

**VUOROVAIKUTUS JA DIALOGI
SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN AMMATILISSA VERKKOKESKUSTELUISSA**

RÄSÄNEN JENNI-MARI
Tampereen yliopisto
Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos
Sosiaalityön pro gradu -tutkielma
Tammikuu 2006

Tampereen yliopisto
Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos

RÄSÄNEN, JENNI-MARI: Vuorovaikutus ja dialogi sosiaalityöntekijöiden ammatillisissa verkkokeskusteluissa.

Pro gradu -tutkielma, 109s., 2 liites.

Sosiaalityö

Tammikuu 2006

Olen tutkinut pro gradu -työssäni sosiaalityöntekijöiden ammatillisten verkkokeskustelujen vuorovaikutusta, dialogia sekä vuorovaikutukseen osallistumisen ja kirjoittamisen kysymyksiä. Pääaineistona tutkimuksessani ovat olleet Virtuaalinen kumppanuusverkko (Virkkku) -hankkeen sosiaalityöntekijöiden ammatilliset verkkokeskustelut, joiden kautta olen tarkastellut ammatillisten verkkokeskustelujen sisältöjä, vuorovaikutuksen muotoja sekä vuorovaikutusta ja dialogista luonnetta. Vuorovaikutuksen ja dialogin tarkempaan analyysiin olen käyttänyt sovelletusti keskusteluanalyyttisen tutkimusmetodin käsitteitä ja välineitä. Lisäksi olen tarkastellut Virkkkuun osallistuneille tehtyjen haastattelujen kautta vuorovaikutukseen osallistumisen ja kirjoittamisen kysymyksiä ja ehtoja sekä sosiaalityön kirjoittamiseen liittyviä elementtejä sosiaalityön ammatillisissa verkkokeskusteluissa. Haastattelumenetelmänä olen käyttänyt teemahaastattelua ja haastatteluaineiston analyysissä temaattista analyysiä. Tutkimukseni teoreettisessa taustoituksessa olen aluksi tarkastellut yleisemmällä tasolla vuorovaikutuksen ja dialogin käsitteitä, vieden tarkastelutasoa kohti verkkovuorovaikutusta, -dialogia sekä verkkoon kirjoittamisen ja sosiaalityön kirjoittamisen erityiskysymyksiä.

Virkkun verkkokeskustelut olen jakanut sisällön mukaan seuraavanlaisiin ryhmiin: (1) yleisesti sosiaalityön kehittämiseen, asiantuntijuuteen sekä työkäytäntöihin tai -menetelmiin liittyvät keskustelut, (2) jonkun tietyn sosiaalityön organisaation sisällä oleviin käytäntöihin, työtapoihin tai asiakasryhmiin liittyvät keskustelut sekä (3) asiakkaan oikeusturvaan, sosiaaliturvajärjestelmän epäkohtiin sekä epäoikeudenmukaisuuteen liittyvät keskustelut. Olen jaotellut Virkkun verkkokeskustelut vuorovaikutuksen muodon mukaan vuorostaan neljään ryhmään, joita ovat Vuorovaikutteiset keskustelut, Kysymys-vastaus -vierusparit, Lopahtavan vuorovaikutuksen keskustelut sekä Katkonaisesti vuorovaikutteiset keskustelut. Ryhmittelyn jälkeen olen valinnut vuorovaikutuksen ja dialogin tarkempaan analyysiin kaksi keskustelua.

Verkkokeskusteluaineiston tarkemman analyysin pohjalta näyttää siltä, että verkko asettaa omat ehtonsa vuorovaikutuksen ja dialogin onnistumiselle. Tarkastelemisani Virkkun verkkokeskusteluissa yhteistoiminnallisuus, osallistumisaktiivisuus sekä toisten viesteihin reagoiminen on melko vähäistä. Viestien välillä on havaittavissa myös pitkiä viiveitä. Onnistuakseen verkkovuorovaikutus ja -dialogi edellyttävätkin aktiivisempaa osallistumista, toisten viestien huomioimista sekä niihin reagoimista melko pian. Haastattelujen analyysin pohjalta näyttää, että Virkkun verkkoareenalle osallistumisessa koettiin erilaisia esteitä, joista suurimmaksi nousi ajan puute ja työajan organisoiminen. Virkkun verkkokeskustelualustaa olisikin heti alusta alkaen pitänyt päästä käyttämään säännöllisesti, opetella teknisesti sekä ottaa se osaksi työrutiineja, jottei ajan käytön ongelmia olisi jatkossa niin paljon esiintynyt. Myös kirjoittamisessa ja verkkoareenalla esiintymisessä koettiin esteitä. Jotta verkkovuorovaikutus voisi onnistua, se edellyttää kykyä ja rohkeutta ilmaista itseään ja ajatuksiaan kirjoittamalla. Kirjoittamista olisikin tärkeää harjoitella enemmän, jottei omien ajatusten tiivistäminen ja julkituominen tuntuisi niin hankalalta.

Näyttää siltä, että Virkun eri aikainen (ei-reaaliaikainen) verkkoviestintä ei näytä sopivan minkä tahansa asioiden käsittelyyn, esimerkiksi akuutteihin tilanteisiin, koska asioiden käsittely voi olla verkon kautta hitaampaa. On oletettavaa, että tulevaisuudessa eri tyyppiset tieto- ja viestintätekniset järjestelmät tulevat lisääntymään myös sosiaalityössä. Verkon täysipainoinen hyödyntäminen näyttää edellyttävän tieto- ja viestintäteknisten järjestelmien sujuvaa käyttöä, harjaantumista kirjoitettuun vuorovaikutukseen sekä verkkovuorovaikutuksen erityispiirteiden huomioonottamista. Näiden kautta esimerkiksi ammatillisista verkkokeskustelufoorumeista voisi tulla sosiaalityöntekijöiden työtä tukevia välineitä.

Avainsanat: vuorovaikutus, dialogi, verkko, keskustelu, kirjoittaminen, sosiaalityö

SISÄLTÖ

1. JOHDANTO	5
2. VUOROVAIKUTUS, DIALOGI JA SOSIAALITYÖ	10
2.1. Vuorovaikutuksen ja dialogin käsitteistä	10
2.2 Verkkovuorovaikutuksen luonne ja erityispiirteet	16
2.2.1 Kirjoittaminen välineenä verkkovuorovaikutuksessa	18
2.2.2 Dialogi verkossa?	22
2.3 Sosiaalityö ja sosiaalityöstä kirjoittaminen	24
3. TUTKIMUSASETELMA	29
3.1 Tutkimuskysymykset ja metodologiset lähtökohdat	29
3.2 Virkun sisältökeskustelut pääaineistona	31
3.2.1 Verkkokeskustelujen sisältö	31
3.2.2 Verkkokeskustelujen ryhmittely vuorovaikutuksen muodon mukaan	31
3.2.3 Vuorovaikutuksen ja dialogin tarkempi analyysi	34
3.3. Haastattelut Virkun osanottajille	41
3.3.1 Haastattelujen suunnittelu, rakenne ja toteutus	42
3.3.2 Haastattelujen temaattinen analyysi	45
4. VERKKOKESKUSTELUJEN SISÄLTÖ, VUOROVAIKUTUS JA DIALOGINEN LUONNE	47
4.1 Mistä Virkun verkkoareenalla keskusteltiin?	47
4.2 Vuorovaikutuksen muodot	48
4.3 Vuorovaikutteisen ja Katkonaisesti vuorovaikutteisen keskustelun tarkastelua	52
4.3.1 Tarkastelussa Vuorovaikutteinen keskustelu	52
4.3.2 Tarkastelussa Katkonaisesti vuorovaikutteinen keskustelu	57
4.3.3 Tarkastelujen vertailua ja yhteenvetoa	62
5. VIRKKUUN OSALLISTUMINEN JA KIRJOITTAMINEN	71
5.1 Virkkuun osallistuminen	71
5.2 Virkkuun kirjoittaminen ja siellä esiintyminen	78
5.3 Haastatteluiden yhteenvetoa	88
6. JOHTOPÄÄTÖKSET	90
LÄHTEET	96
LIITTEET	110

1. JOHDANTO

Suomessa on viime vuosina avattu erilaisia sosiaalialan tietoa kokoavia verkkosivustoja kuten sosiaalityön menetelmien opetuskäyttöön tarkoitettu Sosweb sekä sosiaalialan ammattilaisille suunnattu Sosiaaliportti-verkkopalvelu. Näiden lisäksi on raportoitu erilaisia sosiaalialan tieto- ja viestintäteknikkaan liittyviä hankkeita esimerkiksi sosiaalityön alueelliseen konsultointiin ja keskinäiseen tukeen (ks. esim. Kurra 2005; Vesterinen 2004; Joensuu 2004). Hankkeista saadut kokemukset osoittavat, että erilaisille tieto- ja viestintäteknisille järjestelmille on sosiaalityössä tarvetta ja niitä tulee kehittää jatkossakin, jotta ne palvelisivat yhä paremmin työntekijöitään ja auttaisivat edistämään avointa kollektiivista asiantuntijuutta. Kansainvälisissä tutkimuksissa on tarkasteltu tietokonevälitteistä kommunikaatiota esimerkiksi sosiaalityöntekijöille suunnattujen verkossa toimivien tukiryhmien (Comer et al. 2004) sekä erilaisten ammatillisten keskusteluryhmien kautta (Berman 1996).

Tämä tutkimus pohjautuu Virtuaalinen kumppanuusverkko, tuttavallisemmin Virkku, -hankkeeseen¹, joka oli salasanoin suojattu Kanta-Hämeen, Satakunnan ja Pirkanmaan alueen sosiaalityöntekijöille suunnattu verkkokeskusteluareena. Virkku oli toiminnassa² marraskuusta 2003 joulukuun 2004 loppuun. Virkkuun ilmoittautui aluksi mukaan 73 henkilöä 45:stä eri kunnasta. Osanottajat edustivat sosiaalityön eri organisaatioita, jonka toivottiin tekevän keskustelusta monipuolisempaa sekä erilaisia näkökulmia avaavaa. (ks. Forsman & Metteri 2003; 2005) Pienten kuntien tai vieraassa isäntäorganisaatiossa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden voi olla joskus vaikea saada vertaistukea ja konsultaatioapua omalta työpaikaltaan. Virkun verkkokeskusteluareenan avulla tarjottiin mahdollisuus pitää yhteyttä toisiin kollegoihin aikaan ja paikkaan katsomatta ja sen nähtiin näin parantavan sosiaalityöntekijöiden mahdollisuuksia verkostoitumiseen, keskinäiseen tukeen sekä jatkuvaan keskusteluun työhön liittyvistä jännitteistä, tavoitteista ja mahdollisuuksista aivan uudella tavalla, Internetin välityksellä (Forsman & Metteri 2003, 1).

Virkku-hankkeen tavoitteena oli verkkoareenan avulla parantaa sosiaalityössä jaksamista ja työmotivaatiota. Sosiaalityössä tämä on erityisen tärkeää, koska koulutusmäärärahat ovat niukat ja koulutuksiin osallistuminen on vähäistä. Ulkopuolisten järjestämille koulutuksille voisi olla

¹ Virkku oli toinen Pikassos Oy:n (Pirkanmaan sosiaalialan osaamiskeskuksen) Vertaistukea verkossa -hankkeen aluehankkeista. Virkun tutkimuksesta vastasi Tampereen yliopiston Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos.

² Virkku toimi Tampereen yliopiston Moodle-keskustelualustalla, joka on verkossa toimiva oppimisympäristö, jossa on työvälineitä muiden muassa vuorovaikutukseen, sisällöntuottamiseen ja materiaalin jakamiseen ja jota voidaan käyttää esimerkiksi järjestettäessä erilaisia verkkokursseja (<http://www.moodle.fi/>; <http://moodle.org/>).

vaihtoehtona ohjattu työssä oppiminen tai vertaisryhmässä tapahtuva oppiminen sekä itsearviointin kehittäminen. (Forsman & Metteri 2003, 3.) On väitetty, että sosiaalityöntekijät, kuten muutkaan auttamistyötä tekevät, eivät ole halukkaita hakemaan itselleen apua, jos he kokevat työnsä henkisesti raskaaksi (Reamer 1992) ja että sosiaalityöntekijät vetävät mieluummin tukiryhmiä kuin itse osallistuisivat niihin. Internet on kuitenkin mahdollistanut aivan uudenlaisia tukikanavia myös sosiaalityöntekijöille. (Comer et al. 2004, 255.)

Oma kiinnostukseni Virkkua ja sen tutkimusta kohtaan tulee siitä, että suoritin kesällä 2004 sosiaalityön syventävien opintojen harjoittelun Virkku-hankkeessa. Kirjoitin harjoittelun aikana työpaperin (ks. Räsänen 2004), johon kirjasin ylös ajatuksiani Virkun tutkimus- ja kehittämistyön teoreettisista lähtökohdista, aineistoista esiin tulleista havainnoista sekä alustavista tuloksista. Tämä työpaperi on toiminut pohjana myös tässä pro gradu -työssäni. Jo harjoittelun aikana kiinnostukseni heräsi erityisesti verkkokeskustelujen dynamiikkaan, verkkovuorovaikutukseen, keskusteluihin osallistumisen sekä verkkoon kirjoittamisen kysymyksiin, jotka ovat teemoja, joita syvennän tässä tutkimuksessa.

Tutkimukseni kohdistuu Virkun sosiaalityöntekijöiden ammatillisten verkkokeskustelujen sisältöön, vuorovaikutuksen muotoihin, kirjoitetun vuorovaikutuksen ja dialogin mikrotason tarkasteluun sekä lisäksi verkkovuorovaikutukseen ja -dialogiin osallistumisen ja kirjoittamisen kysymyksiin ja ehtoihin. Näitä teemoja koskevaa yhteiskuntatieteellistä ja erityisesti sosiaalityön alaa koskevaa tutkimusta on toistaiseksi tehty Suomessa melko vähän. Sen sijaan sosiologiassa on tehty diskurssianalyttistä tutkimusta muiden muassa huumeiden käytön merkityksistä A-klinikkasäätiön keskusteluryhmissä (Roine 2003) sekä lapsettomuuden sosiaalisesta rakentumisesta Verkkoklinikan Lapsettomuus-keskusteluryhmässä (Peuhkuri 2004). Kasvatustieteissä verkkovuorovaikutusta ja -dialogia on tutkittu paljon, mutta enemmänkin opetuksen ja oppimisen näkökulmasta. Näissä tutkimuksissa on kuitenkin tuotu esiin verkkovuorovaikutusta ja -dialogia koskevia yleisiä argumentteja ja havaintoja, joita sovellan tutkimuksessani.

Pyrin tutkimuksessani huomioimaan, että tarkasteluni kohteena olevat verkkokeskustelut ovat nimenomaan sosiaalityöntekijöiden välisiä ammatillisia keskusteluja. Tietotekniikkaa kehitettäessä tulisikin aina huomioida se toimintaympäristö, jonne sitä viedään (Mursu & Korpela 2002, 145). Lisäksi on huomioitava, että vuorovaikutuksen luonne verkossa riippuu siitä, missä institutionaalisissa yhteyksissä se tapahtuu (Matikainen 2003a, 66). Tietoverkkojen tutkiminen on tavallaan hyödytöntä, jos siinä ei oteta huomioon, missä se tapahtuu, mitkä ovat intressit ja ketkä

keskusteluun osallistuvat (Matikainen 2000a, 44). Esimerkiksi sosiaalityön salassapitovelvollisuus sekä sosiaalityön ilmiöiden moniulotteisuus sekä työn todellisuuden kuvaaminen voivat tuntua vaikeilta. Sosiaalialan työ ei ole selkeää eikä sitä voida luonnehtia yksinkertaisina tekoina tai toimenpiteinä. (Aho 1999, 7.) Kun näistä ilmiöistä keskustellaan verkossa, joka saattaa jo itsessään tuntua vieraalta vuorovaikutusareenalta, ei vuorovaikutuksen ja dialogin syntyminen ole välttämättä helppoa. Kiinnostavaa onkin tutkia, millaista sosiaalityöntekijöiden ammatillinen verkkovuorovaikutus on ja rakentuuko siinä tietynlaista sosiaalista järjestystä tai säännönmukaisuutta (vrt. Juhila 2004, 177).

On epäilty (ks. esim. Pihlajamäki 1998, 146), voidaanko mediavälitteistä vuorovaikutusta edes kutsua sosiaalisesti vuorovaikutukseksi. Tietoverkkoja voidaan kuitenkin tarkastella yhtenä sosiaalisen vuorovaikutuksen ja kommunikaation areenana, koska niitä ei käytetä tyhjiössä, vaan aina jossakin sosiaalisessa kontekstissa: ”jossakin, johonkin tarkoitukseen ja joidenkin ihmisten kesken” (Matikainen 2000a, 43).

Pääaineistona tutkimuksessani ovat Virkun sisältökeskustelut, jotka olivat keskusteluja sosiaalityön sisältöihin liittyvistä mitä erilaisimmista asioista ja ilmiöistä. Virkussa oli erilaisia toimintoja ja sisältöjä,³ mutta kiinnostukseni tässä tutkimuksessa kohdistuu ainoastaan sisältökeskustelujen vuorovaikutuksen tarkasteluun. Jatkossa puhuessani verkkoareenalla käytävistä keskusteluista, tarkoitan siis näitä keskusteluja. Sisältökeskustelujen kautta pääsen tarkastelemaan niiden sisältöjä, vuorovaikutuksen muotoja sekä osanottajien välistä vuorovaikutusta ja dialogia tarkemmin. Lisäaineistona tutkimuksessani ovat Virkun osanottajille tehdyt haastattelut, joiden kautta tarkastelen sosiaalityöntekijöiden omia ajatuksia Virkkuun osallistumisesta ja kirjoittamisesta sekä niihin liittyvistä ehdoista. Nämä ovat kiinnostavia ja merkittäviä teemoja, koska osallistuminen verkkoareenalle oli vähäisempää kuin, mitä osanottajat alussa ilmoittivat tavoitteekseen (Forsman & Metteri 2004; 2005). Lisäksi kirjoittamiseen liittyvät kysymykset ovat tärkeitä, koska kirjoittaminen on yksi keskeinen sosiaalityössä tarvittava taito.

Näen, että erilaisten tieto- ja viestintätekniisten sovellusten, kuten ammatillisten verkkofoorumien, avulla on mahdollista kasvattaa yhteistyön ja verkostoitumisen mahdollisuuksia sosiaalityössä. Jotta sosiaalityöntekijöille suunnatut verkkokeskustelufoorumit voisivat toimia työtä tukevin ja

³ Virkussa oli mahdollisuus harjoitella viestien kirjoittamista Harjoitteluareenalla, keskustella ja arvioida Virkun toimintaa sekä keskustella teknisistä kysymyksistä niille tarkoitetuilla alueilla. Areenan ohjaajilla oli mahdollisuus ilmoittaa jostakin uutisesta tai tapahtumasta Uutiset-foorumilla.

yhteistyötä lisäävinä välineinä, näen tärkeänä tutkia vuorovaikutuksen onnistumiseen vaikuttavia tekijöitä ja ehtoja tarkemmin. Sosiaalityö on haastavaa työtä, jossa kollegan tuki on hyvin tärkeää. Kyösti Raunion (2000, 59) mukaan vähäinen sosiaalinen tuki tai riittämättömät mahdollisuudet keskustella työasioista työkavereiden kanssa lisäävät sosiaalityön kaltaisessa vuorovaikutustyössä työn psyykkistä rasittavuutta. Sosiaalityössä on pitkät individualismin, yksin pärjäämisen ja osaamisen perinteet ja on puhuttu myös alalla vallitsevasta hiljaisuuden kulttuurista (Lundgren 1984; Mutka 1998; Metteri 1994; 2004; Petrelius 2005). Muiden muassa Kirsti Launis (1997, 122–124) on tuonut esiin, ettei yksilöasiantuntijuuden enää nähdä riittävän vastaamaan työn uudistumisen haasteisiin ja uudenlaisiin kysymyksenasetteluihin, vaan rinnalle tarvitaan laajempaa ja monipuolisempaa ymmärrystä asiantuntijuuden luonteesta, jossa korostuu sen kehittyminen verkoston ja yhteistyön vuorovaikutuksen tuloksena.

Tutkimukseni taustalla on huomioitavaa, että Suomi on yksi maailman kehittyneimmistä tietoyhteiskunnista sekä poikkeava tietoyhteiskunta siinä mielessä, että se on samanaikaisesti kehittynyt hyvinvointivaltio, ja jotka molemmat on rakennettu vasta viime vuosikymmeninä (Castells & Himanen 2001, 13, 15). Myös Suomen valtio ja hallitus ovat panostaneet Tietoyhteiskuntaohjelmassaan tietoyhteiskunnan kehittämiseen ja sen edellytysten tukemiseen, jotta kilpailukyky ja kansallinen hyvinvointi saataisiin taattua tulevaisuudessakin (Hallituksen strategia-asiakirja 2003).

Tietoverkkoja on yleisesti tarkasteltu teknologisesta näkökulmasta, jolloin ajatellaan, että teknologia määrää (determinoi) tietoverkkojen käyttöä. Tämän teknologisen determinismin kritiikin pohjalta tietoverkkojen käyttöä on alettu tarkastella myös sosiaalisen toiminnan ja kontekstin kautta. Tätä näkökulmaa voidaankin äärimmäisyyksiin vietyinä kutsua sosiaalisiksi determinismiksi, koska siinä ei huomioida lainkaan tietoverkkojen teknisiä piirteitä, vaan korostetaan inhimillisen toiminnan sekä olemassa olevan sosiaalisen toiminnan muotojen ja rakenteiden ensisijaisuutta. (Matikainen 2001, 9; Liikanen 2002, 80.) Tietoverkkojen tarkastelussa tarvittaisiin kuitenkin näiden näkökulmien ylittävä näkökulma, koska tietoverkkojen käyttö muotoutuu teknologisen ja sosiaalisen maailman yhteisvaikutuksessa (Matikainen 2001, 9–10). Pyrin tutkimuksessani tuomaan edellä mainittua näkökulmaa esiin.

Tutkimukseni etenee siten, että tarkastelen aluksi tutkimukseni kannalta olennaisia käsitteitä ja kirjallisuutta, jonka jälkeen erittelen tarkemmin tutkimuskysymyksiä, tutkimukseni metodologisia lähtökohtia, aineistoja sekä käyttämiäni analyysimenetelmiä. Tämän jälkeen kerron

tutkimusaineistoista tekemistäni havainnoista, tuloksista ja tulkinnoista, joiden yhteydessä palaan takaisin alussa esitettyihin käsitteisiin ja kirjallisuuteen. Analyysien ja tulosten tarkastelu etenee Virkun verkkokeskustelujen sisältöjen, vuorovaikutuksen muotojen sekä vuorovaikutuksen ja dialogin mikrotason tarkastelusta osanottajien omien ajatusten erittelyyn haastatteluaineiston kautta. Lopuksi esittelen tutkimustulosten kautta tekemiäni johtopäätöksiä sekä ideoita jatkotutkimukselle.

2. VUOROVAIKUTUS, DIALOGI JA SOSIAALITYÖ

Tutkimukseni keskeisiä teoreettisia käsitteitä ja teemoja ovat vuorovaikutus ja dialogi, joita käsittelen aluksi yleisemmällä tasolla, vieden tarkastelutasoa kohti verkkovuorovaikutuksen erityispiirteitä ja luonnetta, verkkokirjoittamista, -dialogia sekä sosiaalityön kirjoittamisen erityiskysymyksiä.

2.1. Vuorovaikutuksen ja dialogin käsitteistä

Tarkastelen aluksi vuorovaikutuksen käsitettä. Antti Eskola (1982, 60) on esittänyt, ettei sosiaalista vuorovaikutusta tule ymmärtää kapea-alaisesti pelkiksi ihmisten välisiksi vaikutussuhteiksi, vaan sen tematiikka on nähtävä laajemmin. Eskola viittaa symbolisen interaktionismin edustajiin, kuten Herbert Blumeriin (1969 ref. Eskola 1982, 62), joiden mukaan vuorovaikutuksessa olevat ihmiset eivät reagoi toistensa tekoihin tai toimintoihin mekaanisesti sellaisenaan, vaan aina niiden merkityksiin, jolloin ”A:n tekoa ja B:n vastausta siihen välittää B:n tulkinta A:n teosta”.

Eskola (mt., 65) jatkaa, että silloin, kun sosiaalinen olento (ihminen) kohtaa toisen ihmisyksilön, syntyy ”toisen asteen sosiaalinen muodoste (...), joka vuorovaikutuksen tuloksena tuottaa uutta yhteistä kokemusta, yhteisiä merkityksiä ja sääntöjä, yhteistä työtä jne.” Vuorovaikutus näyttäisi tuottavan tai siinä näyttäisi syntyvän asioita, joita ei voida ennustaa pelkästään yksilöiden ominaisuuksista tai tarkoituksista (mt., 68). Vuorovaikutusta tulisi siis tarkastella sosiaalisena ilmiönä, koska se tapahtuu sosiaalisissa ja kulttuurisissa yhteyksissä, joissa syntyy sääntöjä ja kokemuksia, jotka eivät ole palautettavissa yksilöihin ja jollei meillä olisi vuorovaikutusta, me emme olisi ihmisiä samalla tavalla kuin nyt olemme (Matikainen 2001, 16, 18). Helkama ym. (1998, 211) vertaavat vuorovaikutusta ”sosiaalisen solmukohdaksi”, jossa muodostuvat yksilön persoonallisuuden sosiaaliset puolet ja jossa samalla rakennetaan ja ylläpidetään sosiaalista järjestelmää, organisaatioita ja instituutioita. Yksilöiden välistä vuorovaikutusta voidaan siis pitää erilaisten järjestelmien sekä sosiaalisen identiteetin muodostumisen eräänlaisena edellytyksenä ja perustana (vrt. Ylijoki 1998).

Janne Matikainen (2000a, 55) kirjoittaa, että vuorovaikutuksella tarkoitetaan yksinkertaisuudessaan sitä, että ihmiset ovat tekemisissä keskenään ja tekevät asioita yhdessä, jolloin he vuorotellen ja vastavuoroisesti vaikuttavat toisiinsa. Kaikkea keskustelua voidaankin tavalla tai toisella sanoa

vuorovaikutukseksi, mutta vuorovaikutuksen konteksti, rooli, kesto ja intensiteetti voivat vaihdella suuresti (Matikainen 2001, 16, 18). Erving Goffman (1983) on esittänyt, että sosiaalinen vuorovaikutus on omalakinen järjestyksensä, jossa vallitsevat kohtaamistilanteesta riippuen samanlaiset säännöt ja rutiinit, ja että tämä vuorovaikutusjärjestys tarkoittaa ihmisten tekoja, joita he suhteuttavat muihin läsnä oleviin ihmisiin ja heidän tekoihinsa (ref. Juhila 2004, 162). Vuorovaikutus sisältää John Heritagin (1997, 161) mukaan sosiaalisia ja institutionaalisia järjestyksiä, jotka saadaan aikaan ja tehdään olemassa oleviksi puheessa ja puheen kautta.

Kasvokkainen toisen ihmisen kohtaaminen on nähty sosiaalisen vuorovaikutuksen perustyyppinä ja kaikki muut tapaukset sen johdannaisina. Oltaessa kasvokkain toisen ihmisen kanssa, koetaan toisen subjektiviteetti kaikessa rikkaudessaan ja ”lähellä” olevana, kun taas muut vuorovaikutusmuodot ovat tavalla tai toisella ”etäisiä”. (Berger & Luckmann 1994, 39.) Esimerkiksi median välityksellä tapahtuvaa vuorovaikutusta on pidetty kasvokkaiseen vuorovaikutukseen nähden persoonattomampana ja toisarvoisena vuorovaikutuksen muotona (Pihlajamäki 1998, 146). Kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa ihmiset voivat täydentää sanallista viestintäänsä muuntelemalla ääntämistä sekä liittämällä puheeseensa liikkeitä, ilmehdintää ja eleitä. Näiden avulla puheeseen voidaan liittää myös kommentteja tai säädellä puheenvuorojen vaihtumista. Sanotun ymmärtämistä halutulla tavalla voivat auttaa äänen lujuus, painotukset, intonaatio sekä rytmi, joiden avulla sanottu voidaan asettaa tiettyyn kehykseen, joka ei välttämättä tule pelkästä sanallisesta viestinnästä ilmi. (Helkama et al. 1998, 222–223.) Kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa ilmaisuja voidaan siis rikastaa ja muunnella erilaisten nonverbaalien eleiden ja ilmeiden avulla, minkä mahdollisuus media- ja tietokonevälitteisestä viestinnästä usein puuttuu (palaan tähän ilmiöön tarkemmin seuraavassa luvussa).

Mitä dialogilla sitten tarkoitetaan? Dialogi-termi muodostuu sanoista ”dia” ja ”logos”, jotka tarkoittavat yhdessä väliin kerättyä tai puhetta kahden ihmisen kesken tai lävitse (ks. esim. Mönkkönen 2002, 40; Smith 2001, 3). Helena Aarnion (1999, 32) mukaan dialogin käsitteellä tarkoitetaan arkikielessä kaksinpuhelua, vuoropuhelua, keskustelua tai keskustelun muotoista kirjallista tuotetta, mutta jos dialogi ymmärretään näin, voidaan kaikki keskustelu ajatella dialogiseksi. Tieteessä dialogin käsite on monimutkaisempi ja eri tutkijat kuvaavat sitä hyvin eri tavalla. Yleisesti hyväksytty muoto on määritellä se vähintään kahden ihmisen välillä tapahtuvaksi vuorovaikutukseksi, jossa käytetään jotakin merkkijärjestelmää. (Mt., 32.) Anneli Sarja (2000, 9, 14) tuo esiin, ettei dialogia tule nähdä pelkkänä vuoropuheluna, vaan siihen osallistuvat tulevat vähitellen tietoisiksi sekä toisten että myös omasta ajattelustaan, dialogi ei myöskään synny

itsestään, vaan sille on usein luotava suotuisat olosuhteet. Dialogi on nähty yhtenä vuorovaikutustaitoisuuden keskeisenä osa-alueena ja se on kaikkien monimutkaisten taitojen tapaan harjoiteltavissa ja opittavissa oleva taito (Aarnio 1999, 6).

Kielifilosofiassa dialogin nähdään liittyvän kielenkäyttöön ja sanoihin. Mihail Bakhtinin (1981) mukaan dialogi (tai keskustelu) syntyy menneen ja tulevaisuuden välisessä dialogissa, jolloin sanat muotoutuvat suhteessa aiemmin puhuttuun ja kirjoitettuun sekä myös tulevia sanoja ennakkoiden. Bakhtinille keskustelut ovat täynnä siirtymiä, lainauksia ja tulkintoja muiden ihmisten sanoista tai omista aiemmin sanotuista sanoista. Käyttäessämme kieltä puhumme osittain muiden äänillä. Koska kielen sanat ovat vain puoliksi esittäjiensä omia, on monologi mahdottomuus. (Bakhtin 1981, 272–282 ref. Juhila 2004, 158–159.) Bakhtin (1991, 11–12) korostaa kolmannen osuutta dialogissa, jolloin ikään kuin taustalla olisi näkymättömänä ymmärtäjänä toimiva kolmas; sana, joka ”tahtoo aina tulla kuulluksi”. Bakhtinin mukaan sana on laadultaan päättymätöntä, yksilöiden välistä ja se luo pohjaa polyfonialle, moniäänisyydelle. (Mt., 11–12.) Saul Morson (1986, 84) on tuonut Bakhtinin ajatuksia tulkitessaan esiin, että dialogi on avoin vuorovaikutustilanne, jossa erimielisyydet voivat saada aikaan uudenlaisia ja ennen näkemättömiä mahdollisuuksia ja että monologiset lausumat ja tilanteet ovat jotain sellaisia, jotka jättävät huomiotta dialogin mahdollisuuden.

Valentin Volosinov (1990, 138–139) on Bakhtinin tavoin tuonut ajattelussaan esiin ”vieraan puheen”, jolla hän tarkoittaa puhetta puheessa, lausumaa lausumassa, mutta samalla myös puhetta koskevaa puhetta ja lausumaa koskevaa lausumaa. Volosinovin mukaan dialogin tuloksellinen tutkiminen edellyttää vieraan puheen välittämisen muotojen tarkkaa tutkimista, koska siinä heijastuvat vieraan puheen aktiivisen vastaanottamisen perustaipumukset. Tämä vastaanottaminen luo hänen mukaansa myös dialogin perustan. Elävästä dialogisesta kanssakäymisestä puuttuu keskustelukumppanin sanojen välittäminen sanoilla, joihin vastataan. Keskustelukumppanin sanoja toistetaan vain erityis- tai poikkeustilanteissa, esimerkiksi vahvistaaksemme ymmärtäneemme ne oikein. (Mt., 139.)

Dialogia on tarkasteltu pedagogisesta näkökulmasta. Paulo Freire (1972) on tuonut esiin, että dialogi on eksistentiaalinen välttämättömyys: se on kohtaamista ihmisten välillä, jotka nimeävät maailman. Dialogi on hänen mukaansa tilanne, jossa ei voida nimittää mitään muiden puolesta ja joka vaatii sellaista kriittistä ajattelua, joka on kykenevä tuottamaan uutta kriittistä ajattelua. Ilman dialogia ei myöskään ole kommunikaatiota eikä ilman kommunikaatiota voi olla todellista opetusta.

Freire puhuu myös siitä, että luottamus luodaan dialogissa: dialogi, joka perustuu rakkauteen, vaatimattomuuteen ja uskoon, muuttuu horisontaaliseksi suhteeksi, jossa vastavuoroinen luottamus on looginen lopputulos. Dialogin edellytyksenä on siis usko ihmiseen, ja dialogi luo luottamusta. (Freire 1972, 60–61, 63–65.) Freiren ajatuksia tulkiten dialogi näyttäisi olevan eräänlainen edellytys ihmisten kanssakäymiselle ja ainoastaan sen avulla voidaan saada aikaan uutta ajattelua, yhteisymmärrystä sekä oppimista.

Nicholas Burbules (1993, 80–82) on esittänyt kolme ehtoa pedagogisen dialogin syntymiselle, joita ovat: *aktiivinen, mutta vapaaehtoinen osallistuminen*, jossa kuka tahansa osanottaja voi nostaa esiin aiheita, kysyä kysymyksiä, haastaa muita näkökulmia jne., *molemminpuolinen sitoutuminen*, joka tarkoittaa halua ymmärtää toisen ilmaisemia näkökulmia, tunteita ja ajatuksia sekä kykyä luopua auktoriteettiasemasta tai toisten mielipiteisiin tukeutumisesta sekä *vastavuoroisuus*, jolla Burbules tarkoittaa osallistujien keskinäistä kunnioitusta ja toisistaan huolehtimista. Riitta Vornanen ja Jari Eskola (1999, 150, 159) ovat tuoneet esiin, että dialogissa tarvitaan vähintään kaksi osapuolta, joiden on lähdeittävä siihen tosissaan mukaan ja että oppimista siivittää vastentahtoista puurtamista enemmän aitoon dialogiin kuuluva elämyksellisyys ja innostuneisuus. Nämä pedagogisen dialogin ehdot ovat ehkä helpommin sovellettavissa opetustilanteisiin kuin sosiaalityöntekijöiden välisiin ammatillisiin verkkokeskusteluihin, jotka eivät olleet luonteeltaan pedagogisia. Toisaalta edellä mainitut ehdot näyttäisivät liittyvän läheisesti verkkovuorovaikutuksen ja -dialogin onnistumisen ehtoihin, joihin palaan tarkemmin seuraavassa luvussa.

Peter Senge (1994, 238–240) kirjoittaa David Bohmist⁴ ja hänen dialogin teoriastaan ja metodistaan, jolla hän tarkoittaa tilannetta, jossa ryhmä avautuu laajempaan älykkyyteen ja yhteisymmärrykseen, johon yksilö ei voi päästä. Dialogia voi kokea keskusteluissa, jotka alkavat elää omaa elämäänsä, vieden meitä tilanteisiin, joihin emme koskaan etukäteen kuvitelleet tai suunnitelleet joutuvamme. (Mt., 238–240.) Senge (mt., 240) kirjoittaa, että Bohmin mukaan on olemassa kaksi diskurssin päätyyppiä: keskustelu ja dialogi, jotka molemmat ovat tärkeitä jatkuvalla oppimiselle ja joiden voima piilee niiden yhteisvaikutuksessa. Keskustelua Bohm vertaa peliin, jossa tavoitteena on omien näkökulmien voittaminen. Vastakohtana tälle on dialogi, jonka alkuperäinen tarkoitus oli ”tarkoituksen siirtäminen tai liikkuminen läpi (...) vapaa tarkoituksen virta ihmisten välillä.” (Mt., 240; ks. myös Bohm & Peat 1992, 245.) Kristiina Heikkilä ja Jorma

⁴ Senge viittaa Bohmistä puhuessaan ”dialogeihin”, joita Bohm on käynyt muiden muassa Cambridgessä ja joita hän on antanut tässä teoksessa käyttäen sekä Bohmin ja Edwardsin (1991) kirjaan: *Thought, the hidden challenge to humanity*, San Francisco: Harper & Row.

Heikkilä (2001, 54) ovat myös tuoneet esiin, että tavanomainen keskustelu tai väittely eroaa dialogista, jossa on ”opeteltava sekä itsensä että kaikkien muiden keskusteluun osallistujien ymmärtämistä.” Kun dialogisessa kanssakäymisessä edetään, saattavat siihen osallistuvien käsitykset kohteena olevista asioista muuttua huomattavasti ja asiat tai käsitykset, joita aiemmin pidettiin ainoina oikeina, saattavat saada uusia merkityksiä, joka taas voi johtaa siihen, että suhtautuminen asioihin muuttuu. Kirjoittajat vertaavat tavanomaista keskustelua arkipäivän vuorovaikutustilanteeksi, jossa toisten esittämiä mielipiteitä, kannanottoja tai ideoita yritetään murskata tai vähätellä. (mt., 57.) Näissä dialogin tulkinnoissa siis nähdään, että dialogi on jotakin laajempaan yhteisymmärrykseen tähtäävää ja sille on vierasta kilpailevien näkökulmien esittäminen ja voitontavoittelu, joita pidetään niin sanotun tavallisen keskustelun piirteinä. Tässä kohtaa voisi esittää kysymyksen, että onko todella niin, että voitontavoittelu ja toisten vähättely ovat aina läsnä arkipäiväisissä keskusteluissa?

Dialogia on hyödynnetty organisaatioiden kehittämistyössä. Björn Gustavsen (1992) on tuonut esiin ajatuksen *demokraattisesta dialogista*, jonka tulee onnistuakseen täyttää useita ehtoja ja kriteereitä. Jotta dialogin avulla voitaisiin saada aikaan uusia suunnitelmia ja toimintaohjelmia, tulee organisaatioissa korostaa ideoiden ja argumenttien liikkumista edestakaisin osanottajien välillä, kaikkien mahdollisuutta osallistua, kaikkien aktiivista osallistumista, erimielisyyden sietämistä, muiden näkemistä tasa-arvoisina ja jokaisen oman ymmärryksen kehittämisen mahdollisuutta. (Mt., 3–4.) Ajatus demokraattisesta dialogista sisältää elementtejä, jotka ovat selkeästi sovellettavissa organisaatioiden työn kehittämiseen, mutta niitä voidaan ottaa huomioon myös verkkovuorovaikutusta ja -dialogia tutkittaessa.

Dialogia on tarkasteltu myös viranomaisten välisissä vuorovaikutussuhteissa, johon tämäkin tutkimus läheisesti kiinnittyy. Kaarina Mönkkösen (1996, 51–57) mukaan viranomaisten välisissä suhteissa korostuu tasavertaisuus, vastavuoroisuus sekä avoimuus tiedon jatkuvalle rakentumiselle. Mönkkösen mukaan moniammatillinen työ edellyttää dialogisuuden, yhteistyön ja yhteistoiminnallisuuden käsitteellistä tarkastelua ja että “dialogisuuden näkökulmasta asiantuntijuus kehittyy parhaiten eri näkökulmien keskellä, jolloin se joutuu ikään kuin koetukselle. Kehitys nähdään valmiutena jatkuvasti tarkistaa omia ajattelutapoja, jolloin asiantuntijakaan ei voi pysähtyä ’tietämiseen.’”(Mt., 54.) Mönkkösen mukaan ammattiauttamiseen liittyvä tiedon valta voidaan nähdä esteenä dialogiselle vuorovaikutukselle sekä asiakaslähtöisyyden toteutumiselle ja luokittelu tai tiukka sitoutuminen johonkin näkökulmaan voi myös haitata keskustelua. Mönkkönen jatkaa, että jos työntekijät pitävät yllä tällaisia toimintakäytäntöjä, on mahdollista asettaa niitä

kyseenalaiseksi, koska vuoropuhelu on mahdollista vasta havaitessamme toisenlaisen tulkintatavan, joka on keskeinen lähtökohta moniammatillisen työn kehittymiselle. Mönkkösen mukaan dialogisen vuorovaikutuksen peruselementtinä on ”herkkyys toisen henkilön lähtökohdille” ja jota ilman dialoginen suhde ei ole mahdollista. (Mönkkönen 1996, 54, 56–57.) Dialoginen vuorovaikutus näyttäisi siis olevan tärkeää viranomaisten välisessä yhteistyössä, jolloin voidaan päästä irti liiallisesta omaan näkökulmaan kiinnittymisestä ja sitä kautta saada aikaan uudenlaisia tulkintatapoja, jotka ovat edellytyksiä yhteistyön kehittymiselle.

