

"Sitte on tämmönen rasti ruutuun juttu"  
Ohjaako lomake keskustelua nuorten aikuisten mielenterveyden  
hoidon moniammatillisessa verkostoneuvottelussa?

Esko-Pekka Järvinen  
Tampereen Yliopisto  
Yhteiskuntatieteiden tiedekunta  
Sosiaalityön pro gradu -tutkielma  
Ohjaajat: Suvi Raitakari & Jenni-Mari Räsänen  
Joulukuu 2017

Tampereen yliopisto

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

JÄRVINEN, ESKO-PEKKA: ”Sitte on tämmönen rasti ruutuun juttu” - Ohjaako lomake keskustelua nuorten aikuisten mielenterveyden hoidon moniammatillisessa verkostoneuvottelussa?

Pro gradu -tutkielma, 57 sivua.

Sosiaalityö

Ohjaajat: Suvi Raitakari & Jenni-Mari Räsänen

Joulukuu 2017

---

## TIIVISTELMÄ

Tutkielmani käsittelee nuorten aikuisten mielenterveyden hoidon moniammatillisissa verkostoneuvotteluissa tapahtuvaa vuorovaikutusta. Tutkimustehtäväni on selvittää, ohjaako neuvotteluissa täytettävä lomake keskustelua, ja miten asiakaslähtöisyyden periaate toteutuu eri tavoin ohjautuvissa keskusteluissa. Lisäksi tavoitteenani on selvittää, minkälainen kuva asiakkaan maailmasta keskusteluiden kautta muodostuu. Tutkielmani on sekä asiakaslähtöisyyden, että vuorovaikutuksen tutkimusta. Asiakaslähtöisyyden ohella sosiaalinen konstruktionismi on tutkielmani keskeinen teoreettinen viitekehys.

Aineistoni on saatu käyttöön Yhteiskuntatieteellisestä tietoarkistosta. Vuosina 2010-2011 kerätty poikkileikkausaineisto pitää sisällään 12 litteroitua avohoidollisen kuntoutusjakson yhteydessä järjestettyä moniammatillista palaveria, mihin on osallistunut tilanteesta riippuen asiakkaat, omaiset, kuntoutuksesta vastaavat työntekijät sekä palvelun tilaajat. Analysoin aineiston kehysanalyysin keinoin keskittyen erityisesti situaatiokäsitteen kautta selvittämään, mitä vuorovaikutustilanteissa tapahtuu. Jaoin verkostoneuvottelut neljään kehykseen sen mukaisesti, mikä kussakin tilanteessa vaikuttaa ohjaavan keskustelua.

Tutkimustulokseni on, että nuorten aikuisten mielenterveyskuntoutujien moniammatillisissa verkostoneuvotteluissa vuorovaikutustilanteet tapahtuvat suurelta osin ammattilaisten ohjaamina. Neuvotteluissa täytettävä lomake voi kuitenkin herkästi lähteä ohjaamaan keskustelua. Näissä tilanteissa ammattilainen saattaa etäännyttää itsensä tai selonteon keinoin perustella kyselyn tarpeellisuutta. Aiheeseen liittymätöntä epävirallista keskustelua käydään havaintojeni perusteella tapaamisen aloituksissa ja lopetuksissa, mutta aika ajoin keskustelu karkaa yksittäisestä lausahduksesta epäolennaiseen jutusteluun. Tutkielmani tulosten perusteella vuorovaikutukseen on syytä kiinnittää huomiota verkostoneuvotteluissa.

Avainsanat: mielenterveysongelmat, moniammatillisuus, verkostoneuvottelu, lomakkeet, kehysanalyysi, sosiaalinen konstruktionismi

University of Tampere

School of Social Sciences and Humanities

JÄRVINEN, ESKO-PEKKA: "Then there is this tick box thing" - Does a form guide the discussion in a multi-professional network meeting in young adult mental health care?

Master's Thesis, 57 pages

Social Work

Supervisors: Suvi Raitakari & Jenni-Mari Räsänen

December 2017

---

## **ABSTRACT**

My thesis is about interaction in multi-professional network meetings in the context of young adult mental health care. My task is to study if the form that is used in the meetings guides the discussion and how the principle of customer orientation is implemented in different ways how the discussions are guided by. In addition, my objective is to research what kind of image of the reality of the customer is being formed through discussions. My thesis is both customer orientation and interaction research. In addition to customer orientation, social constructionism is the key theoretical framework of my thesis.

I have received the data for my thesis from Finnish Social Science Data Archive. The cross-sectional material collected in 2010-2011 includes 12 transcribed multi-professional meetings arranged in the context of an outpatient rehabilitation session, involving clients, relatives, rehabilitation workers and responsible municipal staff depending on the situation. I analyzed the data using methods of frame analysis, focusing in particular on the concept of situation to determine what happens in interaction situations. I have divided network meetings in four frames on the basis of what appears to be guiding discussion in each situation.

My research findings are that, in multi-professional network meetings concerning young adult mental health clients, interaction situations are largely carried out by professionals. However, the form to be completed in the meeting can be capable to start guiding the discussion. In these situations, a practitioner may alienate himself / herself or justify the need for a query by means of accountability. Based on my findings, an unconventional informal conversation emerges mostly at the start and end of the meeting, but from time to time the discussion breaks from a single phrase to informal chatting. Based on the results of my research, interaction should be taken into account in network meetings.

Keywords: mental disorders, multi-professional, network meeting, forms, frame analysis, social constructionism

# SISÄLLYS

<b>1</b>	<b>JOHDANTO</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>FOKUS YHTEISKUNNALLISESTA YKSITYISKOHTAISEEN - TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT JA KESKEISET KÄSITTEET</b> .....	<b>6</b>
2.1	AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET .....	7
2.2	ASIAKASLÄHTÖISYYS .....	10
2.3	MONIAMMATILLISUUS .....	11
2.4	VERKOSTONEUVOTTELU .....	12
<b>3</b>	<b>TUTKIMUSASETELMA</b> .....	<b>15</b>
3.1	SOSIAALINEN KONSTRUKTIONISMI .....	15
3.2	TUTKIMUSKYSYMYKSET .....	20
3.3	AINEISTO JA TUTKIMUSMENETELMÄ .....	21
3.3.1	Aineisto Tietoarkistosta .....	21
3.3.2	Kehysanalyysi menetelmänä.....	23
3.3.3	Tutkielman eettisyydestä .....	27
3.3.4	Litteraation lukuohjeet .....	28
<b>4</b>	<b>VERKOSTONEUVOTTELU PALASIKSI – KEHYSANALYYSIN TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET</b> .....	<b>30</b>
4.1	ASIAALLISEN KESKUSTELUN KEHYS .....	31
4.2	EPÄVIRALLISEN KESKUSTELUN KEHYS.....	35
4.3	LOMAKKEEN OHJAAMAN KESKUSTELUN KEHYS .....	40
4.4	AMMATILAISEN ETÄÄNTYMISEN KEHYS.....	44
<b>5</b>	<b>POHDINTA</b> .....	<b>49</b>
	<b>LÄHTEET</b> .....	<b>52</b>

# 1 JOHDANTO

Lomakkeet, asiakirjat ja kirjaaminen ovat jatkuvasti läsnä sosiaali- ja terveysalalla tehtävässä asiakastyössä. Kirjaamista edellytetään ja ohjeistetaan seikkaperäisesti laissa ja tähän tarkoitukseen lomake voi olla käytännöllinen työväline työn suunnitelmalliseen toteuttamiseen. Lomakkeen taakse saattaa toisaalta herkästi vetäytyä hankalan kysymyksen äärellä. Tuolloin työntekijä etäännyttää itsensä ehkä selitellen samalla, että jotain kuuluu kysyä käsiteltävässä lomakkeessa ja että sama asia kysytään kaikilta. Olen itse käytännön työssä huomannut, miten helposti asiakkaan tapaaminen voi joskus edetä lomakkeen ohjaamana. Asiakaslähtöisyyden kannalta voi olla haasteellista, kun vuorovaikutus tapahtuu jonkun ulkoisen asian vaikuttaessa tilanteeseen. Asiakas voi kokea, että häntä ei kohdata, jos työntekijän huomio on tapaamisen ajan kiinni lomakkeessa.

Samankaltainen asiakkaan kohtaamisen haaste liittyy myös muistiinpanojen tekemiseen tapaamisen aikana tai esimerkiksi asiakkaan tietojen katsomiseen tietokoneelta. Olin vastikään työtehtävissäni potilastapaamisessa psykologin työparina toteuttamassa hoidon aloitukseen liittyvää arviointihaastattelua. Mukana oli myös lääketieteen kandidaatti, joka kysyi ennen tapaamisen alkua, että kuka meistä avaa potilaan tiedot ja istuu tapaamisen aikana tietokoneen äärellä. Olin jopa hieman hämilläni kysymyksestä, koska olin jo niin tottunut kyseisessä työyksikössä sellaiseen työtapaan, missä tietokone ja lomakkeet voivat jäädä tapaamisessa sivummalle.

Kipinä tämän tutkielman syntymiseen on syntynyt sairaalassa tehtävän sosiaalityön työkokemukseni ja Tampereen Yliopiston sosiaalityön tutkinto-ohjelmaan kuuluvan ”Dokumentointi ja sosiaalityön tieto” -kurssin myötävaikutuksessa. Olin pyöritellyt mielessä pro gradu -tutkielmani aiheita jo aikaisemmin syventävän harjoittelun aikana. Silloin ajatuksissani oli enemmän dokumenttien tutkiminen ja erityisesti erilaisten diagnoosien vaikutus dokumenttien sisältöön. Henkilökohtainen kiinnostukseni oli jo siinä vaiheessa omien työkokemusteni myötä ohjautunut mielenterveystyön suuntaan.

Mielenterveyskuntoutujien piiristä aineiston kerääminen tuntui silloin työkokemuksistani huolimatta haastavalta ajatukselta. Mietin myös, miten suunnittelisin töiden ohessa ajankäyttöäni mahdollista aineistonkeruuta varten. Onnekseni löysin Yhteiskuntatieteellisen tietoarkiston tarjonnasta aineiston, joka vaikutti sopivalta mielenterveyskuntoutujien parissa tehtävän sosiaalisen työn viitekehikseen. Tutkielman lopullista työstämistä varten koin tarpeelliseksi jättäytyä hetkeksi syrjään pitkäksi venyneestä sijaisuuskierteestä.

”Dokumentointi ja sosiaalityön tieto” -kurssilla heräsi ajatus kiinnittää tutkimuksessa huomio lomakkeisiin ja siihen, miten ne voivat ohjata keskustelua. Tämä ajatus vahvistui siinä vaiheessa, kun syvennyin tarkemmin saamaani aineistoon. Aineistoa lukiessa kävi nopeasti ilmi, että puhe, joka nousee keskusteluun lomakkeen kautta, on asiallista ja virallista, kun taas muu käytävä keskustelu on arkipäiväistä ja välillä jopa vitsailevaa. Herää kysymys, onko asiakaslähtöisyyden kannalta oleellisempaa, että tärkeät asiat tulevat käsitellyksi, kuin se, että asiakas viihtyy tilanteessa ja hyvää mieltä pidetään yllä jutustelemalla. Aiheeni tarkentuessa päätin ottaa lomakkeiden lisäksi mukaan tarkasteluun ylipäättänsä sen, mikä ohjaa keskustelua.