Mönkkönen (2002, 39–40) on kirjoittanut vastaamisen merkityksestä dialogisessa suhteessa. Ihmiset vastaavat aina jollakin tavalla toistensa olemiseen, mutta joskus tätä vastausta ei anneta ollenkaan. Vastaaminen on dialogin kannalta kuitenkin tärkeää, mutta ei ole itsestään selvää, että voisimme vuorovaikutuksessa aina panna omat näkemyksemme peliin, vaikka kuinka olisimme valmiita muuttamaan niitä. Mönkkösen mukaan ”eriävän äänen tuominen voi myös joskus sammuttaa dialogin” ja vastaaminen on dialogisessa suhteessa tärkeä, jopa sen eettis-moraalinen ehto. Aktiivinen kuuntelu ei vielä riitä, vaan uusia näkökulmia syntyy vain eri äänien vuoropuhelussa. (Mt., 39–40.) Tämä korostuu erityisesti verkkovuorovaikutuksessa, jossa keskustelun osapuolet eivät välttämättä edes tiedä, ketkä ”kuuntelevat” tai kuunteleeko kukaan keskustelua.

Dialogi on vuorovaikutuksen käsitteen tapaan usein ymmärretty kapea-alaisesti vain kahden ihmisen välittömänä kielellisenä ja kasvokkaisena kanssakäymisenä, mutta sillä voidaan tarkoittaa kaikkea kielellistä kanssakäymistä, niin kirjallista, yksilön sisäistä vuoropuhelua kuin jonkin ulkoisen välineen avulla tapahtuvaa ihmisten kohtaamista (Sarja 2000, 9). Dialogia voidaan siis tarkastella tietokonevälitteisissä kohtaamisissakin.

Dialogin ja vuorovaikutuksen käsitteellisistä eroista voidaan yhteenvetona todeta, että kaikkia keskusteluita voidaan tavalla tai toisella määritellä vuorovaikutukseksi (Matikainen 2000a) mutta ei dialogeiksi (esim. Senge 1994). Dialogin ei nähdä syntyvän itsestään, vaan sille asetetaan useissa yhteyksissä erilaisia ehtoja ja edellytyksiä. Dialogi on useissa yhteyksissä nähty vuorovaikutuksen tai keskustelun muotona, johon liitetään seuraavia piirteitä: vastavuoroisuus, tarkoitusten, ajatusten ja merkitysten siirtyminen keskustelijoilta toiselle, tasa-arvoisuus, avoimuus erilaisille näkökulmille sekä yhteisymmärryksen ja uudenlaisen ajattelun saavuttaminen. Kasvokkaisissa vuorovaikutustilanteissa voidaan vastavuoroisuutta ja vuorovaikutukseen osallistumista osoittaa ja tuoda esiin sanojen lisäksi erilaisten nonverbaalien eleiden ja ilmeiden avulla. Mutta miten

verkkokeskusteluissa saadaan aikaan vuorovaikutusta ja dialogia, jos suullinen viestintä ei ole mahdollista ja edellä mainittujen nonverbaalien eleiden käyttö on hyvin rajallista? Tähän ilmiökenttään keskityn tarkemmin seuraavassa luvussa.

2.2 Verkkovuorovaikutuksen luonne ja erityispiirteet

Kuten edellä on tullut esiin, kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa ihmiset voivat täydentää ja rikastaa sanallista ilmaisuaan erilaisten sanattomien eleiden ja ilmeiden avulla. Siksi onkin aiheellista kysyä, miten verkkokeskusteluissa saadaan aikaan vuorovaikutusta ja dialogia. Verkossa tapahtuvaa vuorovaikutusta ja dialogia on tarkasteltu ja tutkittu pääosin kasvatustieteellisen tutkimuksen piirissä ja suurin osa käyttämistäni ja löytämistäni kirjallisuus lähteistä käsittelee verkossa tapahtuvaa opiskelua ja verkkoa oppimisympäristönä. Näissä teoksissa on kuitenkin havaintoja yleisesti verkkovuorovaikutuksesta ja -dialogista, joihin pyrin tutkimuksessani kiinnittämään huomiota. Tutkimuksessani on huomioitava, että tutkimuskohteenani olevien sosiaalityöntekijöiden ammatillisten verkkokeskustelujen tavoitteena on enemmänkin yhteisen asiantuntijuuden ja tietoperustan kehittyminen, ei varsinaisesti oppiminen. Virkun osanottajat eivät myöskään suorittaneet verkossa opintoja, eikä osanottoa keskusteluihin oltu sidottu arvosanoihin tai opintotehtäviin, kuten verkkokursseilla usein on.

Tietokonevälitteisen viestinnän suurimmiksi eduiksi on katsottu ajasta ja paikasta riippumattomuus sekä käytettävyys ja saatavuus lähes kaikkialta (esim. Tella 1997, 46). Tietokonevälitteiselle viestinnälle ja vuorovaikutukselle on pidetty ominaisena tekstipohjaisuutta ja eri aikaisuutta, joita voidaan pitää itsestään selvinä, sekä lisäksi välittyneisyyttä, tehtäväkeskeisyyttä ja henkilökohtaisuutta (lähinnä sähköpostissa) (Matikainen 2000a, 55–56). Jyri Mannisen ja Anne Nevgin (2000, 98; ks. myös Korhonen 2003, 143) mukaan verkkoviestinnän eri aikaisuus tuo vuorovaikutuksen osapuolille aikaa oman ajattelun reflektointiin, uusien näkökulmien etsimiseen sekä perusteltujen näkemysten esittämiseen. Viestinnän eri aikaisuus ei siis välttämättä ole huono asia. Kaikki tietokonevälitteinen viestintä ei suinkaan ole tekstivälitteistä ja eri aikaista, josta esimerkkinä videoneuvottelut, joissa voidaan käyttää reaaliaikaisesti sekä ääni- että kuvatekniikkaa (Valo 2003, 1). Tässä tutkimuksessa kiinnitän huomioni ainoastaan eri aikaiseen tekstivälitteiseen viestintään.

Verkkovuorovaikutukselle ominaisena piirteenä on esitetty sosiaalista vihjeettömyyttä, jolla tarkoitetaan, että verkkovuorovaikutuksessa saadaan kasvokkaista vuorovaikutusta vähemmän sosiaalisia vihjeitä esimerkiksi toisten keskustelijoiden iästä, vaatetuksesta, eleistä, liikkeistä ja ilmeistä. Tämä vihjeiden puute vaikeuttaa asioiden tulkitsemista, koska pelkän tekstin pohjalta voidaan tehdä hyvin monenlaisia tulkintoja. (Aulilo 1997; Spears & Lea 1992 ref. Matikainen 2003a, 64; Pihlajamäki 1998, 148.) Voisikin ajatella, että sosiaalinen vihjeettömyys korostuu sellaisissa verkkokeskusteluissa, joissa käytetään oman nimen sijaan nimimerkkiä eikä näin ollen paljasteta omaa henkilöllisyyttä. Reaaliaikaisissa keskusteluryhmissä ”chateissa” keskustellaan usein nimimerkein ja niiden suosiota on selitettykin juuri osallistumisen anonyymisuudella, joka mahdollistaa erilaisten roolien kokeilun ja joka vapauttaa keskustelemaan rohkeammin kuin esimerkiksi kasvokkaisissa tilanteissa (Puirava 1997, 161) tai tilanteissa, joissa käytetään nimimerkin sijaan omaa nimeä. Nimettömät tai nimimerkein varustetut viestit mitä luultavimmin lisäävät myös asiattomien viestien määrää. Osanottajat pääsivät Verkussa näkemään toisensa tekemiä kuvauksia itsestään. Lisäksi jokaisella oli mahdollisuus liittää oma valokuva keskustelukuvakkeeseensa. Nämä mahdollistivat lisävihteiden saamisen muista osanottajista. Liisa Sointu ja Anne Pelkonen (2000, 215) ovat havainneet, että verkossa välittömän palautteen puuttuminen tai vähäisyys aiheuttavat sen, että viestien erilaisten tulkintojen todennäköisyys on suuri ja että tunteiden ja henkilökohtaisten asioiden ilmaisu on nonverbaalin viestinnän puuttuessa haasteellisempaa. Johanna Lehti ja Marita Mustajärvi (2002, 57–58) ovat tuoneet esiin, ettei verkkokeskustelu täysin korvaa elävää, kasvokkaista vuorovaikutusta ja että osa heidän tutkimistaan opiskelijoista koki verkko-opiskelun huonona puolena työskentelyn yksinäisyyden.

Verkkokeskustelussa voi olla mahdollisuus välinpitämättömyyteen, jolloin toisten keskustelualoitteisiin ei välttämättä reagoida, mikä taas kasvokkaisessa vuorovaikutustilanteessa olisi varsin epäkohteliasta tai jopa sopimatonta. Verkkovuorovaikutusta on lisäksi pidetty häilyvämpänä ja epämääräisempänä kuin kasvokkaisia vuorovaikutustilanteita. (Matikainen 2003a, 65–66.) Jouni Immosen (2000, 25) mukaan vuorovaikutus on verkko-opetuksessa tärkeää, mutta se ei saa olla itseisarvo. Sen tulee palvella sekä edistää sellaisten taitojen ja tietojen oppimista, jotka ovat oppijan kannalta tärkeitä. Verkkovuorovaikutuksen keskeinen haaste ei siis ole sen määrä vaan laatu. (Mt., 25.) Vuorovaikutusta kuitenkin usein Matikaisen (2001, 18–19) mukaan määritellään ja mitataan juuri sen määrän mukaan, kuinka paljon ihmiset ovat yhteydessä toisiinsa. Jos verkossa on paljon viestejä, päättelemme, että siellä käydään vilkasta vuorovaikutusta, vaikka olennaisempaa on se, millaisia merkityksiä me annamme vuorovaikutukselle. Jos nämä runsaat viestit eivät vaikuta

muihin osallistujiin mitenkään, voidaan puhua vain suuresta puheenvuorojen määrästä eikä niinkään vilkkaasta vuorovaikutuksesta. (Mt., 18–19.)

Matikaisen (2000a) mukaan tietokonevälitteisessä vuorovaikutuksessa on olennaista, tuntevatko keskustelijat toisensa entuudestaan. Mikäli ryhmä on keskenään tuttu, on sähköposti tai verkkokeskusteluryhmä vain yksi ryhmän vuorovaikutuksen väline. Tilanne on kuitenkin aivan toinen silloin, jos ihmiset eivät tunne toisiaan entuudestaan. Tällöin ryhmän muotoutuminen ja kasvu tapahtuu verkossa. (Mt., 56–57.) Vesa Korhosen (2003, 248) aineistosta tuli samalla tavoin esiin, että muiden verkkokeskustelijoiden tuttuus ja tuntemukset keskustelun sujuvuudesta määrittivät osallistumisen ehdoiksi ja että keskustelu lähti vauhtiin vasta, kun keskusteluryhmä oli keskenään riittävän tuttu ja mielenkiintoisia aineksia keskusteluun alkoi syntyä. Keskustelijoiden tuttuuden lisäksi ryhmän vuorovaikutuksen onnistumiseen vaikuttaa se ”lämmitetäänkö” ja tutustutetaanko ryhmää jollain tavoin toisiinsa. Keskustelu verkossa ei synny eikä etene itsestään vaan vaatii huomiota sekä ohjausta. (Korhonen & Pantzar 2004, 29; Lehti & Mustajärvi 2002, 58–59.)

2.2.1 Kirjoittaminen välineenä verkkovuorovaikutuksessa

Michael Halliday (1985) on tuonut esiin kirjoitetun ja puhutun kielen eroja. Hän esittää, että kirjoittaminen ja puhuminen ovat erilaisia tapoja sanoa asioita ja että kieli itsessään on tärkeämpi kuin kumpikaan niistä. Kirjoittaminen viestinnän välineenä jättää joitakin puhutun kielen prosodisia piirteitä pois kuten äänenpainon, -korkeuden, -vaihtelut sekä tauotukset. Lisäksi se jättää pois paralingvistisia piirteitä, varsinaisia kielen ulkopuoliseen ääntämiseen liittyviä seikkoja, joista esimerkkinä puhenopeus ja -voimakkuus. Puhutun ja kirjoitetun kielen erona on lisäksi se, ettei kirjoittaminen sisällä kaikkia puhutun kielen merkitysmahdollisuuksia, eikä puhuttu kieli vuorostaan näytä lauseita tai kappalejakoja. Kirjoittaminen tuottaa Hallidayn mukaan asioiden maailmaa ja puhe tapahtumien maailmaa, koska puhuttu kieli tapahtuu ja kirjoitettu kieli on olemassa. Kirjoitettua ja puhuttua kieltä käytetään siis eri tarkoituksissa ja konteksteissa. (Mt., 30, 92–93, 99.) Vesa Heikkinen (2000, 310) on tuonut esiin ajatuksen kirjoitetun voimasta, jolla hän tarkoittaa, että ”kirjoitettu teksti on jotakin näkyvää, tietyllä tavalla pysyvää, todellista.”

Tietokonevälitteisen viestinnän ollessa tekstipohjaista, joudutaan keskusteluun osallistuessa muotoilemaan ja ilmaisemaan ajatukset kirjoitettuna tekstinä. Tällä kirjoitusprosessilla ja erityisesti

siihen liittyvällä ”pakollisella” ajattelulla on todettu olevan oppimista edistävä vaikutus, koska tekstiin pohjautuva viestintä johtaa tavoittelemaan toisten kirjoittamien viestien merkityksen ymmärtämistä ja tukee tätä kautta oppijoiden tietokäsitysten rakentumista. (Manninen & Nevgi 2000, 99.) Kuten toin jo aiemmin esiin, verkossa tapahtuva eri aikainen viestintä tuo osanottajille enemmän aikaa oman ajattelun reflektointiin, uusien näkökulmien etsimiseen sekä perusteltujen näkemysten esittämiseen. Verkossa on siis mahdollista esittää punnittuja ja syvällisiä kommentteja. (Mt., 98, 100; Korhonen 2003, 143; Lipponen 1997, 102.) Sähköisen konsultaation onkin todettu parhaimmillaan olevan tarkkaan harkittua vuorovaikutusta, koska kirjoitetut viestit ovat täsmällisempiä kuin puhe. ”Kun asiat on kirjattu, ihmisillä on yleensä selvempi käsitys siitä, mistä tarkkaan ottaen on kyse”. (Sundman 2004, 22.) Sinikka Viskarin (2002, 11) mukaan kirjoittaminen voi paljastaa kirjoittajalle sen, mitä hän tietää tai ei tiedä. Lisäksi kirjoitusprosessi voi johtaa luomaan uusia merkityksiä ja ajattelemaan asioita uudella tavalla. Kirjoittamisen avulla voidaan dokumentoida ajatteluprosesseja sekä päästä niiden syvempään tiedostamiseen. Viskari jatkaa, että kirjoitettu teksti on puhuttua pysyvämpää, konkreettisempaa ja dokumentoidumpaa ja puheeseen on jälkikäteen hankalampi palata verrattuna kirjoitettuun tekstiin, jonka pohjalta voidaan keskustella ja siihen voidaan palata aina uudelleen. (Mt., 11.)

Aarnio (1999, 13, 212–214) tuo esiin, että tieto- ja viestintäteknikka rajaa vuorovaikutusta kognitiiviseen suuntaan ja pakottaa keskustelijat harjoittamaan omien ajatusten ilmaisemista jäsenellen. Aarnion tutkimus osoittaa, että verkkoympäristössä tapahtuva vuorovaikutus tarvitsee kehittämistä ja että vuorovaikutuksessa vaikeimmaksi osoittautui toisten lausumien tarkentaminen ja merkitysisältöjen avaaminen. Vastaanottajien reaktioiden voidaan ajatella olevan verkkovuorovaikutuksessa erityisen kriittisiä kohtia, koska koko keskustelun suuntautuminen ja eteneminen määräytyy niistä. (Mt., 13, 212–214.) Lehti ja Mustajärvi (2002, 57–58) ovat tuoneet esiin, että uudessa [verkko-, j-m] oppimisympäristössä toimiminen edellyttää erilaisten vuorovaikutustaitojen harjaannuttamista, jossa painottuu argumentaatiotaidot, verkkokieli sekä rohkeus kirjoittaa julkisesti omaa pohdittua tekstiä muiden luettavaksi ja arvioitavaksi.

Vesa Korhonen ja Eero Pantzar (2004, 29–30) esittävät, että kirjallisessa ja välittyneessä viestinnässä ryhmä joutuu rakentamaan toimintaansa lähinnä kirjallisen informaation ja argumentoinnin varassa, jolloin asioiden käsittely on hitaampaa. Keskustelu ja erityisesti toisten kommentointi verkossa voi olla varovaisempaa, koska siellä saatetaan toimia konflikteja vältellen. Verkossa esitettynä ja luettuna oleva kritiikki voi tuntua vastaanottajasta jopa ”julmemaalta” kuin kasvotusten kuultuna. (Mt., 29–30.) Matikaisen (2003b, 122) mukaan dokumentoitavuus

verkkokeskustelun yhtenä ominaispiirteenä on hyvä siinä mielessä, että toisten viestejä voi lukea ja kommentoida rauhassa, mutta toisaalta se vähentää keskustelun spontaaniutta ja tekee siitä harkitumpaa ja muodollisempaa.

Verkossa äänen saaminen kuuluviin edellyttää Aarnion (1999, 17, 19) mukaan kykyä ilmaista oma näkökulma ja tulemista toisten taholta kuulluksi. Persoonan täytyy tuoda itseään esiin joko suullisesti (esimerkiksi videoneuvotteluissa) tai kirjallisesti ilmaisten. Aarnio jatkaa, että verkkovuorovaikutuksen kaikkiin muotoihin kuuluu tietyllä tavoin julkisuus ja näkyväksi tuleminen. Verkkovuorovaikutus edellyttää siis aktiivisuutta, eikä se jatku eikä sitä pidetä yllä sanattomalla kommunikaatiolla. Itsensä ilmaiseminen verbaalisti jäsentyneesti ja harkiten on vaikeampaa verrattuna kasvokkaiseen viestintään, jossa voidaan reagoida nonverbaalisti. Kun ihminen ei ole mukana ryhmän vuorovaikutuksessa, tuntee hän helposti olevansa ”ei mitään”, mikä puolestaan ei lisää kenenkään luottamusta itseän eikä muihin. Aarnio jatkaa, että tämä ”kommunikaatioahdistuneisuus” voi poistua esimerkiksi sähköpostissa silloin, kun uskaltaa kirjoittaa vaikka kaksi lausetta sisältävän ensimmäisen viestin. (Mt., 17, 19.)

On tuotu esiin, että yleensä ihmisten kommunikoidessa keskenään ei ainoastaan vaihdeta tietoa vaan lisäksi heijastetaan mielikuvaa itsestä, jolloin saatetaan näyttää ujolta muiden silmissä. Lyhytaikainen ja pelkkä teksti sähköisessä muodossa voi kuitenkin vähentää pelkoa siitä, miltä me muiden edessä näytämme. (Sproull & Kiesler 1991, 40–43.) Muissakin tutkimuksissa on tuotu esiin, että tietokonevälitteinen viestintä tarjoaa tasa-arvoisen ympäristön, jossa hiljaisemmilla ja aremmilla henkilöillä on tilaisuus tuoda ajatuksensa julki, toissijaiset viestintään vaikuttavat tekijät (kuten vaatetus, luonteen piirteet, sosiaalinen asema) menettävät merkitystään ja viestin esittäjä tärkeimmäksi muodostuu viestin sisältö (Manninen & Nevgi 2000, 102; Marttunen & Laurinen 2001, 155). Matikaisen (2001, 43, 45) mukaan on kuitenkin ihmisryhmiä ja tilanteita, joihin verkkopohjainen opiskelu ja vuorovaikutus eivät sovellu. Hänen havaintojensa mukaan ujo ihminen ei välttämättä koe verkkoympäristöä helpompana vuorovaikutuskanavana, koska verkossa ei pysty havainnoimaan toisten ihmisten reaktioita. Kasvokkainen tilanne saattaa siis olla joillekin vuorovaikutuksen kannalta helpompi. (Mt., 43, 45.)

Maarit Lindbergin (2004, 149–150) opiskelijoiden verkkovuorovaikutusta koskevassa tutkimuksessa opiskelijat kuvittelivat varsinkin verkkokeskusteluiden alussa, että verkkoon pitäisi tuottaa mahdollisimman puhdasta ja loppuun asti hiottua tekstiä, mutta tämä ei tutkijan mukaan tietenkään ole totta, koska eihän kasvokkaisissa vuorovaikutustilanteissakaan aina mietitä sanomisia

loppuun asti. Tämä piirre vielä korostuu verkossa, sillä jos viestejä kirjoitetaan harvoin ja kirjoitetut tekstit ovat pitkiä, voidaan ne tulkita varmoiksi merkeiksi hitaasti kuolevasta vuorovaikutuksesta. Verkkoon kannattaa kirjoittaa persoonallisella, omalla tyylillä, mikä voi olla yksi tapa edistää vuorovaikutuksen antoisuuden tunnetta. (Mt., 149–150.)

Korhosen (2003) tutkimuksessa tuli esiin piirre, jonka mukaan verkossa saatettiin aktiivisesti seurata toisten kirjoittamia viestejä ja kommentteja, mutta omien viestien julkaisemisen tai toisille vastaamisen kynnyks koettiin korkeana. Verkko näyttäytyi opiskelijoille julkisena julkaisufoorumina ja jotkut kokivat, että verkkoon tuotetun tekstin tulisi olla kasvokkaista keskustelua valmiimpaa. Tärkeänä osallistumisen ehtona verkkokeskusteluun koettiin rohkaistuminen kirjalliseen ilmaisuun. Positiivisena koettiin puolestaan se, että verkko tarjosi puolueettoman foorumin, jossa tekstiä arvioitiin sisällön eikä kirjoittajan perusteella. (Mt., 136, 147–148, 248.) Aarnionkin (1999, 167–168) tutkimukseen osallistuneista monet olivat aluksi passiivisia, jolloin he vain lueskelivat keskustelua tai eivät osallistuneet niihin lainkaan, koska kirjoittaminen tuntui vaikealta tai merkityksettömältä. Kirjoittamisen aloittaminen näyttäisikin edellyttävän innostavaa ja lähestymistavaltaan helppoa keskusteluteemaa. (Mt., 167–168.) On huomioitu, että viestintäverkkojen tietokonekonferensseissa on yhtä aktiivista kirjoittajaa kohden noin 10 henkilöä, jotka lukevat toisten viestejä, mutta eivät itse osallistu keskusteluun kirjoittamalla. Tällaisista keskusteluryhmien passiivisista henkilöistä on käytetty nimitystä ”lurkers.” (Tella 1997, 49; Savolainen 1997, 129.) Mikko Koistinen (2000, 201–202) havaitsi myös tutkimuksessaan, että opiskelijoiden vapaaseen ajatusten vaihtoon tarkoitettulla verkkokurssilla, keskusteluun osallistui melko harvat opiskelijat, vaikka melkein kaikki ilmoittivat seuranneensa käytyjä keskustelua. Tämä keskusteluryhmäidea oli koettu melko ristiriitaiseksi. Sitä pidettiin yhtäältä hyvänä foorumina, mutta toisaalta sen koko ideaa ei oikein ymmärretty. Kurssia suunniteltaessa oli oletettu, että maantieteellisesti hajallaan olevat opiskelijat olisivat vaihtaneet runsaammin mielipiteitään. (Mt., 201–202.)

Verkossa aloitteisiin vastaaminen on nähty tärkeänä luottamuksen ylläpidossa ja verkossa näyttäisikin olevan ”intensiivinen tarve vastauksille” (Hawisher & Moran 1993, ref. Järvenpää & Leidner 1998, 28). Virtuaalista ympäristöä ympäröivät epävarmuudet: lukevatko muut viestejä, ja jos eivät lue, miksi eivät? Nämä epävarmuudet sotivat luottamuksen rakentamista vastaan. On esitetty, että verkkokeskusteluun osanottajien tulisi olla tietoisia siitä, että kommunikaation laatu ja ennustettavuus, ei määrällisyys, on tärkein tekijä ryhmän tehokkaassa toiminnassa. (Järvenpää & Leidner 1998, 31.)

Sirkka Järvenpää ja Dorothy Leidner (1998, 23–26) ovat listanneet luottamuksen syntymistä edistäviä kommunikaatiokäyttäytymisen muotoja verkossa sekä ryhmän jäsenten toimintoja jaotellen ne sen mukaan, edistivätkö ne luottamusta ryhmässä alusta lähtien vai vasta myöhemmin. Luottamusta alusta lähtien edistäviä tekijöitä ovat sosiaalinen ja innostusta ilmaiseva kommunikaatio, tekniikan kanssa pärjääminen sekä yksilön aloitteellisuus. Luottamusta myöhemmin edistäviä kommunikaatiokäyttäytymisen muotoja sekä jäsenten toimintoja ovat puolestaan ennustettava kommunikaatio, todellinen ja ajallinen vastaus, johtaminen, tehtäväkeskeisyys sekä tyyni suhtautuminen kriiseihin. Nämä edellä mainitut yhdeksän tekijää erottelivat Järvenpään ja Leidnerin aineistosta korkean ja matalan tason luottamuksen ryhmät toisistaan. (Mt., 23–26.)

2.2.2 Dialogi verkossa?

Dialogin toteutuminen ja saavuttaminen verkossa edellyttää Aarnion (1999) mukaan taitavia kommunikatiivisia osatoimintoja ja välineitä, joilla rakennetaan yhteistä ymmärrystä. Hän esittelee kognitiivisen eläytymisen mallin hyödyllisenä välineenä dialogin aikaansaamisessa. Mallissa korostuu tiivistetysti oman toiminnan, sen perusteiden ja luonteen itseymmärrys sekä toisen näkökulman huomioonottaminen. Aarnion mukaan dialogin osaaminen verkossa olisi keino saavuttaa aidontuntuista kommunikointia ja että sen ”oppiminen kuitenkin edellyttää kasvamista ja kehittymistä sellaisissa vuorovaikutustilanteissa, joissa suhtautuminen toisiin ihmisiin on kunnioittavaa ja avointa, ja joissa autoritaarinen eri arvoisuus on vierasta.” (Mt., 24–25, 32, 41.)

Korhosen (2003, 248) tutkimissa verkkokeskusteluissa ongelmallisinta oli erityisesti aidon dialogin tasolle pääseminen. Koska pyrkimys dialogiin verkkoympäristössä perustuu lähinnä kirjoitusviestintään ja verkkokeskustelujen sujuminen vaatii monestakin syystä aikaa, koettiin se aluksi kasvottomaksi ja oudoksi. Toisten ajatuksia ehkä seurattiin ja luettiin, mutta todellista ajatuksenkulkuun eläytymistä ja syventymistä ei vielä silloin täysin hallittu. (Mt., 248.) Dialogi verkossa näyttäisi siis olevan varsin haastavaa.

Hoitotieteen opiskelijoiden verkkokeskusteluja koskevassa pro gradu -työssään Lehti ja Mustajärvi (2002, 57–58) havaitsivat, ettei verkko-oppimisympäristö sinällään ole vuorovaikutuksen este, mutta saatetaan kokea, ettei vuorovaikutusta verkossa ole, vaan keskustelu nähdään ”monologien

sarjana”. Heidän aineistostaan yhtenä keskeisenä kehittämishaasteena nousikin esiin ”vuorovaikutuksen kehittäminen dialogiseksi eli vastavuoroiseksi kommunikoinniksi.” Matikainen (2003a, 65) tuo yhtenä verkkovuorovaikutuksen piirteenä esiin juuri monologisuuden. Hänen mukaansa verkossa esitetään lähinnä omia mielipiteitä tai näkemyksiä ja vuorovaikutteista ja dialogista keskustelua on vähemmän.

Aarnio (1999, 56) on tuonut esiin, että kulttuurin sisään rakennettu kertominen ja hiljaisuuden moodi tulisi osata vaihtaa tilanteeseen sopien myös kyselemisen tavaksi, joka tarkoittaa toisen merkityssisältöjen etsimistä ja avaamista koskien keskustelukumppaneista riippumatta kaikkia vuorovaikutustilanteita verkossa. Tällä tavoin esimerkiksi jaettu asiantuntijuus merkitsisi todellista dialogia, jossa kuunteleminen, tiedusteleminen ja kertominen olisivat jokaisen osallistujan vaihtuvat vuorovaikutuksen moodit. Asiantuntijuus saataisiin sille kuuluvaan käyttöön ja oppijat etsisivät fyysisten lähteiden lisäksi tietoa avoimesti toiselta ihmiseltä, jolloin ”pelko tiedustella väistyisi dialogissa.” (Mt., 56.) Seppo Tellan (1997, 45) mukaan verkostuminen antaa ennen näkemättömiä mahdollisuuksia hyödyntää eri henkilöiden asiantuntijuutta. Niin sanotun jaetun asiantuntijuuden korostaminen tarkoittaa, että tunnustetaan ihmisten osaavan eri asioita eri tavoilla. Verkostumisen kautta muodostuvien työ- ja asiantuntijaryhmien yhteinen osaaminen on yleensä yksilöiden osaamistasoa huomattavasti suurempi ja näiden erilaisten asiantuntijuuksien huomioonottaminen ja niiden rohkaiseva kannustaminen onkin nähty esimerkiksi verkostuvan koulun keskeisinä ja haastavina tehtävinä. (Tella 1997, 45.) Verkostoituminen, moniammatillisuus ja jaettu asiantuntijuus ovat sosiaalityössäkin keskeisiä haasteita (ks. esim. Raunio 2000; 2004; Karvinen 1996; Karvinen-Niinikoski & Meltti 2003) ja sosiaalityön tärkeänä toimintaperiaatteena nähdään dialoginen suhde asiakkaan ja työntekijän välillä (Raunio 2004, 128–129; Mönkkönen 1996; 2002).

Vuorovaikutuksen sekä erityisesti dialogin saavuttaminen verkossa näyttäisi eri tutkimusten kautta tarkasteltuna olevan melko haastava tavoite. Verkkovuorovaikutus on luonteeltaan erilaista kuin kasvokkainen vuorovaikutus, koska siitä puuttuu nonverbaalin viestinnän mahdollisuus melkein kokonaan. Ainoastaan erilaisten välimerkkien kuten kysymys- ja huutomerkkien sekä hymiöiden avulla voidaan esittää joitakin eleitä. (Matikainen 2003a.) Toinen selkeä ero kasvokkaisen ja verkkovuorovaikutuksen välillä näyttäisi olevan, että edellinen perustuu puhuttuun ja jälkimmäinen yleensä kirjoitettuun viestintään, joka saattaa asettaa haasteita vuorovaikutukseen osallistumiselle: saatetaan esimerkiksi kokea paineita siitä, että tekstin pitäisi olla jotenkin hienoa ja muokattua (ks. Lindberg 2004; Korhonen 2003).

Yhteenvedon verkkovuorovaikutuksen ja -dialogin tarkastelusta voidaan todeta, että verkossa toisten viestien tulkitseminen voi olla vaikeampaa kuin kasvokkain. Toisaalta viestien eri aikaisuuden ja tekstimuotoisuuden on nähty antavan aikaa ja mahdollisuuden omaan ajatteluun ja reflektioon. Vuorovaikutus verkossa ja kasvokkain eroavat ajallisen järjestäytymisen suhteen. Asynkronisissa keskusteluissa (kuten Virkussa) vuorovaikutus voi tapahtua eri ajankohtina, vaikkakin samalla keskustelualueella, mikä aiheuttaa sen, että samoista teemoista keskusteleminen ja sitä kautta yhteisen ymmärryksen saavuttaminen vaikeutuvat. (Matikainen 2001, 29.) Kasvokkaista ja verkkopohjaista vuorovaikutusta ei kuitenkaan pitäisi asettaa vastakkain, koska on vaikeaa ja hyödytöntä arvuutella kumpi vuorovaikutuksen muoto on parempi tai huonompi tai että korvaako toinen toistaan, vaan verkkopohjaista vuorovaikutusta voisi tarkastella aivan omana vuorovaikutuksen muotonaan (mt., 46–47). Dialogin sekä vuorovaikutuksen saavuttaminen sekä kasvokkaisessa että erityisesti verkkovuorovaikutuksessa näyttäisi edellyttävän aktiivista osallistumista sekä sitoutumista keskusteluun, toisten keskustelijoiden huomioimista sekä vastaamista toisten esittämiin viesteihin.

2.3 Sosiaalityö ja sosiaalityöstä kirjoittaminen

Jorma Sipilä (1996, 57–63) tuo esiin, että sosiaalityö voidaan määritellä hyvin monella tapaa, mikä tekeekin sen pysyvistä ja yksiselitteisistä määrittelyistä hyvin hankalaa. Sosiaalityö-sanalla tarkoitetaan sosiaalityön käytäntöä, mutta toisinaan puhutaan tieteenalasta tai oppialasta. Sosiaalityö on hyvin monimuotoista ja on vaikea löytää yhtä tapaa määritellä sitä esimerkiksi erilaisten konkreetiksi sosiaalityöksi sanotun toiminnan yhteisistä piirteistä. Sipilä toteaaakin, että: ”sosiaalityölle on ominaista tehtävälleen ja työvälineiden huomattava eriytymättömyys ja rajaamattomuus”, joka johtuu siitä, että sosiaalityötä tehdään pääasiassa ihmisten eriytymättömän arkielämän eikä suljettujen systeemien kanssa. Sipilä kuitenkin jatkaa, että erityispiirteen sosiaalityölle antaa sen kiinnittyminen sille ominaisiin yhteiskunnallisiin laitoksiin ja käytäntöihin ja tätä erityisluonnetta vahvistaa edelleen sosiaalityön oma ammattikunta, joka itse luo oman ideologiansa ja toimintatapansa. Voidaankin sanoa, että ”sosiaalityö on ammatti, jolla on erityinen tehtävä ja erityiset normit.” (Mt., 63.)

Sosiaalityö on ennen kaikkea inhimillistä vuorovaikutustyötä ja siinä ovat erittäin merkittäviä toimijan henkilökohtainen panos sekä henkilökohtaiset suhtautumis- ja reagoitavat (Karvinen 1993, 17). Sosiaalityössä vuorovaikutus on usein vaativaa tasapainoilua, johon liittyy myös työn

vaikeus toiminta-alueena: esimerkiksi erilaiset pakkotilanteet ja lastensuojelu asettavat ihmissuhdetaidoille kovia vaatimuksia, joita on koko ajan tietoisesti kehitettävä (Pohjola 1993, 88). Synnöve Karvinen (1993, 17) on tuonut artikkelissaan esiin, että sosiaalityön kohteen ja tehtävien ollessa monimutkaisia ja alati muuttuvia edellyttävät ne työntekijältä reflektiivisyyttä: ”valmiutta sekä työn kehittämiseen että ammatillisten ja henkilökohtaisten lähtökohtien tiedostamiseen ja arviointiin.” Karvisen mukaan reflektiiviseen ammatillisuuteen päästään avoimella yhteistyöllä ja että eettisten lähtökohtien ja toimintamahdollisuuksien vuoksi sosiaalityössä ja sen kehittämisessä korostuukin kumppanuuden ja osallisuuden periaatteet. (Mt., 17, 45–46.) Reflektiivisyyden lisäksi sosiaalityössä tarvitaan avointa dialogia ja yhteistyötä asiakkaiden, kollegoiden, rinnakkaisten ammattikuntien, opetuksen sekä tutkimuksen kesken (Hughman 1991; Rodger 1992 ref. Karvinen 1993, 46). Sosiaalityössä on tuotu esiin dialoginen suhde erityisesti asiakkaan ja työntekijän välillä, jossa ammatillisen työskentelyn lähtökohtana on asiakkaan oma ymmärrys tilanteestaan ja tilanteen ratkaisusta ja työntekijän tehtävänä on tukea asiakkaan ymmärrystä tilanteessaan (Raunio 2004, 129). Tässä tutkimuksessa keskityn kuitenkin sosiaalityöntekijöiden, en asiakkaan ja työntekijän, välisen dialogin tarkasteluun.

Päivi Aho (1999) on todennut, etteivät sosiaalialan työtä tekevät ole kovin äänekkäästi puhuneet omasta työstään. Hän jatkaa, että tämä ei johdu heidän haluttomuudestaan puhua vaan työn todellisuuden kuvaaminen tuntuu vaikealta työn monisäikeisyyden vuoksi. Sosiaalialan työ ei ole selkeää eikä sitä voida luonnehtia yksinkertaisina tekoina tai toimenpiteinä. Työtä voisi ehkä havainnollistaa asiakkaiden vaikeuksien ja heidän kanssaan käytyjen keskustelujen kuvaamisen kautta, mutta sen estää asiakassuhteen luottamuksellisuus. Teoksessa kuitenkin pyritään tarkastelemaan sosiaalityön sisältöä edellä mainitulla keinolla, luottamusta rikkomatta. Aho puhuu siitä, että kirjoittaminen on oman työn kehittämisen väline ja se tekee omaa ajattelua näkyväksi. ”Kun ajatus kirjoitetaan, tulee mahdolliseksi arvioida sitä. Kun asian näkee etäämmältä, sen voi nähdä selvemmin.” Samalla työn tutkiminen ja kehittäminen helpottuu ja ajattelu alkaa yhä enemmän ohjata toimintaa. Oman ajattelun keskeneräisyys tulee kirjoittamisen kautta näkyväksi: ”olen vasta tässä” ja siten kirjoittaminen vaatii rohkeutta. Aho jatkaa, että toisaalta kukaan ei tiedä, miten kaukaa ihminen, joka on vasta tässä, on tähän asti tullut, joten yhtä hyvin voitaisiin sanoa: ”olen jo tässä!” (Aho 1999, 7–8.) Kirjoittaminen on siis tehokas ajattelun väline ja paperille pantuna oman ajatuskulun epäselvyydet tulevat paremmin näkyviksi (Sundman 2004, 22).

Riitta Granfelt (2002, 127–128) kirjoittaa, että sosiaalityöstä ja sen kohteena olevista ilmiöistä kirjoitettaessa on löydettävä sanoja vaikeasti ilmaistaville asioille sekä heikosti tiedostetuille

tunteille ja ajatuksille. On uskallettava kertoa esimerkiksi kärsimyksestä ja vihasta ja on osattava ilmaista asiat lukijaa koskettavasti. Lukija on saatava havahtumaan, pysähtymään tekstin ääreen sekä pohtimaan kirjoittajan sanomaa. Granfelt puhuu siitä, että kirjoittaminen on yksi mahdollisuus nostaa esiin kohtuuttomia elinoloja ja puolustaa heikkoja. Lisäksi hän pohtii, että tekstin tulisi olla kirjoittamisen kohteita arvostava, mutta se ei kuitenkaan saa estää kuvaamasta elämää katkeruudessaan ja rumuudessaan. Kun ”paha teksti” kirjoitetaan taitavasti, se haastaa lukijan kyseenalaistamaan ja väittämään vastaan sekä kiinnostumaan kirjoittajan esiin nostamasta teemasta. (Granfelt 2002, 127–128.) Aino Kääriäisen (2003, 167) mukaan teksteillä onkin kyky vetää lukijan kiinnostus eri suuntiin ja kirjoittajalla on useita mahdollisuuksia valita ilmaisujaan ja esittämisen tapojaan.

Sosiaalityössä itsensä ilmaiseminen kirjoittamalla on tärkeä taito. Matikaisen (2001, 45) mukaan onkin ilmeistä, että koulutetut ihmiset pystyvät ilmaisemaan itseään kirjoittamalla kouluttamattomia paremmin. Aino Kääriäisen (2003, 158–159, 167) lastensuojelun asiakirjojen dokumentointia ja tiedonmuodostusta koskevassa tutkimuksessa tulee esiin, että sosiaalityössä kirjoittamisen ja lukemisen tavat syntyvät työn sisällä ja ne ovat alati läsnä tiedostettuina ja tiedostamattomina, luonnollistuneina kielenkäytön tapoina. Kääriäisen tarkastelemissa lastensuojelun asiakirjoissa tekstit laaditaan työyhteisöissä, jotka osaltaan muokkaavat kirjoittamisen ja lukemisen tapoja, mutta sosiaalityöntekijät ovat kuitenkin asiakirjojen kirjoittajina yksilöllisiä toimijoita henkilökohtaisine kirjoittamistapoineen. Kirjoittamistapojen samanaikaisuus tuottaa ammattikunnan sisäistä yhteistä ymmärrystä, jolloin se on yhteistä intentionaalisuutta -pyrkimystä ymmärtää sekä kirjoittaa samalla tavalla. Kääriäinen tuo esiin, että tiedon ja tietämisen merkitys sosiaalityössä sekä samanaikainen epävarmuuden läsnäolo tuovat kirjaamiskäytäntöihin omat ulottuvuutensa: epävarmuus on dokumentoitava näkyväksi, jotta tietämisen mahdollisuudet tulisivat arvioitaviksi. Sosiaalityössä kirjoitetaan ja laaditaan asiakirjoja, jotta työ, johon ne kuuluvat, tulisi tehdyksi. Nämä tekstit ovat sosiaalityössä lainsäädännön asettamia velvollisuuksia dokumentoida työtä, mutta toisaalta ne toimivat tiedonmuodostuksen välineinä monimutkaisissa asiakastyötilanteissa. Sosiaalityössä tekstien kirjoittaminen on osa työkäytäntöä, siinä missä kasvokkaiset tapaamisetkin. (Mt., 158–159, 165, 167.) Kirjoittaminen on siis yksi keskeinen sosiaalityössä vaadittava taito, jonka avulla voidaan arvioida työtä ja muodostaa tietoa.

Lisäksi Kääriäinen (2003, 166, 181–182) havaitsi sosiaalityöntekijöiden tekstejä lukiessaan, että niistä puuttuu sosiaalityöntekijän oma asiantunteva ammatillinen puhe, jota hänen mukaansa kannattaisi käyttää sekä näyttää dokumentoinneissa. Teksteistä puuttuu asiakastilanteissa heränneet

sosiaalityöntekijän omat tunteet, kuten pelot, pettymykset, ristiriidat tai suru, joten tutkija jäikin pohtimaan sitä, minne näistä työstä koetuista tunteista voisi kirjoittaa. Sosiaalityössä kiire, suuret asiakasmäärät sekä työn emotionaalinen kuormittavuus eivät Kääriäisen mukaan jätä juurikaan tilaa asioiden ja tilanteiden reflektiiviselle pohdinnalle ja tämän vuoksi sosiaalityön dokumentointitapoja tulisikin kehittää ja muuttaa, koska nykyiset tavat eivät ole riittävän systemaattisia vastaamaan sosiaalityölle esitettyihin vaatimuksiin. (Mt., 166, 181–182.) Ehkä erilaisten Internetissä toimivien keskusteluryhmien kautta olisi mahdollista harjaannuttaa kirjoittamista ja reflektiivistä pohdintaa sosiaalityössä?

Kuten jo tutkimukseni johdannossa toin esiin, sosiaalityössä on puhuttu alalla vallitsevasta hiljaisuuden kulttuurista. Muiden muassa Ulla Mutka (1998) on kirjoittanut sosiaalityön hiljaisuuden kulttuurista sekä syistä, jotka ovat johtaneet siihen. Mutka kertoo, kuinka hän on sosiaalityöntekijöiden haastattelujen kautta kohdannut paljon sosiaalityöntekijöiden halua ja kiinnostusta oman työnsä kehittämiseen ja yhteiskunnallisen murroksen mukanaan tuomien haasteiden vastaamiseen. Monet hänen haastateltavistaan olivat kiinnostuneita sosiaalityön uusien toimintatapojen ja työmuotojen kehittämisestä, toteuttamisesta ja arvioinnista ja jotkut esittelivätkin kehitteillä olevia hankkeitaan. Innostusta riitti kuitenkin yleensä siihen saakka, kunnes hän oli kysynyt haastateltaviltaan, miten he olivat raportoineet näistä hankkeista ja niistä kertyneistä kokemuksista muille alan ihmisille. (Mutka 1998, 123.)

Omasta työstä raportointi kollegoille saattaa siis sosiaalityössä tuntua vaikealta. Mutkan (1998, 162) mukaan sosiaalityön ammattikulttuurin sisään tiukasti kudotun, käsitteellisen ja abstraktin keskustelun ja tietämisen vaatimus aiheuttaa sen, että omista kokemuksista ja havainnoista puhuminen on vaikeaa. Päivi Petreliuksen (2003, 20) mukaan hiljaisuuden kulttuuria voidaan tarkastella myös sukupuolinäkökulmasta käsin. Vaikka sosiaalityöntekijöiden vetäytyvää suhdetta julkisuuteen ei voidakaan selittää ainoastaan sukupuolihierarkioilla tai valtasuhteilla, sosiaalityöntekijöiden suhdetta julkisuuksiin määrittävät myös vallalla olevat akateemiset, poliittiset ja ammatilliset diskurssit sekä niihin kietoutuvat ja piiloutuvat sukupuolittuneet ajattelutavat, arvot ja ihanteet.

Mutka (1998, 162) tuo tutkimuksessaan esiin kielikuvan kirjoittavasta sosiaalityöntekijästä. Lisätäksemme ymmärrystä sosiaalityöstä tarvitsemme hänen mukaansa uudenlaista tietoa sosiaalityön arjesta ja siellä olevien ihmisten toiminnasta. Käytännössä tämä tarkoittaa alalla työskentelevien ihmisten ja heidän asiakkaidensa erilaisia kirjallisia tuotoksia, joissa tulee esiin

yksilöllinen toiminta, kokemukset ja havainnot. Mutkan mukaan me tarvitsemme toistemme tarinoita entistä enemmän, jotta näemme, millaisia ratkaisuja kukin on ammatillisiin kysymyksiinsä kehittänyt. Nämä pienet tarinat mahdollistavat joustavan näkökulmien vaihdon, ratkaisujen etsimisen, tulkintojen tekemisen ja laajentamisen yhteiskunnan monimutkaistuessa. Monimuotoistuva todellisuus on kyseenalaistanut suljetun asiantuntijatiedon mahdollisuudet löytää vastauksia tämän päivän kysymyksiin. Ammatillisen toimintakykyisyyden säilyttäminen ja vahvistaminen edellyttää Mutkan mukaan kasvavaa avoimuutta sekä työssä kertyneiden kokemusten ja erilaisten ratkaisumallien rohkeaa ja luontevaa jakamista. Tieteen asiantuntijoiden rinnalle tulevat eri alojen toimijat, joiden kokemustieto mahdollistaa uusien näkökulmien avaamisen, tieteen kritiikin sekä sen tietoaaukkojen täydentämisen. (Mutka 1998, 182–184.) Tiedon keruu sosiaalityössä on siis tärkeää, koska sillä tavoin saadaan arvokasta tietoa esimerkiksi asiakasprosesseista muiden kollegoiden käyttöön. Erilaisilla asiakastyötä, sen määrää ja vaikeusastetta koskevilla tiedoilla voidaan argumentoida sitä, miten vaativaa sosiaalityö on. (Juhila 1997, 214.) Virtuaalisen kumppanuusverkon keskusteluareena tarjosi mielestäni oivan kanavan näiden kirjallisten tuotosten esille tuomiseen ja sitä kautta ammatillisen toimintakykyisyyden vahvistamiseen ja säilyttämiseen.

3. TUTKIMUSASETELMA

3.1 Tutkimuskysymykset ja metodologiset lähtökohdat

Graduni tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

1. Mistä Virkun verkkoareenalla keskusteltiin? (Keskustelujen sisältö)
2. Millaista sosiaalityöntekijöiden kirjoitusviestintään perustuvien verkkokeskustelujen vuorovaikutus on ja missä määrin se on dialogista? (Keskustelujen muoto ja dialoginen luonne)
3. Millaisia ajatuksia osanottajilla itsellään on verkkovuorovaikutukseen osallistumisesta sekä kirjoittamisesta ja miten sosiaalityön kirjoittamisen elementit tulevat ilmi haastateltavien ajatuksista? (Virkkoon osallistuminen, kirjoittaminen ja keskustelujen konteksti)

Tutkimukseni päätehtävänä on aluksi Virkun sisältökeskustelujen kautta tarkastella, mistä verkkoareenalla keskusteltiin eli millaisia keskusteluteemoja siellä on havaittavissa. Lisäksi tarkastelen, millä tavoin keskusteluja voitaisiin ryhmitellä niiden vuorovaikutuksen muotojen ja dialogisten piirteiden mukaan. Lopuksi tarkastelen vuorovaikutusta ja dialogia tarkemmin mikrotasolla kahden esimerkkikeskustelun kautta. Tavoitteenani on tätä kautta hahmottaa yksityiskohtaisemmin Virkun verkkokeskustelujen vuorovaikutusta ja dialogista luonnetta. Jotta saisin näihin kysymyksiin vastauksia, olen hahmotellut aineistolleni seuraavanlaisia kysymyksiä: miten viesteihin vastataan ja miten puheenvuorot linkittyvät toisiinsa? Millaisia puheenvuorot ovat: otetaanko niissä toiset keskustelijat huomioon ja miten se tapahtuu? Miten keskusteluissa käytetyt ilmaisutavat näyttäisivät vaikuttavan keskusteluiden etenemiseen ja niiden vuorovaikutukseen? Miksi joihinkin aloitteisiin vastataan ja joihinkin ei lainkaan reagoida?

Kolmanteen tutkimuskysymykseeni etsin vastauksia teemahaastatteluaineiston kautta seuraavin kysymyksiin: mitä osanottajat ajattelevat Virkkoon osallistumisesta, esiintymisestä, kirjoittamisesta, niihin liittyvistä mahdollisista esteistä tai vaikeuksista sekä millaisia ratkaisuehdotuksia he esittävät näiden esteiden ja vaikeuksien poistamiseksi? Lisäksi tarkastelen, millä tavoin sosiaalityön kirjoittamisen elementit tulevat ilmi haastateltavien vastauksista keskustelujen kontekstin ollessa sosiaalityön ammatillisissa kysymyksissä.

Tutkimukseni nojaa etnometodologian sekä sosiaalisen konstruktionismin metodologisiin lähtökohtiin. Harold Garfinkel (1967) on esittänyt, että etnometodologisissa lähtökohdissa korostuu korostuu muiden muassa merkitysten paikallinen, hetki hetkeltä etenevä määrittely sosiaalisessa

kontekstissa (ref. Heritage 1996, 16). Termi etnometodologia viittaa arkitiedon tutkimukseen sekä sellaisten ajatuskulkujen ja menettelytapojen tutkimiseen, joilla yhteiskunnan jäsenet ymmärtävät elinolojaan, toimivat niissä sekä vaikuttavat niihin. Toiminnan analyysissä tulee siis ottaa huomioon toimijan arkitiedon käyttö eikä tiedon sosiaalista rakentumista voida ”tutkia riippumattomana siitä institutionaalista kontekstista, jossa se syntyy ja jossa sitä ylläpidetään.” Etnometodologia on saanut vastakaikua teorioista, jotka korostavat sosiaalisen todellisuuden tulkittua ja konstruoitua luonnetta. (Heritage 1996, 18–19.) Se linkittyykin yhteen sellaisten tutkimusperinteiden kanssa, joita on kutsuttu yhteisellä nimellä sosiaalisiksi konstruktionismiksi (Peräkylä 1990, 146).

Sosiaalisessa konstruktionismissa korostuu ajatus ihmisten keskinäisestä toiminnasta sosiaalista todellisuutta rakentavana kielellisenä prosessina. Kieli ja puhe eivät siis kuvaa ulkopuolista maailmaa vaan ne konstruoivat erilaisia versioita siitä. Sosiaalisen todellisuuden nähdään siis rakentuvan kielenkäytön sekä muun toiminnan kautta. Puheen ja tekstien ollessa sosiaalisen todellisuuden olennaisia ja erottamattomia osia ei niiden takaa etsitä toista ulkopuolista todellisuutta. (Burr 1995; Jokinen & Suoninen 2000.) Sosiaalityötä onkin mahdollista tarkastella sosiaalisen konstruktionismin pohjalta toimintana, joka sinänsä luo todellisuutta (Juhila 2000, 196). Konstruktionistisessa kielikäsitteessä keskitytään aineistojen erilaisuuteen ja moninaisuuteen sekä korostetaan sitä, miten kieltä käytetään, mitä sillä kerrotaan ja kuvataan ja mitä sen käyttäminen saa aikaan (Eskola & Suoranta 1998, 140–141). Tässä tutkimuksessa ei siis ole tarkoitus selvittää ja pohtia verkkokeskustelujen puheenvuorojen tai haastatteluvastausten todenperäisyyttä tai niiden taustalla olevia ulkopuolisia tekijöitä. Kiinnostus on erityisesti siinä, millä tavoin osanottajat tekevät verkkovuorovaikutusta olemassa olevaksi puheenvuorojensa kautta sekä millä tavoin osanottajat itse kertovat ja kuvaavat omia ajatuksiaan ja käsityksiään.

Pyrin tutkimukseni analyysissä aineistolähtöisyyteen, jossa aineistoa voidaan alkaa analysoimaan ilman teoreettisia etukäteisolettamuksia. Tutkijalla kyllä on tällöinkin olemassa etukäteistietoa ja -olettamuksia tutkittavasta kohteesta, mutta niiden ei anneta häiritä aineistosta itsestään nousevia teemoja. (Eskola & Suoranta 1998, 153.) Itselläni on ollut joitakin ennakkokäsityksiä tutkittavasta aiheesta ja olen pyrkinyt tuomaan niitä esiin tutkimukseni edetessä. Näiden ennakkokäsitysten ei kuitenkaan ole tarkoitus johdatella minua tiettyihin lopputuloksiin, vaan annan aineistoni puhua puolestaan. Käytän tutkimuksessani kahta aineistoa, jolloin voidaan puhua aineistotriangulaatiosta, jolla tarkoitetaan useiden aineistojen käyttöä samassa tutkimuksessa (mt., 69). Seuraavissa luvuissa esittelen tarkemmin tutkimukseni aineistot sekä niihin sovelletut analyysimenetelmät.

3.2 Virkun sisältökeskustelut pääaineistona

Pro gradu -työni pääaineistona ovat Virkun verkkokeskusteluareenan sisältökeskustelut, jotka olivat keskusteluja sosiaalityöhön liittyvistä mitä erilaisimmista aiheista. Sisältökeskustelut jakautuivat Virkun verkkoareenalle keskusteluaiheittain, joilla jokaisella oli oma otsikkonsa. Keskustelun aloittava henkilö sai itse vapaasti määritellä, millaista otsikkoa halusi viestissään käyttää. Keskustelun aloittavia puheenvuoroja kutsun keskustelualoitteiksi, joiden jälkeiset jatkopuheenvuorot sijoittuivat niiden alle ikään kuin ketjuksi. Jatkopuheenvuoroissa voitiin käyttää joko samaa otsikointia kuin aloitteessa tai se voitiin vaihtaa toiseksi. Viestien otsikointi selvensi keskusteluareenan käyttöä ja helpotti löytämään jokaista itseään kiinnostavan aiheen. Kenellä tahansa Virkun osallistujista oli mahdollisuus vastata kenen tahansa viestiin tai aloittaa itseään kiinnostavan uuden keskustelun milloin tahansa. Osanottajien lähettämät viestit jäivät verkkoareenalle näkyviin. Ne eivät siis kadonneet sieltä, vaikka ohjelmasta kirjautui ulos. Viestintä Virkun verkkokeskusteluareenalla oli siis ei-reaaliaikaisia; asynkronista (ks. esim. Matikainen 2001, 29), mikä mahdollisti sen, että viesteihin voitiin palata yhä uudelleen ja niihin voitiin vastata pidemminkin ajan kuluttua. Sisältökeskustelujen kautta tutkin siis keskustelujen sisältöteemoja, vuorovaikutuksen muotoja sekä dialogista luonnetta.

3.2.1 Verkkokeskustelujen sisältö

Selventääkseni, mistä Virkun verkkoareenalla keskusteltiin, jaottelen kaikki 26 sisältökeskusteluketjua sisältöteemojensa ja aiheidensa mukaisesti sopiviin ryhmiin. Keskustelujen sisältöjä en tämän tutkimuksen puitteissa tutki tämän tarkemmin, mutta keskusteluaiheiden ryhmittely antaa kuitenkin kuvan siitä, millaisista teemoista ja aiheista verkkoareenalla keskusteltiin.

3.2.2 Verkkokeskustelujen ryhmittely vuorovaikutuksen muodon mukaan

Sisältökeskustelujen vuorovaikutuksen muotojen tarkastelun olen aloittanut lukemalla keskusteluja useaan kertaan läpi, jonka jälkeen olen pohtinut sekä niiden että aiempien verkkovuorovaikutusta

käsittelevien tutkimusten ja kirjallisuuden kautta erilaisia mahdollisuuksia aineistoni ryhmittelyyn. Jari Eskola ja Juha Suoranta (1998, 151–152) tuovatkin esiin, että laadullista tutkimusaineistoa tulee aluksi lukea useaan kertaan läpi, koska on tärkeää tuntea oma aineisto perinpohjaisesti.

Aineistoon tutustumisen sekä kirjallisuuteen perehtymisen jälkeen olen valinnut yhdeksi aineistoni ryhmittelyn pohjaksi Janne Matikaisen (2000b) esittämän verkkokeskustelujen ryhmittelyn puheenvuorojen riippuvuussuhteiden mukaan. Artikkelissaan Matikainen tarkasteli verkkokeskusteluaineistossaan esiintyvien puheenvuorojen välistä riippuvuutta niiden aloitusten ja lopetusten kautta. Hän jaotteli puheenvuorot aloitusten ja lopetusten suhteen kolmeen tyyppiin. Ensimmäisenä (1) tyyppinä olivat puheenvuorot, joissa ei ollut alussa eikä lopussa viittausta muihin puheenvuoroihin. Ne siis muistuttivat monologia, jossa kirjoittaja esittää mielipiteensä pelkistetysti ja suhde muihin puheenvuoroihin jää väljäksi. Näissä puheenvuoroissa ei juurikaan reagoida edellisiin vuoroihin ja keskustelu on ikään kuin monologien sarja, jossa on yhteisiä teemoja. Toinen (2) tyyppi olivat viestit, joissa oli alku- ja lopputervehdys, joiden kautta kirjoittaja huomioi muut osallistujat, mutta puheenvuorot olivat muodollisempia ja erosivat selkeämmin kasvokkaisesta keskustelusta kuin ensimmäisen tyyppin viestit. Kolmantena (3) tyyppinä olivat puheenvuorot, joiden alussa selkeästi viitataan edelliseen puheenvuoroon tai lopussa esitetään kysymys, toivomus tai kehoitus. Nämä puheenvuorot edustavat dialogisempia keskusteluja, koska niissä huomioidaan muut osallistujat. Matikainen toi esiin sen, että puheenvuorojen riippuvuutta voidaan tarkastella myös siten, esiintyykö keskusteluissa kysymys-vastaus -vieruspareja. (Matikainen 2000b, 221–222.)

Toiseksi ryhmittelyn pohjaksi olen valinnut Helena Aarnion (1999, 75) esittämän tavan analysoida puheenvuoroissa esiintyviä dialogisia piirteitä kahdentoista dialogien luokitusmerkinnän avulla. Näistä luokitusmerkinnöistä osa on dialogia edistäviä ja avaavia (numerot 1–9) ja osa sitä estäviä tai sulkevia (numerot 10–12). Aarnio on johtanut kriteerinsä dialogin teoriasta sekä kognitiivisen eläytymisen menetelmästä:

1. Omien ajatusten avaaminen ja jakaminen (A)
2. Toisen lausumaan vastaaminen kysyttäessä (TLV)
3. Toisen lausumasta suoraan asiaan liittyen jatkaminen (TLJ)
4. Toisen lausumaa kokonaisuudessaan tarkentava kysymys (TLK)
5. Jonkin asian tutkiva kysyminen ja ihmetteleminen yleisesti sekä suora kysymys toiselle (K)
6. Toisen lausumaan sisältyvien avainsanojen merkityssisältöjen avaaminen (AMA)
7. Toisen houkuttelemine osallistumaan (THO)
8. Sidonta toisen aiempaan lausumaan (S)
9. Kuvitelmien tarkistaminen (KUT)

10. Omat asenteet välissä suorana kommenttina (OA)
11. Teemojen pinnallinen käsittely aiheesta toiseen hyppelehtien, ei pysytä asiassa (TPK)
12. Kuvittelemisen luulemismielessä (KU)

Oman verkkokeskusteluaineistoni ryhmittelyn pohjana toimii siis edellä esitetyt Janne Matikaisen (2000b) sekä Helena Aarnion (1999) esittämät tavat ryhmitellä ja järjestää verkkokeskusteluaineistoa. Olen muokannut ja yhdistellyt molempien tapojen pohjalta analyysimallin, joka soveltuu parhaiten omaan aineistooni, koska mielestäni kumpikaan näistä malleista ei olisi puhtaasti soveltunut siihen. Huomioin analyysimallissani oman aineistoni erityispiirteet sekä puheenvuorojen aloitusten ja lopetusten sijaan tarkastelen puheenvuoroja kokonaisuudessaan, koska näen, että puheenvuorojen keskelläkin voi olla havaittavissa puheenvuorojen riippuvuussuhteisiin viittaavia elementtejä.

Aloitan verkkokeskustelujen vuorovaikutuksen muotojen tarkastelun siten, että etsin jokaisesta puheenvuorosta erikseen niissä esiintyviä sekä dialogisia että monologisia piirteitä ja elementtejä. Monologiset elementit puheenvuoroissa vähentävät puheenvuorojen välistä riippuvuutta toisiinsa, kun taas dialogiset piirteet lisäävät sitä.

Monologisia piirteitä sisältäviksi puheenvuoroiksi olen nimennyt ja koodannut sellaiset, joissa

- **suhde muihin puheenvuoroihin jää väljäksi (SPV).** Kirjoittaja esittää mielipiteensä ja/tai ajatuksensa pelkistetyksi ja viestissä ei juuri reagoi edellisiin vuoroihin tai oteta huomioon seuraavia vuoroja.
- **vaihdetaan aihetta viittaamatta edellisiin viesteihin (VA)**

Dialogisia piirteitä sisältäviksi puheenvuoroiksi olen nimennyt ja koodannut ne, joissa

- **ollaan avoimia jatkokeskustelulle (AJK).** Puheenvuorossa esitetään johonkin aiheeseen liittyvä kysymys, ihmettely, pyyntö tai kehoitus, joka viittaa haluun jatkaa keskustelua.
- **vastataan edellä esitettyyn kysymykseen, ihmettelyyn, pyyntöön tai kehoitukseen (VAE).**
- **esitetään omia ajatuksia, mielipiteitä ja kokemuksia avoimesti (OA).** (pelkkä omien ajatusten esiin tuominen ei kuitenkaan riitä tekemään puheenvuorosta dialogista, jos ajatukset ovat täysin keskusteluaiheesta irrallisia ja jos viestissä ei tuoda esiin riippuvuutta muihin viesteihin)
- **viitataan edelliseen tai edellisiin puheenvuoroihin tai osanottajiin (VI)**
- **edellä esitettyä aihetta viedään eteenpäin (AE)** (esimerkiksi erilaisten jatkokysymysten tai -ajatusten avulla)

- **toisen lausumaa tarkennetaan (TLT)** (esimerkiksi kysymyksillä)
- **houkutellaan tai kehoitetaan muita osallistumaan (HO)**

Etsittyäni puheenvuoroista edellä mainittuja elementtejä, ryhmittelen keskustelut niiden mukaisesti erilaisiin ryhmiin. Lisäksi otan jossain määrin huomioon puheenvuorojen pituuden sekä puheenvuorojen esittäjien määrän, ainakin niissä tapauksissa, joissa puheenvuoroja on hyvin vähän.

3.2.3 Vuorovaikutuksen ja dialogin tarkempi analyysi

Edellä tehdyn vuorovaikutuksen muotojen ryhmittelyn pohjalta valitsen vuorovaikutuksen ja dialogin tarkempaan analyysiin kaksi keskustelua, jotka selkeästi edustavat monologisten ja dialogisten keskustelujen ääripäitä. Tarkemmassa analyysissä tarkastelen keskustelujen vuorovaikutusta, puheenvuorojen välistä riippuvuutta sekä dialogisista luonnetta mikrotasolla keskusteluanalyttisen tutkimusmetodin käsitteiden ja välineiden avulla.

Keskusteluanalyttisen tutkimusmetodin soveltaminen verkkokeskusteluaineistoon

Keskusteluanalyysi perustuu etnometodologian perustajan Harold Garfinkelin oppilaan Harvey Sacksin vuosina 1964–1972 pitämiin luentoihin. Sacksin luomalle tutkimussuuntaukselle on olennaista oivallus siitä, että vuorovaikutus on yksityiskohtiaan myöten järjestynyttä ja jäsentynyttä toimintaa. Keskustelu ei olekaan kaaos eikä puhujien keskinäinen ymmärtäminen ole sattumaa. (Hakulinen 1997a, 13.) Keskusteluanalyysin lähtökohdat voidaan tiivistää kolmeen perusolettamukseen:

1. Vuorovaikutus on rakenteellisesti jäsentynyttä;
2. osallistuessaan vuorovaikutukseen asianosaiset ottavat huomioon kontekstin;
3. nämä kaksi piirrettä läpäisevät vuorovaikutuksen yksityiskohtia myöten niin, että mitään yksityiskohtaa ei voida a priori⁵ sivuuttaa järjestymättömänä, sattumanvaraisena tai irrelevanttina. (Heritage 1996, 236.)

⁵ *fil.* edeltä käsin, ennen kokemusta havaittu

Anita Pomeranz ja B.J. Fehr (1997, 70) tuovat esiin, että keskusteluanalyysin avulla voidaan tutkia mitä tahansa vuorovaikutusta, kuten tuttavien välisiä keskusteluja, lääkäreiden välisiä konsultaatioita, työhaastatteluja, uutislähetysten selostuksia, poliittisia puheita jne. Jokaisessa tapauksessa kiinnostus on siinä, millaisin toiminnoin tai käytäntein ihmiset tekevät tilannetta ja itseään ymmärrettäviksi. Keskusteluanalyysiä ei ole tarkoitettu ainoastaan kasvokkaisten keskustelujen tutkimiseen, vaan esimerkiksi Harvey Sacks käytti jo varhain keskusteluanalyttisen tutkimuksen aineistonaan puhelinkeskusteluja, joiden avulla hän eritteli toimintasekvenssejä (Peräkylä 1997, 177). Puhelinkeskusteluja ovat tutkineet muiden muassa myös Schegloff (1972) sekä Peräkylä (1995). John Heritage (1996, 291) kirjoittaa, että keskusteluanalyysi on yleisluontoinen sosiaalisen toiminnan analysoinnin menetelmä, jolla ei ole lukkoon lyötyä asialistaa, vaan sitä voidaan soveltaa hyvin eri tyyppisiin aiheisiin ja ongelmiin. Keskusteluanalyysin voisi siis olettaa joiltain osin soveltuvan myös verkkokeskusteluaineistojen analyysiin ja joitakin sovelluksia siitä on jo tehtykin (ks. Matikainen 2000b; 2001; Arpo 2005). Omassa tutkimuksessani puhun keskusteluanalyysin tutkimusmenetelmän sijaan lähestymistavasta, jossa hyödynnetään soveltuvien osien keskusteluanalyysin välineitä ja käsitteitä.

Keskusteluanalyysissä on ajatuksena, että merkitys syntyy viime kädessä vastaanottajan päättelyprosessissa, ilmauksen sekä kontekstin yhteisvaikutuksessa ja siinä ollaan kiinnostuneita siitä, mitä puheenvuoroilla saadaan aikaiseksi, miten ihmiset tulevat kielen keinoin toimeen keskenään, miten puheella luodaan tilanteita ja identiteettejä ja ollaan yhteistyössä. Keskustelusta nostetaan esiin yhteistoiminnallisuus ja tutkitaan sen toiminnan mekanismeja. Yhteistoiminnallisuudella tarkoitetaan sitä, ettei keskustelua nähdä yksioikoisesti puhuja–kuulija kahtia jakona, vaan merkitysten nähdään syntyvän yhteistyönä ja neuvotteluna. (Hakulinen 1997a, 14–15.)

Yhteistoiminnallisuus viittaa siihenkin, ettei puhuja voi yksinään päättää, miten hänen puheenvuoronsa tulkitaan, vaan tulkinta syntyy vasta yhdessä muiden keskustelun osanottajien kanssa, kun vuoroon vastataan jollain tavoin tai jätetään vastaamatta (Juhila 2004, 167). Heritagen (1997, 162) mukaan keskusteluanalyysissä toiminnan tarkoitus muotoutuu aina edellisten puhejaksojen kautta, jolloin konteksti luodaan aina vuorovaikutustilanteessa ja että osanottajat orientoituvat vuorovaikutukseen seuraavien kolmen periaatteen avulla:

1. Puhujat orientoituvat edeltävään puheeseen, jolloin heidän puheensa on kontekstin muovaamaa,
2. puheenvuoroissa luodaan odotuksia sille, millainen seuraava puheenvuoro voisi olla,
3. tuottamalla seuraavan puheenvuoron osanottajat osoittavat edeltävää vuoroa koskevaa ymmärrystään. (Heritage 1997, 162.)

Näiden periaatteiden kautta tarkastelen yhteistoiminallisuutta omassa verkkokeskusteluaineistossani.

Keskusteluanalyysissä korostuu aineistojen tarkka litteraatio, jonka avulla pyritään saamaan mahdollisimman uskottava kuva siitä, mitä vuorovaikutustilanteessa tapahtui. Litterointiin otetaan puheen lisäksi mukaan keskustelussa esiintyvät nonverbaalit piirteet kuten änkytykset, takeltelut, huokaukset ja yskimiset. (Seppänen 1997, 18–19.) Ensimmäinen ongelma keskusteluanalyysin soveltamisessa verkkokeskusteluaineistooni on edellä mainittu aineiston vaatimus. Oma aineistoni ei ole litteroitua puhetta vaan tekstiä. Keskustelu Virkussa tapahtui kirjallisen viestinnän välityksellä eikä siitä näin ollen pystytä litteroimaan nonverbaaleja eleitä tai piirteitä. Aineistoni sisältää kuitenkin keskusteluja aidoissa tilanteissa, koska keskustelutilanteita ei ole etukäteen määriteltä tutkimusta varten tietynlaisiksi. Jokaisella on ollut myös mahdollisuus osallistua eikä kenenkään puheenvuorojen sisältöä, laajuutta tai määrää ole ennalta rajoitettu.

Keskusteluanalyysin tutkimuskohteena ovat jokapäiväiset arkiset ja aidot keskustelutilanteet, joita ei ole järjestetty minkään koeasetelman kautta. Keskusteluanalyysiä on kuitenkin alettu soveltaa arkikeskustelujen lisäksi institutionaalisiin keskusteluihin, joilla tarkoitetaan puhetta, jonka avulla suoritetaan erityisiä institutionaalisia tehtäviä (Peräkylä 1997, 177). Institutionaalista keskustelua käydään eri instituutioiden asiakkaiden ja ammattilaisten välillä (esimerkiksi lääkärin ja potilaan välinen vuorovaikutus) sekä ammattilaisten kesken. Kieli puheen muodossa on yleisin keino, jonka avulla osanottajat esiintyvät ja jonka mukaan he toteuttavat institutionaalisia tehtäviä ja tavoitteita, mutta on toisenkinlaisia kielellisiä keinoja, kuten kirjoitetut dokumentit ja tietokoneviestit, joilla on oma roolinsa institutionaalisisessa kommunikaatiossa. (Drew & Sorjonen 1997, 64.)

Saadakseni selville, ovatko analysoimani keskustelut arki- vai institutionaalisia keskusteluja, etsin aineistostani Paul Drew:n ja John Heritagen (1992, 29–53) esiin tuomia institutionaalisen keskustelun ominaispiirteitä, jotka Anssi Peräkylä (1997, 180–196) on teoksessaan suomentanut ja

tiivistänyt. Näitä institutionaalisen keskustelun ominaispiirteitä ovat *sanojen ja kuvausten valinta*, jolloin puheen institutionaalisuus tulee ilmi siinä, miten sanat ja kuvaustavat vuorovaikutuksessa valitaan. *Responsiivisen toiminnan valinta*, jossa puheenvuorot nähdään valintana niistä mahdollisuuksista, joita edellinen puheenvuoro on asettanut ja jokainen puheenvuoro tuo ilmi myös tulkinnan siitä, mitä edeltävässä puheenvuorossa tapahtui tai mihin sillä pyrittiin. Tämä toiminta voi olla suhteessa puhujien ammatillisiin tehtäviin ja rooleihin ja responsi voidaan valita tietyllä tavalla riippuen siitä, ollaanko suorittamassa institutionaalisia tehtäviä. Lisäksi institutionaalisen keskustelun ominaispiirteitä pidetään *toiminnan kielellistä muotoilua*: keskustelussa voi olla nähtävissä tiettyjä toistuvia kielellisiä muotoiluja, jotka liittyvät institutionaalisten vuorovaikutustehtävien suorittamiseen. *Sekvenssirakenne* institutionaalisenä piirteitä viittaa siihen, että keskustelu etenee peräkkäisten puheenvuorojen välisten suhteiden kautta. Esimerkiksi puheenvuorojen vaihtumistavoissa voi olla nähtävissä institutionaalisia piirteitä. *Keskustelun kokonaisrakenteen* mukaan jotkut institutionaalisen keskustelun muodot voivat olla jäsentyneet vakiintuneiden toimintojen tai vaiheiden jatkumoiksi. *Ammatillisen neutraalisuuden ilmentymät* institutionaalisenä piirteitä kertoo siitä, säilyttävätkö ammatilliset neutraalin suhteen käsiteltäviin asioihin. *Vuorovaikutuksen epäsymmetrisyys* keskustelussa vuorostaan kertoo onko esimerkiksi ammattilaisilla ja asiakkaila erilainen asema keskustelussa. (Drew & Heritage 1992 ref. Peräkylä 1997, 180–196.)

Tutkittaessa keskustelun rakennetta on pidettävä silmällä sen jäsentyneisyyttä, jotta voidaan selvittää, mihin puhujat orientoituvat ja mitä he pitävät kuulemassaan merkityksellisenä. Näitä keskustelua jäsentäviä muotoja keskusteluanalyysissä ovat *vuorottelujäsennys*, *sekvenssijäsennys* sekä *korjausjäsennys*. Nämä kolme jäsennystä vaikuttavat samanaikaisesti ja ovat vuorovaikutuksen olemassaolon edellytyksiä. Ne muodostavat myös sen taustan, jota vasten keskustelijat tulkitsevat toisiaan. (Hakulinen 1997a, 16.) Tarkastelen seuraavaksi tarkemmin edellä mainittuja perusjäsennyksiä sekä pohdin niiden kautta, miten tai miltä osin keskusteluanalyysi voisi soveltua verkkovuorovaikutuksen tutkimiseen.

Vuorottelujäsennys

Sacks et al. (1974) esittävät keskusteluanalyttistä metodia koskevassa artikkelissaan ”A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation”, että puheenvuorojen vaihto keskustelussa on hyvin näkyvää ja yleensä yksi henkilö puhuu kerrallaan. Vaikka puhujat,

puheenvuorojen pituudet ja vuorojen järjestys vaihtelevat, ovat siirtymät puheenvuorojen välillä tarkoin koordinoituja. Vuorottelujäsennys on yhtä aikaa kontekstista riippumatonta sekä kontekstiin reagoivaa ja vuorojen vaihto näyttäisi olevan keskustelun muotoutumisen perusmuoto. (Sacks et al. 1974, 699–700.) Vuorottelujäsennyksessä käsitellään siis puheenvuorojen laajuutta sekä vuorojen jäsennystä ja sille on ominaista, että se tapahtuu paikallisesti, jolloin ratkaisut tehdään vuoro vuorolta, siirtymä siirtymältä (Hakulinen 1997b, 51).

Auli Hakulinen (1997b, 43–45, 51) tuo esiin, että puheenvuorojen tarkastelun jäsentymisessä pidetään erityisen tärkeinä puheenvuorojen aloituksia ja lopetuksia. Erityisesti vuorojen alussa näyttäisi olevan vuorovaikutuksen kannalta tärkeää ainesta, josta saadaan vihjeitä siitä, onko alkamassa eri vuoro, jatkuuko edellinen vielä vai onko vuorosta tulossa lyhyt. Vuoron alkuun asettuu usein enemmän puhuttelusanoja, partikkeleita, asenteenilmauksia ja muita huomionkohdistimia. Vuoron alussa olevalla partikkelilla puhuja voi osoittaa, miten vuoro liittyy edelliseen joko aikaisempaan omaan vuoroon tai puhekumppanin juuri esittämään. Erilaiset partikkelit (esimerkiksi ”niin”) voivat olla myös merkinä siitä, että puhujan tuleva sanottava ei liity aiempiin puheenvuoroihin, vaan aloitetaan kokonaan uusi kokonaisuus. Vuoron alussa näkyy usein sekin, asettuuko puhuja samalle kannalle keskustelukumppaninsa kanssa vai ei. (Mt., 43–45, 51.) Toinen vuorottelujäsennyksen kautta tarkasteltava asia on, kuinka vuorot jaetaan. Sacks ym. (1974, 704) esittivät, että vuorojen vaihto keskustelussa noudattaa tietynlaista säännöstöä, joiden mukaan seuraava puhuja valikoituu ja vuorot vaihtuvat koordinoitusti mahdollisimman vähäisillä tauoilla ja päällekkäisyyksillä. Mielenkiintoisia kysymyksiä verkkokeskusteluaineiston tarkastelussa ovatkin: kuka puheenvuoron ottaa, miten puheenvuorot otetaan, miten vuorot vaihtuvat ja kuka yleensä vastaa kenellekin. Vuorottelujäsennyksen avulla voin siis tarkastella vuorojen vaihtumista, rakentumista sekä säännönmukaisuutta verkkokeskusteluissa.

Sekvenssijäsennys

Liisa Raevaara (1997, 75) tuo esiin, että vuorovaikutuksen rakenteella voidaan tarkoittaa puheenvuorojen sisäistä rakennetta, johon edellä tarkasteltu vuorottelujäsennys pohjautuu, mutta sillä voidaan tarkoittaa myös keskustelun sekventiaalista rakennetta, joka vuorostaan viittaa siihen, miten peräkkäiset puhetoiminnat liittyvät toisiinsa ja millaisia sekvenssejä, toisiinsa kytkeytyvien toimintojen muodostamia jaksoja, niistä muodostuu. Sekventiaalisuus nähdään keskustelussa läpikäyväksi ilmiönä. Jokainen keskustelussa lausuttu puheenvuoro ennakoii jollakin tavoin sitä,

millainen jatko siitä on odotettavissa ja jokainen puheenvuoro keskustelussa on laadittu sopivaksi edelliseen vuoroon, vastaamaan jotenkin sen synnyttämään odotukseen. Puheenvuorot eroavat toisistaan kuitenkin siinä suhteessa, vaativatko ne tietyn tyyppisen seuraavan vuoron vai rajaako vuoro hyvin välttää sitä, millainen seuraavan vuoron tulisi olla. Keskustelu jäsentyy siis sekä selkeästi kiteytyneisiin että väljempään toimintajaksoihin. (Raevaara 1997, 75.)

Kun jokin vuoro määrittelee ennakoivasti relevantin seuraavan toiminnon tai toimintojen joukon seuraavan puhujan vuorossa, kutsutaan tätä ilmiötä Harvey Sacksin & Emmanuel Schegloffin (1973, 295–296) mukaan sekventiaaliseksi implikoivuudeksi. Voimakkaimmillaan tämä ennakoivan toiminnon määrittely, projisointi, on toimintopareissa, joita ovat kysymys–vastaus, tervehdys–vastatervehdys, pyyntö–hyväksyntä tai hylkäys jne. Sacks & Schegloff (mt., 238) kehittivät näiden toimintoparien tarkasteluun välineistön, vierusparin (adjacency pair), jota he kuvasivat seuraavien viiden perusominaisuuden kautta:

Vieruspari on

1. kahden lausuman jakso, jotka ovat
2. vierekkäisiä,
3. eri puhujien tuottamia,
4. järjestyneet etu- ja jälkijäseneksi sekä
5. yhteen liittyneitä siten, että etujäsen vaatii tietyn jälkijäsenen (tai jälkijäsenen joukon).

Nämä vierusparin viisi perusominaisuutta kuvaavat sellaista toiminnan normatiivista viitekehystä, johon puhujat puheenvuoroja esittäessään ja toistensa puhetta tulkitessaan orientoituvat. Kun vuorossa oleva puhuja esittää kysymyksen, syntyy odotus siitä, että kysymyksen vastaanottaja vastaa siihen. Vastaus ei kuitenkaan aina heti seuraa kysymystä tai sitä ei ehkä anneta ollenkaan ja tämä on asiantila, joka vaatii jonkinlaisen selityksen. (Raevaara 1997, 78–79.) Mielenkiintoinen pohdinnan aihe onkin, onko vastauksen antamatta jättäminen verkossa selitystä vaativa asiantila. Vierusparin etu- ja jälkijäsenen väliin voi sijoittua välisekvenssi, joksi esimerkiksi kysymyksen ja vastauksen välissä olevaa vuoroa kutsutaan. (Schegloff 1972, 364–365; Raevaara 1997, 80.)

Analysoitaessa puhejaksoja, tarkastellaan pääasiallisesti sitä, miten tietyt toiminnot aloitetaan ja miten niitä edistetään sekä tähän liittyen, kuinka tiettyjä toimintamahdollisuuksia avataan ja aktivoidaan tai estetään tekemästä eikä päästetä läpi. (Heritage 1997, 169). Vieruspari on tärkeä

analyttinen väline keskusteluanalyysissä, koska siinä osanottajien suuntautuminen keskustelun sekventiaaliseen jäsenyykseen tulee selvästi näkyviin, ja koska se kytkeytyy myös muihin keskustelun jäsenyyksiin (Raevaara 1997, 91–92).

Vieruspareja tutkittaessa voidaan lisäksi tarkastella, millaisen odotuksen vierusparin etujäsen asettaa jälkijäsenelle. Jos keskustelun etujäsen tunnustetaan esimerkiksi kannanotoksi johonkin asiaan, luo se odotuksen samanmielisestä kannanotosta, preferoidusta jälkijäsenestä. Jos taas jälkijäsen on erimielinen kannanotto, ei-odotuksen mukainen, sanotaan sitä preferoimattomaksi jälkijäseneksi. Tätä tarkastelua kutsutaan keskusteluanalyysissä preferenssijäsenyykseksi. (Tainio 1997, 93–94.)