Tarkennan heti aluksi, että tarkoitukseni ei ole tässä tutkielmassa arvioida ammattilaisten kykyä toimia verkostoneuvotteluissa tehokkaasti ja asiassa pysyen, eikä myöskään nostaa esille sitä, mikä on eriytyisen hyvää vuorovaikutusta mielenterveystyön kontekstissa verkostoneuvotteluissa. Haluan kiinnittää huomioni niihin tilanteisiin, joissa vuorovaikutuksessa tapahtuu jonkinlainen muutos, ja keskustelun ohjaus siirtyy esimerkiksi ammattilaiselta lomakkeen kautta ohjautuvaksi. Tämän tutkielman tarkoituksena ei siis ole ratkaista sitä ongelmaa, miten verkostoneuvotteluissa pitäisi toimia. Verkostoneuvotteluista herää herkästi ajatus hierarkkisesta toimintamallista (esim. Seikkula & Arnkil, 2009, 35-36), missä keskustelu on vahvasti puheenjohtajavetoista. Tässä tutkielmassa en tule myöskään analysoimaan instituutioiden sisäisiä, tai eri instituutioiden välisiä hierarkiasuhteita.

Tutkimukseni paikantuu tieteen kentällä asiakaslähtöisyyden ja vuorovaikutuksen tutkimusten välimaastoon. Verkostoneuvottelu on erityisen kiehtova alusta molempien edellä mainittujen tutkimista ajatellen, koska tyypillisesti verkostoneuvottelun taustalla on ajatus asiakaslähtöisyydestä. Kuitenkin totuus voi olla toisenlainen, jos

vuorovaikutukseen liittyy haasteita. Englannin kielen termiä "counselling" on käytetty erityisesti Yhdysvalloissa psykiatriassa vuorovaikutuksellisen työn kuvaamiseen psykiatrian sairauskeskeisen työskentelyn sijaan (Vilen, Leppämäki & Ekström 2002, 10). Suomen kieleen ei ole muodostunut sopivaa vastiketta tuolle termille, joten tulen tässä tutkielmassa käyttämään edellä mainitussa yhteydessä käsitettä vuorovaikutus. Vuorovaikutuksen kautta kiinnostukseni kohdistuu myös siihen sosiaaliseen todellisuuteen, mitä asiakkaiden elämästä moniammatillisissa verkostoneuvotteluissa rakentuu. Kiinnostukseni kohteena ovat vuorovaikutustilanteet mielenterveystyössä, sosiaali- ja terveysalan kontekstissa. Erityinen huomioni kohdistuu siihen, miten haastatteluaineiston verkostotapaamisten runkona käytetty lomake tulee ikään kuin yhdeksi osallistujaksi keskusteluun mukaan.

Lähestyn tutkimusaiheeni sosiaalityön näkökulmasta. Anna Metterin (2014, 298) mukaan terveydenhuollon piirissä toimivan sosiaalityöntekijän tehtävänä on varmistaa, että potilaat saavat heille kuuluvan sosiaaliturvan, adekvaatin ohjauksen, neuvonnan ja tuen. Olen tehnyt jo useamman vuoden ajan sosiaalityöntekijän sijaisuuksia terveydenhuollon piirissä. Pisimmät sijaisuusjaksot olen tehnyt nuorisopsykiatrian poliklinikalla ja nuorten aikuisten psykiatrisessa päiväsairaalassa. Sosiaalityö mielenterveystyön kentällä on sisällöllisesti hyvin monipuolista. Siinä toteutetaan kaikkia Jorma Sipilän (1989, 213-239) määrittelemiä sosiaalityön asiakastyön osajärjestelmiä; byrokratiatyötä, palvelutyötä sekä etenkin psykososiaalista työtä. Byrokratiatyön osuus on tosin selkeästi vähäisempi kuin muiden.

Tutkimusaineistoni kaikissa keskusteluissa ei ole aina mukana sosiaalityöntekijää, joten tarkoitukseni ei ole tässä työssä keskittyä niinkään sosiaalityön vuorovaikutukseen. Aineistossa kuitenkin nousee esille myös moniammatillista verkostotyötä sosiaalityön kanssa, joten sen puolesta tutkielmani sijoittuu oikeutetusti sosiaali- ja terveydenhuoltoon mielenterveystyön kentälle. Omien kokemuksieni perusteella saman tyyppisiä keskusteluita käydään muuallakin sosiaali- ja terveydenhuollon piirissä.

Muodostin tutkielman varhaisessa vaiheessa hypoteesin siitä, että verkostoneuvotteluissa keskustelua ohjaa jokin muukin kuin eniten äänessä oleva henkilö. Mitä syvemmälle aiheeseen perehtyminen eteni, sitä kiinnostavammalta ilmiö alkoi vaikuttaa tutkimuksen teon näkökulmasta. Useat keskustelut sosiaalialan

ammattilaisten kanssa saivat minut vakuuttumaan siitä, että olen valinnut aiheen, jota kannattaa tutkia. Moni on myös tiedostanut tämän ilmiön, kun olen tutkimushypoteesiani sanallisesti esittänyt.

Oma kiinnostus aiheeseen ei ole ainut syyni tehdä tämänkaltainen tutkimus. Nuorten aikuisten mielenterveysongelmat ovat yhteiskunnallisesti merkittävä haaste (esim. Raitasalo & Maaniemi, 2011). Pro gradu -tutkielmalla ei välttämättä ratkaista ongelmia, mutta uskon, että kaikella aiheesta käytävällä kriittisellä ja rakentavalla keskustelulla on merkitystä isommassa mittakaavassa.

Tässä tutkielmassa esittelen johdannon jälkeen perusteluita tämän tutkielman tarpeellisuudesta. Nostan esille myös tutkimuksen taustaan liittyviä tekijöitä ja keskeisiä käsitteitä. Samassa luvussa tuon esille aiempia tutkimuksia samasta aiheesta ja läheisesti aiheeseen liittyviä tutkimuksia. Osa tutkimuksista on tehty samasta aineistosta kuin oma tutkielmani. Keskeisten käsitteiden tarkemman avaamisen jälkeen esittelen tutkimusasetelmaluvussa tutkielmani teoreettista taustaa, tutkimuskysymykset sekä tutkimukseen liittyvät rajaukset. Siitä seuraavassa luvussa aineiston esittelyyn liittyy informaatiota sekä aineiston sisällöstä, että myös aineiston keruuseen liittyvistä seikoista. Luku sisältää myös tutkimusmenetelmään liittyviä tarkentavia huomioita. Samassa luvussa on tutkimusluvan saannin kuvaus sekä tutkimuksen toteuttamiseen liittyvää eettistä pohdintaa.

Neljännessä luvussa puran kehysanalyysin keinoin verkostoneuvottelun neljään erilaiseen kehykseen. Kehykset olen valinnut kuvaamaan niitä tilanteita, eli situaatioita, missä keskustelun voi huomata ohjautuvan tietyllä tavalla. tähän lukuun olen valinnut kehyksiin sopivia siteerauksia aineistosta kuvaamaan näitä tilanteita. Kehysanalyysin lisäksi tuon esille sosiaalisen konstruktionismin näkökulmasta tehtyjä havaintoja keskusteluissa muodostuvasta kuvasta asiakkaan maailmasta sekä havaintoni asiakaslähtöisyydestä näissä tilanteissa.

Viimeinen luku sisältää pohdintaa tutkielman toteutukseen ja tuloksiin liittyen. Pohdin myös tutkielmani merkitystä ja tutkimuksen teon mielekkyyttä. Tuon esille myös



pohdintaa siihen liittyen, minkälaista on käyttää valmista aineistoa, kuten esimerkiksi minkälaisia rajoitteita se voi asettaa tutkimuksen teolle.

Tampereen yliopiston julkaisuarkistoa selaillessa vaikuttaa melko yleiseltä, että pro gradu -tutkielman otsikkoon päätyy jokin lainaus aineistosta. Olin tutkielman teon alusta lähtien itsekin orientoitunut siihen ajatukseen, että aineistosta voisi löytyä jokin kommentti, joka kiteyttää tutkielmasta olennaisen. Ammatillaisen lausahdus ” Sitte on tämmönen rasti ruutuun juttu” vakuutti minut välittömästi sopivuudestaan. Kommentti osuu juuri sopivasti valitsemieni kehyksien rajapinnalle, ja se on omalla tavallaan kuvaava ilmaus siitä, mitä asiakastyö voi välillä olla.

## 2 FOKUS YHTEISKUNNALLISESTA YKSITYISKOHTAISEEN - TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT JA KESKEISET KÄSITTEET

Tässä luvussa avaan tarkemmin tutkimukseni taustalla vaikuttavia tekijöitä. Tuon esille perustelut tutkimuksen tarpeellisuudesta ja sijoittumisesta tieteenalani ajankohtaiseen keskusteluun. Aiempia tutkimuksia aiheesta on olemassa kohtuullisesti, joskaan ei suoraan siitä näkökulmasta, mitä itse esille tuon. Tuon tässä luvussa esille niitä tutkimuksia, jotka ovat relevantteja oman tutkimukseni kannalta. Koska aineisto on peräisin yhteiskuntatieteellisestä tietoaarkistosta, on samasta aineistosta tehty useampi tutkimus, mutta tutkittavat asiat ja ilmiöt voivat olla hyvinkin etäällä toisistaan.

Aikaisempien tutkimusten esittelyn jälkeen selvennän vielä joitain tutkielmassani esiintyviä käsitteitä. Osa käsitteistä voi olla tuttuja ja yleisesti käytettyjä puhekielessä hyvin monissa eri tilanteissa ja konteksteissa. Keskeisten käsitteiden avaaminen onkin tarpeellista, koska esimerkiksi moniammatillisuus voidaan ymmärtää asiasta puhuttaessa kovin monin eri tavoin. Myös asiakaslähtöisyys on käsitteenä käytössä monessa eri yhteydessä, kuten esimerkiksi yritysmaailmassa kuvaamassa maksavaa asiakasta, minkä vuoksi lähdetietoa etsiessä on syytä olla tarkkana. Lisäksi on syytä ottaa huomioon, että mielenterveyskuntoutujasta voidaan tilanteesta riippuen puhua potilaana, asiakkaana tai palvelun käyttäjänä. Tulen tässä tutkielmassa käyttämään käsitettä asiakas.

Mielenterveystyöhön liittyvälle tutkimukselle on tarvetta aiheen ajankohtaisuuden ja ongelmien yleisyyden vuoksi. Esimerkiksi masennus koskettaa jopa neljäsosaa suomalaisista, ja välillisesti vielä suurempaa joukkoa läheisten kokemusten kautta (Romakkaniemi 2014, 142). Yle uutisoi verkkosivuillaan 22.9.2014 huolestuttavista luvuista nuorten aikuisten työkyvyttömyyseläkkeisiin liittyen. Päivittäin jäi uutisen

mukaan työkyvyttömyyseläkkeelle lähes kymmenen henkilöä, ja merkittävimpinä taustalla vaikuttavina tekijöinä oli mielenterveysongelmat ([www.yle.fi](http://www.yle.fi)). Kelan tilastoissa kelan työkyvyttömyyseläkettä saavien määrä on vähentynyt 15 prosenttia vuodesta 2010 vuoteen 2015 laskettuna, mutta määrän väheneminen ei kerro koko totuutta. Yli 40 vuotta täyttäneiden osuus on pienentynyt, kun samalla aikajaksolla alle 40-vuotiaiden työkyvyttömyyseläkettä saavien määrä on kasvanut 10 prosenttia. ([www.kela.fi](http://www.kela.fi).)

Suhtautuminen mielenterveysongelmiin on muuttunut huomattavasti vuosien varrella ja samalla myös se, mihin tutkimuksissa kiinnostus kohdistuu. Mielenterveystyön muutoksia suomessa ovat tutkineet mm. Ilpo Helén, Pertti Hämäläinen ja Anna Metteri (2011, 13), joiden mukaan 1960- ja 70-luvuilla huomio oli sosiaalipsykiatrisessa ajattelussa, ja käytännöissä painotettiin elämänlaadun parantamista ja yhteiskunnallista mielenterveyden edistämistä. 1970-luvulla muodostui pohja hoitokäytäntöihin, joista myöhemmin 1990-luvulla tuli osa erikoissairaanhoitoa (mt., 2011, 23-24). Samalla kuitenkin mielenterveystyössä kohdattavien ilmiöiden sosiaalitieteellisen ymmärtämisen sanotaan kaventuneen niin poliittisella, organisatorisella kuin käytännön tasollakin (Romakkaniemi 2014, 143-144).