Sekvenssijäsenyyksen avulla tarkastelen verkkokeskusteluaineistoni puheenvuorojen liittymistä toisiinsa sekä sitä, millaisia puhejaksoja niistä muodostuu. Tutkin, millä tavoin ja miten tarkasti puheenvuorot ennakoivat ja asettavat tietynlaisia vastauksia tai odotuksia seuraaville vuoroille ja toteutuvatko nämä odotukset. Tarkastelen siis sitä ovatko vastaukset preferoituja vai preferoimattomia. Lisäksi etsin ja nimeän aineistostani vierusparin etu- ja jälkijäseniä sekä nimeän niitä tietynlaisiksi toimintopareiksi (esimerkiksi kysymys-vastaus), jonka jälkeen pohdin, miten sekventiaalinen implikaatio (puheenvuorojen välinen riippuvuussuhde) niissä toteutuu. Tarkastelen siis sitä, vastataanko tai reagoidaanko jälkijäsenessä etujäsenessä esitettyyn kysymykseen. On kiinnostavaa pohtia sitäkin, onko tämä riippuvuussuhde yhtä voimakas verkkokeskustelussa kuin kasvokkaisissa keskustelutilanteissa. (vrt. Matikainen 2000b; 2001.) Puhesekvenssien ja vierusparien tutkimisen kautta pääsen kiinni tutkimuskysymykseni kannalta olennaisiin ilmiöihin: miten osanottajat rakentavat verkossa yhteisymmärrystä asioista ja miten puheenvuorot linkittyvät toisiinsa. Pääsen siis tarkastelemaan keskustelussa mahdollisesti ilmeneviä dialogisia piirteitä tarkemmin.

Sekvenssijaksojen ja vierusparien analyysissä on tärkeää selvittää, millaisessa kohdassa keskustelua ja millaisessa laajemmassa toimintajaksossa ne sijaitsevat. Esimerkiksi kysymys-vastaus - vierusparilla voi olla keskustelussa hyvin erilaisia tehtäviä ja funktioita: se voi aloittaa uuden keskustelunaiheen tai sillä voidaan jatkaa samaa puheenaihetta. (Raevaara 1997, 86–89.)

Korjausjäsenitys

Kolmantena keskustelunanalyysin perusjäsenyyksenä on korjausjäsenitys, jolla tarkoitetaan käytänteitä, joilla keskustelijat käsittelevät puheessa, puheen kuulemisessa ja sen ymmärtämisessä esiintyviä ongelmia. Keskustelunanalyysissä lähdetään siitä, että jokin puheen osa on virheellinen tai ongelmallinen vain jos keskustelijat itse käsittelevät sitä sellaisena. Keskustelijat voivat siis nostaa minkä tahansa puheen kohdan korjausta vaativaksi. (Sorjonen 1997, 111–112; ks. myös Schegloff, Jefferson & Sacks 1977.) Nämä korjauskäytännöt ovat vuorovaikutukseen osallistuvien ymmärtämisen kannalta välttämättömiä ja niitä käytetään tilanteissa, joissa intersubjektivisuus uhkaa murtua (Schegloff 1992 ref. Sorjonen 1997, 112).

Korjausjäsenitystä sovellan omassa tutkimuksessani siinä määrin, että havainnoin, nostetaanko keskusteluissa joitakin asioita esiin ongelmallisina tai korjausta vaativina. On epätodennäköistä, että osanottajat ainakaan korjaisivat omassa kirjoituksessaan ilmeneviä virheitä esimerkiksi ”tai siis” ”eiku” -ilmaisuuilla, kuten normaalisti puheessa saatetaan tehdä. Verkkovuorovaikutus mahdollistaa tällaisten virhe- tai ongelmakohtien poistamisen ennen kuin teksti laitetaan muiden luettavaksi.

3.3. Haastattelut Virkun osanottajille

Toisena aineistona tutkimuksessani ovat kahdelletoista (12) Virkun osanottajalle tehdyt haastattelut, joiden kautta tutkin osanottajien omia ajatuksia verkkoareenalle osallistumisen sekä siellä esiintymisen ja kirjoittamisen teemoista.

Haastattelumenetelmänä olen käyttänyt teemahaastattelua, joka on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, joka kohdentuu tiettyihin teemoihin, joista keskustellaan. Haastattelun aihepiirit (teemat) ovat tiedossa, mutta menetelmästä puuttuu strukturoidulle haastattelulle tyypillinen kysymysten tarkka muoto ja järjestys. Teema-alueiden tulisi haastattelussa ollakin sen verran väljiä, että tutkittavan ilmiön rikkaus paljastuisi. (Hirsjärvi & Hurme 1988, 35–36, 41–42.) Eskolan ja Suorannan (1998, 88–90) mukaan teemahaastattelun käyttö yleistyi suomalaisissa tutkimuksissa 1990-luvulla. Suosion syyksi he esittävät, että teemahaastattelu on muodoltaan avoin ja siinä vastaaja pääsee halutessaan puhumaan varsin vapaamuotoisesti, jolloin kerätyn materiaalin voi katsoa edustavan vastaajien omaa puhetta. Teemarunko toisaalta takaa senkin, että jokaisen haastateltavan kanssa on edes jossain määrin puhuttu samoista asioista. Teemat myös muodostavat

konkreettisen kehikon, jonka avulla suurtakin aineistoa voidaan lähestyä edes jossain määrin jäsentyneesti. (Eskola & Suoranta 1998, 88–90.) Teemahaastattelurunko on helpottanut aineistoni jäsentämistä suunnattoman paljon. Eskola ja Suoranta (mt., 153) toteavatkin, että jos aineisto on kerätty teemaahaastattelulla, on teemahaastattelurunko oiva aineiston koodauksen apuväline ja aineistosta voidaan haastattelurungon avulla seuloa sellaisia tekstikohtia, jotka kertovat kyseisistä asioista. Haastattelurungon teemat voivat siis jo sinällään muodostaa eräänlaisen aineiston jäsenyyksen, josta voidaan lähteä liikkeelle (mt., 152).

3.3.1 Haastattelujen suunnittelu, rakenne ja toteutus

Olen käyttänyt teemahaastattelurungon suunnittelussa apuna Sirkka Hirsjärven ja Helena Hurmeen (1988) teosta ”Teemahaastattelu”, josta olen saanut hyviä konkreettisia ohjeita haastattelun suunnitteluun ja toteuttamiseen. Teemat ja niihin liittyvät tarkentavat alakysymykset olen suunnitellut Virtuaalisen kumppanuusverkon arviointitutkimuksen tutkimus- ja työsuunnitelman sekä Virkun käyttäjille aiemmin tehtyjen alkukartoitus- ja välikyselyjen pohjalta⁶. Haastattelurungon suunnittelussa on erityisesti huomioitu Virkun arviointitutkimuksessa esiin tullut havainto, jonka mukaan Virkun osanottajat ilmaisivat alussa kiinnostustaan hanketta kohtaan ja etukäteisilmoittautumisia tuli runsaasti. Osallistumisaktiivisuus jäi kuitenkin pienemmäksi kuin mitä osanottajat alussa ilmoittivat tavoitteekseen. (Forsman & Metteri 2004.) Haastattelujen avulla kerättiin tietoa erityisesti siitä, minkä osanottajat kokivat esteenä osallistumiselleen. Haastattelurunko perustuu siis jo hankkeessa aiemmin tehtyihin havaintoihin ja kiinnostuksen kohteisiin, joihin olen pyrkinyt saamaan teemahaastattelun avulla syvempää ymmärrystä. Teemahaastattelurunkoa ei voida rakentaakaan ilman jonkinlaista tietoa tutkittavasta kohteesta ja tämä esiyymmärrys ohjaa näiden teemojen muodostumista. Teemahaastattelun rungossa siis operationaalistetaan joitakin tutkimustehtävän kannalta tärkeitä asioita. (Eskola & Suoranta 1998, 79, 83.) Vaikka haastattelurunko on alun perin suunniteltu ja sen avulla on kerätty aineistoa Virkun arviointitutkimusta varten, olen kuitenkin saanut tutkittavilta luvan käyttää aineistoa myös omassa tutkimuksessani.

Haastatteluiden avulla olen pyrkinyt selvittämään osanottajien ajatuksia Virtuaalisen kumppanuusverkon hyödyistä ja eduista sekä osallistumisen ja kirjoittamisen kysymyksistä, jotka

⁶ Teemahaastattelurungon suunnittelussa olen saanut ohjausta sekä kommentteja myös harjoittelun ohjaajiltani Anna Metteriltä ja Sinikka Forsmanilta.

ovat teemoja, joihin syvennyn tässä tutkimuksessani. Muita teemoja olivat luottamus keskusteluareenaa kohtaan, keskusteluareenan toimivuus sekä keskusteluareenan tulevaisuus sekä parannus- ja kehittämissuhteet. (Liite 1)

Haastateltaviksi valittiin⁷ suurimmaksi osaksi sellaisia henkilöitä, jotka ovat käyneet sekä esiintyneet Virkun verkkoareenalla vähän tai eivät ollenkaan. Näitä henkilöitä haastatellessani, pääsin kuulemaan heidän ajatuksiaan siitä, mitä he ajattelevat kirjoittamisesta ja verkkoareenalla esiintymisestä sekä siitä, mikä siinä on erityisen vaikeaa tai estää sitä. Nämä näkökulmat avaavat myös sitä, mikä kirjoittamista voisi helpottaa ja edistää. Haastateltavien joukossa oli kuusi henkilöä, jotka ovat niin sanotusti pudonneet keskusteluareenalta. He eivät siis olleet käyttäneet verkkoareenaa viimeisen puolen vuoden aikana lainkaan. Mukana oli myös kolme henkilöä, jotka olivat käyneet verkkoareenalla vähän (kolme kertaa) sekä kirjoittaneet sinne yhden kerran puolen vuoden aikana. Haastateltaviksi valittiin lisäksi kaksi henkilöä, jotka olivat käyneet verkkoareenalla melko usein (seitsemän ja kymmenen kertaa), mutta eivät olleet kirjoittaneet sinne lainkaan. Vertailun mahdollisuuden vuoksi mukaan otettiin vielä aktiivisempi käyttäjä, joka oli käynyt verkkoareenalla useammin (16 kertaa) sekä kirjoittanut sinne melko usein (neljä kertaa).

Haastatteluista neljä toteutettiin käyntihaastatteluina ja loput kahdeksan puhelinhaastatteluina. Puhelinhaastattelu valittiin yhdeksi aineistonkeruumenetelmäksi, koska se oli huomattavasti taloudellisempi ja aikaa säästävämpi menetelmä kuin käyntihaastattelu.⁸

Kokemukseni haastatteluiden toteuttamisesta ovat pääosin positiiviset. Ensimmäiset haastatteluni eivät menneet kovin hyvin, johtuen kokemattomuudestani esittää riittävästi tarkentavia kysymyksiä tai haastateltavaa innostavia kysymyksiä. Loppua kohden haastattelut kuitenkin paranivat, koska haastattelun teemarunko tuli itselleni koko ajan tutummaksi ja osasin esittää paremmin tarkentavia lisäkysymyksiä, joiden avulla haastateltavat kertoivat avoimemmin kokemuksistaan ja ajatuksistaan.

Olin positiivisesti yllättyneet siitä, miten kätevä ja toimiva menetelmä puhelinhaastattelu on. Kokemukseni mukaan puhelinhaastattelut menivät kokonaisuudessaan paremmin kuin

⁷ Haastateltavien valinnassa tarkasteltiin Moodlen kautta saatavia käyttäjien aktiivisuusprofiileja, jotka olivat graafisia kuvauksia siitä, kuinka paljon ja minä päivinä osallistujat olivat käyneet Virkussa. Lisäksi laskettiin erikseen jokaisen käyntikerrat, kirjoittamiskerrat sekä tehtyjen aloitteiden määrät ajalta 10.11.2003–30.4.2004 (ks. tark. Räsänen 2004)

⁸ Haastattelujen toteuttaminen puhelimitse oli taloudellisempaa sekä ajan että rahan käytön suhteen, koska haastateltavani olivat maantieteellisesti melko hajallaan.

käyntihaastattelut. Haastateltavat kertoivat paljon avoimemmin kokemuksistaan ja ajatuksistaan puhelimen välityksellä kuin kasvotusten. Tämä johtunee osittain siitä, että sosiaalityöntekijät ovat tottuneet käyttämään työssään paljon puhelinta eivätkä koe sitä kovin vaikeaksi kanavaksi kertoa kokemuksistaan. Yhtenä tekijänä puhelinhaastatteluiden parempaan onnistumiseen voi olla myös se, että ne tuntuivat jossain määrin myös itselleni helpommilta. Voi olla, että olin itse luontevampi puhelinhaastattelutilanteissa kuin kasvokkaisissa tilanteissa. Tosin en kokenut käyntihaastatteluja mitenkään hankalina tilanteina, mutta ehkä kommunikointini puhelimesta on voinut olla sujuvampaa. Käyntihaastatteluissa itse tilanne voi olla haastateltavalle hämmäntävämpi, koska nauhuri ja mikrofoni ovat näkyvillä. Puhelinhaastatteluissa haastateltavat saattavat helposti unohtaa nauhurin olemassaolon, koska he eivät edes näe sitä. Tietenkin jo haastatteluista sopiessani sekä jokaisen haastattelun alussa kerroin, että haastattelu tullaan nauhoittamaan.

Anja Aholan (1993) mukaan puhelin- ja käyntihaastatteluaineistojen laatueroista ei ole Suomessa ennen hänen kirjoittamaansa artikkelia julkaistu tutkimustietoa. Silti käyntihaastatteluja usein korvataan puhelinhaastatteluilla, koska se on yleensä halvempi tiedon keruutapa. Ulkomaisista tutkimuksista on vedetty johtopäätös, ettei näiden haastattelumenetelmien välillä ole vastuseroja. Ahola on tutkinut Elinolotutkimuksen aineistoa vertaillen hyvinvointia koskevien kysymysten vastausten eroja puhelin- ja käyntihaastatteluutilanteissa. Ahola puhuu siitä, miten ulkomaisissa tutkimuksissa on esitetty, että puhelin välisenä tarjoaa suuremman anonymiteetin vastaajalle, jolloin henkilön on helpompi ilmaista itseään koskevia negatiivisia asioita puhelinhaastattelussa. Kun puhelin- ja käyntihaastatteluissa saatuja omaa hyvinvointia arvioivia vastauksia verrattiin toisiinsa, tulokseksi saatiin sellainen systemaattinen ero, että puhelinhaastatteluissa valitaan useammin myönteinen vaihtoehto tai sanotaan, ettei jotain kielteistä asiaa ole. Ulkomaalainen tutkimus ei siis saanut tukea Aholan tutkimuksessa siinä, että arkaluonteisia asioita ilmaistaan puhelimesta helpommin, vaan vastaajat ilmoittivat käyntihaastatteluissa helpommin sosiaalisesti epäsuotavia asioita. (Ahola 1993, 200–201.) Omassa aineistossani taas arkaluonteisemmista asioista, kuten kirjoittamisen esteistä, puhuttiin puhelinhaastatteluissa mielestäni avoimemmin kuin käyntihaastatteluissa, joten oma aineistoni tukee enemmän ulkomaisten tutkimusten löydöksiä. Ahola esittää artikkelissaan lopuksi kysymyksen, että koetaanko Suomessa puhelinhaastattelu “vieraan” kanssa enemmänkin asioiden hoitamisenä. Haastattelutilanne saatetaan kokea puhelinhaastatteluutilanteessa vähemmän persoonallisena ja enemmän ammatillisena ja virallisena. (Mt. 208–209.)

Haastattelut on litteroitu siten, että asiasisällöt tulevat niistä esiin. Litteroinnin yhteydessä on poistettu ylimääräisiä sanoja ja ilmaisuja (kuten niinku ja tota), joilla ei ole ollut merkitystä tutkittavan asian kannalta. Ilmaisujen poistaminen helpottaa ja selkiyttää myös raportissa olevien haastattelusitaattien lukemista.

3.3.2 Haastattelujen temaattinen analyysi

Haastatteluaineiston analyysissä käytän temaattista analyysiä, jossa aineistoa käydään läpi poikittain teema teemalta, jolloin jokaisesta haastattelusta luetaan eri teemat läpi. Tämän jälkeen jokaiseen teemaan liittyvät vastaukset luokitellaan eri ryhmiin. Teemoittelun jälkeen tehdään tulkintoja siitä, mikä oli aineiston sisältämien ilmaisujen merkitys, mistä yleisemmästä, syvemmästä tai abstraktimmasta asiasta konkreetit vastaukset kertoivat sekä lopuksi tehdään niin sanottu kokoava tulkinta, jossa pyritään vastaamaan asetettuun tutkimusongelmaan. (Hänninen 2005.) Eskolan ja Suorannan mukaan (1998, 174–175) ensimmäinen lähestyminen aineistoon eteneekin yleensä tematisoinnin kautta. Tekstimassasta on ensin löydettävä ja sen jälkeen eroteltava tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet ja aineistosta voi nostaa tutkimusongelmaa valaisevia teemoja esiin, jolloin on mahdollista vertailla tiettyjen teemojen esiintymistä ja ilmenemistä aineistossa. Jotta teemoittelu ei jäisi pelkkien haastattelusitaattien kokoelmaksi, vaatii se onnistuakseen teorian ja empirian vuorovaikutusta, jolloin ne lomittuvat toisiinsa tutkimustekstissä. (Mt., 174–175.)

Temaattinen analyysi on eräänlaista sisällönanalyysiä, jossa tarkoituksena on saada tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa kadottamatta sen sisältämää informaatiota. Tätä järjestettyä aineistoa ei kuitenkaan tule esittää tuloksina, vaan tutkimuksessa on tehtävä mielekkäitä johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 105, 110.) Aineistolähtöinen sisällönanalyysi voidaan jakaa kolmivaiheiseksi prosessiksi, joita ovat aineiston pelkistäminen, ryhmittely sekä abstrahointi (mt., 110–111).

Aineiston pelkistämävaiheessa aineistosta karsitaan pois aines, joka on epäolennaista tutkimustehtävän kannalta. Informaatiota voidaan joko tiivistää tai pilkkoa pienempiin osiin. Aineistosta voidaan etsiä tutkimustehtävää kuvaavia ilmaisuja ja ne voidaan alleviivata eri värisillä kynillä. Tämän jälkeen nämä alleviivatut ilmaisut voidaan merkitä aineiston reunaan. Aineiston

ryhmittely-vaiheessa käydään edellä mainitut alleviivatut alkuperäisilmaukset tarkkaan läpi ja etsitään samankaltaisuuksia ja/tai eroavuuksia kuvaavia käsitteitä. Samaa tarkoittavia käsitteitä ryhmitellään ja muodostetaan luokkia, jonka jälkeen nämä luokat nimetään niiden sisältöä kuvaavilla käsitteillä. Lopuksi erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto sekä muodostetaan teoreettisia käsitteitä, jolloin aineisto abstrahoidaan. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin perustana on tulkinta ja päättely ja sen tarkoituksena on yhdistellä käsitteitä ja siten saada vastaus tutkimustehtävään. Empiirisestä aineistosta edetään kohti käsitteellisempää näkemystä tutkimuskohteesta. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 111–115.)

Olen jo aiemmin hankkeen harjoittelijana ollessani tehnyt haastatteluaineiston alustavaa temaattista analyysiä. Aloitin analyysin lukemalla haastatteluja läpi useaan kertaan sekä kirjoittamalla ylös havaintojani niistä. Tämän jälkeen teemoittelin haastatteluaineiston kuuteen eri teemaan⁹, mikä helpotti aineiston käsittelyä. Seuraavaksi kirjoitin ylös havaintojani ja alustavia tulkintojani jokaisesta teemasta. Näitä tulkintoja havainnollistin aineistopätkien avulla sekä lisäksi liitin tulkintoihini teoreettisia näkökulmia. (Räsänen 2004.) Tarkoitukseni on tässä pro gradu -työssäni syventyä Virkkuun osallistumisen sekä siellä esiintymisen teemoihin, koska ne ovat lähellä omaa tutkimusaiheeni. Koska aiemmin tekemäni teemoittelu on alustavaa, on tarkoitukseni vielä lukea haastatteluja läpi, tarkistaa ja tarkentaa omaa aiheeni koskevia teemoja sekä syventää aiemmin tekemiäni tulkintoja.

Vaikka tutkimukseni päätehtävänä on tutkia Virkun verkkokeskustelujen vuorovaikutusta, näen tärkeänä saada sen lisäksi ja tueksi näkyviin osanottajien omia ajatuksia vuorovaikutukseen osallistumisen ja kirjoittamisen kysymyksistä (vrt. Matikainen 2001, 105). Tutkimukseni seuraavissa luvuissa siirryn tarkastelemaan tutkimusaineistoistani tekemiäni havaintoja, tuloksia, tulkintoja ja johtopäätöksiä.

⁹ Teemoittelun jälkeiset teemat: 1. Ajatuksia (Virkun, j-m) hyödyistä ja eduista sekä niiden toteutumisesta, 2. osallistumisen esteet ja vaikeudet sekä niiden poistaminen, 3. areenalla esiintymisen esteet ja vaikeudet sekä niiden poistaminen (aineistosta esiin tullut teema, j-m), 4. luottamus keskusteluareenaa kohtaan, 5. ohjaajien rooli sekä 6. parannus- ja kehittämisehdotukset (Räsänen 2004).

4. VERKKOKESKUSTELUJEN SISÄLTÖ, VUOROVAIKUTUS JA DIALOGINEN LUONNE

4.1 Mistä Virkun verkkoareenalla keskusteltiin?

Tuon tutkimuksessani esiin Virkun verkkokeskustelujen sisällöt keskusteluteemojen karkean ryhmittelyn avulla, jotta saadaan yleiskuva siitä, millaisista asioista verkkoareenalla keskusteltiin. Olen ryhmittelyssäni huomionnut erityisesti keskustelujen aloituspuheenvuorojen (26) sisältämät keskustelun aiheet. Lisäksi olen huomionnut jatkopuheenvuorojen sisällöt tarkastellen pysykö keskustelu niissä suurin piirtein aloitteessa esitetyssä aiheessa¹⁰. Keskusteluaiheista kymmenen (10) oli Virkun osanottajien itsensä toivomia ja yhdessä pohtimia aiheita.¹¹ Virkun ohjaajat (Anna Metteri ja Sinikka Forsman) siirsivät nämä osanottajien yhdessä toivomat keskustelun aiheet verkkoareenalle keskustelualoitteiksi.

Virkun verkkokeskustelut voidaan sisällön osalta jakaa kolmeen ryhmään, joista ensimmäisenä teemana erottui **yleisesti sosiaalityön kehittämiseen, asiantuntijuuteen sekä työkäytäntöihin tai -menetelmiin liittyvät aiheet (12)**. Keskusteluaihetta ei ole näissä keskusteluissa rajattu koskemaan mitään tiettyä organisaatiota tai sosiaalityön alaa. Esimerkkinä tähän teemaan kuuluvista keskusteluaiheista ovat: Uudet hankkeet, kokeilut ja käytännöt, Palveluohjauksesta apua hankaliin asiakkuuksiin?, Tietojen vaihto ja salassapito sekä Yksilöllinen asiantuntijuus ja ammattikuntavastuu.

Aineistosta voidaan erotella omaksi ryhmäkseen **jonkun tietyn sosiaalityön organisaation sisällä oleviin työmenetelmiin, -tapoihin tai asiakasryhmiin liittyvät aiheet (12)**. Näissä keskusteluissa aiheet rajautuivat selkeästi koskemaan jotakin organisaatiota tai sosiaalityön erityisalaa ja niihin liittyviä erityiskysymyksiä kuten terveysosiaalityötä, lastensuojelua tai koulun sosiaalityötä. Esimerkkinä tähän ryhmään lukeutuvista keskustelun aiheista ovat muiden muassa: Hengityssairaat sosiaalityöntekijöiden asiakkaina tk:ssa ja sairaaloissa, Vanhustenhuollon avopalvelujen maksujen määrittäminen, Asevelvollisen toimeentulotuki?, Huostaanoton jälkeinen jälkihuolto, Varhainen puuttuminen ja ehkäisevä työ koulussa.

¹⁰ En kuitenkaan tämän tutkimuksen puitteissa ole tarkastellut yksityiskohtaisemmin keskusteluketjujen sisällä tapahtuvia keskusteluaiheiden ja -teemojen muutoksia.

Kolmas teema erottui aiemmista selkeimmin omaksi ryhmäkseen ja sen muodostivat **asiakkaan oikeusturvaan, sosiaaliturvajärjestelmän epäkohtiin sekä epäoikeudenmukaisuuteen liittyvät keskusteluaiheet (2)**, joita olivat seuraavat: Laskennallinen 300 pv sairausloma sekä Epäkohta Kelan hoitotuen myöntämisessä.

Verkkokeskustelujen sisältöjen karkean ryhmittelyn pohjalta voidaan siis erottaa teemoja, jotka muodostavat kolme melko selkeää ryhmää. Keskustelut jakautuivat sisällöltään melko selkeästi yleisesti työn kehittämiseen ja asiantuntijuuteen liittyviin teemoihin sekä toisaalta taas eri organisaatioiden sisällä toteutettavien työkäytäntöjen, -tapojen ja asiakasryhmien ongelmista tai asiakkaiden oikeusturvaan liittyvistä asioista keskustelemiseen.

4.2 Vuorovaikutuksen muodot

Olen ryhmitellyt luvussa 3.2.2 esittämieni aiempien tutkimusten sekä oman aineistoni pohjalta muodostettujen dialogisten ja monologisten piirteiden mukaan aineistoni keskusteluketjut (26) neljään ryhmään. Seuraavassa esitän tarkemman kuvauksen jokaisesta ryhmästä sekä esimerkin jokaiseen ryhmään kuuluvasta keskusteluketjusta, joka mielestäni kuvaa parhaiten tätä kyseistä ryhmää.

Ensimmäisen keskusteluketjujen ryhmän olen nimennyt **Vuorovaikutteisiksi keskusteluiksi (7)**¹², joissa kaikki puheenvuorot sisältävät dialogisia piirteitä: puheenvuorot linkittyvät ja ovat riippuvuussuhteessa toisiinsa joko vahvasti tai väljemmin. Tämän linkitys tapahtuu joko viittaamalla ja linkittämällä oma puheenvuoro edellä esitettyyn puheenvuoroon tai puheenvuoroihin tai ilmaisemalla omassa puheenvuorossa halua jatkokeskusteluun erilaisten kysymysten, ehdotusten tai pyyntöjen muodossa. Ryhmään lukeutuu eri mittaisia keskusteluja, joista lyhyimmät ovat kolmen ja pisin kymmenen puheenvuoron mittainen. Joissakin keskusteluissa jokaisen puheenvuoron esittäjä on eri henkilö, kun taas joissakin keskusteluissa samalta henkilöltä voi olla useita puheenvuoroja.

¹²Virkku-hankkeen alussa marraskuussa 2003 järjestetyssä aloitusseminaarissa osanottajat saivat toivoa yhdessä aiheita, joista he halusivat verkkoareenalla keskustella.

Esimerkki Vuorovaikutteisesta keskustelusta¹³:

Aihe: Pitkäaikaishoidon maksukäytännöt sairaalassa

Aloitusseminaarissa toivottu aihe, jonka ohjaajat ovat tuoneet areenalle.

V48:n puheenvuoron alussa ei ole alkutervehdyksiä vaan se menee suoraan otsikossa olevaan aiheeseen. Puheenvuoron keskivälillä hän esittää omia ajatuksiaan aiheesta esimerkiksi lauseella: ” (...) minulla on se tuntuma, että (...) (OA). Puheenvuoron loppupuolella hän esittää muille useita kysymyksiä aiheeseen liittyen (AJK), jotka viittaavat dialogiseen puheenvuoroon, kuten edellä oleva omien ajatusten esiin tuominenkin.

V30 vastaa edelliseen puheenvuoron kertoen omista kokemuksistaan (VAE, OA). Hän viittaa myös puheenvuoronsa edetessä edelliseen kirjoittajaan: ”(...) toit V48 erään hyvin tärkeän asian esille (...)” (VI) sekä viittaa myös omaan kuntaansa, jossa tehdään töitä samalla tapaa kuin V48 (VI) toi esille. Puheenvuorossa on siis havaittavissa useita dialogisia elementtejä.

V32 kirjoittaa: ”Heippa V48 ja muut!” (VI). Tämän jälkeen hän esittää vastauksensa V48:n esittämiin kysymyksiin sekä omia ajatuksiaan (VAE, OA). Lopussa on vielä lopputervehdys kaikille (VI) ja kirjoittajan nimi. Puheenvuorossa on dialogisia elementtejä, koska siinä selvästi huomioidaan muut kirjoittajat (viittauksilla), esitetään omia ajatuksia sekä vastataan alussa esitettyyn kysymykseen.

Ryhmään 2 lukeutuvat keskusteluketjut olen nimennyt **Kysymys-vastaus -vieruspareiksi (6)**, joissa keskusteluketjut alkavat aloitteella, joka sisältää kysymyksen tai ihmettelyn aiheen toisille osanottajille. Tätä puheenvuoroa voidaan nimittää vierusparin etujäseneksi. Nämä etujäseneksi nimitetyt puheenvuorot ovat saaneet yhden vastauksen, jota voidaan kutsua vierusparin jälkijäseneksi. Vastauksessa viitataan edellä esitettyyn puheenvuoroon ja myös jollain tapaa vastataan edellä esitettyyn kysymykseen tai ihmettelyn aiheeseen, jolloin kysymys-vastaus - vieruspari toteutuu (vieruspareista ks. Sacks & Schegloff 1973).

Esimerkki Kysymys-vastaus -vierusparista:

Aihe: Asevelvollisen toimeentulotuki

V53 esittää otsikkoon liittyvän kysymyksen (AJK), joka on vierusparin etujäsen ja joka osoittaa riippuvuutta muihin puheenvuoroihin.

¹² Kirjoitan ryhmien nimet isoilla alkukirjaimilla, jotta ne erottuisivat tekstin seasta paremmin.

¹³ Esimerkissä olevien koodien selitykset olen esitellyt tarkemmin luvussa 3.2.2.

V7 vastaa edellä esitettyyn kysymykseen (VAE), jolloin puheenvuoro on vierusparin jälkijäsen. Näin ollen keskustelussa toteutuu kysymys–vastaus -vieruspari, jonka kautta puheenvuorot linkittyvät toisiinsa. Lopuksi esitetään vielä kommentti: ”Eiks oo helppoo?”, jonka voisi tulkita eräänlaiseksi linkitykseksi edelliseen puheenvuoroon tai sen esittäjään (VI).

Ryhmän 3 olen nimennyt **Lopahtavan vuorovaikutuksen** ryhmäksi (4), johon kuuluvat keskustelut, joissa on dialogisia piirteitä sisältävä aloituspuheenvuoro, johon ei ole tullut jatkokeskustelua. Keskustelu siis lopahtaa siihen. Keskustelu ei muodosta puheenvuorojen ketjua, eikä siinä näin ollen ole lainkaan vastavuoroisuutta.

Esimerkki lopahtavasta vuorovaikutuksesta:

Aihe: Sosiaalityön tuloksellisuuden mittaaminen

V10:n puheenvuoron alussa on pari kysymystä toisille osanottajille sekä osoitus siitä, että hän halua vinkkejä muilta osanottajilta (AJK). Puheenvuoro on hyvin avoin jatkokeskustelulle ja se sisältää dialogisia elementtejä. Puheenvuoro ei ole saanut yhtään vastausta.

Ryhmän 4 olen nimennyt **Katkonaisesti vuorovaikutteiseksi** ryhmäksi (9), joka sisältää keskustelut, joissa dialogiset ja monologiset puheenvuorot vaihtelevat keskusteluketjun sisällä, mikä tekee keskustelusta katkonaisempaa:

- Alussa esitetään melko monologinen aloite tai useampi monologinen puheenvuoro, mutta lopussa puheenvuoro tai puheenvuorot muuttuvat dialogisemmiksi *tai*
- Alku on dialoginen, mutta keskustelun loppuosa on monologinen *tai*
- Dialogisen alun ja lopun välissä on monologinen tai useita monologisia puheenvuoroja.

Tähän ryhmään kuuluvat puheenvuorot vaihtelevat pituudeltaan kahden puheenvuoron ketjusta kahdeksan puheenvuoron ketjuun. Useimmiten puheenvuoroja esittävät eri henkilöt, mutta joissakin keskusteluissa voi samalta henkilöltä olla useampikin puheenvuoro.

Esimerkki Katkonaisesti vuorovaikutteisesta keskustelusta:

Aihe: Työnohjaus

Aloitusseminaarissa toivottu aihe, jonka ohjaajat ovat tuoneet areenalle.

V50 tuo alussa oman näkökulmansa aiheesta esille (OA) ja puheenvuoronsa lopussa ilmaisee kiinnostuksensa kuulla muiden mielipiteitä ja ajatuksia (AJK), joka kertoo siitä, että puheenvuorossa on dialogisia elementtejä.

V54:n puheenvuoro ei linkity edelliseen vuoroon (SPV), vaikka se otsikkoon liittyvässä asiassa pysyykin. Sitä voidaan siis pitää monologisia piirteitä sisältävänä puheenvuorona.

V10:n puheenvuoro on yhtä lailla monologinen. Se pysyy samassa teemassa, mutta ei selkeästi linkity muihin puheenvuoroihin (SPV). Puheenvuoro sisältää lisäksi omia ajatuksia (OA).

V34:n puheenvuoro on hyvin samanlainen kuin V54:n ja V10:n. Siinä ei ole linkityksiä edellisiin vuoroihin (SPV), vaikka samasta teemasta puhutaankin, jolloin puheenvuoro sisältää monologisia elementtejä. Puheenvuoro sisältää myös kerrontaa omista kokemuksista (OA), mutta niitä ei linkitetä mitenkään edellä esitettyihin, joten riippuvuussuhde muihin puheenvuoroihin jää väljäksi.

Ryhmittelyn yhteenvetoa

Vuorovaikutuksen muotojen tarkastelussani tuli esiin, että puheenvuoroista suurin osa sisälsi dialogisia piirteitä eikä mukana ollut yhtään täysin monologista keskustelua, vaan aina joukossa oli dialogisiakin piirteitä sisältäviä puheenvuoroja. Tämä ei silti tarkoita sitä, että keskustelut olisivat dialogisia, enkä ryhmien nimeämisessäkä käyttänyt dialogi -sanaa, koska näen dialogin olevan jotakin tarkempaa erittelyä ja analyysiä vaativaa. Lisäksi sen selvittäminen, ovatko keskustelut ja puheenvuorot todella dialogisia vaatisi mahdollisesti tuekseen osanottajien haastatteluja (vrt. Matikainen 2001, 103). Matikaisen (2000b) sosiaalipsykologian verkkokurssin keskusteluja koskevassa tutkimuksessa on tullut esiin hyvin samantyyppisiä vuorovaikutuksen muotoja kuin omassa aineistossani. Matikaisen (mt., 220–223) verkkokeskusteluaineistoissa on samalla tavoin ollut nähtävissä kysymys-vastaus-vieruspareja, dialogisempia keskusteluja (vrt. Vuorovaikutteiset keskustelut), välinpitämättömyyttä toisten viesteihin (vrt. Lopahtavan vuorovaikutuksen keskustelut) sekä monologisia piirteitä (vrt. Katkonaisesti vuorovaikutteiset keskustelut).

4.3 Vuorovaikutteisen ja Katkonaisesti vuorovaikutteisen keskustelun tarkastelua

Virkun verkkokeskustelujen vuorovaikutuksen sekä dialogin tarkempaan analyysiin olen valinnut aineiston joukosta ne, jotka edustavat monologisten ja dialogisten keskustelujen ääripäitä. Tarkemmassa analyysissä tarkastelen siis kahta (2) keskustelua. Sovellan analyysissäni luvussa 3.2.3 esitettyjä keskusteluanalyyttisen tutkimusmetodin käsitteitä ja välineitä sekä lopuksi linkitän havaintojani ja tuloksiani vuorovaikutusta ja dialogia joko yleisesti tai verkossa käsitteleviin tutkimuksiin ja niissä saatuihin tuloksiin ja havaintoihin.

4.3.1 Tarkastelussa Vuorovaikutteinen keskustelu

Valitsin vuorovaikutuksen ja dialogin tarkempaan analyysiin Vuorovaikutteisten keskustelujen (1.) ryhmästä keskustelun, jossa mielestäni esiintyy selkeimmin dialogisia elementtejä ja puheenvuorojen välillä voidaan havaita riippuvuutta. Esimerkkikeskustelu on melko lyhyt, selkeä ja sujuva ja siinä on vähän tunnistettavuuteen liittyviä seikkoja. Se sopii siis siinäkin suhteessa hyvin esimerkiksi. Ohjaajat ovat osallistuneet tähän keskustelun ainoastaan siten, että he ovat tuoneet Virkun aloitusseminaarissa toivotun keskusteluaiheen verkkoareenalle (ensimmäisenä oleva viesti), jonka olen kuitenkin rajannut analyysini ulkopuolelle. Aloitan keskustelun analyysini siis ensimmäisestä osanottaja V48:n esittämästä puheenvuorosta¹⁴. Halusin tietoisesti valita keskustelun, johon ohjaajat eivät ole osallistuneet, koska en tämän tutkimuksen puitteissa tutki sitä, miten ohjaajan läsnäolo vaikuttaa keskustelun etenemiseen, vaan ennemminkin haluan tuoda esiin sekä tarkastella vuorovaikutusta ja dialogia Virkun osanottajien välillä. Esimerkissä olevan keskustelualoitteen jälkeen keskusteluun on osallistunut kolme eri henkilöä. Olen muuttanut keskusteluun osallistuneiden nimet koodeiksi, jotka olen antanut sattumanvaraisessa järjestyksessä. Olen lisäksi poistanut tai muuttanut puheenvuoroista mahdollisia tunnistettavuuteen viittaavia seikkoja, jotta tutkittavien anonymiteetti säilyisi.

¹⁴ Keskusteluanalyysissä ei perinteisesti voida jättää mitään vuorovaikutustilanteen yksityiskohtaa huomiotta (Heritage 1996, 236). Olen kuitenkin omassa analyysissäni tietoisesti jättänyt ohjaajien esittämät aloituspuheenvuorot huomiotta ja keskittynyt osanottajien keskinäiseen vuorovaikutukseen.

Vuorovaikutteinen keskustelu:

Pitkäaikaishoidon maksukäytännöt sairaalassa

Ohjaajat 13.11. 2003

Tätä aihetta ehdotettiin aloitusseminaarissa. Tämän otsikon alla voit käsitellä pitkäaikaishoidon maksukäytäntöihin liittyviä kysymyksiä.

Re: Pitkäaikaishoidon maksukäytännöt sairaalassa

V48 16.2.2004

Olen ollut töissä terveyskeskuksessa noin puolitoista vuotta. Täällä sosiaalityöntekijä laskee edelleen näitä pitkäaikaismaksuja. Sairaaloissa varmaan näitä asioita hoitavat maksutoimistot. Varsinaisen päätöksen tekee ensin lääkäri. Sitten kun sosiaalityöntekijä on sen laskenut, allekirjoittaa talouspäällikkö paperin ja minulla on se tuntuma, ettei hän edes aina perehdy siihen tarkemmin (OA). Onkohan mitään perusteita sille, miksi juuri meikäläiset joutuvat tekemään nämä laskelmat? Mitenkähän koko homman saisi siirrettyä pois? (AJK) Hankalaksi työn tekee se, että tietoja joutuu keräämään eri paikoista pyytämällä, esim. pankit, verotoimisto jne. Mitä kokemuksia teillä on? (AJK)

Re: Pitkäaikaishoidon maksukäytännöt sairaalassa

V30 17.2.2004

Itsekin olen joskus terveydenhuollossa valmistellut jonkun (milloin talouspäällikön, milloin ylilääkärin päätettäväksi) pitkäaikaisen laitoshoidon maksuja. Olen aina ollut sitä mieltä, että sosiaalityön taidot kyllä menevät hukkaan tällasessa rutiinomaisessa valmistelutyössä (OA+VAE). Pitkäaikaisen hoidon maksukäytännöt ovat ohjeistettu, myös poikkeuskäytännöt. Mielestäni se on aivan oivallinen talous- tai hallintopuolen toimenpide (OA). Päällikköihmisillä on kyllä sihteereitä tai muuta henkilökuntaa tarkistamaan tulotietoja.

Toisekseen toit V48 erään hyvin tärkeän asian esille päätöksenteosta (VI). Tällaisissa käytännöissä päättäjä ei välttämättä tiedä, mitä päättää, puhumattakaan siitä, onko hän ylipäänsä kiinnostunut tietämään. Minusta jokaisen päättävän ja samalla vastuullisen viranhaltijan on tiedettävä mistä hän itse asiassa on päättämässä (OA).