## 2.1 Aikaisemmat tutkimukset

Valitsemani aineisto on kerätty 2010-2012. Tätä kirjoittaessani on yhteiskuntatieteelliseen Tietoarkistoon ilmoitettu aineistosta tehtyjä julkaisuja kahdeksan kappaletta. Näistä yksi on sosiaalityön pro gradu –tutkielma, joka keskittyy otsikon perusteella asiakkaan osallisuuteen moniammatillisissa verkostoneuvotteluissa. Muut ovat suomen- ja englanninkielisiä tiedejulkaisuja. Luonnollisesti aineiston keruusta vastanneet henkilöt näkyvät vahvasti tietoarkiston julkaisulistalla. Ensimmäisenä mainittakoon Kirsi Güntherin (2015) akateeminen väitöskirja "Asiakasdokumentaatio arviointina mielenterveystyön arjessa – tutkimus ammatillisesta kirjaamisesta". Tämä on ollut löytämistäni aiheeseen liittyvistä tutkimuksista lähimpänä omaa tutkielmaani, ja siten myös merkittävä suunnannäyttäjä. Palaan tässä tutkielmassani menetelmäluvussa Güntherin väitöskirjaan, joten en tässä luvussa sitä enempää käsittele.

Arja Jokisen (1995) artikkeli "Neuvottelu asiakkaan identiteeteistä" liikkuu sekä sisällöllisesti että teoreettisesti samalla alueella kuin oma tutkielmani. Jokinen tarkastelee artikkelissaan vuorovaikutustilanteita asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä. Huomio on konstruktionistisen lähestymistavan mukaisesti siinä, miten keskusteluissa rakennetaan asiakkaalle erilaisia identiteettejä. Institutionaalisten identiteettien lisäksi minämääritykset voivat olla myös tilanteittaisia, kun ne eivät ole johdettu suoraan institutionaalisesta kontekstista. Tulen analyysivaiheessa kiinnittämään huomiota siihen, minkälaisia identiteettejä asiakkaasta rakentuu. Verkstoneuvottelu mielenterveyden hoidon kentällä asettaa herkästi tietynlaiset raamit sille, minkälaisena asiakasta saattaa pitää. Keskustelu voi liikkua ongelmien ympärillä, jolloin voimavarojen huomioiminen voi jäädä vähemmälle huomiolle (kts. esim. Raunio 2009, 103-104).

Voimavarojen ja asiakkaan vahvuuksien huomioimisen miellän sosiaalityössä asiakaslähtöiseksi toiminnaksi. Suvi Raitakari, Kirsi Juhila, Kirsi Günther, Anna Kulmala ja Sirpa Saario (2012) ovat tutkineet samasta Tietoarkiston aineistosta kuin minäkin asiakkaan ja ammattilaisen vuorovaikutusta asiakaslähtöisyyden viitekehyksestä. Heidän huomionsa keskittyy tutkimuksessa erityyppisiin asiakaslähtöisyystulkintoihin tukeutuen asiakkaiden ja työntekijöiden suhteiden jäsentymiseen. Tutkimuksessa nojataan Juhilan (2006) esittämiin asiakas-ammattilaisvuorovaikutuksen suhteisiin, jotka ovat kuluttajuus-, kumppanuus- ja huolenpitosuhde. Oma kiinnostukseni asiakaslähtöisyyden tutkimiseen liittyy siihen, miten asiakas kohdataan erilaisissa tilanteissa. Raitakarin ym. tutkimuksessa tulkitaan, että keskusteluita ohjaa tavoite nuoren oireidenhallinnan tukemiseen ja voinnin itsenäiseen seuraamiseen. Tässä on myös tuotu esille sitä, mikä ohjaa keskusteluita, mutta huomio on ennemminkin motiiveissa, tavoitteissa ja muissa abstrakteissa käsitteissä. Kyse on tavoitteellisesti asiakkaan tukemisesta siinä, että asiakas oppii elämään pitkäaikaissairauden kanssa. Asiakkaasta tulee tällä menettelyllä oman tilanteensa asiantuntija, kun ammattilainen on tukijan tai valmentajan roolissa. (mt., 67.)

Samasta aineistosta on myös Sirpa Saarion, Kirsi Juhilan ja Suvi Raitakarin (2015) julkaisu "Boundary Work in Inter-agency and Interprofessional Client Transitions", joka keskittyy moniammatillisuuden näkökulmasta asiakkaan siirtymävaiheen rajatyöhön. Rajatyö mielletään neuvotteluksi eri toimijoiden rooleista ja asiakastapauksen omistajuudesta, eli siitä, kenellä on paras tieto asiakkaan auttamiseksi (mt., 613). Kuten johdantoluvussa mainitsin, en tule tässä tutkielmassa analysoimaan organisaatioiden

välisiä suhteita, mitä aineiston vuorovaikutustilanteista toki voisi olla pääteltävissä. Silti aineistosta on mielenkiintoista huomata kohtia, mikä sopii toisen tutkimuksen kontekstiin, ja on kuitenkin mielestäni nostaa esille se, että eri organisaatioiden edustajien välinen vuorovaikutus voi muuten vaikuttaa neuvottelun sujuvuuteen. Tähän palaan lyhyesti vielä myöhemmin tässä luvussa.

Kirsi Juhilan, Christopher Hallin, Kirsi Güntherin, Suvi Raitakarin ja Sirpa Saarion (2014) julkaisu "Accepting and negotiating service users' choices in mental health transition meetings" keskittyy myös oman tutkielmani tapaan asiakkaan siirtymävaiheeseen, mutta eri näkökulmasta. Artikkelissa tuodaan esille asiakkaan vapaan valinnan teemaa niissä tilanteissa, missä usein ammattilaisen ja asiakkaan ajatukset siitä, mikä olisi tilanteessa sopivaa, eivät välttämättä kohtaa. Artikkelissa nostetaan esille konsumerismin kritiikkiä esimerkiksi siihen seikkaan, että mielenterveyspalveluiden asiakkaat eivät ole sellainen ryhmä, jolla olisi varaa valita mitä palveluita he käyttävät. Palveluista kieltäytyminen voidaan tulkita joissakin tilanteissa myös oireiluksi.

Jokinen, Suoninen ja Wahlström (2000) ovat tutkineet sosiaalityön arkisia käytäntöjä. Huomio tutkimuksessa keskittyy auttamistyöhön keskusteluna. Tutkimuksessa on oman tutkielmani kannalta mielenkiintoista havainnointia. Jokisen ym. mukaan lomakkeet ja asiakirjat ovat näkyviä silloin, kun ne nivoutuvat analyysin kohteena olevan vuorovaikutuksen osaksi. Tässä menen itse hieman pidemmälle, ja pyrin tutkielmallani osoittamaan, että ne voivat olla enemmän kuin vuorovaikutuksen osia. Jokisen ym. tutkimuksen tarkoituksena oli pohtia sitä, millaisin tutkimuksellisin keinoin auttamistyön vuorovaikutuksellista ydintä on mahdollista tavoittaa. (mt.,15-16.)

Jenni-Mari Räsänen (2014) väitöskirja "Tietotekniikkaan pohjautuva asiakastiedon käyttö sosiaalipäivystyksessä - Etnometodologinen puheen ja vuorovaikutuksen tutkimus" on ollut myös merkityksellinen teos tutkielmani teon kannalta. Teos sai minut kiinnittämään enemmän huomiota aineistostani sellaisiin tilanteisiin, missä korostuu selonteko esimerkiksi perusteluna tai puolustuksena esitetyle kysymykselle. Selonteon merkitys tuntuu korostuvan silloin, kun kysytään arkaluontoisista asioista.

## 2.2 Asiakaslähtöisyys

Kun sosiaali- ja terveyshuollossa puhutaan asiakaslähtöisyydestä, niin sillä tyypillisesti tarkoitetaan ajattelu- ja toimintatapaa, missä toiminnan perustan muodostavat asiakkaan tarpeet toiveet ja odotukset. Huhtikuussa 2015 voimaan tulleen sosiaalihuoltolain taustalla oli nimenomaan varhaisen tuen ja kokonaistilanteen kartoittamisen kautta pyrkimys siihen, että asiakas saa tarpeeseensa nähden sopivat sosiaalipalvelut. Asiakkaan kuuleminen palvelutarpeen selvityksessä ja oikaisuvaatimuksen pidennetty määräaika ovat myös osa asiakaslähtöisyyttä. (Valvira, 2015.)

Asiakaslähtöisyyden ymmärtämiseksi on hyvä pohtia myös asiakaslähtöisyyden vastakohtaa eli palvelulähtöisyyttä. Tällöin esimerkiksi kuntoutumisen viitekehyksessä kuntoutumisen prosessi ei rakennu tarpeiden mukaisesti, vaan saatavilla olevien palveluiden ympärille. Nuorella aikuisella tilanne voi olla monimutkainen, etenkin jos palvelujärjestelmän tuntemuksessa on aukkoja. Mielenterveyskuntoutumisen tai kuntoutumisen ylipäättänsä lähtökohtina tulee asiakaslähtöisyyden periaatteen mukaisesti olla nuoren omat kiinnostukset ja ominaisuudet sekä halu osallistua. (Kiviranta ym., 2016, 131)

Kyösti Raunio (2009, 103-104) mukaan asiakaslähtöisyyteen liittyy nykyisin keskeisesti voimavarakeskeisyyden periaate. Sosiaalityön näkökulmasta asiakaslähtöisyys ei ole vain palvelutarpeiden tyydyttämistä. Tavoitteena on oltava myös muutos ja ongelmatilanteiden selvittäminen. Tärkeä edellytys muutostyön onnistumiselle on usko asiakkaaseen, vaikka vaikeissa asiakastilanteissa se voi olla työntekijälle haastavaa. Ongelmiin ja vaikeuksiin keskittyminen pahentaa tilannetta. Niiden sijaan huomion on syytä olla asiakkaan voimavaroissa. (Raunio, 2009, 103-104.)

Ilmari Rostila (2001, 39) korostaa asiakaslähtöisyydessä asiakkaan oman toiminnan ja käsitysten kunnioittamista. Asiallisen kohtelun lisäksi olennaista on, että asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa siihen, minkälaisella aikataululla hänen asiassaan edetään. Yhdessä toimimisella pyritään ehkäisemään riippuvuussuhteen syntyä, kun avoimuuteen ja luottamukseen pohjautuvat suhteet mahdollistavat asiakkaan toimintavoiman kasvun. Sosiaalityössä tästä käytetään varsin usein, etenkin englannin kielessä käsitettä empowerment. Asiakkaan kuuleminen ja tavoitteiden huomioonottaminen kuuluvat niin

ikään olennaisesti voimavarakeskeiseen asiakaslähtöiseen työotteeseen. (Rostila, 2001, 39-40.)

## 2.3 Moniammatillisuus

Käytän tässä tutkielmassa käsitettä moniammatillisuus kuvaamaan sosiaali- ja terveysalalla tapahtuvaa eri ammattikuntien edustajien välistä yhteistyötä. Esittelen tässä luvussa moniammatillisuuden eri muotoja, mutta varsinaisessa analyysissä en tee eroa eri yhteistyömuotojen välille. Käytän käsitettä yleisellä tasolla, tarkoittaen sillä asiakastyötä, jossa on läsnä useamman kuin yhden ammattikunnan edustaja. Aineistossa ei myöskään ole joitain poikkeuksia lukuun ottamatta tarkemmin eritelty, mitä ammattikuntaa ammattilaiset neuvotteluissa edustavat, joten en pidä tärkeänä sen merkityksellisyyden pohtimista analyysiosuudessa. Joistain aineiston kommentteista on toki pääteltävissä kysyjän ammatti, tai asiakkaan vastauksen perusteella jonkin tilanteeseen liittyvän henkilön ammatti.