Omassa kunnassani [tieto muutettu, j-m] laitosten ja sairaaloitten sosiaalityöntekijät tekevät laillasi ihan samanlaista työtä kuin sinä (VI), tämä tuntuu todella haaskuulta, kun toisaalta puhutaan sosiaalityön resurssien vajavuuksista. Toisaalta tiedän kollegoitten keskuudessa toisenlaistakin kantaa: tähän se vasta sitä sosiaalityötä onkin. Minusta [jääkö lause kesken?, j-m]

Re: Pitkäaikaishoidon maksukäytännöt sairaalassa

V32 14.5.2004

Heippa V48 ja muut! (VI)

Vastaus on vähän viipyillyt, mutta jos vielä mietit (VI) asiaa, niin tässä oma kokemukseni: Meillä täällä terveyskeskuksessa asian hoitaa taloustoimi. Ja mielestäni se toimii todella hyvin. Käytännössä tämä tietenkin vaatii elävää yhteistyötä. Taloushallinnon toimistosihteerit ottavat valppaasti minuun yhteyttä, jos heille tulee kysymyksiä/asiakkaan kysymyksiä siten, että ajattelevat minun osaamisestani olevan hyötyä asian selvittämisessä. Ja tietenkin aina kun minulla on jotakin näihin asioihin liittyvää potilaan asioista tiedossani olen taas puolestani yhteydessä heihin.

Oma kokemukseni on siis hyvin myönteinen, en ole ainakaan toistaiseksi (näin on toimittu jo vuosia) törmännyt siihen, että tästä työnjaosta johtuen olisi tullut ongelmia. Yhdessä sitten pähkäilemme niitä asioita joissa käytetään harkintaa jollakin tavalla, joskin harkinnanvaraisia maksualennuksia saattaa hoitua ihan ilman minuakin, asiakkaan, taloustoimen sihteerin ja talouspäällikön yhteismietinnällä. Usein olen näissä kohdissa kuitenkin mukana. (VAE+OA)

Tuomen tuoksua! V32 ☺

Heritagen (1996; 1997) esittämien keskusteluanalyysin perusolettamusten sekä yhteistoiminnallisuuden periaatteiden (ks. tarkemmin luku 3.2.3) kautta tarkasteltuna näyttäisi yhteistoiminnallisuus toteutuvan esimerkkikeskustelussa ainakin siinä, että ensimmäisen puheenvuoron (V48:n esittämän) jälkeisissä molemmissa puheenvuoroissa (V30 ja V32) selkeästi orientoidutaan ensimmäisenä esitettyyn vuoroon. Näissä kahdessa viimeisessä puheenvuorossa kirjoittajat osoittavat ymmärrystään ensimmäisessä vuorossa esitettyihin ajatuksiin ja kysymyksiin. Tämä tulee ilmi siitä, että molemmissa viitataan ensimmäisen vuoron esittäjään sekä vastataan siinä esitettyihin kysymyksiin. Osanottajat ottavat huomioon keskustelun kontekstin, pitkäaikaishoitomaksujen käytännöt terveydenhuollon sosiaalityössä, jonka voisi tulkita siitä, että keskustelu pysyy koko ajan tässä samassa aiheessa. Seuraavat vuorot siis aina jatkavat samasta aiheesta, mitä edellisessä vuorossa on käsitelty ja näin ollen keskustelun konteksti luodaan koko ajan uudelleen keskustelun edetessä. Puheenvuorot näyttävät lisäävän keskusteltavan asian ymmärrystä, ja näyttää siltä, että osanottajat tulevat hyvin toimeen keskenään: puheenvuorot eivät sisällä väittelyn tai riitelyn aineksia ja keskustelu etenee sopuisasti.

Vuorovaikutteista keskustelua on kuitenkin vaikea määritellä täysin yhteistoiminnalliseksi siinä mielessä, että siinä päästäisiin jonkinlaiseen yhteisymmärrykseen asiasta, koska kukaan ei vedä keskustelua yhteen tai pyri neuvottelemaan keskustelun lopputuloksesta. Tämä johtunee siitäkin, että puheenvuorojen välillä on suurta viivettä. Keskustelu on ikään kuin jäänyt kesken heti kahden puheenvuoron jälkeen ja kolmas vuoro on esitetty vasta kolmen kuukauden kuluttua niistä.

Keskustelun institutionaaliset piirteet

Drew:n ja Heritagen (1996 ref. Peräkylä 1997) esiin tuomien institutionaalisen vuorovaikutuksen piirteiden kautta tarkasteltuna näyttää siltä, että esimerkkikeskustelussa sanat ja kuvaukset on valittu tiettyä ammattitermistöä käyttäen kuten jo otsikko *Pitkäaikaishoidon maksukäytännöt* antaa ymmärtää. Keskustelussa käytetään lisäksi seuraavanlaisia termejä ja ilmaisuja: *maksutoimisto, päätös, maksukäytännöt, poikkeuskäytännöt, päätöksenteko, viranhaltija, sosiaalityön resurssien vajavuus, taloustoimi, taloushallinto, sekä harkinnanvarainen maksualennus*, jotka esiintyvät harvemmin arkikeskusteluissa ja viittaavat siten keskusteluun, jota käydään jossakin instituutiossa.

Esimerkissä osanottajat esittävät itsensä terveydenhuollon sosiaalityön ammattilaisina. Responssit ovat selkeästi ammattilaisten esittämiä ja ne on laadittu siten, että niissä kerrotaan omista

kokemuksista työssä. Jokaisessa puheenvuorossa tulee ilmi, että kirjoittaja edustaa jotakin instituutiota ja että hänellä on omakohtaista kokemusta pitkäaikaishoidon maksukäytännöistä terveydenhuollon sosiaalityössä. Näistä havainnoista kertovat seuraavat puheenvuorojen kohdat: 1. puheenvuoro V48: *”Olen ollut töissä terveyskeskuksessa (...) täällä sosiaalityöntekijä laskee edelleen näitä pitkäaikaismaksuja.”* 2. puheenvuoro V30: *”Itsekin olen joskus terveydenhuollossa valmistellut jonkun (...) pitkäaikaisen laitoshoidon maksuja”* sekä 3. puheenvuoro V32: *”Meillä täällä terveyskeskuksessa asian hoitaa taloustoimi.”* Ei silti voida sanoa, että puheenvuoroilla suoritettaisiin mitään institutionaalisia tehtäviä, vaan näyttäisikin siltä, että osanottajat keskustelevat johonkin tiettyyn instituutioon kuuluvasta aiheesta. Peräkylän (1997, 182, 184) mukaan ihmiset esittävätkin itsensä erilaisissa rooleissa ja suhteissa vuorovaikutuskumppaneihinsa ja institutionaalisessa vuorovaikutuksessa keskustelun osapuolet valitsevat esittämänsä kuvaukset siten, että ne tukevat heidän institutionaalisia asemiaan ja tehtäviään.

Keskustelu ei näyttäisi etenevän minkään kokonaisrakenteen mukaan eikä siinä ole havaittavissa epäsymmetriaa, ja nämä piirteet ovatkin oletettavasti helpommin havaittavissa vuorovaikutustilanteessa asiakkaan ja asiantuntijan välillä. Institutionaalisen vuorovaikutuksen yhtenä piirteenä pidetään neutraalisuutta. Esimerkkikeskustelussa V48:n ja V30:n puheenvuorot (2. ja 3. vuoro) sisältävät melko vahvojakin mielipiteitä eivätkä ehkä ole kokonaisuudessaan neutraaleja puheenvuoroja. Esimerkiksi V48 kirjoittaa: *”(...) minulla on se tuntuma, ettei hän aina edes perehdy siihen”*, joka on melko vahva epäily jostakin asiasta, samoin kohta: *”onkohan mitään perusteita sille, että meikäläiset joutuvat tekemään (...)”*, jossa kysymys itsessään on aika vahvasti esitetty, jolloin sitä ei voida pitää kovin neutraalina. Tässä yhteydessä ilmaisu *”meikäläiset”* viittaa enemmänkin arki- kuin institutionaaliseen keskusteluun. Toisessa puheenvuorossa myös V30 esittää joitakin lauseita, jotka eivät ole ammatillisesti neutraaleja ilmaisuja, joista esimerkkinä seuraava: *”(...) päättäjät ei välttämättä tiedä mitä päättää, puhumattakaan siitä, onko hän ylipäätään kiinnostunut tietämään.”* Lauseessa esitetään melko vahva kanta tai epäily kyseiseen asiaan. Kolmas puheenvuoro eroaa kahdesta edellisestä siten, että siinä otetaan melko neutraali suhde käsiteltävään asiaan eikä esitetä kritiikkiä tai epäilyksiä. Lisäksi puheenvuoro on hyvin positiivisessa hengessä kirjoitettu, mistä kertoo puheenvuoron lopussa oleva toivutus: *”Tuomen tuoksua!”* sekä iloista ilmettä esittävä hymiö, jonka voisi tulkita toisten viestien ja näkökulmien hyväksynnäksi.

Keskustelun perusjäsenyykset

Puheenvuorojen sisäistä rakennetta vuorottelujäsenyyksen kautta tarkasteltaessa näyttää oletetusti siltä, että puheenvuorojen vaihtuminen on aineistossa hyvin selkeää ja näkyvää ja yksi henkilö puhuu aina kerrallaan. Ensimmäisen ja toisen puheenvuoron välinen viive on noin yhden vuorokauden verran, kun taas toisen ja kolmannen vuoron välillä on pidempi noin kolmen kuukauden viive. Viiveet ovat osoitus siitä, ettei puheenvuorojen vaihtuminen ole säännönmukaista. Kaikki kolme puheenvuoroa ovat suurin piirtein saman mittaisia.

Puheenvuorojen aloituksia ja lopetuksia tarkasteltaessa esimerkkikeskustelun ensimmäisen puheenvuoron aloittava sana: *Olen* ja toisen: *Itsekin olen* viittaavat siihen, että on alkamassa uusi vuoro joltakin toiselta henkilöltä. Jälkimmäisessä ilmaistaan lisäksi samanmielisyys edellisen puheenvuoron esittäjän kanssa ja näitä samanmielisyyden osoituksia on myös keskellä puheenvuoroa. Toinen puheenvuoro (V30:n) on siis hyvin preferoitu suhteessa sitä edeltävään vuoroon (ks. tarkemmin preferenssijäsenyys luku 3.2.3). Kolmannessa puheenvuorossa ei suoraan esitetä samanmielisyyttä edellisiin vuoroihin, mutta ei sitä preferoimattomaksikaan voi sanoa, koska siinä kuitenkin vastataan ensimmäisessä vuorossa esitettyyn kysymykseen. Preferoidusta vastauksesta kertonee myös puheenvuoron lopussa oleva iloista ilmettä esittävä hymiö. Tarkasteltaessa, onko puheenvuorojen lopussa osoituksia siitä kenelle seuraava vuoro on osoitettu, voidaan havaita, että ainoastaan ensimmäisen (V48:n) puheenvuoron lopussa tulee tällainen osoitus esille, koska siinä esitetään kysymys muille osanottajille. Puheenvuoro on siis osoitettu kaikille osanottajille. Kahdessa muussa puheenvuorossa ei tule tällaista osoitusta esille.

Sekvenssijäsenyyksen kautta tarkasteltuna tämän aineistopätkän puhetoiminnot liittyvät toisiinsa sekä saman teeman että toimintoparin kautta. Puheenvuorot muodostavat sekvenssin, jossa ensimmäisessä puheenvuorossa (toimintoparin etujäsenessä) esitettyyn kysymykseen esitetään kahdessa jälkimmäisessä puheenvuorossa (jälkijäsenissä) vastauksia. Jos tarkastellaan esimerkkikeskustelun sekventiaalista implikoivuutta, voidaan havaita, että ainoastaan ensimmäinen vuoro ennakoii siitä tulevan jatkon tietynlaiseksi, koska siinä esitetään kysymyksiä toisille osanottajille. Kysymykset luovat selkeitä odotuksia sille, millaisia seuraavien puheenvuorojen tulisi olla: kysymykseen odotetaan vastauksia. Toinen ja kolmas puheenvuoro on laadittu selkeästi vastaamaan ensimmäisessä vuorossa olleisiin odotuksiin. Niissä vastataan ensimmäisessä vuorossa esitettyihin kysymyksiin (ainakin viimeisenä olevaan kysymykseen), osoitetaan samanmielisyyttä sen esittäjän kanssa sekä viitataan siihen pariin otteeseen. Keskusteluanalyysissä kuitenkin

nähdään, että puheenvuorot voivat erota siinä, miten tarkasti tai väljästi ne rajaavat seuraavaa vuoroa (Raevaara 1997, 75). Kahdessa jälkimmäisessä puheenvuorossa seuraavia vuoroja rajataan hyvin väljästi, koska niissä ei esitetä mitään odotuksia niitä seuraaville vuoroille esimerkiksi jatkokysymysten muodossa, vaikka molemmissa silti jatketaan etujäsenessä käsiteltävää aihetta. Toisen puheenvuoron esittäjään (V30:een) tai ylipäätään koko toiseen puheenvuoroon ei kuitenkaan kolmannessa V32:n puheenvuorossa viitata. Toisaalta toisen puheenvuoron esittäjä ei myöskään aseta mitään odotuksia sitä seuraaville vuoroille. Toisena olevaa puheenvuoroa voisikin nimittää ensimmäisen ja kolmannen puheenvuoron välissä olevaksi välisekvenssiksi (Schegloff 1972, 364–365; Raevaara 1997, 80).

Keskusteluanalyysin kolmannen perusjäsenyyksen, korjausjäsenyyksen, piirteitä ei aineistopätkästäni löytynyt. Keskustelijat eivät siis käsitelleet puheessa, puheen kuulemisessa tai ymmärtämisessä esiintyviä ongelmia tai korjanneet sanomisiaan tai tässä tapauksessa kirjoittamiaan tekstejä.

4.3.2 Tarkastelussa Katkonaisesti vuorovaikutteinen keskustelu

Seuraavaksi esittämäni keskustelupätkä kuvaa parhaiten Katkonaisesti vuorovaikutteista ryhmää, jossa keskustelu muuttuu melko dialogisen aloituspuheenvuoron jälkeen monologisia piirteitä sisältäväksi. Esimerkkikeskusteluun on V50:n esittämän aloituspuheenvuoron¹⁵ jälkeen osallistunut kolme eri henkilöä. Olen myös tässä aineistoesimerkissä häivyttänyt tai poistanut kaikki tunnistettavuuteen liittyvät seikat (vrt. Vuorovaikutteisen keskustelun tarkastelussa edellisessä luvussa).

Katkonaisesti vuorovaikutteinen keskustelu:

Työnohjaus

Ohjaajat 13.11.2003

Tätä aihetta ehdotettiin aloitusseminaarissa. Tämän otsikon alla voit keskustella esimerkiksi työnohjauksen merkityksestä, toimivista työnohjauskäytännöistä tai epäonnistuneista kokeiluista. Voit myös antaa muille käytännön vinkkejä ja tietoa.

¹⁵ Olen myös tämän keskustelun analyysissä tarkastellut ainoastaan Virkun osanottajien esittämiä puheenvuoroja jättäen huomiotta ohjaajien ensimmäisenä esitettävän vuoron (vrt. Vuorovaikutteisen keskustelun tarkastelussa luvussa 4.3.1).

Re: Työnohjaus
V50 19.11.2003

Haluan aivan muutamalla sanalla kommentoida tätä aihetta: aivan liian vähän osaamme pyytää saati sitten vaatia työnohjausta, joka kuuluu niin nuoren ammattia aloittelevan sosiaalityöntekijän kuin jo kokeneemmankin konkarin työssä jaksamisen ammatilliseksi avuksi.

Parityönohjaus tai ryhmätyönohjaus ovat oivia keinoja moninkertaistaa siitä saatavia hyötyä; monia työyhteisöjä vaivaavia haitallisia asioita voidaan löytää sosiaalityön ja -työntekijän ulkopuolelta, ei hänestä itsestään johtuvina. Tilanteen piirtäminen tai kuvaaminen auttavat myös hahmottamaan omaa tilannetta. Liian usein meillä on tunne, että ”minä en riitä enkä osaa”, vaikka kyse ei useinkaan ole siitä, vaan työn tekemisen ehdoista. Työnohjauksen avulla on myös voitu vaikuttaa niihin ehtoihin, kun on ”voimaannuttu” nostamaan kissoja pöydälle (OA).

Olen toiminut kymmenisen vuotta sosiaalityöntekijöiden työnohjaajana. Oma ”työnohjaajan työkuuntoani” pidän yllä omassa työnohjausryhmässäni, jossa käytetään paljon kuvien tekemistä, maalaamista, saveen aiheiden tuottamista jne. Niiden avulla puramme tunteitamme, paineitamme ja työnohjauksissa esille nousseita vaikeita tilanteita. Joka kerran hämmästy, miten kuvan avulla sanoo paljon enemmän kuin itse asiassa tietoisesti on aikonut!

Työnohjausta antava ryhmäni on myös moniammatillinen ja monialainen: siinä on asiantuntemusta niin varhaiskasvatuksesta kuin kriminaalihuollosta ja monesta muusta sillä välillä. Jos joku teistä on kiinnostunut keskustelemaan tästä aiheesta enemmän (siis työnohjauksen saamisesta, työnohjauksen antamisesta ja työnohjauksen työnohjauksesta), niin kuulisin siitä mielelläni (AJK).

yst.terveisin V50 ;)

Re: Työnohjaus
V54 10.2.2004

Kuntamme [nimi muutettu, j-m] sosiaali- ja terveystoimessa pidettiin sisäisille työnohjaajille koulutuspäivä [päivämäärä poistettu]. Kouluttajana oli [nimi poistettu, j-m]. Teemana oli kokemuksellinen oppiminen työssä/työnohjauksessa ja aiheesta kiinnostuneille suosittelen [kouluttajan, j-m] kirjaa [kirjan nimi poistettu sekä lopussa olevat tiedot siitä, mistä kirjaa voi tilata, j-m]
(SPV)

Re: Työnohjaus
V10 8.3.2004

Olen monta vuotta työskennellyt organisaatioissani [nimi muutettu, j-m], en ole saanut työnohjausta kun vasta tämän vuoden alusta. Työnohjausasiasta on silloin tällöin keskusteltu, mutta asia on jäänyt.

Olen täällä ainoa sosiaalityöntekijä, mutta psykologien [määrä poistettu] kanssa viime vuoden lopulla uudelleen virisi keskustelu työnohjauksesta ja sen tarpeesta. Halusimme ryhmällemme [tieto muutettu, j-m] työnohjausta lähinnä ryhmien vetämiseen. Etsimme työnohjaajan ja esitimme asian kustannuslaskelmineen esimiehellemme ja asia meni heti läpi. Nyt saamme tämän kevään työnohjausta, jossa käydään tilanteita toiminnallisina menetelmin. Tähänastinen kokemukseni on myönteinen ja asiat, joita on pitkäänkin miettinyt saavat uusia näkökulmia eli kannattaa rohkeasti kysyä työnohjausta työnantajalta. (SPV+OA)

Re: Työnohjaus
V34 14.6.2004

Omat kokemukseni kuluneen toimintavuoden osalta työnohjauksesta ovat olleet todella positiivisia.

Organisaatiossamme [nimi ja kunta poistettu, j-m] on siirrytty uudenlaisen työn organisointiin. Olemme erottaneet selkeät tutkimusta ja arviointia vaativat lyhyillä hoidoilla selviävät omille kahdelle tiimille ja pidempiaikaista hoitoa tarvitsevat hoitotiimiin. Tässä prosessissa on ollut koko työyhteisölle usean vuoden ajan ulkopuolisena konsulttina [henkilön nimi poistettu, j-m] –kiitos siis hänelle!

Sosiaalityöntekijät ovat saaneet omina ryhminään tukea vanhempien ja parien kanssa työskentelyyn [henkilön nimi poistettu, j-m]. Olemme ryhmänä olleet erittäin tyytyväisiä. Osin työskentely on ollut koulutuksellista mm. imago terapian opettelua parien kanssa.

Vielä yksi vinkki: tiimin ohjausta olemme saaneet [nimi poistettu, j-m], joka on mm. toiminnallisten menetelmien kautta tuonut lisämausteen työssä ko. menetelmien käyttöön niin itse asiakastyötä tehdessä tai työnohjaajan roolissa toimiessa. (OA+SPV)

Heritagen (1996) esittämiin keskusteluanalyysin perusolettamuksiin sekä yhteistoiminnallisuuden periaatteisiin viitaten (ks. tarkemmin luku 3.2.3) osanottajat tekevät itseään esimerkkikeskustelussa ymmärrettäväksi siten, että he kertovat laajasti ja erittelevästi omista kokemuksistaan, ainakin ensimmäisen, kolmannen ja neljännen vuoron esittäjät. Keskustelussa ei kuitenkaan ole nähtävissä yhteistoiminnallisuutta eikä merkitysten syntymistä neuvottelun kautta, koska puheenvuoroissa ei orientoiduta, huomioida tai tulkita aiemmissa vuoroissa esiin tulleita asioita tai ainakaan se ei tule tekstissä selvästi esille. Ensimmäisen vuoron esittäjäkään ei enää tuo uutta puheenvuoroa esiin keskustelun edetessä, jossa hän ehkä kommentoisi tai tulkitsisi muita puheenvuoroja. Keskustelun konteksti on työnohjauksessa, jonka jokainen osanottaja luo uudelleen omassa puheenvuorossaan, mutta on vaikea sanoa, syntyykö se yhteistyön tuloksena. Keskustelu kuitenkin tuo lisätietoa ja kokemuksia aiheesta esille, mutta keskustelupätkästä ei saa selville sitä, vaikuttaako se keskustelun osanottajiin mitenkään tai että syntyykö keskustelussa yhteisymmärrystä. Keskustelu etenee sovussa eikä siinä ole havaittavissa väittelyn tai riitelyn aineksia.

Keskustelun institutionaaliset piirteet

Esimerkkikeskustelussa käytetään useita termejä tai sanoja, jotka Vuorovaikutteisen keskusteluesimerkin tapaan viittaavat siihen, että kyseessä on johonkin instituutioon liittyvä keskustelu. Keskustelussa esiintyy arkikeskustelulle ehkä vieraampia sanoja ja ilmauksia kuten: *työnohjaus, parityönohjaus, ryhmätyönohjaus, voimaannuttu, moniammatillinen, monialainen, asiantuntemus, varhaiskasvatus, kriminaalihuolto, sosiaali- ja terveystoimi, kokemuksellinen oppiminen, kustannuslaskelma, toiminnallinen menetelmä, toimintavuosi, organisaatio, uudenlainen työn organisointi, tutkimista ja arviointia vaativa, lyhyillä hoidoilla selviävä, hoitotiimi, ulkopuolinen konsultti sekä imagoterapia*. Näiden kuvausten ja sanojen kautta voisi

olettaa, että kyseessä on institutionaalinen keskustelu tai ajatusten esittäminen toisille kollegoille ja että sanat ja kuvaukset on valittu sen mukaan. Puheenvuorojen laatiminen aiheeseen liittyen sekä aihepiiriin kuuluvia termejä käyttäen kertoo myös responsiivisen toiminnan valinnasta.

Puheenvuorot ovat hyvin asiallisia, osa melko pitkiä ja eritteleviä. Ne sisältävät paljon ammattisanastoa ja vähemmän puhekieltä ja niissä otetaan melko neutraali suhde käsiteltävään asiaan. Esimerkiksi V54:n esittämä toisena oleva puheenvuoro on hyvin neutraali, siinä tuodaan muille asioita tiedoksi, eikä esitetä omia kokemuksia tai mielipiteitä. Sekvenssirakenne, keskustelun kokonaisrakenne ja vuorovaikutuksen epäsymmetrisyys eivät ehkä tässä tulleet esille.

Keskustelun perusjäsenyykset

Puheenvuoron sisäistä rakennetta vuorottelujäsenyyksen kautta tarkasteltaessa on selvää, että puheenvuorojen vaihto on näkyvää ja selkeää ja että vain yksi henkilö puhuu kerrallaan. Puheenvuorojen alkua ja loppua sekä niiden vaihtumista tarkasteltaessa voidaan havaita, että ensimmäisen puheenvuoron (V50) alussa oleva ilmaisu: *"Haluan aivan muutamalla sanalla kommentoida tätä aihetta"*, viittaa siihen, että puheenvuorosta on tulossa lyhyt, vaikka loppujen lopuksi se on kaikista puheenvuoroista pisin, useita rivejä pitkä. Myöhempien kolmen puheenvuoron alussa ei tule mitenkään selvästi esille se, miten pitkiä niistä on tulossa. Niissä ei myöskään osoiteta samanmielisyyttä edellisiin vuoroihin tai sitä, miten vuorot liittyvät edellisiin, vaan mennään suoraan omaan asiaan. Puheenvuoroista ensimmäinen on kaikista pisin ja toinen puheenvuoro lyhyin. Kolmas ja neljäs puheenvuoro on suurin piirtein samanmittaisia. Esimerkkikeskustelussa kolme puheenvuoroa alkavat sanoilla: *"Haluan"*, *"Olen"*, *"Omat kokemukseni"*, jotka viittaavat siihen, että he ottavat vuoron itselleen.

Ensimmäisen (V50) puheenvuoron lopussa osoitetaan halukkuus keskustella aiheesta kaikkien osanottajien kesken. Siinä siis annetaan vuoro toisille osanottajille. Lopussa on myös tervehdys: *"yst.terveisin"* sekä vinkkaavaa silmää esittävä hymiö, jonka voisi tulkita sarkastiseksi tai leikitteleväksi ilmeeksi. Tämän jälkeen kolme osanottajaa ovat ottaneet puheenvuoron ja kaikki puheenvuoron ottaneet ovat sellaisia, joilla on selkeästi kokemusta työnohjauksesta. Ensimmäisen vuoron jälkeisissä vuoroissa ei tule lopussa esille se, kenelle vuoro olisi osoitettu. Vuorot vaihtuvat siten, että ensimmäisen ja toisen vuoron välissä on viivettä kolme kuukautta, toisen ja kolmannen vuoron välissä noin yhden kuukauden verran, kolmannen ja neljännen vuoron välissä viivettä on

taas noin kolme kuukautta. Puheenvuorojen vaihtuvuus on siis hyvin epäsäännöllistä ja vuorojen välissä on pitkiä viiveitä.

Keskusteluanalyysin toisen perusjäsenyyksen, sekvenssijäsenyyksen, kautta tarkasteltuna puhejaksot liittyvät toisiinsa teemansa kautta, mutta muuten puheenvuorojen välistä linkitystä ei tule selvästi esille. Ainoastaan ensimmäisen (V50) puheenvuoron lopussa esitetään odotuksia siitä, millaisia seuraavat vuorot voisivat olla: *”jos joku teistä on kiinnostunut keskustelemaan tästä aiheesta enemmän (...), niin kuulisin siitä mielelläni.”* Tämä lause ei kovin tiukasti rajaa sitä, millaisia seuraavien vuorojen tulisi olla, mutta siinä annetaan jotakin suuntaa siihen sekä esitetään eräänlainen pyyntö jatkokeskusteluun. Puheenvuoro voidaan tulkita vierusparin etujäseneksi, jolla yleensä on vahva sekventiaalinen implikoivuus. Seuraavaa puheenvuoroa ei voi kuitenkaan pitää vierusparin jälkijäsenenä, koska siinä ei mitenkään viitata edellä esitettyyn vuoroon eikä oikeastaan keskustella aiheesta, vaan jaetaan tietoa muille. Tämän vuoron voisikin nimetä välisekvenssiksi (ks. Schegloff 1972, 364–365; Raevaara 1997, 80). Kolmas ja neljäs puheenvuoro voisivat olla vierusparin jälkijäseniä siinä mielessä, että niissä tuodaan ensimmäisessä puheenvuorossa pyydettyihin keskusteluteemoihin liittyviä asioita esille, mutta linkitys ensimmäiseen vuoroon ei kuitenkaan tule selvästi esiin. Puheenvuoroja on siis vaikea määritellä vastaukseksi ensimmäisessä vuorossa esitettyyn pyyntöön. Ensimmäisen puheenvuoron jälkeiset puheenvuorot ennakoivat hyvin väljästi sitä, millaisia niitä seuraavien vuorojen tulisi olla.

Se, ovatko vastaukset ensimmäisessä vuorossa esitettyyn pyyntöön preferoituja vai preferoimattomia on vaikea havaita, koska pyynnön esittäjältä ei ole tullut uutta puheenvuoroa, jossa hän toisi asian esille. Toisaalta puheenvuoroissa ei esitetä kritiikkiäkään muiden puheenvuoroja kohtaan.

Tässäkään keskustelupätkässä ei ole nähtävissä korjausjäsenyykseen viittaavia elementtejä, koska mitään asiaa ei nosteta keskustelun aikana ongelmalliseksi, toisen tai omaa puhetta (kirjoitusta) ei pidetä ongelmallisena tai korjata.

4.3.3 Tarkastelujen vertailua ja yhteenvetoa

Vuorovaikutteisessa keskustelussa on havaittavissa yhteistoiminnallisuutta sekä orientoitumista ensimmäisenä esitettyyn vuoroon, mitä vastaavasti Katkonaisesti vuorovaikutteisesta viestistä ei voida havaita. Vuorovaikutteisen keskustelun puheenvuoroja voisi Miika Marttuseen ja Leena Lauriseen (2001, 171) viitata dialogikirjeiksi, joissa kommentoidaan vain yhden ryhmän jäsenen ajatuksia, jolloin kaikkiin viesteihin ei reagoida tasapuolisesti. Marttunen ja Laurinen (mt. 171) ehdottavat, että edellä mainitun puutteen voisi korvata jatkossa palkitsemalla opiskelijoita siitä, että he reagoisivat kaikkiin kirjeisiin tasapuolisesti. Tällainen palkitseminen on tietenkin mahdollista oppimisympäristöissä, mutta entä ammattilaisten keskinäisissä verkkokeskusteluissa? Erityisesti Vuorovaikutteisen keskustelun kolmannessa puheenvuorossa olisin odottanut viittausta toisena esitettyyn vuoroon, mutta siinä vastataan vain ensimmäisessä vuorossa olleisiin kysymyksiin. Katkeilevasti vuorovaikutteisen keskustelun puheenvuoroja ei voida nimittää dialogikirjeiksi, koska linkitykset toisiin puheenvuoroihin puuttuvat.

Vuorovaikutuksessa olisi kuitenkin tärkeää, että kysymyksen esittäjä kommentoisi jotenkin saamiaan vastauksia, josta esimerkkinä Rudy Bretzin (1983, 13) esittämä vuorovaikutuksen analyysin malli, jossa vuorovaikutus edellyttää seuraavanlaisia toimintoja: keskustelija A esittää keskustelijalle B kysymyksen, ehdotuksen tai jonkin muunlaisen viestin. Vuorovaikutuksen edellytyksenä on, että henkilö B vastaa tähän viestiin ja että henkilö A vastaa tai reagoi edelleen B:n esittämään puheenvuoroon tai reaktioon. Bretzin mukaan vuorovaikutteinen kommunikaatio on tilanne, jossa kaksi (tai useampi) keskustelija vastaavat toisilleen. (Mt., 13.) Jos tarkastelee Vuorovaikutteista keskustelua tästä näkökulmasta, näyttäisi siltä, ettei se olekaan vuorovaikutteinen, koska ensimmäisen vuoron esittäjältä ei ole enää toista vuoroa eikä kolmannen vuoron esittäjäkään reagoi mitenkään toisena esitettyyn vuoroon. Myös Lindberg (2004, 139) on tuonut esiin, että omien ajatusten jakaminen ja kysymysten esittäminen eivät vielä yksistään riitä tuottamaan korkeatasoista vuorovaikutteista viestintää. Molemmat esimerkkikeskustelut pysyvät kuitenkin koko ajan samassa aiheessa ja tiettyä toimintoa, kokemusten kertomista pitkäaikaishoidon maksukäytännöistä sekä työnohjauksesta, edistetään.

Myös Katkeilevasti vuorovaikutteisesta keskustelusta on vaikea havaita yhteistoiminnallisuuden toteutumista. Siinä ei toteudu edellä mainittu Bretzin (1983) esittämä vuorovaikutuksen vaatimus, koska jokainen keskustelija on eri henkilö, osanottajat eivät vastaa toisilleen, eikä A (ensimmäisen

vuoron esittäjä) enää ota uutta vuoroa. Ensimmäisessä vuorossa esitetään halukkuus keskustella aiheesta lisää, mutta sitä seuraavissa vuoroissa ei linkitystä tähän ensimmäiseen vuoroon tule missään vaiheessa suoraan esille. Loput puheenvuorot liittyvät kyllä samaan aihepiiriin, mutta eivät ole riippuvuussuhteessa aiempiin vuoroihin ainakaan dialogisten piirteiden ja keskustelun jäsenysten kautta tarkasteltuna. Tämä tekee vaikeaksi tulkita, haluavatko muut puheenvuorojen esittäjät keskustella aiheesta lisää ensimmäisen vuoron esittäjän kanssa vai ainoastaan tuoda esiin oman kokemuksensa tai mielipiteensä. Ehkä näitä asioita pitäisi kysyä keskustelun osanottajilta itseltään (vrt. Matikainen 2001, 103). Verkossa välinpitämättömyyttä ja reagoimattomuutta toisten viesteihin on kuitenkin pidetty mahdollisena, vaikka kasvokkain tällainen olisi jopa sopimatonta ja epäkohteliasta (Matikainen 2003a 65). Schegloff (1972, 365) on tuonut myös tekstissään esiin, että vuorovaikutustilanteessa henkilöllä on velvollisuus vastata, jos häneltä kysytään jotakin. Tosin esille tuomissani esimerkikikeskusteluissa viestejä ei ole osoitettu suoraan kenellekään yksittäiselle henkilölle, mikä on saattanut saada aikaan sen, ettei kukaan osallistujista kokenut henkilökohtaista velvollisuutta vastata tai reagoida niihin.

Keskustelujen institutionaaliset piirteet

Tarkasteltaessa esimerkikikeskustelujen institutionaalisia piirteitä voidaan toisaalta puhua arkikeskusteluista, koska kukaan ei suorittanut Virkun kautta institutionaalisia tehtäviä ja osallistuminen keskusteluihin oli täysin vapaaehtoista. Toisaalta taas kyseessä olivat institutionaaliset keskustelut, koska osanottajat olivat keskusteluissa mukana omilla ammatillisilla rooleillaan ja keskustelunaiheet sekä keskusteluissa käytetyt ilmaisutavat liittyvät johonkin instituutioon. Esimerkkikeskusteluja ei siis voida verrata kavereiden tai tuttavien välisiin keskusteluihin, joten niitä voisikin luonnehtia institutionaalisiksi arkikeskusteluiksi. Keskusteluissa käytetyt institutionaaliseen keskusteluun viittaavat ilmaisutavat on nähdäkseni valittu siten, että oletetaan kollegoiden tai toisten osanottajien ymmärtävän ne eikä asiakkaiden tai ei-ammattilaisten kanssa käytäisi keskustelua samantyyppisistä asioista ja samoilla termeillä. Jokaisella on verkossa mahdollisuus saada puheenvuoro, joten se voisi olla yksi syy siihen, ettei keskusteluissa esiinny epäsymmetrisyyttä.

Esimerkkikeskustelujen puheenvuoroissa on nähtävissä neutraalisuuden ilmentymistä, joka viittaa institutionaaliseen vuorovaikutukseen. Keskusteluissa ei oteta vahvasti mihinkään kantaa tai esitetä vahvasti omia mielipiteitä, erityisesti Katkonaisesti vuorovaikutteinen keskustelu on tällainen.

Vuorovaikutteisessa keskustelussa oli jonkin verran nähtävissä ilmaisuja, jotka voidaan tulkita vähemmän neutraaleiksi. Neutraalisuus voi johtua siitäkin, etteivät osanottajat koe tarvetta esittää vahvoja mielipiteitä tai tunteita asiaan. Asian voi kuitenkin tässä aineistossa tulkita toisellakin tapaa. Kuten luvussa 2.2. tuli esiin, tunteiden ja henkilökohtaisten asioiden ilmaiseminen verkossa voi olla vaikeaa, koska välittömän palautteen saaminen on vähäistä ja todennäköisyys viestien erilaisille tulkinnoille on suuri (Sointu & Pelkonen 2000, 28). Neutraalisuus voi siis olla verkkovuorovaikutukseenkin viittaava piirre.

Molemmissa esimerkkikeskusteluissa mielenkiintoisena piirteenä ja säännönmukaisuutena tulee esiin se, että jokaisella keskusteluun osallistuvalla on omakohtaista kokemusta käsiteltävästä asiasta ja heistä jokainen nojaa puheenvuorossaan näihin työssään eteen tulleisiin kokemuksiin. Ehkä omien kokemusten esiin tuomisella halutaan perustella omaa näkemystä. Pohtimisen arvoista on sekin, onko edes mieltä osallistua keskusteluun, jos ei ole kokemusta käsiteltävästä asiasta? Miten voisikaan saada syvää ymmärrystä sellaisesta aiheesta, josta ei tiedä mitään ennestään ja mitä hyötyä siitä olisi osanottajalle? Dialogin ideanahan on juuri syventää aiempaa ymmärrystä jostakin aiheesta tai temasta.

Keskustelujen perusjäsenyykset, vuorovaikutus ja dialoginen luonne

Aineistoesimerkeissä olevat puheenvuorot ovat pääosin hyvin pitkiä ja pohdittuja ja niissä esitetään oma näkökulma perusteellisesti. Verkkoviestinnän eri aikaisuuden onkin nähty tuovan aikaa oman ajattelun reflektointiin sekä juuri tällaisten perusteltujen näkemysten ja uusien näkökulmien esittämiseen (Manninen & Nevgi 2000, 98; Korhonen 2003, 143). Verkkovuorovaikutuksessa on selkeää, että yksi henkilö puhuu kerrallaan. Puheenvuoroista ei kovin selvästi tule esille se, onko alkamassa uusi vuoro ja kuinka pitkä siitä on tulossa, paitsi Katkonaisesti vuorovaikutteisen keskustelun ensimmäisessä puheenvuorossa: ”*haluan aivan muutamalla sanalla kommentoida tätä aihetta*” (V50). Viiveet ovat esimerkkikeskusteluissa suuret, mikä tekee niistä katkonaisempia.

Molemmat esimerkkikeskustelut etenevät hyvin sopuisasti eikä niissä voida havaita riitelyn tai konfliktin aineksia. Esimerkkikeskusteluja voidaan siis kokonaisuudessaan pitää preferoituina. Samanmielisyys ja yhteenkuuluvuus onkin tuotu esiin vuorovaikutuksen kulkua ohjaavina periaatteina. Samanmielisyys voi laajasti tulkiten tarkoittaa keskustelussa minkä tahansa preferoidun toiminnan tuottamista tai preferoimattoman toiminnan välttelemistä eli samanmielisyys

on keskusteluissa yleistä (Sacks 1987; Tainio 1997). Samanmielisyyden osoitukset ja sopisuus voivat olla verkkoviestintäänkin liittyvä piirre kuten aiemmin mainittu neutraalisuuskin. On todettu, että keskustelu ja kommentointi on verkossa varovaisempaa ja siellä toimitaan jopa konflikteja vältellen, koska luettuna oleva kritiikki voi tuntua jopa julmemmalta kuin kasvotusten (Korhonen & Pantzar 2004, 29–30).

Vuorovaikutteisen keskustelun tarkastelun pohjalta voidaan todeta, että keskustelun puheenvuorot ovat riippuvuussuhteessa toisiinsa toimintoparin avulla ja muodostavat siten sekvenssin, mitä vastaavasti ei katkonaisesti vuorovaikutteisen keskustelun puheenvuoroista muodostu. Katkonaisesti vuorovaikutteisessa keskustelussa on nähtävissä useita monologisia elementtejä, jotka tulevat esille siten, etteivät puheenvuorot linkity tai ole riippuvuussuhteessa toisiinsa juuri ollenkaan, paitsi teemansa kautta. Sekventiaalisuus ei siinä ole näkyvä ilmiö, koska puheenvuorot eivät linkity toisiinsa toimintoparin avulla, eivätkä ne ennakoivat niiden jatkoa tietynlaiseksi (paitsi ensimmäinen vuoro jossain määrin). Matikainen (2001, 100) onkin kuvannut monologista puheenvuoroa sellaiseksi, jossa ei ole sidosta edelliseen tai yllykettä seuraavaan puheenvuoroon, joka kuvaa hyvin katkonaisesti vuorovaikutteisenkin keskustelun puheenvuoroja (paitsi ensimmäisessä puheenvuorossa on pieni yllyke muille). Keskusteluaihetta pidetään kuitenkin merkityksellisenä, koska siihen on reagoitu pitkänkin ajan kuluttua.

Kuten olen jo aiemmin tuonut esiin, tietokonevälitteisessä viestinnässä on mahdollisuus välinpitämättömyyteen, jolloin toisten esittämiin viesteihin tai kommentteihin ei välttämättä reagoida lainkaan. Kasvokkaisessa viestinnässä taas toisten kommentteja tai kysymyksiä on vaikeampi täysin sivuuttaa ja yleensä niihin reagoidaan jotenkin, vaikka pelkästään pienen nonverbaalin eleen avulla. Mahdollisuus välinpitämättömyyteen sekä verkkoviestinnän monologinen luonne kertoo keskustelun heikosta kiinteydestä eli heikosta sekventiaalisesta implikoivuudesta (Matikainen, 2001, 104), mikä tulee katkonaisesti vuorovaikutteisestakin keskustelusta esiin. Muissakin verkkokeskusteluja koskevissa tutkimuksissa on tullut esiin samantyyppisiä piirteitä. Niissä nähdään, että vuorovaikutusta ei verkossa ole, vaan keskustelu nähdään monologien sarjana ja dialoginen vastavuoroinen kommunikointi nähdään kehittämishaasteena (Lehti & Mustajärvi 2002, 57–58) ja että verkossa esitetään lähinnä omia mielipiteitä tai näkemyksiä ja vuorovaikutteista ja dialogista keskustelua on vähemmän (Matikainen 2003a, 65).

Katkonaisesti vuorovaikutteisessa keskustelussa on havaittavissa piirteitä, joita myös Lindberg (2004, 139) on havainnut verkkokeskusteluaineistostaan. Viesteissä on hänen mukaansa paljon omien ajatusten avaamista ja jakamista, mutta toisten ryhmäläisten ajatuksiin ei tartuta. Lindbergin aineiston ensimmäiset (keskustelun aloittavat) viestit olivat osittain lyhyitä eikä niihin mahtunut juuri asiasisältöä. (Mt., 139.) Esittämissäni esimerkkikeskusteluissa taas aloittavat viestit olivat melko pitkiä ja sisälsivät paljonkin asiaa kuten suurin osa muistakin puheenvuoroista.

Vuorovaikutuksen onnistumiseen verkossa vaikuttaa se, ohjataanko ryhmää tai tutustutetaanko heitä jotenkin toisiinsa (Korhonen & Pantzar 2004, 29; Lehti & Mustajärvi 2002, 57–58). Näitäkin esimerkkikeskusteluja olisi voinut jossain vaiheessa ohjata esimerkiksi silloin, kun puheenvuorojen väliin alkoi tulla viivettä. Toisaalta valitsin tietoisesti analyysiin mukaan keskusteluja, joihin ohjaajat eivät olleet osallistuneet (paitsi ensimmäisillä puheenvuoroilla, joita ei tässä analyysissä huomioitu). Virkun sisältökeskustelujen joukossa oli sellaisiakin, joihin ohjaajat olivat osallistuneet ja joita he olivat yrittäneet vauhdittaa ja ohjata omilla puheenvuoroillaan. Osanottajien tutustumista toisiinsa edistettiin Virkku-hankkeen alussa järjestetyllä aloitusseminaarilla, jossa osanottajilla oli mahdollisuus tutustua toisiinsa kasvotusten.

Vastaanottajien reaktioiden on ajateltu olevan verkkovuorovaikutuksessa erityisen kriittisiä kohtia ja koko keskustelun suuntautumisen ja etenemisen on nähty määräytyvän niistä (Aarnio 1999, 13). Voisikin ajatella, että Katkonaisesti vuorovaikutteisessa keskustelussa ollut toinen puheenvuoro vei aiheita hiukan toisaalle ja se saattoi vaikuttaa keskustelun etenemiseen siten, ettei ensimmäiseen vuoroon enää viitattukaan. Myös molemmissa keskusteluissa esiintyvät puheenvuorojen välissä olevat viiveet ovat voineet vaikuttaa siihen, ettei edellisiin puheenvuoroihin viitattu lainkaan. Ehkä palaaminen pitkän ajan kuluttua viestiin vaikuttaa jotenkin siihen, viitataanko siihen enää. Viiveet keskusteluissa voivat olla verkkovuorovaikutukseenkin viittaava piirre, koska verkon kirjallisessa ja välittyneessä viestinnässä ryhmä joutuu rakentamaan toimintansa lähinnä kirjallisen informaation varassa, jolloin asioiden käsittely on hitaampaa (Korhonen & Pantzar 2004, 29–30).

Molemmissa esimerkkikeskusteluissa tulee esiin eräs dialogista vuorovaikutusta mahdollisesti sulkeva tai estävä piirre. *Olen* ja *Itsekin olen* -muodot kertovat aineistossa uuden vuoron alkamisesta, mutta ne on otettu esille myös monologisiin puheenvuoroihin viitattaessa. Matikainen (2001, 101) näkee monologisen viestinnän piirteenä puheenvuorojen alussa esitetyt puhujaan itseensä vahvasti viittaavat ilmaisut: ”olen”, ”itse”, ”minusta”, ”minustakin”, ”olen sitä mieltä, että...”. Tämä aloitusten minä -muotoisuus ei kuitenkaan sulje pois dialogin mahdollisuutta, mutta

jos tämäntyyppiset aloitukset suhteutetaan keskustelun kysymys-vastaus -muotoon, vaikuttaisi siltä, että kyseessä on pikemminkin luonteeltaan monologinen vastaus kuin dialoginen puheenvuoro (mt., 101). Molemmissa esimerkkikeskusteluissani on nähtävissä, että puheenvuoroja aloitetaan näillä itseensä viittaavilla sanoilla: ”Olen” ja ”Itsekin olen” (Vuorovaikutteisessa keskustelussa) sekä ”Haluan”, ”Olen” ja ”Omat kokemukseni” (Katkonaisesti vuorovaikutteisessa keskustelussa). Näitä puheenvuoroja voitaisiin siis Matikaisen tulkinnan mukaan pitää monologisina alussa olevien sanamuotojen takia. Tämä pitää osittain paikkaansa Katkonaisesti vuorovaikutteisessa keskustelussa, mutta Vuorovaikutteisen keskustelun puheenvuorot sisältävät kokonaisuudessaan kuitenkin useita dialogisia elementtejä, joten en pelkästään alussa olevan sanamuodon vuoksi nimittäisi niitä monologisiksi.

Eri tutkimuksissa on tuotu esiin niin sanotun tavallisen keskustelun ja dialogin välisiä eroja. (Mm. Bohm ref. Senge 1994, 238–240; Heikkilä & Heikkilä 2001, 57). Tutkimuksissa nähdään, että dialoginen keskustelu on jotakin laajempaan yhteisymmärrykseen tähtäävää ja tavallisessa keskustelussa vastaavasti tavoitteena on kilpailu, voittaminen sekä toisten esittämien mielipiteiden vähättely tai murskaaminen. Tästä näkökulmasta katsottuna tarkastelemiani keskusteluita ei voida pitää tavallisinakaan keskusteluina, koska en havaitse niissä mitään kilpailuun tai toisten vähättelyyn liittyviä elementtejä. Heikkilä & Heikkilä (2001, 60) tuovatkin esiin, että erot näiden välillä voivat olla merkittäviä tai kyse voi olla vähittäisestä muuttumisesta, jolloin dialogissa on joukko keskustelulle ominaisia piirteitä ja vastaavasti keskustelu voi muuttua dialogiksi.

Mitä esimerkkikeskusteluilla saatiin aikaiseksi? Freiren (1972) mukaan dialogi on jotain sellaista, joka mahdollistaa uuden kriittisen ajattelun syntymisen, oppimisen sekä saa aikaan vastavuoroista luottamusta. Näiden ”aikaansaannosten” tai dialogin lopputulosten tutkiminen ei ole aineiston kautta helppoa, koska on vaikea nähdä, ovatko osanottajat mahdollisesti oppineet keskustelun kautta jotakin uutta tai onko se saanut heissä aikaan uudenlaista ajattelua. Matikainen (2001, 103) onkin tuonut esiin, että se, voidaanko verkkokeskusteluita pitää dialogeina, vaatisi keskustelujen tarkan erittelyn lisäksi keskustelijoiden haastattelua. Jos ajatellaan, että dialogissa syntyy yhteistä ymmärrystä ja ajattelua, jäävät esimerkkikeskustelut enemmänkin valmiiden mielipiteiden esittämiseksi, eikä ajattelun ja ymmärryksen muutoksia ole keskustelujen kautta tarkasteltuna juuri havaittavissa.

Molemmissa keskusteluissa puheenvuoroja on esitetty melko vähän. Viesteihin vastaaminen on kuitenkin nähty luottamuksen ylläpidossa tärkeänä ja tämän korostuu erityisesti verkossa: jos toiset

eivät vastaa esitettyihin viesteihin, lisää se epäluottamusta osanottajien välillä (Järvenpää & Leidner 1998, 31). Vuorovaikutteisessa keskustelussa luottamusta lisäävinä elementteinä voidaan pitää kysymyksiin tulleita kahta vastauspuheenvuoroa, mutta epäluottamusta on saattanut lisätä se, että yksi vastauksista on tullut vasta kolmen kuukauden kuluttua edellisestä. Myös Katkonaisesti vuorovaikutteisessa keskustelussa luottamusta on voinut vähentää viestien välillä olevat viiveet sekä se, ettei ensimmäiseen vuoroon suoraan reagoida tai viitata. Luottamusta on vaikea huomioida aineistopätkistä muulla tavoin kuin vastausaktiivisuudella, joten tämäkin on asia, jota pitäisi kysyä keskustelun osanottajilta itseltään. Vastaaminen on muutenkin dialogin kannalta tärkeää, koska uusia ääniä voi syntyä vain eri äänien vuoropuhelussa (Mönkkönen 2002, 39–40).

Havainnoitaessa demokraattisen dialogin piirteitä (Gustavsen 1992) voidaan nähdä, että Vuorovaikutteisessa keskustelussa ideat ja argumentit liikkuvat jossain määrin osanottajien välillä, esimerkiksi toisessa V30:n puheenvuorossa viitataan ensimmäisessä vuorossa esitettyihin asioihin: ”*Toisekseen toit V48 erittäin tärkeän asian esille (...)*”, joka voitaisiin tulkita ensimmäisessä vuorossa esiin tulleen argumentin liikkumisena osanottajalta toiselle. Tällaista herkkyyttä toisen henkilön esittämille lähtökohdille, jota V30 puheenvuorossaan tuo esiin, on pidetty dialogin peruselementtinä (Mönkkönen 1996, 56). Katkeilevasti vuorovaikutteisessa keskustelussa ei ole nähtävissä ideoiden ja argumenttien liikkumista keskustelijoilta toisille. Demokraattisen dialogin ajatusta kaikkien mahdollisuudesta osallistua keskusteluun ei ole tässäkään rajoitettu. Kuka tahansa olisi halutessaan voinut osallistua keskusteluun.

Molempiin esimerkikeskusteluihin olisin toivonut lisää aktiivisuutta, molemmin puolista sitoutumista ja vastavuoroisuutta, jotka ovat edellytyksiä onnistuneelle dialogille (Burbules 1993, 80–82). Vaikka Vuorovaikutteisessa keskustelussa onkin nähtävissä sitoutumisen ja vastavuoroisuuden merkkejä, jää keskusteluaktiivisuus molemmissa esimerkikeskusteluissa pieneksi. Onkin havaittu, että verkkokeskusteluissa on mukana paljon henkilöitä, jotka seuraavat ja lukevat keskusteluja, mutta eivät osallistu niihin (ks. esim. Aarnio 1999; Tella 1997). Verkossa vuorovaikutus ei kuitenkaan jatku eikä sitä pidetä yllä sanattomalla kommunikaatiolla, joten osanottajien on tuotava itseään jotenkin esille (Aarnio 1999, 17, 19). Verkossa ei voida havainnoida nonverbaaleja piirteitä, ellei osanottaja esitä hymiöitä tai muita merkkejä, joilla voidaan jotenkin tulkita hänen tunnetilaansa. Voi olla, että näitäkin esimerkikeskusteluja lukiessaan moni on reagoinut niihin jotenkin esimerkiksi nyökkäämällä hyväksyvästi tai pudistamalla päätään erimielisyyden osoittamiseksi. Tällaiset eleet eivät kuitenkaan tule verkossa esille muuten kuin kirjoittamalla ne toisille auki (ks. sosiaalisten vihjeiden puute verkkovuorovaikutuksessa luku 2.2).

Uskon, että näissäkin keskusteluissa on ollut useita henkilöitä ”hiljaisesti läsnä”, koska kaikilla osanottajilla on ollut mahdollisuus seurata keskustelua.

Esimerkkikeskustelujen kautta tarkasteltuna näyttäisi siltä, että dialogista vuorovaikutusta on verkossa vaikea saavuttaa, eikä se muidenkään aihetta koskevien tutkimusten mukaan ole nähty helppona. Aarnion mukaan se vaatii taitavia osatoimintoja ja välineitä, joista esimerkkinä hän esittelee kognitiivisen eläytymisen mallin (ks. tarkemmin luku 2.2.2), joka voisi olla yksi keino dialogin aikaansaamiseksi. Korhosen (2003, 248) verkkokeskusteluaineiston kautta oli havaittavissa, että toisten viestejä seurattiin ja ehkä luettiin, mutta todellista syventymistä tai eläytymistä toisten ajatuksiin ei juuri esiintynyt ainakaan keskustelujen alussa. Korhonen ja Pantzar (2004, 42) tuovatkin esiin, että verkossa keskustelun tavoite ja toimintatavat tulisi miettiä tarkkaan ennakkoon, jos tavoitellaan dialogista vuorovaikutusta. Virkkuun luoduissa pelisäännöissä ehdotettiin verkkoareenalle dialogin pelisääntöjä, jotka sisälsivät ajatuksia siitä, ettei verkkoareenan keskustelujen tarkoitus ole oman näkökulman voittaminen vaan vastavuoroinen ymmärtäminen ja erilaisista näkökulmista oppiminen ja että tavoitteena keskusteluissa on: ”yhteisen ymmärryksen rakentaminen osallistujien tuottaman tiedon avulla” (Sosiaalityöntekijän nettiopas). Ehkä hankkeen alussa olisi pitänyt vielä enemmän korostaa tietynlaista kommunikointitapaa, jotta dialogiin olisi voitu päästä, mutta toisaalta voiko tämäntyppisissä vapaaehtoisuuteen perustuvissa ammattilaisten välisissä keskusteluissa asettaa tiukkoja tavoitteita ja toimintatapoja etukäteen?

Dialogisen vuorovaikutuksen synnyn ”esteenä” voi ehkä olla sekin, ettei verkkokeskustelualustaa osata käyttää. Korhonen ja Pantzar (2004, 32) tuovat esiin, että verkkokeskustelualustoilla tulee hallita eri aikaista viestintää, jossa tulee osata hahmottaa käytyä keskustelua. Verkkokeskustelualustat voivat kuitenkin tuntua alussa hankalilta ja aiheuttaa osallistujille vaikeuksia. Keskustelua tulisi osata selata sekä omassa viestissä tulisi osata joustavasti viitata muihin samalla kun kirjoittaa omaa kontribuutiotaan keskusteluun ja että tässä on vielä parantamisen varaa. Oppimisalustojen (tai verkkokeskustelualustojen) kehittämiseen tulisi lisäksi kiinnittää huomiota. (Mt., 32.) Se, ovatko Virkun osanottajat kokeneet verkkoalustan vaikeana, on kuitenkin mahdoton kysymys vastata tämän aineiston perusteella.

Verkkokeskustelussa saattaa olla vaikea tavoittaa dialogisia piirteitä, mutta voi olla arveluttavaa päätellä, että dialogi olisi verkossa automaattisesti vaikeampaa kuin kasvotusten, sillä dialogin saavuttaminen ei ole kasvokkaisissa keskusteluissakaan helppoa (Matikainen 2001, 103).

Korjausjäsenyykseen liittyviä piirteitä ei esimerkkikeskusteluista löytynyt ja tämä piirre lienee yleisempi kasvokkaisessa keskustelussa. Verkossa kirjoitetusta tekstistä voidaan poistaa virheitä ja sitä voidaan muokata ennen kuin se annetaan muille luettavaksi, jolloin se voi olla eräällä tavalla valmiimpaa ja hiotumpaa kuin puhuttu kieli.

Seuraavaksi siirryn tutkimukseni empiirisessä tarkastelussa Virkun osanottajille tehdyn haastatteluaineiston analyysiin ja tulosten erittelyyn, joiden kautta pyrin tuomaan lisäymmärrystä sille, mitä Virkun osanottajat itse ajattelevat verkkoareenan vuorovaikutukseen osallistumisesta, kirjoittamisesta sekä niihin liittyvistä ehdoista.

5. VIRKKUUN OSALLISTUMINEN JA KIRJOITTAMINEN

Seuraavaksi tarkastelen sekä havainnollistan Virkun osanottajille tehdyn haastatteluaineiston kautta, mitä Virkun osanottajat itse ajattelivat Virkun hyödyistä, Virkkuun osallistumisesta sekä sinne kirjoittamisesta. Lisäksi tarkastelen sosiaalityön kirjoittamiseen liittyviä elementtejä. Koska tutkimukseni pohjautuu sosiaalisen konstruktionismin ajatuksiin, keskityn tutkimuksessani ainoastaan edellä mainittuihin teemoihin jättäen osanottajien taustojen tarkastelun vähemmälle. En ole tutkimuksessani huomionnut haastateltavien ikää, sukupuolta, koulutustaustaa, Internetin käyttöhistoriaa tai sitä minkä aikaa osanottajilla on ollut Internetyhteydet työpaikoilla käytössään. Voi olla, että näillä tekijöillä on ollut vaikutusta annettuihin vastauksiin (vrt. Räsänen 2005). Uuden tekniikan käyttö ei ole vielä välttämättä kaikille itsestään selvää, kun taas joillekin tietokoneet ovat luonnollinen osa työtä ja ehkä muutakin elämää. Jotkut taas käyttävät tietokonetta vain silloin, kun se on työn kannalta välttämätöntä, eivätkä välttämättä käytä sitä vapaa-ajallaan (vrt. Pihlajamäki 1998, 160). Pihlajamäen (mt., 160) mukaan suurin osa ihmisistä ei ollut vielä 1990-luvun lopussa täysin sisäistänyt tietokoneita ja -verkkoja sosiaalisen vuorovaikutuksen mahdollistajina eikä tällaisia palveluita osattu vielä edes kaivata.

Haastattelujen analyysin olen toteuttanut luvussa 3.3.2 esitetyn temaattisen analyysin keinoin. Esimerkkeinä käytetyissä haastattelupätkissä haastateltavien nimet on muutettu kirjainnumeroyhdistelmä -koodeiksi, jotka on annettu täysin sattumanvaraisessa järjestyksessä. Sitaateissa olevia mahdollisia tunnistetietoja on muutettu tai poistettu, jotta haastateltavien anonymiteetti säilyisi.

5.1 Virkkuun osallistuminen

Kysyttäessä Virkun osanottajilta, millaisia hyötyjä ja etuja he ajattelivat Virtuaaliseen kumppanuusverkkoon osallistumisesta saavan, tuli esiin hyvin monenlaisia ajatuksia ja toiveita. Osa toivoi keskustelua sosiaalityöstä yleisemmällä teorioiden ja menetelmien tasolla, kun taas osalla oli tavoitteena käytännön työhön liittyvistä asioista keskusteleminen. Seuraavassa esimerkki haastateltavan H10 vastauksesta, jossa hän kertoo halunneensa keskustella ja vaihtaa mielipiteitä sosiaalityöstä käytännön työasioiden sijaan yleisemmällä tasolla:

”(...) käytäis keskustelua yleisesti sosiaalityöstä ja vois vaihtaa mielipiteitä ja lähinnä se ajatus oli tämäntyyppinen, ku muuten sosiaalityöstä ei juurikaan tässä arkipäivän työssä keskustella, ku se on juuri aikalalla tätä asiakastyön tekemistä ja näitten casien käsittelyä ja tässä kaupungissa hyvin vähän keskustellaan ylipäättänsä sosiaalityön teorioista ja sosiaalityön menetelmistä ja tavallaan tutkimuksesta ja sen tyyppisistä niin ajattelin, että tää, tässä Virkussa ehkä sais niinku tämmöisiä tarpeita tyydytettyä.” (H10)

Toinen haastateltava (H11) näki Virkusta saatavana hyötynä sen, että se jäsentäisi kuvaa sosiaalityön kentästä ja siitä, millaisia näkemyksiä muilla osanottajilla on sosiaalityöstä.

Kolmella haastateltavalla (H2, H8 ja H7) oli vastaavasti tavoitteena käytännön työhön liittyvistä asioista keskusteleminen ja erityisesti sellaisista asioista, joita tulee harvemmin työssä eteen ja jotka ovat ongelmallisempia tai erityisiä. Esimerkiksi H7 kertoo ajatuksistaan näin:

”No kyl mä ihan ajattelin, ett vois vaikka ajatuksia erilaisista, lähinnä nyt lastensuojeluasioista, kysellä ihmisiltä. Nää on semmosia asioita, mistä yleensä aina sitten soitellaankin kollegoille ympäriinsä (...) niin sehän ois käynny täällä verkossa sillai, ett ois useamman ihmisen kans voinu samanaikaisesti olla yhteydessä. Ett sitä ja varmasti just joissakin tämmösissä erikoisemmissa, esimerkiks vammaispalveluasioissa, mitä tulee vastaan. (...) Ett ihan tämmöstä käytännön tasolla olevaa, joka ois ehkä vähentäny sitte omaa pähkälöintiä.” (H7)

Verkossa tapahtuvasta sosiaalityön konsultaatiosta rohkaiseva esimerkki on muiden muassa Pohjois-Suomen verkostokonsultaatiohankkeen Lastensuojelun verkkokonsultaation kautta saadut kokemukset, jossa Internet-pohjainen etäkonsultaatio koettiin yhdeksi vaihtoehdoksi saada erityisosaamista ja konsultaatiota vaikeisiin lastensuojelun asiakastilanteisiin pitkienkin etäisyyksien päähän (Vesterinen 2004).

Jotkut haastateltavista (H3, H4, H5, H6 ja H9) näkivät Virkkuun osallistumisen etuna juuri konsultoinnin mahdollisuuden esimerkiksi työmenetelmistä sekä lisäksi Virkun kautta haluttiin vaihtaa kokemuksia, saada tietoa, vertaistukea sekä kollegatukea.

Kahdessa vastauksessa (H1 ja H8) tuli esiin, että Virkkuun osallistumiseen vaikutti kiinnostus moderniin tiedonvälitykseen sekä työvälineisiin:

”Ett sitä voi käyttää monipuolisesti tämmösiä moderneja työvälineitä (...) tää areena, ett minkä takia mä halusin rekisteröityä, niin kaikki kiinnostaa tämmöset uudet jutut.” (H1)

Kansallisen Multimediaohjelman kuluttajatutkimukset -hankkeen tulosten yhteenvedossa tuli esiin, että 1990-luvun lopulla suomalaisten yhtenä tietotekniikan käytön syynä oli mielenkiinto kaikkea uutta kohtaan ja että työssään uusia laitteita ja palveluita hyödyntävät haastatellut olivat kertoneet pitävänsä tärkeänä kehityksessä mukana pysymistä, koska sitä kautta nähtiin mahdollisena jatkossa hyödyntää tekniikkaa sekä tehostaa omaa työskentelyään yhä enemmän (Puirava 1997, 178).

Yksi haastateltava (H12) kertoi osallistumisen syykseen sen, että Virkku kiinnosti häntä ja että hän halusi päästä sisältäpäin katsomaan, miten se toimii sekä lisäksi hän halusi osallistua keskusteluihin.

Haastatteluvastauksista seitsemässä suurimpana osallistumisen esteenä tuli esiin ajan puute. Koetaan, ettei työpäivänä ole aikaa tai sellaista hetkeä, jolloin Virkussa olisi ehtinyt käymään. Seuraavassa esimerkki vastauksesta, jossa Virkun kerrotaan jääneen työkiireiden jalkoihin:

”(...) Alkuun käytin jonkin verran ja sitten tuli pitkä tauko, johtuen ihan yksinkertaisesti vain siitä, että töissä oli ihan hirveä se tilanne, (...) oli lomina ja sairaslomia ja semmosta, mikä tietysti tekee sen ruuhkan aina. (...) en varmaan mitään muuta [keksi esteeksi osallistumiseen, j-m] ku sen ajan puutteen, ett se on se suurin. Ett kerta kaikkiaan, että ei siinä päivässä ole sellasta rakoa, että aamulla ne työt painaa päälle ja on pakko ruveta purkamaan niitä asiakasasioita ja sit huomaa, että koko päivänä ei taaskaan tullu sellasta rakoa, että sinne ois päässy.” (H2)

Kaikissa ajan puutteeseen viittaavissa vastauksissa tuli ilmi jollakin tavoin, että ajan puute johtui siitä, ettei Virkusta ollut tullut rutiininomaista toimintoa eikä sitä oltu ”istutettu” työpäivään ja rutiineihin, joten siksi sen käyttö oli jäänyt. Haastateltavat toivat esiin, että Virkulle pitäisi vain osata järjestää aikaa. Seuraavassa esimerkissä haastateltava kertoo siitä, mistä ajan puute oli johtunut sekä vertaa Virkun käyttöön ottoa pankkipalveluiden opetteluun:

”No ei mitään muuta, ku se ajan puute. Se on, ett kaikki noi tekniset ongelmat niin, mun mielest ne ei nyt ole niin ihmeellisiä, ett en mä sitä sano, mut ett ajan puute on ihan selkeesti, että siis jos ei sitä oo ottanu itelleen tämmöseks toimintatavaksi niin, siis esimerkiks mä en oo istuttanu sitä tähän nykyiseen työhöni. (...) Nii, että pitäis vaan niinku istuttaa rutiineihin, niin sillon se toimis, mut mä

en oo ehtiny istuttaa sitä rutiineihin, joten se ei toimi [nauraa, j-m]. (...) Se on vähän sama asia kuin pankkipalveluiden opettelu, että sitä täytyy vaan oppii käyttään.” (H4)

Haastateltava (H2) viittaa siihen, että jos Virkkua osaisi käyttää yhtä sujuvasti ja nopeasti kuin muita työssä usein käytettäviä tietoteknisiä sovelluksia, sitä ehtisi paremmin käyttää. Tällä hetkellä Virkkuun meneminen vie hänen mukaansa liian paljon aikaa, joten sitä ehdi työpäivän aikana käyttämään:

”Ett siinä on varmaan kysymys siitä, ett se, ett sitä ei oo hirveesti käyttäny, niin se on vielä pikkasen hidasta, ett sillä lailla, jos se olis nopeempaa ja hyvin sujuvaa, niin sitä ehkä käyttäis silleen, ett sen avais siinä, ku jonkin Wordin tai potilastietojärjestelmän aamulla olemaan tonne ja vilasis. Eihän siihen menis paljoakaan aikaa, mut täytyis saada itelle tonne selkäpiihin, tonne takaraivoon semmoseksi just, ett sen avais, vilasis, kävis kattomassa kuin sähköpostiansa, aina siellä joka välissä. Mut että kun niitä on paljon niitä juttuja, mitä täytyy niissä väleissä [nauraa, j-m] käydä katsomassa ja tää on nyt uus, se ei oo itellä vielä tuolla ytimissä, niin siihen menee sen verran enemmän aikaa, ku sinne menee (...) Niin se on vaan jotenkin ajan puute (...) on se suurin uhka.” (H2)

Haastateltava H8 tuo esiin, ettei hänellä ollut alussa aikaa perehtyä Virkun käyttöön siis konkreettisesti siihen, miten se toimii ja miten sinne mennään. Hän kertoo, ettei ollut päässyt Virkun alussa järjestettyyn seminaariin, jossa Virkun käyttöä opeteltiin. Lisäksi hänen työpaikallaan ei kukaan muu käyttänyt Virkkua, joten hän ei saanut sitäkään kautta tukea Virkun käyttöön ottoon:

”(...) ett se [Virkun aloitusseminaari, j-m] ois varmaan ollu semmonen ihan tarpeellinen, ainakin minulle ehdottoman tarpeellinen, ett ois saanu niinku sen perehdytyksen tai käyttöopastuksen siihen, niin mä uskosin, ett ehkä sitä sit ois tullu käytettyä. Mut ett nyt tuntuu, ku se jäi tähän yksin ihmeteltäväks ja meillä ei kukaan muu tääl töissä niinku ei ollu sit, eikä siit ollu mitään puhetta niin tavallaan se jäi sitten.” (H8)

Muissakin tutkimuksissa on tullut esiin, että työelämässä, alasta ja ammatista riippuen, uusien laitteiden ja palveluiden rooli on ainakin siinä mielessä vähäinen, ettei niiden käyttöönotto välttämättä tapahdu kovin nopeasti ja vaikka uusi tapa hoitaa asioita olisikin helpompi, sen opettelu voi joskus vaatia liikaa aikaa. Käyttöön oton lykkäystä selitetäänkin usein kiireillä, joka joissakin tapauksissa on aivan todellinen syy. (Puirava 1998, 177; Rinne 1997, 129.) Lindbergin (2004, 144)

tutkimuksessa verkkokeskustelualusta koettiin liian työlääksi, mikä johti siihen, että se jäi sähköpostin ja puhelimen jälkeen toissijaiseksi viestinnän välineeksi. Uuden ja itselle oudon verkkokeskustelualustan käyttö vaatiikin hieman totuttelua ja saattaa alussa aiheuttaa vaikeuksia osallistujille (Korhonen & Pantzar 2004, 32). Nevgin ja Tirrin (2003, 100–101) tutkimuksessa opiskelijat esittivät verkkokurssin keskeyttämiselle syinä työkiireet, -paineet sekä ajan puutteen. Ajan käyttö oli siis arvioitu väärin. On kuitenkin pidettävä mielessä, että ajankäyttöömme vaikuttavat sekä omat tarpeemme että intentiomme, jotka määrittävät sitä, miten haluamme käyttää ja tuhjata aikaamme erilaisiin tapahtumiin tai puuhasteluihin (Rinne 1997, 143).

Haastatteluissa tuli ilmi, että puhelin on nopeampi viestinnän väline kuin Virkun verkkokeskusteluareena:

”(...) monta kertaa on ollu semmonen asia, ett vitsi tää ois semmonen asia [josta voisi kirjoittaa Virkkuun, j-m], mut sitten tulee tää aika ja sitten sitä tekee niin, ett soittaa esimerkiksi kollegalle, jonka tuntee entuudestaan [nauraa, j-m].” (H5)

Puhelimen käytön etuja on tarkasteltu eri tutkimuksissa. Rinne (1997, 129) tuo esiin, että puhelimen käytön etuna nähdään usein sen antama mahdollisuus nopeampaan viestintään ja tavoitettavuuteen, joka on parempi kuin esimerkiksi sähköpostilla viestittäessä. Sosiaalityössä tavallisesti kysytään kaukana olevilta neuvonantajilta apua puhelimitse (Vesterinen 2004, 9). Puhelin on suosittu, tuttu ja helppo konsultointitapa sekä taloudellisesti edullinen ja nopea (Kurra 2005, 38), joten sen käyttö sosiaalityössä on hyvin perusteltua.

Kolmessa (H1, H6 ja H7) ajan puutteeseen viittaavassa vastauksessa korostuu, ettei Virkun käyttö ole ollut työn tekemisen ja sujumisen kannalta niin olennainen asia, joten siksi sen käyttö on jäänyt:

” (...) Mä yritinkin varmaan laittaa parille seuraavalle kuukaudelle niitä aikoja, että tuolloin mä yritän siellä [Virkussa, j-m] käydä, mut sitten tuli jotain semmosta akuutimpaa ja ne jäi käyttämättä (...) ja kyllähän toki tämmönen, joka nyt ei ole niin sanotusti välttämätön työn sujumisen kannalta niin se täytyy sit vaan siirtää. (...)” (H6)

Haastateltava H10 huomasi Virkun alussa, että muilla osallistujilla on erilaiset tavoitteet kuin hänellä itsellään, joten hän ei sen vuoksi ole osallistunut Virkkuun. Useat halusivat käytännön apua Virkun kautta, kun hän itse olisi halunnut keskustella sosiaalityön menetelmistä ja teorioista: *”Mä*

haluaisin keskustella sosiaalityöstä eri tavalla.” (H10) Lisäksi hän oli kadottanut salasanansa, mikä esti häntä konkreettisesti osallistumasta.

Myös H8 kertoi hävittäneensä salasanansa. Lisäksi hän toi esiin, ettei ole voinut osallistua kotoaan Virkkueen, koska hänellä ei ole ollut siihen tarvittavia teknisiä resursseja:

”Kotonahan on sit taas se, että meillä on modeemiyhteys ja muutenkin vanha kone, ett tota se on hirveen hidas kaiken kaikkiaan, ett sit taas sillai just aattelee, ett ei oikein kotona sit oikeestaan senkään takia hirveen paljon ehkä tämmöseen lähdettyä.” (H8)

Konkreettisenä osallistumisen esteenä esitettiin myös tietokoneelle pääsyn hankaluus työaikana:

”Mä kuljen tuolla eri paikoissa [tieto muutettu, j-m] ja mul on se oma tietokone kyllä vaan yhdessä paikassa [tieto muutettu, j-m] (...) Ett sitten se voi olla kyllä yks semmonen käytännön este, että sillon, ku tulee joku asia mieleen, mistä vois kysyä niin sit sä et oo just siinä tietokoneen ääressä, ettei pääse heti sinne kirjottamaan sitä viestiä ja sit se jää se asia, ku ei heti pääse sitä sitten kirjottamaan sinne.” (H3)

Yhdellä haastateltavalla osallistumisen esteenä olivat henkilökohtaiset syyt ja hänelle Virkkue ei ole ollut ”mikään priorisoitu projekti.” (H11) Hän kertoo, että hänellä oli muutenkin alusta lähtien ollut tavoitteena olla Virkkussa vain kuunteluoppilana ja että jos hänellä olisi johonkin asiaan ollut sanottavaa, niin ehkä olisi voinut sanoakin.

Osallistumattomuuteen on vaikuttanut sekin, että toiset osallistujat ovat vieraita ja keskusteltavat asiat eivät ole oman työn kannalta tärkeitä. Näitä ajatuksia esittivät sosiaalityön erityisalalla toimivat haastateltavat H1, H3 ja H9. Seuraavassa haastateltavan H9 esittämä näkemys asiaan:

”(...) Mut sitä mä ajattelin, ett jos ajattelis tätä konsultaatiota taikka tämmöstä ihan työnohjauksellistakin jotakin niin, ehkä siellä ne osanottajat, muut osanottajat eivät ole tältä alueelta. (...) Ett jotenkin mä ajattelen, että mun on turha lähteä konsultoimaan näissä oman alanani [tieto muutettu, j-m] asioissa.”(H9)

Ja kysyttäessä, mitä mieltä hän on käydyistä keskusteluista:

”No ne ei oo oikeestaan kauheesti mua koskettaneet, että ne on enemmän olleet sillain kauempana tästä mun työstä” (H9)

Pienissä kunnissa sosiaalityöntekijöinä työskentelevistä taas suurin osa oli tyytyväisiä siihen, että osallistujajoukko on heterogeeninen. Pienissä kunnissa sosiaalityöntekijä joutuu yleensä vastaamaan hyvin laajasta sosiaalityön kirjosta joko yksin tai kaksin, joten eri alojen sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuudesta on heille suuri apu, koska omalta työpaikalta ei välttämättä löydy tukea ja konsultaatioapua erilaisille ratkaisuille (Vesterinen 2004, 1).

Osallistumisaktiivisuuteen on vaikuttanut keskustelujen luonne ja vähäinen määrä, joiden koetaan vähentävän mielenkiintoa sekä luottamusta Virkkua kohtaan. Jos muut osanottajat eivät käytä Virkkua, ei sitä tule käytettyä itsekään:

”No se keskustelu on kovin semmosta jäykkää ja semmosta jotenkin muodollista, ett mä oisin toivonu vähän semmosta vapaampaa ja rempseempää, mut ett ei mulla nyt mitään semmosta estettä oo sinne osallistua, mut siis ei oo kauheesti tullu semmosta intoo tai semmosta halua, ett johonki ois halunnut tarttua. (...) Virkun unohtaa pitkäks aikaa eikä ees tuu käyneeksi, kun se ei herätä semmosta mielenkiintoa, ett mun tarteis nyt joka päivä käydä kattomassa, kuka siellä on jotain kivaa sanonu tai mielenkiintosta. (...). Kyl mä aattelen, että parhaimmillaan se ois sellanen, että olis oikein semmonen mielenkiintonen, hei käynpäs kattoos, mitä siel Virkussa puhutaan tällä hetkellä. Kyl se mulla nyt päinvastoin on niin, että mä komennan itteeni, että käypäs nyt kattomassa.” (H12)

Vaikka luottamus Virkkua kohtaa välillä horjuu ja aikaa siihen se ei tahdo riittää, uskoi osa haastateltavista silti Virkun ”voimaan” ja hyödyllisyyteen:

”(...) Sen vähän, mitä mä ehin sitä kattoo, niin mun mielestä se toimi sillain, että siel oli jotain mun tuttuja, jotka oli kirjutellu niin, just näitä tuolla haja-asutusalueen sossuja niin, kyllä siitä on ihan selkeesti hyötyä, koska edes jostakin saat oman siis omia kollegojuj jotenkin kiinni. Kysyäkses jotakin periaatteessa täysin helppoa asiaa.” (H4)

5.2 Virkkuun kirjoittaminen ja siellä esiintyminen

Koska kirjoittaminen oli Virkun verkkokeskustelujen vuorovaikutuksen väline, nostin yhdeksi vuorovaikutuksen kannalta tärkeimmäksi teemaksi haastateltavien ajatukset Virkkuun kirjoittamisesta sekä siellä esiintymisestä. Tähän teemaan liittyvät vastaukset ovat mielenkiintoisia ja ne auttavat ymmärtämään paremmin sitä, miksi Virkkuun ei oltu kirjoitettu niin aktiivisesti kuin ehkä aluksi oli ajateltu. Näiden vastausten kautta tarkastelen myös sosiaalityön kirjoittamiseen liittyviä mahdollisia erityispiirteitä.

Eräs haastateltava toi aiemmin haastattelun kuluessa esiin, ettei ollut kirjoittanut areenalle ja kysyttäessä, mikä voisi helpottaa kirjoittamista, hän eräällä tavalla perään kuulutti ammatillista yhteisvastuuta asiassa. Jos muut sosiaalityöntekijät kirjoittaisivat julkisesti, se rohkaisisi häntä itseäänkin kirjoittamaan:

” No kyl mä ajattelin näin, että varmaan jos sais semmosta tukea ja rohkasua, mutta, niin, muilta alan ihmisiltä (...) Ett aika vähän lehtien palstoilla, lehtien palstoillakin jos joku kirjottaisi niin se rohkais sitte.” (H10)

Kuten jo aiemmin johdannossa toin esiin, eri tutkimuksissa ja keskusteluissa on esitetty, että sosiaalityöntekijät eivät kovin helposti esiinny tai tuo julkisesti esiin omia mielipiteitään. Tässä yhteydessä on puhuttu sosiaalityön alalla vallitsevasta hiljaisuuden kulttuurista (Lundgren 1984; Metteri 1994; 2004; Mutka 1998; Petrelius 2005), johon edellä esitetty puheenvuorokin eräällä tavalla viittaa: muiden kollegoiden esiintyminen julkisesti toisi rohkeutta hänelle itselleenkin esiintyä ja kertoa julkisesti mielipiteitään.

Kaikki eivät kokeneet itse kirjoittamisessa mitään esteitä vaan esiin tuotiin näkökulmaa, että pitäisi ensin olla jotakin sanottavaa ennen kuin kirjoittaa. Kirjoittamiseen täytyisi siis olla jokin syy ja jo pelkkä keskustelun seuraaminen koettiin hyödyllisenä:

”Siel pitäis vaan olla jotain sanottavaa ennen kuin rupee aukomaan suutaan, (...), jos olis jostain asiasta sitten näkemys, mistä siel puhutaan niin, ett se tietysti riippuu niistä asioista, mistä siel sit on keskustelua, mut jos ei oo mitään kokemusta eikä näkemystä niin turha sitä sit mun mielestä on. (...) Siit saa kuitenkin aika paljon siitä, ett saa seurata keskustelua.” (H11)

Myös Matikaisen (2001, 72) tutkimuksen haastatteluvastauksissa tuli ilmi, että verkkokeskustelua seurataan, mutta siihen ei itse osallistuta ja että tämä on identtinen ilmiö kasvokkaisen vuorovaikutuksen kanssa, sillä onhan silloinkin ryhmissä aktiivisempia henkilöitä sekä sivusta seurailijoita. Kasvokkaisessa tilanteessa tosin pystytään päättelemään kuuntelijan eleistä ja ilmeistä, kuunteleeko hän vai ei, mutta verkossahan tämä ei ole mahdollista, ”sillä verkossa on olemassa vasta kun tekee jotakin, lähinnä kirjoittaa” (mt., 72). Verkkovuorovaikutus eroaa siis kasvokkaisesta vuorovaikutuksesta siten, että se edellyttää kaikilta osanottajilta aktiivisuutta, eikä siihen voi osallistua vain sivusta seuraamalla. Liiallinen keskustelutilan valtaaminen voi myös vieraannuttaa verkkokeskustelusta. Jos joku kirjoittaa liikaa kommentteja, sen koetaan vievän tilaa toisilta. (Nevgi 2000, 195.) Liiallinen aktiivisuus voi siis olla huono asia. Toisaalta taas on havaittu, ettei dominointia verkkokeskusteluissa tapahdu, koska kaikkia viestejä ei ole pakko lukea (Matikainen 2000b, 224).