Olen itse toiminut sosiaalityön harjoitteluiden ja useiden sijaisuuksien aikana terveydenhuollon piirissä moniammatillisissa työryhmissä, joihin tyypillisesti on kuulunut sosiaalityöntekijän lisäksi esimerkiksi lääkäri, psykologi ja sairaanhoitaja. Hyviä kokemuksia moniammatillisesta työstä olen saanut esimerkiksi kuntoutustutkimuspoliklinikalla, psykiatrian osastoilla ja poliklinikoilla sekä lasten osastoilla työskennellessäni. Merkityksellisiä kokemuksia ovat olleet myös isot verkostopalaverit, joissa on ollut sairaalan edustuksen lisäksi mukana esimerkiksi sosiaalitoimen ja kolmannen sektorin ammattilaisia. Omissa havaintojeni perusteella sosiaalityön asema professioiden hierarkiassa vaihtelee suuresti eri yksiköiden välillä.

Moniammatillista yhteistyötä pidetään yleiskäsitteenä. Tämän käsitteen alle mahtuvat moniammatillinen, ammattienvälinen ja poikkiammatillinen yhteistyö. Yhteistyön taustalla on tarve huomioida asiakas kokonaisvaltaisesti. Moniammatillista yhteistyötä on kehitetty Suomessa viime vuosina paljon. Sitä on sisällytetty erilaisiin kuntoutusta käsitteleviin lakeihin, suosituksiin ja standardeihin. Ytimessä korostuu asiakkaan aktiivinen osallisuus koko prosessiin ja työn keskeisenä lähtökohtana on aina asiakaslähtöisyys. (Jeglinsky & Kukkonen 2016, 393-397.)

Moniammatillisuus ja asiakaslähtöisyys kietoutuvat käsitteinä vahvasti toisiinsa, varsinkin jos tarkastellaan moniammatillisen työn vaikutusta parempien palveluiden saamiseen. Moniammatillisen työn katsotaan myös ainakin jossain määrin vaikuttavan positiivisesti ammattikuntien välisiin suhteisiin ja yhteisymmärryksen lisääntymiseen. (Jones, Bhanbhro, Grant & Hood, 2013, 47).

## 2.4 Verkostoneuvottelu

Etenkin verkosta tietoa haettaessa hakukoneet tarjoavat ensimmäiseksi "verkostoneuvottelu" -hakusanalla eläkevakuutuslaitosten informaatiota asiaan liittyen. Yksi varsin tyypillinen tilanne verkostoneuvottelun pitämiseksi onkin esimerkiksi työjärjestelyiden tekeminen työkyvyttömyyden uhatessa. Tämänkaltaisissa verkostoneuvotteluissa on usein mukana asiakkaan lisäksi tämän työnantaja, työterveyshuollon edustus, sekä mahdollisesti jonkin sairauden hoidosta vastaavan poliklinikan edustus. Ammatillisen kuntoutuksen palveluihin saatetaan turvautua, mikäli joudutaan miettimään uutta soveltuvaa uraa työhön paluun mahdollistamiseksi (Paltamaa & Musikka-Siirtola, 2016, 49). Nuorilla verkostoneuvottelussa voi olla mukana opettaja, lastensuojelun työntekijä ja esimerkiksi psykoterapeutti. Verkostoneuvotteluun voidaan kutsua tilanteesta riippuen myös ne asiakkaan lähipiiriin kuuluvat henkilöt, joiden osallisuus asiakkaan kuntoutumisprosessissa on merkityksellinen. Alaikäisen ollessa kyseessä huoltajat kutsutaan tyypillisesti mukaan.

Nuorten aikuisten mielenterveystyön kontekstissa verkostoneuvottelu liittyy usein kriisitilanteeseen. Kriisi ei kosketa pelkästään asiakasta, vaan myös hänen läheisiään. Jaakko Seikkula ja Tom Arnkil (2009, 49) ovat tutkineet dialogista verkostotyötä ja havainneet, että kriisin lähtökohta voi ulottua niin syväälle, että jo se, että potilaalle on ongelmallista määritellä, ketkä ovat hänen läheisiään. Ongelman rakentuminen on myös kieleen sidoksissa. Mikäli asiakas ei pidä jotain asiaa ongelmallisena, onko se silloin sitä? Läheisten huomioiden poikkeavasta käyttäytymisestä ovat yleensä ensimmäisiä vaikeimpien kriisitilanteiden merkkejä. Ongelman muodostumisessa on usein kyse siitä, että yksilön käyttäytyminen ei vastaa odotuksia, olivat odotukset sitten yksilön omia tai hänen sosiaalisen verkostonsa muodostamia. (Seikkula & Arnkil, 2009, 49)



Seikkulan ja Arnkilin (2009, 56-57) ajatus avoimesta dialogista tukeutuu esimerkiksi hyvin toteutettuun hoitokokoukseen. Keskustelu avataan tyypillisesti pohtimalla, kuka olisi paras kertomaan tietystä asiasta jotain, ja miten osallistujat haluavat käyttää varatun ajan. Keskeistä on, että asiakkaalla on mahdollisuus saada varhain äänensä kuuluviin. Oman näkökulman tuonti kuhunkin keskusteluaiheeseen on jokaisen oikeus, ja myös tarkentavilla kysymyksillä on paikkansa. Seikkula ja Arnkil korostavat myös keskustelun rauhallisen etenemistahdin merkitystä ja mahdollisimman konkreettista kerrontatapaa asiaan liittyvistä tapahtumista ja teoista. (Seikkula & Arnkil, 2009, 56-57.)

Verkostoneuvotteluita järjestetään paljon, joskus jopa pohtimatta sen tarkemmin, miten niitä tulisi toteuttaa. Huonosti organisoitu verkostoneuvottelu voi asiakkaan auttamisen sijaan hankaloittaa tilannetta. Milloin verkostoneuvottelu ei toimi? Seikkula ja Arnkil haastavat teoksessaan ”Dialoginen verkostotyö” (2009, 33-44) lukijan pohtimaan verkostoneuvotteluiden mielekkyyttä neljän oletuksen kautta.

1. *”Kohtaamisissa määritellään keskinäisiä suhteita”.*

Verkostoneuvottelussa keskustellaan asiakkaan tilanteesta, mutta samalla neuvotellaan toimijoiden sosiaalisesta järjestyksestä. Vaikka eri ammattien edustajilla on omissa yksiköissään tietty määritely asema, ei nämä hierarkkiset rakenteet välttämättä päde yksiköiden välimaastossa. Ammattilaisten kautta myös instituutiot ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Ongelmallisen haastavaksi tilanne muodostuu sellaisissa tilanteissa, missä sekä vähätellään toisen määrittystä käsiteltävästä asiasta, että hänen asemansa asian määrittelijänä.

2. *”Ongelmia on yhtä monta kuin toimijoita”.*

Toiminnan koordinoinnin kannalta olisi suotavaa, että ongelman määrittelyssä vallitsisi yksimielisyys, mutta näin ei ole. Tilanne ei ole kaikille toimijoille sama, joten ongelman ”tarkastelupisteitä” on saman verran kuin toimijoitakin.

3. *”Kuormitusta säädellään”.*

Yhteisestä asiakkaasta tulee ei-kenenkään-asiakas, kun työskentelyvastuu ei ole jäänyt selkeästi kenellekään. Psykososiaalisessa työssä painotetaan omakohtaisen sitoutumisen sääntelyä, etenkin silloin kun sitoutuminen toimintaan

tarkoittaa myös itsensä alttiiksi asettamista kuormitukselle. Tämä on tärkeää työssä jaksamisen kannalta, mutta verkostokokouksissa jännitettä voi muodostua, jos sosiaali- ja terveystalouden ammattilaiset etsivät ratkaisuja samalla pohtien samalla kuormituksensa sääntelyä.

#### 4. ”Vuorovaikutustavat saattavat toistua”.

Jos verkostoneuvotteluun osallistuu ammattilaisia, jotka kohtaavat omissa asiakas- tai potilassuhteissaan hankalia vuorovaikutusilmiöitä (esimerkiksi perheenjäsenten tai läheisverkoston vuorovaikutuksen) kanssa. Kun vastaavanlaista asiaa käsitellään palaverissa, on yleistä, että perheen tai läheisverkoston piirissä koettu vuorovaikutus toistuu ammattilaisten välillä. Se saattaa aiheuttaa hankaluuksia verkostokokouksessa, jopa palaverin ajautumista umpikujaan, vaikka kyse voi olla samastumisprosessista.

Verkostoneuvotteluissa tapahtuvaan vuorovaikutukseen on syytä kiinnittää huomiota. Asiakkaan asia voi jäädä toissijaiseksi, jos neuvotteluissa painopiste kallistuu hierarkiasuhteiden selvittelyyn. Aineistoa tutkiessani en täysin sulkenut mielestäni sitä seikkaa, että ammattilaisten kautta instituutiot kommunikoivat keskenään. Tämä oli mielenkiintoista huomata, mutta jätän sen tarkastelun kuitenkin tutkielmani ulkopuolelle.

# 3 TUTKIMUSASETELMA

Tutkimustehtävänäni on selvittää, ohjaako lomake keskustelua moniammatillisissa verkostoneuvotteluissa. Mikä vaikutus lomakkeilla on mielenterveystyössä moniammatillisissa verkostoneuvotteluissa tapahtuvaan vuorovaikutukseen? Pyrin löytämään aineistosta mahdollisia sellaisia yhteisiä tekijöitä, mitä lomake nostaa esille, tai mikä muuten vie keskustelua tiettyyn suuntaan. Olen kiinnostunut selvittämään, miten lomaketta käytetään neuvottelussa hyödyksi ja tapahtuuko vuorovaikutustilanteissa lomakkeesta poispäin puhumista. Samalla tarkastelen, minkälaisena mielenterveyskuntoutujan maailma näyttää keskusteluiden kautta.

Huomioni kiinnittyi jo varhain aineistoa selaillessani siihen, miten lomakkeen tullessa mukaan keskusteluun muuttuu puhe formaaliksi, kun taas välillä puhe karkaa herkästi informaalimpaan suuntaan. Erityisesti edellä mainitun kaltaiset tilanteet eli tilanteet, ovat tarkasteluni kohteena muodostamassa kehyksiä moniammatillisista verkostoneuvotteluista.

Tutkielmani teoreettisen viitekehyksen muodostavat sekä asiakaslähtöisyys, että sosiaalinen konstruktionismi. Asiakaslähtöisyyden käsitettä avasin jo edellisessä luvussa. Tässä luvussa ennen varsinaisten tutkimuskysymysten esittelyä avaam tarkemmin tutkielmani teoreettista puolta sosiaalisen konstruktionismin näkökulmasta. Luvun loppupuolella on omassa alaluvussaan aineiston esittely, tutkimusmenetelmän kuvaus sekä tutkielman toteutukseen liittyvää eettistä pohdintaa.

## 3.1 Sosiaalinen konstruktionismi

Käsite sosiaalinen konstruktionismi juontaa juurensa 1960-luvulle. Peter L. Berger ja Thomas Luckmann (1966/1994) esittelivät teoksessaan "The Social Construction of Reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge" (suom. Todellisuuden sosiaalinen

rakentuminen: Tiedonsosiologinen tutkielma) perinteisiä tutkimusmenetelmiä horjuttaneet ajatuksensa ihmisten vuorovaikutuksen rooleista ja yhteiskunnan sosiaalisesta rakentumisesta. Erityisesti tiedon objektiivisuus tuli kyseenalaistetuksi, kun todellisuuden nähtiin rakentuvan sosiaalisesti vuorovaikutustilanteissa ja todellisuuksia saattoikin olla useampia siitä riippuen, miten niiden merkityksellisyys yksilöiden ja yhteisöjen kesken rakentui. (Berger & Luckmann, 1966/1994.)