Myös H12 tuo esiin, ettei hän näe mitään mieltä siinä, että Virkkuun kirjoitetaan ainoastaan muodon vuoksi tai velvollisuuden tunnosta, vaan Virkun viestinnän tulisi olla innostavampaa ja mukaansa tempaavampaa kuin mitä se tällä hetkellä on:

”Ei siinä mitään oo, kyllä sinne voi kirjottaa, mut täytyis vaan olla joku semmonen, ett en mä nää mitään mieltä, ett kirjottaa muodon vuoksi tai kirjottaa velvollisuudesta(...). Ett kyllä sen pitäis olla sen keskustelun siellä areenalla semmosta, ett se niinku sytyttäis, tai sitten se keskustelu on sellasta, ett jos muualla joku asia nappaa, ett sit tekis kauheesti mieli heti kirjottaa sit muille. Mut se areena on sen verran latteeta se keskustelu, ett se ei herätä semmosia, semmosta intoa.” (H12)

Kolme haastateltavaa (H5, H7 ja H9) koki asiakastapausten tunnistettavuuden häivyttämisen ja muut salassapitoasiat yhtenä kirjoittamista estävänä tai sitä rajoittavana tekijänä. Nämä ajatukset kertovat aiemman sosiaalityön hiljaisuuden kulttuuriin viittaavan vastauksen lisäksi siitä, että sosiaalityöstä ja sen ilmiöistä kirjoittamiseen liittyy joitakin erityiskysymyksiä. Haastateltavista kaksi työskenteli pienellä paikkakunnalla ja yksi sosiaalityön erityisalalla. Seuraavaksi esitän kahden pienellä paikkakunnalla työskentelevän ajatuksia, joissa korostuu tunnistettavuuden häivyttämisen vaikeus ja pelko siitä, että joku voi tunnistaa tapauksen, josta he kirjoittaisivat:

” (...) Tietenkin siinä täytyy olla hirmu tarkka, mitä sinne kirjottelee, ettei tuu semmosta, josta voidaan yksilöidä joku tietty ihminen, ett niin neutraalisti osais kirjottaa, ettei siitä erota, ett kuka se on, jos sattuu joku semmonen lukeen, jolla on yhteyksiä muutenkin (...). Kyl ne

[salassapitosäännökset, j-m] todella sillä tavalla rajoittaa, että täytyy aika tarkkaan miettiä, että kuinka tarkasti kirjottaa jostain tapauksesta, ettei siitä sitten erota, (...) jos on ihan tällöinen joku erityistilanne niin ja josta mahdollisesti ehkä on jo lehdistössäkin kirjoitettu niin semmosten suhteen täytyy olla sit tosi tarkka, ettei sinne kirjata semmosta, mistä vois vetää johtopäätöksiä, että ahaa tää onkin se juttu. (...) (H7)

”Että ainoon tietysti se, että mikä pitäis hirtu tarkkaan miettiä on, ettei ihmiset, jos esim. on jotakin yksittäistä asiakasta koskevaa, ettei tuu tätä tunnistettavuutta, kun kuitenkin siellä voi olla vaikka naapurikunnan sossu kanssa.” (H5)

Sosiaalityön erityisalalla työskentelevä H9 ajatteli salassapitosäännösten rajoittavan kirjoittamista siinä mielessä, ettei kirjoittaisi areenalle yksittäisistä potilastapauksista. Hän jatkaa, että koska yksittäisestä tapauksesta ei voi kovin tarkkaan kirjoittaa, ei siitä saa vastaavasti itselleen mitään, jos tapausta kovin paljon häivyttää. Asiakastapauksista kirjoittaminen edellyttää siis taitoa ilmaista asiat mahdollisimman yleisellä tasolla, mutta kuitenkin niin, etteivät tapauksen kannalta olennaiset asiat ja tekijät jää tekstistä pois.

Kuudessa haastatteluvastauksessa vuorostaan ilmeni, etteivät salassapito ja tunnistettavuuden häivyttäminen tuottaneet minkäänlaisia ongelmia kirjoittamisessa. Koettiin, ettei asiakastapausten tunnistettavuuden häivyttäminen kirjoittamisessa ole vaikeaa ja että kirjoittaminen tarpeeksi yleisellä tasolla onnistuu. H2 tuo esille näkökulman, että täytyyhän vastapuolellakin olla semmoinen ajatus viestin vastaanotosta, ettei viestiä oteta vastaan sillä tavoin, että ”voiskohan tästä jonkun tunnistaa”.

Kirjoittamisessa koettiin ongelmana kritiikki omaa tekstiä kohtaan:

”Niin oikeestaan mä en kyl osaa sanoo siihen [ajatuksiin kirjoittamisesta, j-m] kyl mittään, koska mä en oo itte siin kirjottanu, että, mut periaattees ei se varmaan, että tietysti se, että kun ajattelee jotain asiaa niin ehkä siinä ny vähän semmosta kritiikkiä on, että miten sen kirjottaa ja jotain tällösiä, että vois kuvitella sitä aika, vähän aikaa pitäis miettiä sanamuotoja tai tällösiä.” (H8)

Haastateltava H6 uskoo, että verkkoareena toimii ja että jos sinne laittaa kysymyksen, siihen saa vastauksen. Hän kuitenkin lisää tähän, että kirjoittaminen vaatii rohkeutta ilmaista oma tietämättömyytensä johonkin asiaan:

”Ku on vaan sitten rohkeutta tavallaan tunnustaa se, että hei mä oon nyt ensimmäistä kertaa tämmösen asian kans tekemisissä, ett onks (nauraa) muilla tietoo miten kannattas toimia. (...) Ett sitähän se kyllä edellyttää.” (H6)

Yhdessä haastatteluvastauksessa tuli esiin myös se, että Virkkua olisi hyvä oppia käyttämään samalla tavoin kuin soittaisi kollegalle ja että sinne voisi laittaa melko ”raakile” -ajatuksia ja -viestejä. Hän lisää tähän kuitenkin ajatuksiaan kirjoitetun tekstin vaatimuksista:

”Ett nyt jotenkin tuntuu, että ehkä siinä on sitten sellanen kuvio jollain tapaa, ett sitä vähän kuitenkin miettii, kun se on kirjoitettu tekstiä, sitä vähän enemmän jotenkin miettii, että miltä se näyttää ja miltä se kuulostaa, miten toinen sen ymmärtää, ku siinä ei oo sitä mahollisuutta sitten, että jos huomaa, että toinen vastaa johonkin ihan muuhun, kun mitä on kysyny. No onhan tässäki mahollisuus sitte korjata, mut jotenkin sitä ajattelee erilaila, ku se on kirjoitettu tekstiä. Ett sitä enemmän ehkä miettii, mitä sinne laittaa, kun että kun soittaa tosta noin niin se voi olla hyvinkin sellasta itselläkin vielä hakusessa, ett ei oo ees varma mitä kysyy.” (H2)

Edellä esitetyssä haastatteluvastauksessa tulee ilmi verkkokeskusteluun liittyvä sosiaalisen vihjeettömyyden näkökulma (Aulilo 1997; Spears & Lea 1992 ref. Matikainen 2003b, 64; Pihlajamäki 1998, 148). Verkkovuorovaikutuksessa on ainakin se ero kasvokkaiseen tai puhuttuun vuorovaikutukseen, että vihjeitä viestin oikeaan tulkintatapaan on vähemmän, mikä toisinaan voi aiheuttaa hämmennystä ja virheellisiä tulkintoja (Matikainen 2001, 27). Esimerkissäni haastateltava pohtii sitä, miten viestin vastaanottaja näkee ja ymmärtää hänen lähettämänsä viestin ja että viestin sisältöä tulisi hänen mukaansa miettiä enemmän, koska kyseessä on kirjoitettu teksti, jota ei voi heti suoraan korjata. Hän kokee, että verkkoareenalle kirjoitetun viestin tulisi olla melko loppuun asti mietitty ja että soittamalla on helpompi kysyä asiaa, joka ei itsellekään ole vielä ihan selvinnyt. Matikaisenkin (mt., 73) tutkimuksessa eräs haastateltava koki ongelmalliseksi sen, ettei näe toisten ihmisten reaktioita viesteihin, mikä aiheutti sen, ettei hän uskaltanut lähettää viestejä. Kirjoitetussa viestissä voidaan kuitenkin lisätä vihjeitä kirjoitustyylin tai hymiöiden avulla, joten verkkovuorovaikutusta ei voida pitää siinä mielessä täysin vihjeettömänäkään (mt., 27).

Haastateltava H2 jatkaa, että viestit Virkun verkkokeskusteluareenalla ovat hänen mielestään hyvin pitkiä ja mietittyjä, joten hän ei sen vuoksi ole kehdannut laittaa sinne lyhyempiä ja vähemmän

pohdittuja tekstejä. Haastateltava ottaa kuitenkin esiin sen, että voisi itse yrittää muuttaa keskustelukulttuuria vähemmän pohdittujen ja lyhyiden viestien suuntaan:

”Sillai tuntuu, ett ne monet on aika perustellisesti mietittyjä ja semmosia hyviä vastauksia ja pitkiä, ett sitten tulee semmonen, ett jos kerkeis jossain kiireessä kolme riviä laittamaan tiivistetysti äkkiä noin, niin tuntuu, että ei sitä kehtaa laittaa [nauraa, j-m]. Vaikka vois ollakin johonkin asiaan jotain, ett haluis sanoo jonkun, mut ku sitä ei kerkeä sitten jäädä miettimään, ett miten sen laittais, eikä kerkiä muotoilemaan, eikä kirjottamaan pitkiä plörinöitä, niin sit sen niinku jättää, kun että vois ajatella niin, että kehittäis sitä kulttuuria itekin siihen suuntaan, että laittas vain sen, mitä siitä asiasta, ett siitäkin olis varmasti sitten sille toiselle hyötyä. (...) varmaan niin on, että jollain lailla se oli niin hakusessa niin sitä ajan käyttöö sit lisää ja sitä tunnetta, ettei kerkiä nyt meneen sinne, ku siihen menee kauan aikaa tai jotain ja osaa sinne kirjottaa. (H2).

Myös muissa tutkimuksissa on tullut esiin havaintoja siitä, että verkkoon pitäisi kirjoittaa loppuun asti hiottua tekstiä (vrt. Korhonen 2003; Lindberg 2004). Nevgin (2000, 194–195) verkkokursseja koskevassa tutkimuksessa puheenvuorojen pituus ja tyyli koettiin askarruttavina: liian pitkät puheenvuorot koettiin liian raskaiksi lukea ja niiden koettiin vieraannuttavan keskustelua. Verkkovuoro vaikutuksen eri aikaisen viestinnän ja siihen liittyvän kirjoitusprosessin nähdään kuitenkin antavan mahdollisuuksia oman ajattelun reflektointiin, mikä juuri mahdollistaa tällaisten pohdittujen ja syvällisten kommenttien esittämisen (Manninen & Nevgi 2000, 98, 100; Korhonen 2003, 143; Lipponen 1997, 102). Verkkovuoro vaikutusta onkin nimitetty ”tarkkaan harkituksi vuoro vaikutukseksi” (Sundman 2004, 22). Voitaisiin sanoa, että eri aikainen viestintä, samalla kun se mahdollistaa, se saa aikaan hyvin pitkiä ja pohdittuja puheenvuoroja. Viestien dokumentoitavuuskin voi eri aikaisessa viestinnässä saada aikaan sen, että tekstiä hiotaan ja muokataan loppuun asti.

Kun edellisessä esimerkissä haastateltava H2 kertoo kirjoittamisen vievän aikaa, haastateltava H5 kokee, ettei itse kirjoittamiseen, vaan enemmänkin keskustelujen seuraamiseen menee aikaa. Jos viestit ovat kovin pitkiä ja pohdittuja, kuten joistakin haastatteluvastauksista on tullut esiin, voi niiden lukemiseenkin mennä aikaa.

H2 esittää, että suurin kirjoittamisen este löytyy kuitenkin oman pään sisältä. Paine hienojen vastausten kirjoittamiseen tulee itseltä eikä muilta:

”En mä oikeestaan muita sellasia nyt jos mä nyt ajattelen ihan näin niin, semmosia konkreettisia siihen kirjottamiseen liittyviä [esteitä, j-m], ehkä se on jotenkin se oma paine siitä, että se vastauksen pitää olla jotenki mietitty ja muokattu ja perusteltu ja sil tavalla ja sitten semmonen ja jotenki pitää oikeesti tietää siitä asiasta varmasti, että uskaltaa mitään sanoa. Ett ehkä semmoset on, ne on tuolla omien korvien välissä kyllä ne suurimmat (esteet) ehdottomasti” (H2)

Ratkaisuna tähän hän esittää, että:

”yksinkertaisesti kirjottas ite sinne viestin niistä, siitä, että ei oo tullu kirjoitettua, ku korvien välissä on tämmönen tulppa, mitä ootte mieltä. [nauraa, j-m] Ett tavallaan sanois sen auki, sehän vois avata sitä asiaa aika paljon”. (H2)

Haastateltavan H1 vastauksessa tuli myöskin esiin kirjoittamiseen liittyvät kynnykset sekä oletus siitä, että tekstien pitäisi olla loppuun asti hiottuja ja hienoja:

” (...) ett se [osallistuminen keskusteluun, j-m] vaatii, siinä on oma kynnyks tietysti sinne lähettää viestiä, ettei ihan höpöjä päästä suustaan [nauraa, j-m] tai niinku kirjoita. (H1)

Nuoruus ja kokemattomuus tuotiin esiin yhtenä kirjoittamisen esteenä. Haastateltava H3 kertoi alussa miettineensä, mitä uskaltaisi kysyä muilta itseään kokeneemmilta työntekijöiltä, jottei näyttäytyisi tyhmältä heidän edessään. Hän kuitenkin tuo vastauksessaan esiin, että oman viestin laittaminen rohkaisi häntä lopulta kirjoittamaan enemmän:

”Kyllä se siinä alussa vähän mietitytti, että mitä kaikkee sinne nyt sitten kirjottaa, että ehkä kuitenkin oon aika nuori ja ei oo hirveen paljon kokemusta vielä niin ehkä sellanen olo, että mitä nyt kehtaa kysyä muilta [nauraa, j-m], että tekeeks ittesä ihan tyhmäks sitte. (...) Ett ehkä se jotenkin kokemattomalle työntekijälle vielä auttaa, ett siel just muut alottaa ne keskustelut vielä tässä vaiheessa, ett tulee sellanen tuntuma vähän että mitkä asiat silleen muitakin mietityttää. Ett se on niinku helpompi sitte itekin lähtee kysymään ja kirjottamaan. (...) ei kai siinä muu kun se, että jossain vaiheessa lähtee siihen, ett sit ku sen laitto sen oman viestin jossain vaiheessa niin ja siihen tuli ihan kivaa palautetta ja monet vastas siihen niin kyllähän siitä tuli sellanen tunne, että tää nyt on sellanen, ett ihan hyvin voi kirjottaa ja kyllähän siellä nyt varmaan jokainen kuitenkin on ollu tässä tilanteessa joskus aikasemminkin, ett on ollu uransa alussa, ett silleen ymmärtää sen tilanteen

ja mielellään vastaa ja neuvoa ja antaa tukea nuoremmille ja kokemattomille. Että kyl siinä on sellanen, että rohkeesti vaan uskaltais lähteä sinne keskustelemaan, että kyl se etu sitten on.” (H3)

Toisten antama palaute omalle viestille on siis verkossa tärkeää ja se antaa rohkeutta jatkossakin kirjoittaa omia tekstejä. Aarnio (1999, 19) on puhunut verkkoviestinnän yhteydessä ”kommunikaatioahdistuneisuudesta”, joka voi poistua, jos uskaltaa kirjoittaa pari lausetta sisältävän ensimmäisen viestin. Näyttäisi siis siltä, että verkkokeskustelun aloittaminen ja ensimmäisen viestin laittaminen tuntuvat hankalilta, mutta jos uskaltautuu kirjoittamaan, voi kynnyksellä osallistumiseen poistua.

Haastateltavan H4 vastauksissa tuli esiin toivomus siitä, että verkkoareenalle voisi kirjoittaa arkikielellä ja että siellä uskallettaisiin avoimesti näyttää muille oma tietämättömyys asioista:

”(…)Mul on vähän sellanen kutina, että meillä on tapana olla itseämme viisaampia, kun me pelätään kollegojamme. (…) Toisin sanoen me pyritään olemaan vähän fiksumpia kun näin liveinä. (…) Ja silloin se, mun mielestä se oli ihan oikea asenne, että yritetään saada se semmoselle keskustelukielelle se asia eikä aina sellasia hirvittävän hienoja juttuja (…) että ei kohotetta sitä asiaa hirveen överiks ja tavallaan jotenkin tuoda esiin sitä, että se, ettei tiedä jotain asiaa, ei tarkoita sitä, että on tyhmä tai ymmärtämätön.(…) Varsinkin nuorten työntekijöiden kohdalla niin varmaan se jotenkin se oma ammatillisuus pitäis muka löytyä siitä, että tietää kaiken, no höpön pöpö. Oma ammatillisuus löytyy siitä, että ei lannistu siitä, ettei tiedä ja etsii sen tiedon. [nauraa, j-m]” (H4)

Verkkoareenan ohjaajien vaikutus tekstin muotoon tuotiin esille ja toivottiin, että ohjaajatkin voisivat vetää omaa ilmaisutapaansa alemmaksi ja että heidän innostuspuheenvuoronsa voisivat olla lyhyempiä. Eräässä vastauksessa tuli esiin, että ohjaajat ovat muokanneet keskustelua jäykemmäksi ja teoreettisemmaksi, joten ”chättäily” ei areenalla onnistu:

”(…) joku semmonen muodollisuus siitä tarteis saada pois, semmoseks vähän kevyemmäksi se tyylillä ja tapa keskustella. Ainakin mun mielestä se palvelis paremmin. (…) että sen pitäis olla semmosta nopeempaa ja siihen tähän hetkeen tarttuvampaa eikä niin, että on joku iso aihe siitä tämmönen periaatteellinen. (…) Mut että se lähtis konkretiasta ja siitä mentäis filosofoimaan myöhemmin. Mut että nyt kun asetetaan joku tämmönen filosofinen kysymys tai joku periaatteellinen kysymys, että

keskustellaan nyt tästä, niin se ilman muuta sitten se keskustelu on niin mahdottoman semmosta hienostunutta, ett ei siihen tuu mitään särmiä.” (H12)

Tässä voisi olla kyse samantyyppisestä ilmiöstä, mikä nousi esiin Matikaisen (2001, 71) toteuttamissa verkkovuorovuorovaikutukseen liittyvissä haastatteluissa, joissa eräs haastateltava koki opettajan osallistumisen keskusteluun jäykistävän keskustelua. Tämä viittaa Matikaisen mukaan selvästi perinteiseen opettaja-oppilas -asetelmaan. Ehkä Virkunkin tapauksessa ohjaajia on voitu jossain määrin pitää opettajina, koska he ohjasivat välillä keskusteluja johonkin suuntaan tai aloittavat uusia keskusteluja. Virkun ohjaajat edustivat keskusteluissa yliopistomaailmaa, jossa keskustelukieli on jossain määrin erilaista kuin käytännön työtä tekevillä, joka on voinut osaltaan vaikuttaa näihin edellä mainittuihin näkemyksiin.

Viestin vastaanottajan rooli keskustelussa tuotiin yhdessä haastatteluvastauksessa esiin. Koska verkossa on vähemmän mahdollisuuksia esittää nonverbaaleja eleitä ja ilmeitä olisi vastausten kirjoittamisessa muistettava olla korrekti, ettei esimerkiksi loukkaa kysymyksen esittäjää:

”Vastaaajana, kuka tahansa vastaa, niin toivois jonkin asteista korrektiutta siinä, ettei vääntäis sanallakaan siihen ammattitaidon arvottamiseen siinä vastauksessaan. Sen voi niin kauniistikin sanoo, siis, kun me luetaan niist teksteist kauheen paljon, mitä meille kirjoitetaan. Ett, jos siinä on pienikin viittaus siihen, että kyllä sun nyt tomppeli ois tarvinnu tää tietää, niin se ei kyllä kauheesti rohkase sit uudestaan siel esiintymään. [Nauraa]” (H4)

Joistakin haastatteluvastauksista tuli esiin, että muiden osallistujien kesken järjestetty tapaaminen voisi saada kirjoittamaan. Erityisesti toisten osanottajien kasvokkaisia tapaamisia peräänkuulutettiin. Onkin todettu, että ihmisen tapa hahmottaa maailmaa liittyy myös fyysiseen todellisuuteen. Ihmisen ajattelu, havainnointi ja tulkinta ankkuroituvat fyysisiin olentoihin - kehoihin, joten verkkoympäristössä olisi hyvä tarjota joitakin fyysiseen olemiseen viittaavia elementtejä, kuten valokuvia [joita oli Virkussa, j-m] tai lähitapaamisia [yksi tällainen järjestettiin Virkun alussa, j-m]. (Matikainen 2001, 90.) Lindberg (2004, 147) tuo esiin, että verkkokeskustelun ohessa olleissa kasvokkaisissa tapaamisissa tärkeimmäksi nousi ryhmäytyminen ja toisiin tutustuminen ja että vuorovaikutus koettiin sitä antoisammaksi, mitä enemmän toisiin oli tutustuttu. Lähitapaamiset tieto- ja viestintäteknisen opiskeluympäristön ohessa koetaan tarpeellisiksi erityisesti kurssien alkupuolella ja niiden tulee olla hyvin suunniteltuja (mt., 149). Sosiaalihuollon Ekonsultaatiohankkeen kokemusten perusteella havaittiin, että antamalla sosiaalityöntekijöille

mahdollisuus sähköisen vertaistuen lisäksi kasvokkaiseen vertaistukeen, lisäsi se heidän luottamustaan sekä haluaan antaa toisilleen vertaistukea sekä verkkopalvelun että sähköpostin kautta. Tunteettomaan henkilöön ei ole helppo luottaa ja sosiaalityön kannalta se voi olla jopa uskaliaasta. (Kurra 2005, 80.) On luonnollista, että esimerkiksi sähköpostiviestinnässä kommunikaatio ja vuorovaikutus saa ystävien kesken henkilökohtaisempia piirteitä (Pihlajamäki 1998, 150). Voidaankin sanoa, että mitä paremmin osanottajat tuntevat toisensa sitä henkilökohtaisempaa viestintä heidän välillään on.

Itse kirjoittamisessa koettiin konkreettisenä esteenä asioiden tiivistäminen siten, että saisi asian ytimen esiin:

”(...) että saada se asia sitte sillai puristetusti kasaan, saada se itse se ydin siihen näkyville, kaikkien rönsyjen sijasta ja sitte kuitenkin kertoa se asia riittävän yksityiskohtaisesti, niin että saa vastauksen siihen, mitä on kysynyt tai saa kommentin siihen, mistä haluaa keskustella. (...) Mut sehän on kaikes kirjottamisessa, ei se oo niin yksinkertasta niinku puristaa (nauraa).” (H4)

Kirjoittaminen ei ole helppoa ja se vie paljon aikaa, varsinkin jos jotakin asiaa tai tilannetta yrittää tiivistää kadottamatta siitä tärkeää informaatiota. On esitetty, että kirjoittaminen sopii sähköisessä konsultoinnissa parhaiten tarkan asiantuntijavastauksen antamiseen esimerkiksi lakien täytäntöönpanoon liittyvissä kysymyksissä, joihin ei liity tulkinnallisia ongelmia. Kasvokkainen, kuvallinen tai suullinen konsultaatio sopiikin kirjallista paremmin tapauksiin, joihin liittyy paljon eri vaihtoehtojen päähkäilyä, asioiden suhteuttamista olosuhteisiin tai tapauksiin ja joissa on tarve tehdä puolin ja toisin tarkentavia kysymyksiä. (Kurra 2005, 39.)

Virkun verkkokeskusteluissa kysymykseen vastauksen saaminen saattoi kestää, mikä koettiin yhdessä haastatteluvastauksessa (H12) tylsäksi. Haastateltavan mukaan verkkoareenan verkkaisuus vei pois mielenkiintoa sitä kohtaan. Jos omalle viestille ei saa palautetta, se turhauttaa ja mahdollisesti aiheuttaa sen, että kyllästyy antamaan vastauksia muille, vaikka tietäisikin asioista (Forsman & Metteri 2005, 21). Jotta luottamus pysyisi verkkokeskusteluissa yllä, olisi kuitenkin tärkeää, että toisten viesteihin vastattaisiin ja verkossa onkin todettu olevan ”intensiivinen tarve vastauksille” (Hawisher & Moran 1993 ref. Järvenpää & Leidner 1998, 28).

Haastatteluvastauksissa pohdittiin sitäkin, mikä tekisi Virkun verkkokeskusteluareenasta luottamuksellisemman, sellaisen, jonne uskaltaisi vapaasti kirjoittaa omia ajatuksiaan:

”Ett millä sen sais sen semmosen niin luottamuksellisen ilmapiirin, ett sinne uskaltais tökätä ihan mitä vaan (...) semmosia omia ajatuksia, ett se on varmaan se haaste, mut jokainenhan me sitä tehdään sitä ilmapiiriä (...).” (H2)

Vastauksena pohdintaansa H2 esittää, että ehkä hänen oman alansa verkkoareena voisi olla ratkaisu tähän ongelmaan ja siellä mahdollisesti uskaltaisi avoimemmin osallistua keskusteluun:

”Tekiskö se [oman alan keskusteluareena, j-m] siitä luottamuksellisemman, ett sinne uskaltais oikeasti sitten kaikkea kirjoittaa tai ei kai se uskaltaminen vaan, ett tulis kirjoitettua semmostakin ja sellasta, jossa ite aattelee, että onkohan tää nyt ihan näin. (...)Ett semmonen ilmapiiri jollain lailla, ett niitä asioita sit kaikki vois laittaa sinne ihan ja uskaltais, mut ett tosissaan itehän me kirjottajat se ilmapiiri sinne tehhään, ett sillain. Ett ku moni yksin tai miksei kaksinkin, mut korostuu tietysti meillä varmaan, jotka yksin koko organisaatiossa ollaan, että äärettömän tärkeä olis semmonen ,ett olis semmonen luotettava kimppa, jolta vois kysyä ja jolla olis kokemusta ja sitä sit pystyis jakamaan.” (H2)

Positiivisia kokemuksia oman erityisalan työntekijöiden omasta verkkofoorumista on saatu Satakunnan vammaispalveluverkosta, joka oli suunnattu vammaispalvelun työntekijöille. Hankkeessa osoitettiin, että vammaispalvelupäätöksiä tekevillä sosiaalityöntekijöillä on tarve kysyä ammatillisissa kysymyksissä neuvoa toisiltaan ja että verkkofoorumi soveltui hyvin tämän tyyppisten asioiden käsittelyyn (Joensuu 2004). Virkun osanottajille tehdyssä loppukyselyssä¹⁶ 1/3 vastaajista ilmaisi haluavansa keskustella vain oman erityisalansa verkkofoorumilla ja lisäksi 88% vastaajista toivoi, että keskustelijoiden joukko olisi suurempi kuin Virkussa. Comer ym. (2004, 257) tuovat sosiaalityöntekijöiden verkkotukityhmää koskevan tutkimuksensa havainnoissa esiin, ettei verkkotukiryhmän osallistujajoukko ehkä ollut riittävän homogeeninen (osanottajat olivat sekä julkiselta että yksityiseltä sektorilta), sillä osanottajat kokivat vaikeuksia samaistua toistensa erilaisiin käytännön työtä sekä hallinnollisia tekijöitä koskeviin ongelmiin ja stressitekijöihin.

¹⁶ Loppukysely lähetettiin 57:lle Virkun osanottajalle ja siihen vastasi 37 osanottajaa (ks. tarkemmin Forsman & Metteri 2005).

5.3 Haastatteluiden yhteenvetoa

Virkun osanottajilla oli erilaisia ajatuksia siitä, miksi he halusivat alun perin osallistua Virkkuun. Toisaalta haluttiin keskustella sosiaalityöstä yleisellä tasolla teorioiden ja menetelmien kautta, kun taas osalla oli selkeästi tavoitteena keskustella käytännön työhön liittyvistä asioista. Virkkuun osallistuttiin myös pelkästä mielenkiinnosta kaikkea uutta kohtaan sekä vertaistukea ja kollegatukea sitä kautta toivottiin.

Alkuodotuksista huolimatta Virkkuun osallistumisessa koettiin esteitä. Suurin este oli ajan puute. Virkun käyttöä ei oltu istutettu työrutiineihin ja työpäivään, joten sen käyttö oli sen vuoksi jäänyt. Virkkua ei oltu opeteltu käyttämään siten, että sen käyttö olisi ollut sujuvaa ja sillä tavoin luontevaa, ettei sen käyttö olisi vienyt turhan paljon aikaa varsinaiselta työltä. Virkkua ei myöskään koettu työn kannalta tai henkilökohtaisesti niin tärkeäksi, että sitä käytettäisiin. Liian heterogeeninen osallistujajoukko saattoi olla esteenä osallistumiselle ja keskusteluissa käsiteltävät asiat saatettiin kokea tämän vuoksi itselle vieraina. Oman alan verkkofoorumi olisikin palvellut joitakin osallistujia paremmin. Pienissä kunnissa työskentelevät taas toivat esiin näkökulmaa, että osallistujajoukon moninaisuus oli hyvä asia. Virkun keskustelujen luonne koettiin osassa vastauksia verkkaiseksi ja tylsäksi ja viestejä koettiin olevan liian vähän, mikä vei pois mielenkiintoa verkkoareenaa kohtaan. Liian hitaat Internetyhteydet kotona saattoivat estää osallistumasta, vaikka Virkku olikin tarkoitettu lähinnä työajalla käytettäväksi. Lisäksi työn luonne saattoi estää sen, ettei tietokoneen äärelle aina päässyt. Konkreettisenä esteenä osallistumiselle oli joidenkin kohdalla salasanojen unohtuminen. Mitään suurempia teknisiä esteitä Virkkuun osallistumisessa ei tullut esille. Vaikka Virkkuun osallistumisessa koettiin esteitä tai se ei muuten innostanut osallistumaan, uskoi osa haastateltavista silti sen voimaan ja hyödyllisyyteen.

Verkkoareenalle kirjoittamisesta ja siellä esiintymisestä tuotiin esiin useanlaisia ajatuksia. Virkkuun voisi ja rohkaistuisi kirjoittamaan, jos muutkin alan ihmiset kirjoittaisivat ajatuksiaan julkisesti, mikä on sosiaalityön hiljaisuuden kulttuuriinkin viittaava piirre. Kirjoittamiseen tulisi olla myös jokin syy. Virkkuun on turha kirjoittaa vain muodon vuoksi. Pelkkä keskustelujen seuraaminenkin koettiin merkityksellisenä ja toisaalta taas keskustelujen luonne otettiin esiin kirjoittamismotivaatiota vähentävänä tekijänä. Koska keskustelunaiheet liittyivät sosiaalityöhön, asiakasasioiden tunnistettavuuden häivyttäminen ja salassapitoasiat koettiin joissakin vastauksissa ongelmina ja kirjoittamista estävinä tekijöinä, mutta toisaalta tuotiin esiin näkökulmaa, ettei näissä

asioissa koeta minkäänlaisia ongelmia. Kirjoitetun tekstin koettiin vaativan puhetta enemmän, koska on vaikea kirjoittaa tiivistetysti asiasta, josta ei vielä itsekään ole kovin varma.

Haastatteluvastauksissa tuli esiin ajatuksia siitä, että verkkoareenan muokatuista ja loppuun asti hiotuista viesteistä tulisi päästä eroon, koska tällaisten viestien kirjoittaminen vie liian paljon aikaa. Virkkuun olisikin ollut hyvä oppia kirjoittamaan nopeammin vähemmän pohdittuja viestejä. Oma tekstiä kohtaan saatetaan olla kriittisiä ja oman tietämättömyyden osoittaminen muiden edessä saattoi tuntua vaikealta ja haastavalta. Myös viestiin vastaajan korrektiutta peräänkuulutettiin: vastaajan ei tulisi vastauksissaan viitata kirjoittajan tietämättömyyteen. Nuori-ikä sekä oma kokemattomuus työelämässä koettiin yhtenä kirjoittamista estävänä tekijänä, josta oli kuitenkin päästy eroon rohkaistumalla kirjoittamaan sekä saamalla palautetta omalle viestille. Kirjoittamista helpottaisi, jos muut osanottajat olisivat tutumpia. Lisäksi pohdittiin, olisiko oman alan työntekijöille helpompaa ja luottamuksellisempaa kirjoittaa.

6. JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimukseni päätavoitteena oli tarkastella Virkun sisältökeskustelujen kautta niiden sisältöjä, vuorovaikutuksen muotoja sekä vuorovaikutusta ja dialogista luonnetta.

Virkun verkkokeskusteluista voidaan sisällön perusteella erottaa kolme ryhmää, joita ovat (1) yleisesti sosiaalityön kehittämiseen, asiantuntijuuteen sekä työkäytäntöihin tai -menetelmiin liittyvät keskustelut, (2) jonkun tietyn sosiaalityön organisaation sisällä oleviin käytäntöihin, työtapoihin tai asiakasryhmiin liittyvät keskustelut sekä (3) asiakkaan oikeusturvaan, sosiaaliturvajärjestelmän epäkohtiin sekä epäoikeudenmukaisuuteen liittyvät keskustelut.

Verkkokeskustelujen muotojen tarkastelussa voidaan vastaavasti erottaa neljä ryhmää, joita ovat: Vuorovaikutteiset keskustelut, Kysymys-vastaus -vierusparit, Lopahtavan vuorovaikutuksen keskustelut sekä Katkonaisesti vuorovaikutteiset keskustelut. Ryhmittely osoittaa, että suurin osa Virkun keskusteluketjuista sisälsi puheenvuoroja, joissa on havaittavissa dialogisia elementtejä ja piirteitä eikä yksikään keskusteluketju ollut täysin monologinen luonteeltaan. Keskusteluja ei kuitenkaan tämän perusteella voida vielä nimetä dialogisiksi, vaan se vaatii keskustelujen tarkempaa analyysiä ja erittelyä. Ryhmittelyn kautta tulee lisäksi esiin muissakin tutkimuksissa havaittua verkkokeskustelulle ominaista välinpitämättömyyttä toisten viesteihin.

Valitsin verkkokeskustelujen vuorovaikutuksen ja dialogin tarkempaan keskusteluanalyttisiin käsittein ja välinein tehtävään mikroanalyysiin kaksi keskustelua Vuorovaikutteisesta ja Katkonaisesti vuorovaikutteisesta ryhmästä. Tarkastelemisani esimerkkikeskusteluissa osanottajien välinen yhteistoiminnallisuus on melko vähäistä. Dialogisia piirteitä sisältävässä Vuorovaikutteisessa keskustelussa puheenvuorot muodostavat sekvenssin, puhejakson, jossa puheenvuorot linkittyvät toisiinsa ja jälkimmäisissä puheenvuoroissa orientoidutaan ensimmäisenä esitettyyn viestiin. Silti yhteistoiminnallisuus jää melko vähäiseksi, koska ensimmäisen puheenvuoron esittäjältä ei ole tullut enää toista vuoroa, jossa hän kommentoisi saamiaan vastauksia. Keskustelun vastavuoroisuus on siis vähäistä, jolloin voidaan epäillä onko keskustelu sittenkään vuorovaikutteinen tai dialoginen luonteeltaan. Monologisia piirteitä sisältävässä Katkonaisesti vuorovaikutteisessa keskustelussa puheenvuorot ovat hyvin irrallisia toisistaan eikä niissä reagoida tai orientoiduta toisten esittämiin puheenvuoroihin. Keskustelussa on siis havaittavissa välinpitämättömyyttä toisten viesteihin ja sekventiaalinen implikoivuus on heikkoa (vrt. Matikainen 2001).

Verkkovuorovaikutuksessa olisi kuitenkin tärkeää vastata toisten viesteihin ja osanottajien reaktiot onkin nähty verkkovuorovaikutuksessa tärkeinä ja keskustelun etenemisen ja suuntautumisen on nähty määräytyvän niistä (Aarnio 1999, 13). Molemmat keskustelut jäävät ikään kuin omien mielipiteiden esittämiseksi ja yhteisymmärryksen ja vastavuoroisuuden toteutumista on niistä vaikea havaita. Molemmissa keskusteluissa on lisäksi havaittavissa pitkiä viiveitä vastausten välillä, jonka voisi ajatella vastavuoroisuuden puuttumisen lisäksi yhdeksi keskustelua tukahduttavaksi sekä vuorovaikutteisuutta ja dialogia vähentäväksi piirteeksi. Verkkoviestinnän eri aikaisuuden onkin todettu vaikeuttavan yhteisymmärryksen saavuttamista (Matikainen 2001, 129). Esimerkkikeskusteluissa on vähän puheenvuoroja, mikä kertonee siitä, ettei keskustelua ole viety kovin pitkälle ja syvälle. Dialogisen vuorovaikutuksen tavoitteena on pidetty yhteisymmärryksen saavuttamista, uudenlaisen ajattelun sekä oppimisen syntymistä, joita on aineiston kautta vaikea havaita. Dialogin tarkempi tutkiminen edellyttäisikin osanottajien haastatteluja, joiden kautta näitä tekijöitä voitaisiin tarkemmin selvittää (vrt. Matikainen 2001).

Esimerkkikeskustelujen puheenvuorot ovat pääsääntöisesti pitkiä ja niissä esitetään oma näkökulma perusteellisesti. Verkkoviestintää koskevissa tutkimuksissa eri aikaisen verkkoviestinnän onkin nähty mahdollistavan juuri tämäntyyppisten viestien esittämisen (ks. Korhonen 2003; Manninen & Nevgi 2000). Esimerkkikeskusteluissa on havaittavissa institutionaalisia piirteitä. Puheenvuorot ovat pääsääntöisesti neutraaleja, sopuisia, niissä käytetään arkikeskustelulle vieraampia termejä ja keskustelun konteksti on työhön liittyvissä teemoissa. Keskustelua ei siis voida pitää kavereiden välisinä arkikeskusteluina tai jutusteluina, vaikka puheenvuoroissa onkin havaittavissa joitakin arkikeskusteluun viittaavia elementtejä, vaan nimeän ne verkossa käytäviksi institutionaalisiksi arkikeskusteluiksi. Neutraalisuus ja sopuisuus voivat olla myös verkkokeskusteluun yleisesti liittyviä piirteitä, koska on todettu, että verkossa omien tunteiden ja henkilökohtaisten asioiden esittäminen on vaikeampaa (Sointu & Pelkonen 2000, 28) ja siellä saatetaan jopa vältellä konflikteja (Korhonen & Pantzar 2004, 29–30).

Virkun verkkokeskusteluaineiston tarkemman analyysin pohjalta näyttää, että verkko on asettanut omat ehtonsa vuorovaikutuksen ja dialogin onnistumiselle. Jotta vuorovaikutus ja dialogi voisivat verkossa toteutua, se näyttää edellyttävän osanottajilta huomattavasti suurempaa sitoutuneisuutta, aktiivisuutta ja vastavuoroisuutta. Voisin väittää, että nämä ehdot korostuvat entisestään verkon eri aikaisessa viestinnässä, jossa nonverbaalinen viestintä on kasvokkaiseen tilanteeseen nähden köyhempää ja viestinnän osapuolet eivät välttämättä ole samaan aikaan reagoimassa toistensa

viesteihin. Toisten viestien huomioiminen ja niihin reagoiminen melko pian on kuitenkin tärkeää, jotta vuorovaikutus olisi sujuvampaa. Uskon, että vuorovaikutteinen ja dialoginen vuorovaikutus ovat verkossa mahdollisia ja niiden kautta keskusteluista tulisi elävämpiä, kannattelevampia ja vastavuoroisempia. Vuorovaikutteinen ja dialoginen kirjoitusviestintä on vaativaa ja sitä olisikin hyvä harjoitella ja opetella (vrt. Aarnio 1999), koska sen kautta on mahdollista syventää omaa ajatteluaan ja näkemyksiään.

Miten osanottajat sitten itse näkevät verkkovuorovaikutukseen osallistumisen erityisesti kirjoittamisen näkökulmasta ja miten sosiaalityöhön liittyvät kirjoittamisen elementit tulevat ilmi haastateltavien ajatuksista? Haastattelujen temaattisen analyysin kautta tarkasteltuna näyttää siltä, että Virkkun oli osallistuttu eri syistä ja joidenkin tavoitteet Virkun alussa saatavista hyödyistä olivat jopa ristiriitaisia. Virkkun osallistumisessa koettiin haastatteluvastausten perustella joitakin esteitä, joista suurimmaksi nousi ajan puute ja työajan organisoiminen. Myös kirjoittamisessa ja verkkoareenalla esiintymisessä koettiin esteitä, mutta suurempia teknisiä esteitä ei juuri koettu. Tutkimukseni valossa näyttää siltä, että Virkun verkkokeskustelualustaa olisi heti alussa pitänyt päästä käyttämään säännöllisesti, opetella teknisesti sekä ottaa osaksi työrutiineja, jottei ajan käytön ongelmia olisi jatkossa niin paljon esiintynyt.

Virkkun tai ylipäätään verkkoon kirjoittamista olisi ollut hyvä harjoitella enemmän, jotta omien ajatusten esille tuominen tiivistetysti ei olisi tuntunut niin hankalalta. Lisäksi kirjoittamiseen liittyvistä oman tekstin tai oman tietämättömyyden näyttämisen paineista olisi hyvä päästä eroon, jotta Virkun tyypisille foorumeille uskallettaisiin rohkeammin ja avoimemmin kirjoittaa omia ajatuksia. Verkon täysipainoinen hyödyntäminen sosiaalityössä näyttää siis tutkimukseni valossa edellyttävän verkkokeskustelualustojen sujuvaa käyttöä, harjaantumista kirjoitettuun vuorovaikutukseen sekä verkkovuorovaikutuksen erityispiirteiden huomioonottamista.