Sosiaalinen konstruktionismi voidaan Kirsi Juhilan (1999, 162) mukaan jakaa ontologiseen ja episteemiseen konstruktionismiin. Näiden käsitteiden avulla voi saada hahmottamisen apua, miten lähestyä aineistoa. Juhilan mukaan teksti- tai puheaineistoa tutkiessa nousee jossain vaiheessa esiin kysymys: *"luenko aineistoani niin, että ymmärrän kielen lopultakin jollain monimutkaisella tavalla kuvaavan tai heijastavan maailmaa vai luenko sitä niin, että näen maailman merkityksellistyvän tuossa kielessä"*. Ontologisessa konstruktionismissa ensisijainen tutkimuskohde on kieli, mutta tutkimuskohdetta ei Juhilan mukaan kokonaisuudessaan palauteta kieleen. Huomio kiinnitetään tekstien ja puheen ulkopuolella oleviin ei-diskursiivisiin maailmoihin. Maailmoilla tässä tarkoitetaan yhtä lailla instituutioiden tai esimerkiksi mielen tai ruumiin maailmoja. Episteemisessä konstruktionismissä kysymys maailmojen ja kielellisten käytäntöjen välisestä suhteesta muovautuu eri tavalla, sillä siihen ei sisälly kannanottoa kysymykseen, onko kielen ulkopuolella todellisuutta. (Juhila, 1999, 162.)

Juhila (mt., 163) on nostanut esille, että edellä mainittujen konstruktionismien eroista huolimatta kummallakin, sekä ontologisella että episteemisellä konstruktionismilla on mahdollista muodostaa kantaa merkitysten tilanteisuutta ja jatkuvuutta koskien. *"Ontologisen konstruktionismin mukaan yksittäisten puhetilanteiden tai tekstien rajat voidaan ylittää suhteuttamalla aineistossa konstruoidut merkitykset esimerkiksi laajempiin yhteiskunnallisiin rakenteisiin, ihmismieleen, kokemuksiin tai ruumiillisuuteen. Episteemiselle konstruktionismille yksittäisten tilanteiden rajat taas aukeavat toisiin teksteihin ja puheisiin päin. Kysymys on tällöin intersituationaalisuudesta, merkitysten liikkumisesta tilanteesta toisiin, joissa ne kuitenkin aina realisoituvat omalla ainutlaatuisella tavallaan."* (Juhila, 1999, 163)

Arja Jokinen ja Kirsi Juhila (1996, 36) tarkastelevat väitöskirjassaan "Merkitykset ja vuorovaikutus – poimintoja asunnottomuuspuheiden kulttuurisesta virrasta" puheenvuorojen rakentumista osana erityisiä vuorovaikutustilanteita. Konstruktionistisesti ajatellen tämä tarkoittaa esimerkiksi sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutusta tarkastellessa huomion kiinnittämistä siihen, miten keskustelun aikana asiakkaalle rakennetaan useita identiteettejä ominaisuuksineen, velvollisuuksineen ja oikeuksineen. Olennaista on se, ovatko luodut identiteetit mahdollisuuksia lisääviä, vai niitä pois sulkevia. (Jokinen & Juhila, 1996, 36-37.) Jokinen (1995, 129) kuvaa identiteetin rakentumista neuvotteluna. Kielenkäyttö on toimintaa, jolla on oma funktionsa käytävässä keskustelussa, mutta myös laajemminkin tarkastelussa. Neuvottelun tarkastelussa Jokinen painottaa hienovaraisten ja helposti huomaamattomaksi jäävien prosessien huomiointia. Näissä prosesseissa tuotetaan identiteettejä tilanteittaisesti. (Jokinen, 1995, 129.)

Sosiaalisen konstruktionismin yksittäistä tarkkaa määritelmää ei Vivien Burrin (1995, 2) mukaan voi eri näkökantojen vuoksi muodostaa. Burr (mt., 3-5) on kuitenkin listannut eri konstruktionisteja yhdistäviä perusoletuksia:

1. *"Kriittinen näkökanta itsestään selvänä pidettyyn tietoon."* Tämä on näkemys siitä, että itsestään selviltä vaikuttavat asiat voivat olla toisin. Maailma on sosiaalisesti luotu sen sijaan, että havainnot kertoisivat jotain ympäröivästä maailmasta. Esimerkiksi Burr nostaa tässä tavanomaisen sukupuolen kaksijakoisuuden; sosiaalinen konstruktionismi haastaa tämän jaon samankaltaiseksi, kuin jos jaettaisiin ihmiset esimerkiksi pitkiin ja lyhyisiin.
2. *"Historiallinen ja kulttuurinen erityisyys."* Maailman ymmärtämiseen vaikuttavat historialliset ja kulttuuriset sidonnaisuudet ja käsitykset ovat relatiivisia, eli suhteellisia. Asuinpaikka vaikuttaa, ja mihin ajanjaksoon käsitys liittyy. Esimerkiksi käsitys lapsuudesta on muuttunut radikaalisti vuosisatojen aikana. Omien käsityksien parempana tai totuudenmukaisena pitäminen ei ole perusteltua. Burrin mukaan tutkimus ei voi tuottaa tietoa, joka ylittää kulttuuri- ja historiasidonnaisuudet.

3. *"Sosiaaliset prosessit ylläpitävät tietoa."* Sosiaalisen konstruktionismin tutkijoita kiinnostaa kaikki ihmisten välinen vuorovaikutus. Totuus muodostuu siitä, mitä ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa milloinkin totuutena pidetään, eikä välttämättä siitä, mikä kussakin tilanteessa parhaiten vastaisi ulkoista todenmukaisuutta.
4. *"Tiedon ja sosiaalisen toiminnan yhteen nivoutuminen."* Totuudeksi määrittely vaikuttaa sen ympärillä tapahtuvaan toimintaan. Esimerkiksi poikkeavuuteen, kuten alkoholismiin suhtautuminen liittyy siihen, miten se asiana tai ilmiönä ymmärretään ja määritellään, ja minkä oletetaan olevan sen taustalla vaikuttavana tekijänä. Burr kutsuu tätä neuvotelluksi ymmärrykseksi, ja se voi saada useita eri muotoja, joten ympäröivästä maailmasta voi olla sosiaalisia konstruktioita.

Burr (mt., 5-9) korostaa lisäksi sosiaalisen konstruktionismin sosiologista taustaa ja eroa perinteiseen psykologiaan, vaikka sen merkitys psykologiassa on huomattu mm. K.J. Gergenin (1973) artikkelissa "Social psychology as history", missä Gergen painottaa kaiken tiedon olevan historiallisesti ja kulttuurisesti spesifiä. Eroavaisuuksina perinteiseen psykologiaan ja sosiaalipsykologiaan Burr nostaa esille seuraavat tekijät:

1. *"Anti-essentialismi":*

Ei ole sisäänrakennettua olemusta, joka tekee henkilöstä sen, minkälainen hän on. Sosiaalisessa konstruktionismissa painotetaan, että ihmisyyys, tai ihminen on sosiaalisten prosessien tuotos. Behavioristisessa psykologiassa asia nähdään jokseenkin samankaltaisena, mutta muuten psykologian kentällä, esimerkiksi psykoanalyysissä nojataan käsitykseen, että olemus on ainakin osittain ennalta määräytyvä.

2. *"Anti-realismi":*

Sosiaalinen konstruktionismi kiistää tiedon olevan suoraa todellisuuden havainnointia. Sosiaalisessa konstruktionismissa Burrin mukaan ei ole objektiivista faktaa, vaan tieto saadaan ympäröivästä maailmasta kulloisestakin perspektiivistä tarkasteltuna, ja tiedon merkityksellisyys riippuu intresseistä. Sosiaalikonstruktionistisen käsityksen mukaan totuus, esimerkiksi ihmisistä, ihmisluonnosta tai yhteiskunnasta, poikkeaa radikaalisti siitä, miten asia sosiaalitieteissä nähdään.

### 3. *"Tiedon historiallinen ja kulttuurinen erityisyys":*

Jos kaikki tieto on kulttuuri- ja historiasidonnaista, niin on oltava myös sosiaalitieteiden tiedon. Näin ollen psykologian teorit ovat sidottuja aikaan ja kulttuuriin, joten niitä ei voi pitää kattavina kuvauksina ihmisluonnosta. Burr viittaa tässä yhteydessä haasteelliseen pohdintaan siitä, miten ihmiset muovaavat yhteiskunnan, mutta yhteiskunta muovaa ihmisen.

### 4. *"Kieli ajattelun esi-asteena":*

Ympäröivän maailman ymmärtäminen tulee muilta ihmisiltä. Konseptit ja kategoriat asioille on jo olemassa siinä vaiheessa, kun syntyy maailmaan. Sosiaalinen konstruktionismi painottaa Burrin mukaan kielen ensisijaisuutta ajatteluun nähden. Psykologiassa asia nähdään päinvastaisena; ajattelu kehittyy ennen kieltä.

### 5. *"Kieli toiminnan muotona"*

Siinä missä perinteinen psykologia näkee kielen passiivisena ajatusten ja tunteiden kuljettajana, nähdään sosiaalisessa konstruktionismissa Burrin mukaan kielen ja keskusteluiden konstruoivan maailmaa. Kieli on enemmän kuin vain keino ilmaista itseään ja joidenkin sosiaalisen konstruktionistien erityisen huomion kohde.

### 6. *"Huomio vuorovaikutuksessa ja sosiaalisissa toimissa"*

Perinteinen psykologia etsii tavallisesti vastauksia sosiaalisiin ilmiöihin henkilön sisimmistä esimerkiksi motivaatioihin, asenteisiin ja kognitioon liittyvien hypoteesien kautta, ja näillä perustellaan käyttäytymistä ja toimintaa. Sosiologia vie huomion sosiaalisiin struktuureihin, kuten talouteen tai perhesuhteisiin, ja pyrkii näin selittämään tietynlaisia sosiaalisia ilmiöitä ympärillämme. Sosiaalinen konstruktionismi asettuu näitä molempia vastaan. Burrin mukaan huomion tulee olla ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa ja prosesseissa, jotka tapahtuvat rutiininomaisesti ihmisten välillä.

### 7. *"Huomio prosesseissa"*

Tieto ei ole jotain, mitä henkilöllä on tai ei ole, vaan tieto rakentuu ihmisten yhteistyöllä. Sosiaalisen konstruktionismin tarjoamat selitykset liittyvät sosiaalisen vuorovaikutuksen dynamiikkaan, ja huomio on enemmän prosesseissa kuin

struktuureissa. Psykologia ja sosiologia nojaavat selityksissä tyypillisesti luonteenpiirteisiin, yhteiskunnallisiin rakenteisiin ja muistin malleihin.

### 3.2 Tutkimuskysymykset

Tutkielmani kontekstina on nuorten aikuisten mielenterveyskuntoutujien moniammatilliset verkostoneuvottelut. Mielenkiintoni kohteena on selvittää asioita, ilmiöitä ja tekijöitä, mitkä ohjaavat keskustelua neuvottelussa. Haluan kiinnittää huomioni myös asiakkaiden maailmaan sosiaalisen konstruktionismin näkökulmasta. Näiden haasteiden lisäksi tarkastelen neuvottelutilanteita asiakaslähtöisyyden viitekehyksestä. Tätä pohdintaa työstän seuraavilla tutkimuskysymyksillä:

- 1) Kun nuorten aikuisten mielenterveyskuntoutujien verkostoneuvottelussa käytetään lomaketta, ohjaako se keskustelua?
- 2) Onko keskustelu asiakaslähtöistä, jos lomake ohjaa keskustelua?
- 3) Minkälaista muuta keskustelun ohjautuvuutta voi olla?

Aineistoni erityisyydestä johtuen tutkielmani rajautuu nuorten aikuisten parissa tehtävän mielenterveystyön pariin. Verkostoneuvotteluita käydään sosiaali- ja terveydenhuollon kaikissa ikäryhmissä ja erilaisissa elämäntilanteissa. Tutkielmani ei ole suoraan yleistettävissä kattamaan verkostoneuvotteluita yleisellä tasolla, mutta samankaltaisiin keskusteluihin olen törmännyt monissa eri sosiaali- ja terveysalan yksiköissä.

Tietynlaisen rajauksen tekee myös se, että tutkielmani koskee neuvotteluita, joissa keskeisiin tehtäviin kuuluu lomakkeen täyttäminen. Siltä osin tutkimustuloksiani ei voi yleistää, mutta toisaalta näen tässä jatkumahdollisuuden myös yksilötyössä käytettävien lomakkeiden vaikutuksen tutkimiseen. Kuitenkin tässä tutkielmassa huomioni on vahvasti kiinni verkostoneuvottelussa käytettävässä lomakkeessa, ja sen vaikutuksessa vuorovaikutukseen. Lomake on työväline, ja sen tarpeellisuutta verkostotyössä en lähde analysoimaan. Lomakkeita voi olla monenlaisia, ja kaikissa verkostoneuvotteluissa niitä ei tietenkään käytetä. Varsinaista näissä neuvotteluissa



käytettävää lomaketta en tule tässä tutkielmassa analysoimaan sisällöllisesti. Joitain lomakkeessa esitettäviä kysymyksiä toki tulee esille litteroidun keskustelun kautta.

### 3.3 Aineisto ja tutkimusmenetelmä

Tässä alaluvussa esittelen ensimmäiseksi tutkimukseni aineiston. Tuon esille myös tutkimusluvan saantiin liittyvän prosessin kuvausta. Tutkimusmenetelmän kuvaukseen olen sisällyttänyt sekä menetelmän valintaan liittynyttä pohdintaa, että menetelmän tarkempaa kuvausta. Luvun lopussa on vielä tutkielman toteuttamiseen liittyvää eettistä pohdintaa ja lukuohjeet litteroitua tekstiä varten.

#### 3.3.1 Aineisto Tietoarkistosta

Olen saanut tutkimukseeni aineiston "FSD2714 Nuorten aikuisten avohoidollinen mielenterveyskuntoutus 2010-2012: moniammatilliset palaverit" Yhteiskuntatieteellisestä tietoarkistosta. Saamani litteroitu aineisto pitää sisällään 12 avohoidollisen kuntoutusjakson yhteydessä järjestettyä moniammatillista palaveria, mihin on osallistunut tilanteesta riippuen asiakkaat, omaiset, kuntoutuksesta vastaavat työntekijät sekä palvelun tilaajat. Asiakkaat ovat nuoria aikuisia, jotka kärsivät vakavista mielenterveysongelmista. Palaverien kesto vaihtelee, lyhyimmän ollessa kestoaltaan 16 minuuttia ja pisimmän 68 minuuttia. Litteroituna aineiston laajuus on yhteensä 195 sivua.

Günther (2015, 23) esittelee aineistosta tekemänsä väitöskirjan kontekstiksi tilaaja-tuottajamallin mukaisesti julkiselle sektorille palveluita tuottavan keskisuudessa kunnassa toimivan mielenterveysjärjestön. Hänen väitöskirjansa painottuu pienoistutkimuksien kautta dokumentteihin mielenterveystyön asiayhteydessä. Huomion kohteena on esimerkiksi se, miten niitä kirjoitetaan ja mikä niiden rooli on arvioinnissa (Günther 2015, 35). Mielenterveysjärjestöstä puhuminen liittyy tutkimuksen eettiseen puoleen, sillä liian tarkkojen tietojen paljastaminen voisi heikentää tutkittavien yksityisyyden suojaa.

Tutkimusluvan saamisen edellytyksenä oli aineistoa hakiessa tutkimussuunnitelma aiheeseen liittyen. Tietoarkisto välitti tutkimuspyynnön alkuperäisille tutkijoille, jotka siis suunnitelman perusteella tekivät päätöksen aineiston käyttöluvan myöntämisestä. Tekemäni tutkimussuunnitelma ei ollut pitkä, mutta se oli kuitenkin riittävän vakuuttava, että tutkimuslupa myönnettiin keväällä 2017. Kandidaatin tutkielmiin kyseistä aineistoa ei myönnetä.

Tutkimusaineisto on aikaulottuvuudeltaan poikkileikkausaineisto. Aineiston ovat keränneet Kirsi Juhila, Riina Kaartamo, Suvi Raitakari, Kirsi Günther ja Sirpa Saario. Aineistoa on kerätty syksystä 2010 loppuvuoteen 2011. Viittaan tässä aineiston kuvailussa tekijöiden kuvaukseen aineistosta. Aineisto muodostuu moniammatillisista palavereista, jotka rakentuvat useamman erilaisen teema- tai tavoitekokonaisuuden ympärille. Yhteiskuntatieteellisessä tietoarkistossa aineiston esittelyssä kerrotaan, että aineistoon liittyvällä kuntoutusjaksolla toteutettiin tasaisin väliajoin työntekijä-asiakaspalavereita. Nämä näkyvät aineistossa kuntoutussuunnitelmapalavereina ja siirtoneuvotteluina asiakkaan ja kotiin suuntautuvaa työtä tekevien ammattilaisten kesken. Neuvottelussa, joissa toteutetaan kuntoutussuunnitelmaa läsnäolijat pohtivat yhdessä niitä tavoitteita, mitä kuntoutusjaksolle asetetaan. Siirtoneuvotteluissa sen sijaan kuntoutusjakso on päättymässä, ja itsenäisen asumisen tueksi suunnitellaan kotikäyntejä toisen organisaation toteuttamana.

Isompia verkostopalavereita järjestetään tarvittaessa siinä vaiheessa, kun on ajankohtaista keskustella asiakkaan asumis- ja kuntoutumisvaihtoehdoista varsinaisen kuntoutusjakson päättyessä. Asiakkaan lisäksi näissä tapaamisissa on mukana kuntoutusjakson työntekijöitä, omaisia silloin kun heitä on asiakkaan toiveesta kutsuttu mukaan, tilanteen mukaan myös sosiaalityöntekijä ja edustusta niistä kuntoutus- ja asumisyksiköistä, jotka tilanteessa on katsottu tarpeelliseksi kutsua mukaan. Mukana aineistossa on myös moniammatillinen palaveri, missä ei ole asiakasta mukana ollenkaan, vaan ammattilaiset käyvät siinä keskenään läpi asiakkaiden tilanteita.

Se osa, mikä tutkielmassani jää aineistosta vähemmälle huomiolle, liittyy siihen, miten asiakkaiden tarinat jatkuvat neuvotteluiden jälkeen. Tarkemmat valinnat siihen liittyen, kenen on mahdollista osallistua kuntoutusjaksolle ja miten kuntoutusjakson jälkeen sijoitutaan palvelukentällä, tehdään kaupungin asiakasohjauksessa palvelupyynnöiden

perusteella. Näissä palavereissa asiakkaita ei välttämättä ole läsnä lainkaan. Vaihtoehtoisesti asiakkaat voivat osallistua neuvotteluun siinä vaiheessa, kun heidän tilanteeseensa liittyen tehdään päätöksiä.

Taustatietietona on esitetty palaverin tyyppi, kurssin numero ja ajankohta, sekä keskustelijoiden sukupuoli ja rooli. Aineistoon perehtyessäni mietin, kuinka tarpeellista on tietää keskustelijoiden sukupuolet. Tätä kirjoittaessani mediassa käydään räiskyvää väittelyä asiaan liittyen. Keskustelua käydään ammattinimikkeistä, lasten kutsumisesta työiksi tai pojiksi, isänpäivän vaihtoehtoisesta kutsumisesta läheisenpäiväksi jne. En ota tässä tutkielmassa kantaa sukupuolikysymyksiin sen enempää, mutta sosiaalisen konstruktionismin viitekehyksestä tarkasteltuna sen merkitys voi olla aineistoa tulkittaessa monimuotoisempi kuin ennalta ajattelisi (esim. Burr, 1995, 53, 143-144, Lorber, 1994).

### 3.3.2 Kehysanalyysi menetelmänä

Aloittaessani tämän tutkielman tekoa, en ollut juurikaan perehtynyt kehysanalyysiin. Sain pro gradu -tutkielmani ohjaajalta neuvon, että se voisi olla hyvä menetelmä tähän tutkimukseen, mutta en aluksi oikeastaan tiennyt, mitä kehysanalyysi voisi tässä mahdollistaa. Kuitenkin, mitä syvemmälle uppouduin kehysanalyysiin perehtymisessä, alkoi se tuntua varsin järkevältä valinnalta tutkimusmenetelmäksi. Menetelmävalintani oli siinä määrin vaikuttava, että hioin sen jälkeen vielä tutkimuskysymyksiäni siihen suuntaan, että ne sopisivat paremmin kehysanalyysiin.

Erving Goffmanin teos *Frame Analysis* (suom. *Kehysanalyysi*) (1974/1986) on olennainen osa tutkimukseni tieteellistä teoriataustaa. Teoksessa Goffman esittelee kehysanalyysin perusajatukset. Myös Goffmanin kiinnostuksen kohteena on ollut mielenterveystyön konteksti. Goffmanin varhainen teos *Asylums* (suom. *Minuuden riistäjät*) (1961) keskittyy mielisairaapotilaiden elämään suljetussa sairaalassa, mistä Goffman käyttää nimeä totaalinen laitos. Suomessa Goffmanin kehysanalyysia sosiaalisen todellisuuden jäsentäjänä on tutkinut mm. Anna-Maija Puroila (2002).

Puroila (2002, 22) on tutkinut Goffmanin tekstejä ja todennut Goffmanin lähestyvän monissa teoksissaan aihetta johonkin erityiseen kontekstiin tai sosiaaliseen elämän alueeseen liittyen. Kehysanalyysissä sosiaalisen elämän rakentumisen logiikka ei kytkeydy mihinkään erityiskysymykseen, vaan Goffman käsittelee sitä yleisellä tasolla. Puroila tulkitsee Goffmanin olevan teoreetikkona liian monimutkainen vastaamaan pelkästään siihen, mitä todellisuus on. Toden ja epätoden vastakkainasettelun sijaan pohdinta kohdistuu siihen, minkälaisia ovat ne olosuhteet, missä ajattelemme asioiden olevan todellisia (Goffman, 1986, 2).

Goffman (mt., 2) nojaa teoriassaan osin William Jamesin ajatuksiin havaintojemme ja kiinnostustemme todellisiksi tekevästä erilaisista maailmoista. Aistein havaittavan maailman lisäksi oman käsitettävän maailmansa muodostavat Goffmanin esimerkeissä tieteellisten objektien maailma, filosofisten ja abstraktien totuuksien maailma, sekä yliluonnollisten uskomusten tai myyttien maailma.