On kuitenkin muistettava, että verkkovuorovaikutus on aivan oma vuorovaikutuksen muotonsa eikä sitä tulisi verrata kasvokkaiseen vuorovaikutukseen (Matikainen 2001, 46–47). Erilaiset tieto- ja viestintätekniset järjestelmät eivät voi myöskään täysin korvata sosiaalityössä tapahtuvaa vuorovaikutusta, esimerkiksi asiakkaan ja työntekijän välistä kohtaamista. Sosiaalityössä havainnointi ja nonverbaalinen kommunikaatio ovat asiakastyön tärkeitä taitoja ja teknologia saattaa aiheuttaa informaatiofiltterin esimerkiksi asiakkaan ja työntekijän välille (Schoeche 2002, 2). Verkon kautta tapahtuva viestintä ei sovellu sosiaalityössä minkä tahansa asioiden käsittelyyn, kuten akuutteihin tilanteisiin tai tilanteisiin, joissa tarvitaan asioiden syvällisempää

pohtimista eri näkökulmien kautta (vrt. Kurra 2005). Virkussa, jossa viestintä oli eri aikaista, saattoi asioiden käsittely olla hidasta, jolloin esimerkiksi puhelimen nähtiin soveltuvan paremmin nopeisiin ja akuutteihin tilanteisiin. Viranomaisten väliset reaaliaikaiset chat -verkkokeskusteluryhmät voisivat mahdollisesti toimia puhelimen rinnalla tehokkaina viestinnän välineitä akuuteissakin tilanteissa.

Heidi Hilli-Tammilehto ja Mika Tammilehto (1997, 116–117) ovat tuoneet esiin, ettei uuden teknologian käytöstä saisi tulla itsetarkoitus, vaan sille olisi kyettävä kehittämään mielekkäitä sovelluksia. He esittävät, että koulutyössä tieto- ja viestintäteknikka voisi toimia ensisijaisesti apuvälineenä (mt., 177), mikä on mielestäni sosiaalityössäkin perusteltua. Näen, että erilaisilla tieto- ja viestintäteknisillä sovelluksilla on kasvokkaisen kohtaamisen rinnalla oma paikkansa sosiaalityössä. Ne voivat toimia esimerkiksi työn apuvälineinä jättäen enemmän aikaa varsinaiseen työhön ja asiakkaiden kasvokkaiseen kohtaamiseen. Tieto- ja viestintäteknisillä järjestelmillä ja sovelluksilla on sosiaalityössä paikkansa myös asiakastilanteiden konsultaatioissa sekä vertaistuen antamisessa ja jakamisessa (ks. Vesterinen 2004; Forsman & Metteri 2004; 2005; Joensuu 2004; Kurra 2005).

Sosiaalialan sähköinen konsultaatio on hyvä esimerkki siitä, millä tavoin verkko voi olla hyödyllinen väline sosiaalityöntekijöiden työssä. Sähköiset konsultaatiokäytännöt vaativat kuitenkin käyttäjiltään näkyväksi tulemista aivan kuten verkkokeskusteluun osallistuminenkin. Vesterisen (2004, 27, 29) mukaan sosiaalialan sähköisessä konsultaatioissa kirjoitetut kysymykset ja vastaukset selkiyttävät, hahmottavat ja jäsentävät työntekijän sekä mahdollisesti asiakkaankin tilannetta ja ne tarjoavat toiminnalle vaihtoehtoja sekä edellyttävät toimintaa. Kirjoitetusta konsultaatiosta jää aina myös dokumentti, jossa paljastuu sosiaalityön kannalta olennaiset asiat kuten sosiaalityön prosessi ja käytetyt työmenetelmät. Lisäksi se tekee näkyväksi työntekijän suhtautumisen asiakkaaseen, arvolataukset, voimavarat sekä vaikeudet ja juuri tämä näkyväksi tuleminen on Vesterisen mukaan yksi kirjoitetun konsultaation haasteita, joissa sosiaalityöntekijät tulevat tarvitsemaan paljon tukea ja kokemusta. (Mt., 27, 29.)

On myös muistettava, että tulevaisuudessa yhä suurempi osa epävirallisesta ja virallisesta vuorovaikutuksesta siirtyy verkkoon, jolloin meidän on ymmärrettävä verkkovuorovaikutuksen luonnetta sekä osattava toimia verkossa (Matikainen 2003a, 66). Hilli-Tammilehto ja Tammilehto (1997, 116–117) ovat esittäneet jo 1990-luvun lopussa, että tieto- ja viestintäteknologian

hallitseminen tulee olemaan yksi keskeisimpiä yksilöiltä edellytettäviä kvalifikaatioita tulevaisuuden yhteiskunnassa sekä erityisesti työelämässä.

Lopuksi on huomioitava, ettei tässä tutkimuksessa saatuja tuloksia voida yleistää koskemaan kaikkien sosiaalityön verkkofoorumien vuorovaikutusta. Tekemäni havainnot ja tutkimustulokset ovat kuitenkin saaneet tukea muista verkkovuorovaikutusta ja -dialogia tarkastelevista tutkimuksista. Toivon, että tämän tutkimuksen kautta voitaisiin saada lisänäkökulmia siihen, millä tavoin vuorovaikutteiseen ja dialogiseen viestintään voitaisiin eri aikaisessa verkkoviestinnässä päästä, millaisia ehtoja siihen osallistuminen voi osanottajilleen joissakin tapauksissa asettaa ja millä tavoin näitä osallistumisen ehtoja voitaisiin poistaa.

Tutkimuksessa soveltamani keskusteluanalyttisen tutkimusmetodin välineet ja käsitteet soveltuivat joiltakin osin hyvin verkkokeskusteluaineiston tarkasteluun. Keskusteluanalyysiä ei voi kuitenkaan soveltaa kaikessa rikkaudessaan kirjoitetun vuorovaikutuksen analysointiin. Olisikin paikallaan kehittää kirjoitusviestintään perustuvan verkkovuorovaikutuksen analyysiin omanlainen metodinsa, jossa korostetaan kasvokkaiselle tai puhutulle viestinnälle ominaisten nonverbaalien eleiden (kuten naurahdusten ja olkapäiden kohautusten) sekä puheen yksityiskohtien (kuten takeltelujen ja äänenpainojen) sijaan enemmän kirjoitetun viestinnän piirteitä. Analyysivälineen tulisi kohdentua tarkemmin kirjoitetussa viestinnässä käytettäviin vivahteisiin ja painotuksiin kuten alleviivausten, kursivointien, isojen sekä pienten kirjainten, erilaisten välimerkkien, kappalejakojen sekä hymiöiden käyttöön. Näiden avulla voidaan kirjoitetussa viestinnässä painottaa erilaisia asioita, tunteita tai esittää erilaisia vihjeitä.

Suomessa sosiaalityön verkkofoorumien sekä erilaisten tieto- ja viestintäteknologisten järjestelmien käytön tutkimus on pääsemässä vasta vauhtiin ja pro gradu -tutkielmani tekoprosessin aikana minulle onkin herännyt muutamia ajatuksia siitä, miten näitä teemoja olisi hyvä jatkossa tutkia ja syventää.

Verkkovuorovaikutuksen ja -dialogin mikroanalyysiä olisi hyvä edelleen syventää tarkastellen, millä tavoin sosiaalityön erilaisia ilmiöitä ja asioita, kuten asiantuntijuutta, tehdään keskustelujen kautta näkyväksi ja olemassa olevaksi. Lisäksi on tarpeellista tutkia tarkemmin, onko erilaisilla sanavalinnoilla, teoilla tai vaikkapa hymiöillä erityistä merkitystä verkkokeskustelujen dynamiikkaan ja vuorovaikutukseen.

Koska Virkun verkkokeskusteluihin osallistumisessa koettiin esteitä, erityisesti ajan käytön organisoimisessa, näen tärkeänä, että tulevaisuudessa tutkittaisiin tarkemmin erilaisten tieto- ja viestintäteknisten järjestelmien käyttöönottoa sekä käyttöä itse työssä. Mielenkiintoista olisi tarkastella, millaisia tieto- ja viestintäteknologisia järjestelmiä sosiaalityössä ylipäätään käytetään, millä tavoin niitä otetaan käyttöön ja mikä on sosiaalityöntekijöiden suhde näihin järjestelmiin. Tässä tutkimuksessa on jätetty syrjään verkkokeskusteluun osallistuvien henkilöiden taustatekijöitä sekä niiden vaikutuksia tutkimuksen tuloksiin (kuten ikä, sukupuoli ja työorganisaatio). Jatkossa olisikin mielenkiintoista tarkastella esimerkiksi kvantitatiivisin tutkimusasetelmin, onko näillä tekijöillä jotakin vaikutusta sosiaalityöntekijöiden verkkofoorumeille osallistumiseen tai ylipäätään tieto- ja viestintäteknisten järjestelmien käyttöön ja käyttöön ottoon. Lisäksi voitaisiin tarkastella organisaatiokulttuurin ja organisaation johdon merkitystä järjestelmien käyttöön otossa, käytössä ja oppimisessa. Organisaatiokulttuurilla on todettu olevan yhteys tietoverkkojen käyttöön, koska tämä kulttuuri säätelee erityisesti sitä, miten organisaatio toimii ja mikä siellä on sallittua. Organisaatiolla voi olla oma kulttuurinsa siinä, miten tietoverkkoja käytetään vai käytetäänkö ollenkaan. (Matikainen 2000a, 45.)

Näen erittäin merkittävänä tutkimusaiheena senkin, millä tavoin sosiaalityön toimintaa ja työprosesseja sekä hiljaista ja kokemusperäistä tietoa käsitteellistetään, kerätään, jaetaan sekä otetaan käyttöön tieto- ja viestintäteknologian avulla. Hiljaisen ja kokemusperäisen tiedon sanallistaminen voi olla vaikeaa (Schoeche 2002, 4), jolloin olisi tärkeää löytää keinoja siihen, millä tavoin sanallistamista voitaisiin auttaa ja helpottaa. Lisäksi on tärkeää tarkastella, miten eri tavoin tieto- ja viestintäteknologia voisi toimia sosiaalityön tukena sekä sosiaalityöntekijöiden kollektiivisen asiantuntijuuden edistäjänä.

LÄHTEET

Aarnio, Helena (1999) Dialogia etsimässä. Opettajaopiskelijoiden dialogin kehittyminen tieto- ja viestintäteknistä ympäristöä varten. Acta Universitatis Tamperensis 676. Tampere: Tampereen yliopisto.

Aho, Päivi (1999) Haasteet ja asiantuntijuus sosiaalialan työssä. Sosiaalialan ammattien vuosikirja 1999. Porvoo: WSOY.

Ahola, Anja (1993) Menetelmäkö määrää tulokset? Puhelin- ja käyntihaastattelun eroista hyvinvointikysymyksiin vastattaessa. Sosiologia (30) 3, 200–211.

Arpo, Robert (2005) Internetin keskustelukulttuurit. Tutkimus Internet-keskusteluryhmien viesteissä rakentuvista puhetavoista, tulkinnoista ja tulkinnan kehyksistä kommunikaatioyhteiskunnassa. Joensuun yliopiston humanistisia julkaisuja 39. Joensuu: Joensuun yliopisto.

Aulilo, Sari (1997) Sähköpostilistojen sosiaaliset säännöt. Sosiaalipsykologian pro gradu - tutkielma, Helsingin yliopisto.

Bakhtin, Mihail (1981) Discourse in the novel. Teoksessa Michael Holquist (ed.) Mihail Bakhtin: the dialogic imagination. Austin: University of Texas Press, 259–422.

Bakhtin, Mihail (1991) Dostojevskin poetiikan ongelmia. [Suomentaneet Paula Nieminen ja Tapani Laine] Helsinki: Orient Express.

Berger, Peter L. & Luckmann, Thomas (1994) Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen. [Suomentanut ja toimittanut Vesa Raiskila]. Helsinki: Gaudeamus.

Blumer, Herbert (1969) Symbolic interactionism: perspective and method. Englewood Cliffs (N.J): Prentice-Hall.

Bohm, David & Edwards, Mark (1991) Thought: the hidden challenge to humanity. San Francisco: Harper & Row.

Bohm, David & Peat, David F. (1992) Tiede, järjestys ja luovuus. [Suomentaneet Tiina Seppälä, Jukka Jääskeläinen ja Paavo Pylkkänen] Helsinki: Gaudeamus.

Bretz, Rudy (1983) Media for interactive communication. London: Sage.

Burbules, Nicholas (1993) Dialogue in teaching, theory and practice. New York: Teachers College Press.

Burr, Vivien (1995) An introduction to social constructionism. London: Routledge.

Castells, Manuel & Himanen, Pekka (2001) Suomen tietoyhteiskuntamalli [Suomentanut Jukka Kemppinen] Helsinki: WSOY.

Comer, Edna & Meier, Andrew & Galinsky, Maeda, J. (2004) Development of innovative group work practice using the intervention research paradigm. *Social Work* 49 (2), 250–266.

Drew, Paul & Heritage, John (ed.) (1992) Talk at work. Interaction in institutional settings. Cambridge: Cambridge University Press.

Drew, Paul & Sorjonen, Marja-Liisa (1997) Institutional dialogue. Teoksessa Teun van Dijk (toim.) *Discourse as Social Interaction*, 92–118.

Eskola, Antti (1982) Vuorovaikutus, muutos, merkitys. Sosiaalipsykologian perusteiden kriittinen tarkastelu. Helsinki: Tammi.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Forsman, Sinikka & Metteri, Anna (2003) Virtuaalisen kumppanuusverkon arviointitutkimuksen tutkimus- ja työsuunnitelma. Hankkeen sisäinen paperi. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos, Tampereen yliopisto.

Forsman, Sinikka & Metteri, Anna (2004) Virtuaalinen kumppanuusverkko sosiaalityön ammatillisena tukirakenteena. Teoksessa Kaija Saranto & Kristiina Häyrynen (toim.) *SoTeTiTe*

2004. Sosiaali- ja terveydenhuollon tietotekniikan ja tiedonhallinnan tutkimuspäivät. Tutkimuspaperit. Osaavien keskusten verkoston julkaisuja 4/2004. Helsinki: Suomen Kuntaliitto, 11-14.
- Forsman, Sinikka & Metteri, Anna (2005) Ammatillinen verkkoareena sosiaalityöntekijän tukena ja asiantuntijuuden edistäjänä. Virtuaalisen kumppanuusverkon arviointitutkimuksen loppuraportin käsikirjoitus. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos, Tampereen yliopisto.
- Freire, Paulo (1972) *Pedagogy of the oppressed*. Harmondsworth: Penguin Books.
- Garfinkel, Harold (1967) *Studies in ethnomethodology*. Englewood Cliffs (N.J.): Prentice Hall.
- Goffman, Erving (1983) The interactional order. *American Sociological Review* 48, 1–17.
- Granfelt, Riitta (2002) Pahasta kirjoittaminen. Teoksessa Merja Laitinen & Johanna Hurtig. *Pahan kosketus. Ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Gustavsen, Björn (1992) *Dialogue and development: theory of communication, action research and the restructuring of working life*. Social Science for Social Action, vol.1. Assen: Van Gorcum.
- Hakulinen, Auli (1997a) Johdanto. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) *Keskustelunanalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino, 13–17.
- Hakulinen, Auli (1997b) Vuorottelujäsennys. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) *Keskustelunanalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino, 32–55.
- Halliday, Michael A. K. (1985) *Spoken and written language*. Victoria: Deakin University.
- Hawisher, G.E. & Moran, C. (1993) Electronic mail and the writing instructor. *College English* 55 (6), 627–643.
- Heikkilä, Jorma & Heikkilä, Kristiina (2001) *Dialogi –Avain innovatiivisuuteen*. Porvoo: WSOY.

Heikkinen, Vesa (2000) Virallisen ideologiaa. Teoksessa Vesa Heikkinen & Pirjo Hiidenmaa & Ulla Tiirilä. Teksti työnä, virka kielenä. Kotimaisten kielten tutkimuskeskusten julkaisuja 116. Helsinki: Gaudeamus.

Helkama, Klaus & Myllyniemi, Rauni & Liebkind, Karmela (1998) Johdatus sosiaalipsykologiaan. Helsinki: Edita.

Heritage, John (1996) Harold Garfinkel ja etnometodologia. [Suomentaneet Ilkka Arminen, Outi Paloposki, Anssi Peräkylä, Sanna Vehviläinen ja Soile Veijola] Helsinki: Gaudeamus.

Heritage, John (1997) Conversation analysis and institutional talk. Analysing data. Teoksessa David Silverman (toim.) Qualitative research: theory, method and practise. London: Sage, 161–181.

Hilli-Tammilehto, Heidi & Tammilehto, Mika (1997) Tieto- ja viestintäteknikka aluetietoisuutta tukevien oppimisympäristöjen kehittämisessä. Teoksessa Seppo Tella (toim.) Media nykypäivän koulutuksessa. Osa I. Ainedidaktiikan symposiumi Helsingissä perjantaina 14.2.1997. Tutkimuksia 178. Helsinki: Helsingin yliopiston opettajankoulutuslaitos, 107–118.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (1988) Teemahaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.

Hughman, Richard (1991) Power in caring professions. Hong Kong: MacMillan.

Hänninen, Vilma (2005) Sosiaalitutkimuksen laadulliset menetelmät -luentosarjan luentomoniste. Sosiologian ja sosiaalipsykologian laitos, Tampereen yliopisto. Julkaisematon.

Immonen, Jouni (2000) Kirjeopetuksesta verkko-opiskeluun. Etäopetuksen neljä sukupolvea. Teoksessa Janne Matikainen & Jyri Manninen (toim.) Aikuiskoulutus verkossa. Verkkopohjaisten oppimisympäristöjen teoriaa ja käytäntöä. Lahti : Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus, 15–28.

Joensuu, Anne (2004) Vertaistukea verkossa. Satakunnan vammaispalveluverkko. Vammaispalvelun sosiaalityöntekijöiden vertaiskonsultaatio suojatussa verkkoympäristössä. Tampere: Pikassos Oy.

Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (2000) (toim.) Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi (1997) Sosiaalityö yliopistoissa. Keväisten keskustelujen satoa. *Janus* 5 (2), 211–215.

Juhila, Kirsi (2000) Organisaation sanelemaa toimintaa vai syvällistä vuorovaikutusta? Teoksessa Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.) Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Tampere: Vastapaino, 191–219.

Juhila, Kirsi (2004) Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus. Historiaa ja nykysuuntauksia. *Janus* 12 (2), 155–183.

Karvinen, Synnöve (1993) Reflektiivinen ammatillisuus sosiaalityössä. Teoksessa Riitta Granfelt & Harri Jokiranta & Synnöve Karvinen & Aila-Leena Matthies & Anneli Pohjola. Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan Keskusliitto, 17–54.

Karvinen, Synnöve (1996) Hajoaako sosiaalityö? – Havaintoja sosiaalityön ammatillisesta asiantuntijuudesta. Teoksessa Anna Metteri (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja 1996. Helsinki: Edita, 32–50.

Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Meltti, Tero (2003) Muutosprosesseissa ristiriitaistuva sosiaalityö. Teoksessa Mirja Satka & Anneli Pohjola & Marketta Rajavaara (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: Sophi, 31–53.

Koistinen, Mikko (2000) Valveutuneet verkossa. Kokemuksia viestinnän verkkokurssista. Teoksessa Janne Matikainen & Jyri Manninen (toim.) Aikuiskoulutus verkossa. Verkkopohjaisten oppimisympäristöjen teoriaa ja käytäntöä. Lahti : Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus, 199–206.

Korhonen, Vesa (2003) Oppijana verkossa. Aikuisopiskelijan oppimiseen suuntautuminen ja oppimiskokemukset verkkopohjaisessa oppimisympäristössä. Tampere: Tampere University Press.

Korhonen, Vesa & Pantzar, Eero (2004) Verkko-opetuksen ja vuorovaikutuksen erityispiirteitä tunnistamassa. Teoksessa Vesa Korhonen (toim.) Verkko-opetus ja yliopistopedagogiikka. Tampere: Tampere University Press, 17–44.

Kurra, Leena (2005) Kysyvä ei tieltä eksy. Sosiaalialan konsultaatiopalvelut ja niiden kehittäminen. Jyväskylä: Keski-Suomen sosiaalialan kehittämiskeskus.

Kääriäinen, Aino (2003) Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia 1/2003. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Launis, Kirsti (1997) Moniammatillisuus ja rajojen ylitykset asiantuntijatyössä. Teoksessa Juhani Kirjonen & Pirkko Remes & Anneli Etäpelto (toim.) Muuttuva asiantuntijuus. Jyväskylä: Koulutuksen tutkimuslaitos, Jyväskylän yliopisto, 122–133.

Lehti, Johanna & Mustajärvi, Marita (2002) Verkkokeskustelu hoitotieteen opiskelijoiden kokemana. Hoitotieteen pro gradu –tutkielma, Tampereen yliopisto.

Liikanen, Hanna (2002) Tietotekniikka kehittää sosiaali- ja terveysalaa? Makropilotin arviointia. Tampere: Tampere University Press.

Lipponen, Lasse (1997) Tietotekniikka yhteisöllisen oppimisen tukena. Teoksessa Seppo Tella (toim.) Media nykypäivän koulutuksessa. Osa I . Ainedidaktiikan symposiumi Helsingissä perjantaina 14.2.1997. Tutkimuksia 178. Helsinki: Helsingin yliopiston opettajankoulutuslaitos, 99–106.

Lindberg, Maarit (2004) Vuorovaikutuksen piirteet tarkastelussa – monitieteellisen opiskelijaryhmän vuorovaikutus tieto- ja viestintäteknisessä opiskelu-ympäristössä. Teoksessa Vesa Korhonen (toim.) Verkko-opetus ja yliopistopedagogiikka. Tampere: Tampere University Press, 135–153.

Lundgren, Karl (1984) Ur tystnaden. Om den moraliska karriären i det sociala arbetet. Stockholm: Liber Förlag.

Manninen, Jyri & Nevgi, Anne (2000) Opetus verkossa. Vuorovaikutuksen uudet mahdollisuudet.

Teoksessa Janne Matikainen & Jyri Manninen (toim.) Aikuiskoulutus verkossa. Verkkopohjaisten oppimisympäristöjen teoriaa ja käytäntöä. Lahti : Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus, 93–108.

Marttunen, Miika & Laurinen, Leena (2001) Vuorovaikutusta verkossa ja suullisesti – yhteisöllisen argumentoinnin ja kriittisen ajattelun edistäminen. Teoksessa Pekka Sallila & Pekka Kalli (toim.) Verkot ja teknologia aikuisopiskelun tukena. Aikuiskasvatuksen 42. vuosikirja. Helsinki: Kansanvalistusseura, 152–176.

Matikainen, Janne (2000a) Tietoverkkojen käytön sosiaalipsykologiaa. Teoksessa Janne Matikainen & Jyri Manninen (toim.) Aikuiskoulutus verkossa. Verkkopohjaisten oppimisympäristöjen teoriaa ja käytäntöä. Lahti : Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus, 43-59.

Matikainen, Janne (2000b) Verkkokeskustelu sosiaalipsykologian kurssilla. Teoksessa Janne Matikainen & Jyri Manninen (toim.) Aikuiskoulutus verkossa. Verkkopohjaisten oppimisympäristöjen teoriaa ja käytäntöä. Lahti : Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus, 217–226.

Matikainen, Janne (2001) Vuorovaikutus verkossa. Verkkopohjaiset oppimisympäristöt vuorovaikutuksen näyttämöinä. Helsinki: Palmenia-kustannus.

Matikainen, Janne (2003a) Ohjaus verkkovuorovaikutuksena. Teoksessa Janne Matikainen (toim.) Oppimisen ohjaus verkossa. Helsinki: Palmenia-kustannus, 55–67.

Matikainen, Janne (2003b) Verkkokeskustelun ohjaus. Teoksessa Janne Matikainen (toim.) Oppimisen ohjaus verkossa. Helsinki: Palmenia-kustannus, 121–133.

Metteri, Anna (1994) Sosiaalityö murroksessa. Mahdollisuuksien näkeminen ja uskaltamisen taito. Sosiaalityöntekijä 22 (2), 17–19.

Metteri, Anna (2004) The Development of critical reflection in finnish social work. Invited paper. Pre conference workshop. The Global Social Work Congress 2004: Reclaiming Civil Society. 2.–5.10.2004, South Australia: Adelaide.

Morson, Saul (ed.) (1986) Bakhtin. Essays and dialogues on his work. Chicago and London: The University of Chicago Press.

Mursu, Anja & Korpela, Mikko (2002) Tietotekniikka ja kehitys – näkökulmia kestävään kehitykseen. *Janus* 10 (2), 144–149.

Mutka, Ulla (1998) Sosiaalityön neljäs käänne. Jyväskylän yliopisto: Sophi.

Mönkkönen, Kaarina (1996) Asiantuntijasta asiantutkijaksi. Teoksessa Anna Metteri (toim.) *Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja*. Helsinki: Edita, 51–66.

Mönkkönen, Kaarina (2002) Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena: vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. *Kuopion yliopiston julkaisuja E*. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Nevgi, Anne (2000) Yksin vai yhdessä. Opiskelijoiden kokemuksia verkkokursseilta. Teoksessa Janne Matikainen & Jyri Manninen (toim.) *Aikuiskoulutus verkossa. Verkkopohjaisten oppimisympäristöjen teoriaa ja käytäntöä*. Lahti : Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus, 183–197.

Nevgi, Anne & Tirri, Kirsi (2003) Hyvää verkko-opetusta etsimässä. Oppimista edistävät ja estävät tekijät verkko-oppimisympäristöissä – opiskelijoiden kokemukset ja opettajien arviot. Turku: Suomen kasvatustieteellinen seura.

Peräkylä, Anssi (1990) Kuoleman monet kasvot. Identiteettien tuottaminen kuolevan potilaan hoidossa. Tampere: Vastapaino.

Peräkylä, Anssi (1995) *AIDS counselling: institutional interaction and clinical practice*. Cambridge: Cambridge University Press.

Peräkylä, Anssi (1997) Institutionaalinen keskustelu. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) *Keskustelunanalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino, 177–203.

Petrelus, Päivi (2003) Sosiaalityöntekijät maskuliinisissa julkisuuksissa – sukupuolinäkökulmia ”hiljaisuuden kulttuuriin”. *Janus* 11 (1), 4–22.

Petrelus, Päivi (2005) Sukupuoli ja subjekti sosiaalityössä: tulkintoja naistyöntekijöiden muistoista. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Peuhkuri, Lea (2004) Koko elämänsä raskaana, muttei koskaan pääse synnyttämään. Diskurssianalyttinen tutkimus hedelmöityshoidoissa käyvien naisten Internetkeskustelusta. *Sosiologian pro gradu –tutkielma*, Tampereen yliopisto.

Pihlajamäki, Timo (1998) Muutos vuorovaikutuksessa. Teoksessa: Uusmedia kuluttajan silmin. *Digitaalisen median raportti 2/98*. Helsinki: Tekes, 145–162.

Pohjola, Anneli (1993) Asiakas sosiaalityön määrittäjänä. Teoksessa Riitta Granfelt & Harri Jokiranta & Synnöve Karvinen & Aila-Leena Matthies & Anneli Pohjola. *Monisärmäinen sosiaalityö*. Helsinki: Sosiaaliturvan Keskusliitto, 53–95.

Pomerantz, Anita & Fehr, B.J. (1997) Conversation analysis: an approach to the study of social action as sense making practices. Teoksessa Teun van Dijk (toim.) *Discourse as social interaction*, 64–91.

Puirava, Minna (1997) Kuluttajat ja multimediatpalvelut. *Digitaalisen media raportti 1/97*. Helsinki: Tekes.

Raevaara, Liisa (1997) Vierusparit – esimerkkinä kysymys ja vastaus. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) *Keskustelunanalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino, 75–92.

Raunio, Kyösti (2000) *Sosiaalityö murroksessa*. Helsinki: Gaudeamus.

Raunio, Kyösti (2004) *Olellainen sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus.

Reamer, F.G. (1992) The impaired social worker. *Social Work* 37, 165–170.

Rinne, Jokke (1998) Käyttök kontekstit. Teoksessa Uusmedia kuluttajan silmin. Digitaalisen median raportti 2/98. Helsinki: Tekes, 125–144.

Rodger, John, J. (1991) Discourse analysis and relationships in social work. *British Journal of Social Work* 21, 63–79.

Roine, Mira (2003) Huumeiden käytön merkitykset Internetin keskusteluryhmässä: diskurssianalyttinen tapaustutkimus A-klinikkasäätiön Saunafoorumista. Sosiologian pro gradu – tutkielma, Tampereen yliopisto.

Räsänen, Jenni-Mari (2004) Havaintoja sosiaalityöntekijöiden verkkokeskusteluista virtuaalisella keskusteluareenalla. Virtuaalinen kumppanuusverkko -hankkeen sisäinen työpaperi. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos, Tampereen yliopisto.

Räsänen, Jenni-Mari (2005) Sosiaaliportin käyttäjätutkimus 2005. Haastattelututkimuksen loppuraportti. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos, Tampereen yliopisto. Toistaiseksi julkaisematon.

Sacks, Harvey (1987) On the preferences for agreement and contiguity in sequences in conversation. Teoksessa Graham Button & John, R. Lee (toim.) *Talk and Social Organization*. Clevedon: Multilingual Matters Ltd, 54–69.

Sacks, Harvey & Schegloff, Emmanuel & Jefferson, Gail (1974) A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language* 50 (4), 696–735.

Sarja, Anneli (2000) Dialogioppiminen pienryhmässä. Opettajaksi opiskelevien harjoitteluprosessi terveydenhuollon opettajankoulutuksessa. *Jyväskylän Studies in Education, Psychology and Social Research* 160. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Savolainen, Reijo (1997) Miten tietoverkkoja käytetään? Verkkojen käyttäjätutkimuksen asetelmia ja löydöksiä. Teoksessa Kari Stachon (toim.) *Näkökulmia tietoyhteiskuntaan*. Tampere: Gaudeamus, 124–152.

Schegloff, Emmanuel (1972) Sequencing in conversational openings. Teoksessa John, J. Gumperz & Dell Hymes (ed.) Directions in sociolinguistics. The ethnography of communication. New York: Free Press/MacMillan, 346–380.

Schegloff, Emmanuel (1992) Repair after next turn: the last structurally provided defence of intersubjectivity in conversation. *American Journal of Sociology* 97, 1296–1345.

Schegloff, Emmanuel & Jefferson, Gail & Sacks, Harvey (1977) The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. *Language* 53 (2), 361–382.

Schegloff, Emmanuel & Sacks, Harvey (1973) Opening up closings. Reprinted in Roy Turner (ed.) (1974) *Ethnomethodology*. Harmondsworth: Penguin Books, 233–264.

Schoech, Dick (2002) Technology challenges facing social work. *Electronic Journal of Social Work* 1:1, 1-11.

Senge, Peter M. (1994) *The fifth discipline. The art & practice of the learning organization*. New York: Currency Doubleday.

Seppänen, Eeva-Leena (1997) Vuorovaikutus paperilla. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) *Keskusteluanalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino, 18–31.

Sipilä, Jorma (1996) *Sosiaalityön jäljillä*. Helsinki: Tammi.

Sointu, Liisa & Pelkonen, Anne (2000) Urasuunnittelun verkkokurssit. Teoksessa Janne Matikainen & Jyri Manninen (toim.) *Aikuiskoulutus verkossa. Verkkopohjaisten oppimisympäristöjen teoriaa ja käytäntöä*. Lahti : Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus, 207–216.

Sorjonen, Marja-Leena (1997) Korjausjäsenitys. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) *Keskusteluanalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino, 111–137.

Spears, R. & Lea, M. (1992) Social influence and the influence of the 'social' in computer-mediated communication. Teoksessa M. Lea (ed.) *Contexts of computer-mediated communication*. New York: Harvester Wheatsheaf.

Sproull, Lee & Kiesler, Sara (1991) Connections. New ways of working in the networked organization. Cambridge: MIT Press.

Sundman, Peter (2004) Peter Sundmanin haastattelu. Erja Saarinen, Tarkkaan harkittua vuorovaikutusta. Sosiaaliturva 4, 22.

Tainio, Liisa (1997) Preferenssijäsennys. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) Keskustelunanalyysin perusteet. Tampere: Vastapaino, 93–110.

Tella, Seppo (1997) Verkostuva viestintä ja tiedonhallintaympäristö opiskelun tukena. Teoksessa: Erno Lehtinen (toim.) Verkkopedagogiikka. Helsinki: Edita, 41–59.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2002) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Uusmedia kuluttajan silmin. Kansallisen multimediaohjelman Kuluttajatutkimukset -hanke. Digitaalisen median raportti 2/98. Helsinki: Tekes.

Vesterinen, Kerttu (2004) Pohjois-Suomen verkostokonsultaatiohanke. Loppuraportti. Rovaniemi: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.

Viskari, Sinikka (2002) Tieteellisen kirjoittamisen perusteet: opas kirjoittamiseen ja seminaarityöskentelyyn. Tampere: Tampereen yliopisto.

Volosinov, Valentin (1990) Kielen dialogisuus. Marxismi ja kielifilosofia. [Suomentanut Tapani Laine] Tampere: Vastapaino.

Vornanen, Riitta & Eskola, Jari (1999) Dialogi mahtaa olla in? Teoksessa Jari Eskola (toim.) Hegelistä Harreén, narratiivista Nudistiin. Kuopion yliopiston selvityksiä E. Yhteiskuntatieteet 10. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Ylijoki, Oili-Helena (1998) Akateemiset heimokulttuurit ja noviisien sosialisatio. Tampere: Vastapaino.

Elektroniset lähteet

Berman, Yitzhak (1996) Discussion groups on the internet as sources of information: the case of social work. *Aslib Proceedings* 48 (2), 1–9. Saatavana sähköisessä muodossa. URL: <http://www.aslib.co.uk/proceedings/1996/feb/1.html>. (Haettu 14.9.2005).

Hallituksen strategia-asiakirja 2003. Tietoyhteiskuntaohjelma. Saatavana sähköisessä muodossa. URL: <http://www.valtioneuvosto.fi/vn/liston/base.lsp?r=43075&k=fi&old=754>. (Viitattu 5.12.2005)

Järvenpää, Sirkka L. & Leidner, Dorothy E. (1998) Communication and trust in global virtual teams. *Journal of Computer-Mediated Communication* 3(4). Saatavana sähköisessä muodossa. URL: <http://www.ascusc.org/jcmc/vol37issue4/jarvenpaa.html>. (Haettu 8.4.2004)

Moodle -verkkosivut. URL: <http://moodle.org/>. (Viitattu 21.10.2004)

Moodle -yhteisö. URL: <http://www.moodle.fi/>. (Viitattu 21.10.2004)

Smith, Mark K. (2001) Dialogue and Conversation. Saatavana sähköisessä muodossa. URL: <http://www.infed.org/biblio/b-dialog.htm>. (Haettu 13.4.2005)

Sosiaaliportti –verkkopalvelu. URL: <http://www.sosiaaliportti.fi/>. (Viitattu 5.12.2005)

Sosiaalityöntekijän nettiopas. URL: <http://www.uta.fi/laitokset/sospol/virkku/keskust.htm>. (Viitattu 15.10.2004)

Sosweb -verkkosivusto. URL: <http://www.valt.helsinki.fi/yhpo/sosweb/>. (Viitattu 5.12.2005)

Valo, Maarit (2003) Workmates, friends or more? Perceived effects of computer-mediatedness in interpersonal relationships. *Electronic Journal of Communication* 13 (1). Saatavana sähköisessä muodossa. URL: http://www.cios.org/getfile/valo_v13n1. (Haettu 15.9.2005).

Virtuaalinen kumppanuusverkko -hankkeen verkkosivut. URL:
<http://www.uta.fi/laitokset/sospol/virkku/first.htm>. (Viitattu 28.6.2004)

Muut lähteet

Sisältökeskustelut 13.11.2003–31.12.2004. Virtuaalinen kumppanuusverkko -hanke.

Haastattelut, Virtuaalinen kumppanuusverkko –hanke:

- H1, Puhelinhaastattelu 1.6.2004 (Jenni-Mari Räsänen)
- H2, Puhelinhaastattelu 16.6.2004 (Jenni-Mari Räsänen)
- H3, Puhelinhaastattelu 2.6.2004 (Jenni-Mari Räsänen)
- H4, Puhelinhaastattelu 14.6.2004 (Jenni-Mari Räsänen)
- H5, Puhelinhaastattelu 3.6.2004 (Jenni-Mari Räsänen)
- H6, Puhelinhaastattelu 27.5.2004 (Jenni-Mari Räsänen)
- H7, Puhelinhaastattelu 3.6.2004 (Jenni-Mari Räsänen)
- H8, Puhelinhaastattelu 9.6.2004 (Jenni-Mari Räsänen)
- H9, Käyntihaastattelu 8.6.2004 (Jenni-Mari Räsänen)
- H10, Käyntihaastattelu 10.6.2004 (Jenni-Mari Räsänen)
- H11, Käyntihaastattelu 7.6.2004 (Jenni-Mari Räsänen)
- H12, Käyntihaastattelu 18.6.2004 (Jenni-Mari Räsänen)

LIITTEET

Teemahaastattelurunko/Virtuaalinen kumppanuusverkko –hanke

1. VIRTUAALISESTA KUMPPANUUSVERKOSTA SAADUT HYÖDYT/EDUT

Kun ilmoittauduit Virtuaaliseen kumppanuusverkkoon mukaan, millaisia hyötyjä ja/tai etuja ajattelit siitä silloin saavasi?

Mitä ajattelet niistä nyt?

Miten ajattelusi saatavista hyödyistä on muuttunut?

Nämä kysymykset erityisesti niille, jotka ovat käyneet areenalla enemmän:

Missä asioissa tai millaisissa tilanteissa koet, että Virtuaalisen kumppanuusverkon käytöstä on ollut sinulle hyötyä?

Missä tilanteessa Virtuaalisesta kumppanuusverkosta on ollut sinulle eniten hyötyä?

Millä tavalla koet Virtuaalisesta kumppanuusverkosta saadun hyödyn? (Onko se ollut hyvä väylä työssä kohtaamiesi ongelmien ratkaisuun, asiakastilanteiden konsultaatioon, toisten kollegojen auttamiseen, vertaistuen saamiseen vai johonkin muuhun?)

Mikä merkitys Virkulla on ollut työllesi?

2. KESKUSTELUAREENAN KÄYTÖN ESTEET JA VAIKEUDET

Mitä mahdollisia esteitä tai vaikeuksia olet kokenut keskusteluareenalle osallistumisessa ja mitä ne voisivat olla?

Mitä mahdollisia käytännön esteitä olet kokenut keskusteluareenalle osallistumisen suhteen?

Mitä mahdollisia tekniikkaan liittyviä ongelmia sinulla on ollut keskusteluareenalle osallistumisen suhteen ja onko näillä tekijöillä ollut vaikutusta osallistumiseesi?

Nämä kysymykset erityisesti niille, jotka ovat käyneet areenalla enemmän:

Mitä ajatuksia sinulla on keskusteluareenalle kirjoittamisesta?

Mitä esteitä tai vaikeuksia olet mahdollisesti kokenut *kirjoittamisessa* keskusteluareenalle?

Mitä ajattelet sosiaalityön salassapitosäännösten toteutumisesta keskusteluareenalla ja miten ajattelet niiden mahdollisesti rajoittavan omaa osallistumistasi keskusteluareenalle?

Mitä vaikeuksia mahdollisesti koet esim. asiakastapausten tunnistettavuuden häivyttämisessä kirjoittaessasi keskusteluareenalle?

3. ESTEIDEN JA VAIKEUKSIEN POISTAMINEN

Mitkä asiat voisivat auttaa tai helpottaa kirjoittamistasi keskusteluareenalle?

Miten voisit itse ratkaista tai poistaa niitä esteitä tai vaikeuksia, joita olet kohdannut keskusteluareenalle osallistumisen suhteen?

Mitä nämä ratkaisut voisivat olla?

4. LUOTTAMUS KESKUSTELUAREENAA KOHTAAN SEKÄ KESKUSTELUAREENAN TOIMIVUUS

Nämä kysymykset erityisesti niille, jotka ovat käyneet areenalla enemmän:

Mitä ajattelet keskusteluareenalla käytävistä keskusteluista?

Mitä mieltä olet keskustelujen määrästä?

Mitä ajattelet keskustelujen sisällöstä (esim. keskustelujen aiheista)?

Jos haastateltava vastaa, että keskustelu ei ole ollut riittävän aktiivista:

Miten vähäinen keskustelu on vaikuttanut sinun osallistumiseesi areenalla?

Miten koet sen, jos kirjoitat areenalle ja vastauksen saaminen kestää liian kauan?

Mitä ajattelet areenan ohjaajien roolista?

Millaista ohjaus voisi olla?

5. KESKUSTELUAREENAN TULEVAISUUS JA PARANNUSEHDOTUKSET

Miten ajattelit käyttää hyödyksesi keskusteluareenaa tulevaisuudessa?

Miten parantaisit tai kehittäisit keskusteluareenaa, jotta se toimisi tulevaisuudessa vielä paremmin?