Yhtenä keskeisenä teoksena tutkielmani kannalta on myös Kirsi Güntherin (2015) väitöskirja "Asiakasdokumentaatio arviointina mielenterveystyön arjessa – Tutkimus ammatillisesta kirjaamisesta". Väitöskirjan aineisto on osin sama, kuin tässä pro gradu –tutkielmassani. Güntherin väitöskirja koostuu neljästä artikkelista ja yhteenvetoluvusta. Artikkelit ovat jokainen omia pienoistutkimuksiaan. Kaikissa tarkkailun kohteena ovat asiakirjat ja kirjaaminen eri näkökulmista. Omasta näkökulmastani erityisesti artikkeli II: "Kirjatut ammatilliset kehukset: mielenterveyskuntoutus asiakassuunnitelmien kuvaamana" (Günther 2012, 15-31) on ollut kiinnostava, sillä artikkelissa hyödynnetään tekstintutkimuksessa Goffmanin kehysten käsitettä.

Arja Jokinen ja Kirsi Juhila (1999, 66-67) ovat pitäneet Goffmanin kehysanalyysiä diskurssianalyysin sukulaisena. Pohdin tutkielmani alkuvaiheessa diskurssianalyysiä vaihtoehtona tutkimusmenetelmäksi. Onkin ollut mielenkiintoista havaita samankaltaisuutta näiden menetelmien välillä. Güntherin edellä mainitussa artikkelissa kehukset muodostuvat niistä kulttuurisesti rakentuneista tavoista, joilla tuetun asumisen yhteisön ammattilaiset hahmottavat ympäristöään, kuitenkin lisäksi siitä, miten työntekijät abstrahoivat ja jakavat siihen liittyviä merkityssisältöjä.

*"Kun saamme virkapuvun, saamme luultavasti myös ihon. Kehyksen luonteeseen kuuluu, että se määrittää rajan omalle uudelleenkehystämislleen (Goffman, 1986, 575, suom. 2012, 258)." Goffmanin (1986, 564) mukaan sosiaalisen analyysin ensisijaisena kohteena tulee olla tavallinen ja todellinen käyttäytyminen, rakenne ja järjestäytyminen huomioiden. Mielenkiintoista on, että itse pohdin kehysanalyysin kautta sitä, mikä ohjaa keskustelua, kun Goffmanin mietinnässä on ollut se, että niin tutkija kuin tutkittavatkin ottavat usein arkielämän annettuna, tiedostamatta mikä häntä tai tutkittavia ohjaa (Goffman, 1986, 564).*

Puroila nostaa Goffmanin ajattelusta esille erityisesti tilanteen eli tilanteen käsitteen analyysin perusyksiköksi. Kokemuksen rakentumiseen liittyy Puroilan mukaan Goffmanin ajattelussa ihmisen todellisuuden kokemisen sidonnaisuus tajunnan ulkopuoliseen maailmaan. Tässä Puroila tulkitsee Goffmanin teoreettisen pyrkimyksen ihmisen ja hänen ympäristönsä sekä ihmisen tajunnan ja tajunnan ulkopuolisen maailman sitomiseen. (Puroila, 2002, 26-27.)

Puroila määrittelee tutkimuksen ensimmäiseksi tavoitteeksi kehysanalyttistä tutkimusta tehtäessä metaskeeman tai kehysten kehysten löytämisen. Aineiston jäsentämisessä voi hyödyntää analyttisiä kysymyksiä. Seuraavalla sivulla kuvio 1 on tiivistelmä Puroilan (2002, 154) analyttisestä viitekehuksesta toiminnan ja vuorovaikutuksen analyysiin. Tulen hyödyntämään tätä viitekehystä analyysiluvussa. Puroilan havainnoinnin kohteena ovat olleet tapahtumat ja toimintalinjat päiväkodin arkielämässä. Hän pohtii, miten tietynlaiset toimintatavat liittyvät tiettytyyppeihin tilanteisiin. Tässä hän näkee aineiston osien suhteuttamisen niin toisiinsa kuin yläkäsitteeseenkin, jolloin aineistosta on mahdollista löytää jäsentävät kategoriat eli kehykset. (Puroila, 2002, 152-155.)

Goffmanin (1986, 9) tilaatiokäsitettä hyödynnettäessä on tärkeää huomioida, että tilaatiossa tapahtuu useita asioita yhtä aikaa. Asiat ovat voineet alkaa eri aikaan, ja eivät välttämättä pääty samalla hetkellä. Kun pohditaan, mitä se on, mitä tilanteessa tapahtuu, voi pohdinta tästä syystä ulottua laajemmallekin varsinaisen tilanteen ulkopuolelle. Tilanteen tarkastelu on keskeisessä merkityksessä tutkielmani analyysivaiheessa.

	<b>Analyysin kohde</b>	<b>Keskeiset oletukset</b>	<b>Analyyttinen pohdinta</b>
1.	•Sosiaalinen situaatio	•Ajan ja paikan raja- aus •Kahden tai useamman yksilön potentiaalinen vuorovaikutustilanne	•Mikä on tilanteen laajempi konteksti? •Minkälainen on tilanteen fyysinen ympäristö?
2.	•Läsnä olevat ihmiset ( <i>gathering, suom. kokoontuminen</i> )	•Kokoontumisella viitataan tilanteessa läsnäoleviin ihmisiin	•Ketä tilanteessa on läsnä?
3.	•Kohtaaminen	•Kohtaaminen sosiaalisessa tilanteessa •Kasvokkainen vuorovaikutustilanne •Yhteinen huomion kohde	•Minkälaisia kohtaamisia muodostuu? •Ketkä osallistuvat kohtaamisiin? •Mikä huomion kohteena?
4.	•Vuorovaikutus / toiminta	•Vuorovaikutus kohdistuu tiettyyn kohteeseen •Osallistujien sitoutuminen toiminnan yhteiseen kohteeseen	•Verbaali ja nonverbaali vuorovaikutus? •Kuka tekee aloitteen? •Reaktiot? •Yhteiseen kohteeseen sitoutuminen?
5.	•Kehykset	•Tilanteen organisoinnin periaatteet •Tilanteen merkitys toimijoille • Osallistujien sitoutuminen tapahtumiin	•Mistä tilanteessa on kyse? •Mihin eri toimijat pyrkivät? •Tilanteen edellyttämä sitoutuminen?

**Kuvio 1.** Toiminnan ja vuorovaikutuksen analyysin viitekehys (Puroila, 2002, 154).

Analyysivaiheessa käyn läpi erilaisia moniammatillisen verkostoneuvottelun tilanteita, ja jaan niitä havaintojeni perusteella valitsemini kehyksiin. Kiinnitän huomioni erityisesti tilanteissa tapahtuvaan vuorovaikutukseen ja siihen mikä on tilanteissa huomion kohteena. Siihen kuvion kysymykseen, ketä tilanteessa on läsnä, ei välttämättä edes tarvitse löytää vastausta, mutta jaottelua aineiston perusteella pystyy tekemään ammattilaisten ja asiakkaan ja hänen omaistensa välillä.

Kun tarkastelen, mitä tilanteissa tapahtuu, ei huomioni ole metaskeemassa, joka tässä tilanteissa on verkostoneuvottelu. Huomioni kiinnittyy vuorovaikutukseen ja erilaisiin tilanteissa rakentuviin todellisuuden kuvauksiin asiakkaan maailmasta. Vuorovaikutusta tarkastellessa reaktioita pystyy arvioimaan ainoastaan sen perusteella, miltä ne kirjoitettuna vaikuttaa.

### 3.3.3 Tutkielman eettisyydestä

Kun tutkimusaineisto on peräisin tietoarkistosta, ei se poista aineiston käyttöön liittyvää eettistä arviointia ja pohdintaa. Toki se voi olla erilaista, kuin jos olisi kerännyt aineiston itse esimerkiksi haastatteleamalla. On tärkeää perehtyä siihen, minkälaisia eettisiä ratkaisuja on tehty aineistoa kerätessä. Günther kertoo väitöskirjassaan (2015, 32-33) kattavasti aineiston keruusta ja asiakkaan anonymiteetin takaamisesta. Tutkimusluvat on täytynyt hankkia kaikilta mukana olleilta tahoilta. Tiedon käsittelyssä on ollut tärkeää kunnioitus ja hienotunteisuus. Aineisto on säilytetty lukkojen takana, ja sähköiset äänitteet ja litteraatiot salasanoin suojattuna. Anonymiteettia varten aineistosta on karsittu tutkimuksessa pois tunnistettavat tiedot, kuten nimet, paikkakunnat ja kuntoutuskurssin nimi.

Nauhoituslupa on kysytty tapaamisten alussa kaikilta osallistujilta. Nauhoitukseen liittyvää jännitystä tutkijat helpottivat avoimuudella ja läsnäololla instituutioiden arjessa. Aineistoa keränneet tutkijat ovat pohtineet nauhurin käyttöä ja sen mahdollista vaikutusta vuorovaikutustilanteisiin. Eroja ei kuitenkaan huomattu kahdella eri tavalla kerättyjen aineistojen välillä. Aineistossa kuitenkin välillä nousee esiin tilanteita, missä tietoisuus nauhoituksesta vaikuttaa keskusteluun. Tämän ilmiön käsittelyyn palaan vielä myöhemmin pohdintaluvussa.

Saamaani aineistoon liittyi ohjeistus, jonka mukaan aineistosta julkaistavista sitaateista ei saa tunnistaa puhujaa tai mainittuja kolmansia osapuolia. Myöskään ei saa paljastua laitos, yritys, projekti tai muu vastaava, jossa henkilö työskentelee tai jossa henkilö on asiakkaana. Henkilöistä saa julkaistavan otteen yhteydessä kertoa hänen mahdollisen peitenimensä, ammattinimikkeensä, roolinsa ja ikäryhmänsä. Kaikki analyysiosuudessa käytetyt nimet ovat peitenimiä, ja olen valinnut tarkasti siteeraukset aineistosta, jotta niissä ei käy ilmi mitään tekijöitä, mikä loukkaisi tutkittavien yksityisyyttä. Niissä kohdissa, missä siteerauksissa mainitaan jokin kaupunki, kaupunginosa, instituutio tai muu tunnistettava paikka, olen käyttänyt yksinkertaisesti sulkeissa sanaa poistettu. (Tietoarkisto, <http://urn.fi/urn:nbn:fi:fsd:T-FSD2714>.)

Tutkielman teossa olen välillisesti kosketuksissa asiakkaan elämää kohdanneeseen ristiriitatilanteeseen. Kuten mikä tahansa sosiaalityössä kohdattava ristiriitatilanteeseen puuttuminen, niin myös näiden asioiden tutkiminen vaatii aina eettistä pohdintaa (Banks 2006, 103–123).

On siis tärkeää, että noudattaa aineistoa käyttäessään samanlaista kunnioitusta asianosaisia kohtaan, kuin mitä alkuperäiset aineiston kerääjätkin noudattavat. Aineiston säilytyksessä pätee myös samat eettiset normit; olen säilyttänyt sähköiset aineistot salasanalla suojatussa kansiossa, ja pitänyt huolta siitä, että tiedot eivät joudu väärin käsiin. Työn palautuksen jälkeen tuhoan tiedostot tietokoneeltani ja yliopiston henkilökohtaisesta verkkokansioistani. Olen myös aineistoon syventyessäni tulostanut tekstejä. Nämä tulosteet hävitän asianmukaisesti asianosaisten yksityisyyden suoja kunnioittaen.

#### 3.3.4 Litteraation lukuohjeet

Aineistosta siteeratut osiot sisältävät samat puhujien merkinnät, kuin alkuperäisessäkin aineistossa. Olen sisällyttänyt siteerauksiin myös tutkijoiden lisäämät pienet huomiot, jos sellaisia on. Täysin yhtenäistä linjaa aineiston litteraatiossa ei edes noudateta. M ja N tarkoittaa aineistossa miestä ja naista, ja neuvottelusta riippuen kirjaimen voi olla yhdistettynä numero. Kumpikin voi olla ammattilainen, asiakas tai esimerkiksi omainen.



Aineistossa on myös neuvotteluja, joissa numero puuttuu jostain puheenvuorosta, vaikka neuvottelussa kaikkien puhujien tunnuksessa olisi kirjaimen lisäksi numero. Tämä johtuu siitä, että äänitteestä ei ole välttämättä saanut riittävän hyvin selvää puhujaa tunnistettaessa. Joissain neuvotteluissa K tarkoittaa kysyjää, A asiakasta ja I asiakkaan isää.

Pilkku siteerauksessa merkitsee pientä taukoa puheessa. Pidemmissä tauoissa on useimmiten tauon kesto sekunteina mainittuna. Kesken jäänyt puheenvuoro päättyy kahteen pisteeseen, ja jos puheenvuoro jatkuu myöhemmin, on tällöin alussa kaksi pistettä. Jos sulkujen sisällä on yksi viiva, merkitsee se poisjäänyttä sanaa. Kaksi viivaa sulkujen sisällä tarkoittaa pidempää poisjäänyttä jaksoa. Mikäli sulkujen sisällä on sana, on se ollut nauhoituksessa epäselvä. Tässä poikkeuksena on itse käyttämäni sana "poistettu", kun litteroinnista on mielestäni tarpeellista jättää mainitsematta jokin paikka tai instituutio. Alleviivaus aineistossa kuvaa erityisesti painotettua sanaa ja hakasulkeet litteroijan kommenttia tai esimerkiksi aikamerkintää.

# 4 VERKOSTONEUVOTTELU PALASIKSI – KEHYSANALYYSIN TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa raportoin kehysanalyysin keinoin toteuttamastani aineiston analyysistä. Käyn aluksi läpi analyysiin sisältynyttä pohjustavaa työtä, minkä jälkeen esittelen aineistosta poimimani kehykset. Tämän jälkeen esitän jokaiseen kehykseen liittyen aineistosta nostamieni esimerkkien kautta eri tyyppisiä situaatioita verkostoneuvotteluista. Esittelen jokaisesta valitsemastani kehyksestä keskeiset havainnot ja johtopäätökset sosiaalisen konstruktionismin ja asiakaslähtöisyyden viitekehyksestä tarkastellen.

Aloitin aineiston analysoinnin lukemalla aineiston läpi ja merkitsin muistiin kaikki ne kohdat, joissa havaitsin keskustelun ohjautumista. Tässä vaiheessa huomioni kiinnittyi erityisesti siihen, miten lomake lähti useissa tilanteissa viemään keskustelua. Myös ne keskustelut, missä ammattilainen selkeästi ohjaa keskustelua, olivat myös helposti havaittavissa. Vähitellen aloin muodostaa ajatuksissani potentiaalisia kehyksiä analyysiä varten. Lomakkeen vaikutuksen lisäksi huomioni alkoi kiinnittyä keskustelussa käytettävään kieleen, ja siihen miten epäviralliseksi keskustelu usein kääntyy.

Olen poiminut aineistosta neljä kehystä, joiden kautta tulen vastaamaan tutkimuskysymyksiini. Nämä kehykset yhdessä muodostavat metaskeeman (Puroila 2002, 152-153), eli yläkäsitteen, joka tässä tapauksessa on moniammatillinen verkostoneuvottelu. Ensimmäinen kehys on "asiallisen keskustelun kehys". Suurin osa aineiston verkostoneuvotteluissa käytävistä keskusteluista asettuu tähän kehykseen. Asiallisella tässä tarkoitan sitä, että keskustelu pysyy varsinaisessa aiheessa, vaikka ilmaisutavat, sanavalinnat tai muut seikat saattavat tuntua epävirallisilta tai välillä jopa huvittavilta.

Ensimmäisestä kehyksestä on lyhyt matka "epävirallisen keskustelun kehykseen", mihin keskustelu vaikuttaa helposti ohjautuvan etenkin hauskojen sanavalintojen tai muuten koomisten tilanteiden kautta. Goffman (1986, 566) mainitsee vuorovaikutustilanteisiin liittyvää tuloksellisuuden tavoittelua. Tässä Goffman tarkoittaa vuorovaikutuksen jaksottamista helpommin havaittavaksi ja selkeärajaisemmaksi. Goffman mainitsee esimerkkinä, että aikuinen voi keskustelua rytmittääkseen purskahtaa nauramaan, tai reagoida millä tahansa muulla tilanteeseen sopivalla tunteenilmaisulla. Epävirallisella keskustelulla voi olla samankaltainen rytmittävä tarkoitus.

Kolmanneksi kehykseksi olen valinnut "lomakkeen ohjaaman keskustelun kehyksen". Tähän kehykseen sisältyvät ne tilanteet, missä voi huomata, että keskustelu etenee lomakkeen ohjaamana, ikään kuin lomake olisi yksi persoona mukana verkostoneuvottelussa. Tämän kehyksen tutkiminen oli varsin mielekästä, sillä se oli jo ideapaperista lähtien yksi kantava ajatus tämän tutkielman työstämiseen. Se, että lomake ohjaa, ei tarkoita automaattisesti sitä, että esimerkiksi ammattilaiset olisivat tässä passiivisesti mukana vietävänä, vaan voi olla myös niin, että lomake palvelee sitä funktiota, mihin se on tarkoitettu.

Neljäs eli viimeinen kehys on "ammattilaisen etäännyttämisen kehys". Näissä tilanteissa korostuu jo johdannossa mainitsemani tyyli asettaa itsensä käsiteltävän asian ulkopuolelle. Tämä kehyksen merkitys tuntuu korostuvan etenkin hankalammista aiheista keskusteltaessa. Esimerkiksi päihteiden käytöstä kysyttäessä aineiston ammattilaiset jättäytyvät hyvin herkästi taka-alalle.

Kehysanalyysiin perehdyttyäni aloin kiinnittää enemmän huomiota niihin tilanteisiin, missä keskustelu lähtee ohjautumaan tiettyyn suuntaan. Joissain kohdissa on havaittavissa kehyksien rajapinta, missä kehykset lomittuvat osittain päällekkäin, ja vuorovaikutuksessa alkaa tapahtua muutosta.

#### 4.1 Asiallisen keskustelun kehys

Asiallisen keskustelun kehyksessä lomakkeen aseman huomaa, kun se kietoutuu vuorovaikutuksen osaksi (Jokinen ym. 2000, 15). Tässä yhteydessä se ei kuitenkaan ohjaa

keskustelua, vaan vetovastuu vaikuttaa olevan näissä tilanteissa ammattilaisilla. Tämän kehyksen keskusteluiden tarkastelussa Vivian Burrin (1995, 8) painottama prosessien huomiointi on auttanut hahmottamaan, että vuorovaikutustilanteissa tapahtuu paljon tiedon muodostamista yhteistyön kautta.

Haluan nostaa tämän kehyksen esille ensimmäisenä, koska se kattaa suurimman osan aineistosta. Aiheessa pysyminen onnistuu aineiston keskusteluissa pääasiassa hyvin. Tässä kehyksessä keskustelu etenee johdonmukaisesti ja tarvittavat asiat saadaan selvitetyksi ilman, että huomio karkaa epäolennaisiin seikkoihin. Asiallinen keskustelu on asiakasta kunnioittavaa, vaikka aihe olisikin haastava käsiteltäväksi. Kunnioituksen kautta toteutuu asiakaslähtöisyyden periaate (esim. Rostila, 2001, 39).

*"K: Mutta se että minkä takia ne lääkkeet ei oo sulla itelläs onko siinä joku, siin on joku historia varmaan siinä että ne on.. Niit on ny ajateltu että ne on ollu sun vanhemilla ja nyt ne on (poistettu):ssa, mikä siin on syynä ollu?"*

*M2: Ei siinä oikeen et en mä o ylimääräsiäkään niitä lääkkeitä ottanu tai en minä tiedä. Mutta niitä on varmaan, onko niitä kadonnut johonkin tai semmosta että ei siinä nyt mitään perusteltavaa minun mielestäni oo ollu.*

*M1: Se oli, siin alus mitä, puhuttiin niin eikös se ollu että ne oli vähän se jakamisen kanssa oli pikkasen ongelmia?"*

*M2: Joo.*

Edellisessä esimerkissä on havaittavissa kehyksen lisäksi myös sosiaalisen konstruktionismin viitekehyksestä tarkasteltuna asiakkaalle vuorovaikutuksessa rakentuvaa identiteettiä (Jokinen 1995, 128). Kysyjä tuo aluksi esille lääkkeiden käyttöön liittyneen ongelman asiallisesti, mutta kuitenkin pienellä olettamuksella, että asiakkaalla on historiassaan jotain, mistä ammattilaisten olisi syytä olla tietoisia. Asiakas mainitsee lääkkeitä kadonneen johonkin, mikä saattaa lisätä tilanteessa tietynlaisen minämäärityksen muodostusta. Irrallisista puheenvuoroista ei kuitenkaan voi päätellä kielenkäytön funktioita, vaan esitetyt puheenvuorot tulee suhteuttaa toisiinsa (mt., 129).

Tässä M1 tarkentaakin tilannetta, ja tarjoaa kysyjälle selityksen, mitä M2 ei saanut itse muotoiltua riittävän selkeäksi. Tässä siis muodostuu yhteistyön kautta uutta tietoa. Keskustelun edetessä asiakkaan maailmasta rakentuva kuva tulee hieman erilaiseksi, kun käy ilmi, että potilaan isä on katsonut tarpeelliseksi pitää lääkkeitä hallussaan niiden suuren määrän vuoksi, eikä esimerkiksi siitä syystä, että taustalla olisi lääkkeiden väärinkäyttöä.

Asiallisen keskustelun kehykseen mahtuu myös sellaisia tilanteita, missä voisi ajatella lomakkeen ohjaavan tilannetta ainakin jossain määrin, mutta se ei kuitenkaan nouse keskeiseksi tekijäksi, tai ole tilanteessa yhtenä "keskustelijana". Tällöin on kyse jo mainitsemastani vuorovaikutuksen osaksi nivoutumisesta (Jokinen ym. 2000, 15). Seuraavassa esimerkissä työntekijä (N1) mainitsee, että seuraavaksi kysytään raha-asioista. Puheesta on helposti pääteltävissä, että lomakkeessa siis on kohta, johon täydennetään tietoja asiakkaan rahankäyttöön tai toimeentuloon liittyen.

*"N1: Joo.. Sitte raha-asioista kysytään sillä tavalla ei niin että meidän tarvis niitä tietää vaan että tarvitko sä johonki tukijuttuihin ja hakemuksiin apua?"*

*M1: Kyl tarvin.*

*N1: Elikä, et yleensäki tarvitsetko apua raha-asioiden hoitamiseen?"*

*M1: Kyl tarvin, sosiaalitoimiston asioihin tarvin (--)* [22:20]

*N1: Hoidatko sä ite onks sulla edunvalvojaa?"*

*M1: Ei oo. Mulla on nytki on yks paperi mikä pitäis mä en tiedä miten mä saan sen.*

*Sitä pitäis kattoo tossa.*

*N1: Joo, mitenkä saatko sä eläkettä kuntoutustukea?"*

*M1: Sairaspäivärahaa.*

*N1: Niin sairaspäivärahaa se oliki tossa.*

*M2: Mihinkäs asti se on?"*

*M1: Oliko se tammikuu vielä.*

*N1: Tammi-..*

*M1: Sen jälkeen pitää varmaan hakee sitä kuntoutustukea tai, eläkettä.*

*M2: Ne on semmosii asioita mihin sä varmasti tarvit, ku ei oo toi, byrokraattinen viidakko tuttu sulle?"*

*M1: Ei, eikä se varmaan tuukkaan kovin tutuks. Tuntuu olevan aina yhtä vaikee.*

*N2: (-- [23:12] samaa mieltä siitä asiasta.*

Tässä käytävässä keskustelun osassa ammattilaiset vievät keskustelua eteenpäin, vaikka taustalla vaikuttaakin täytettävä lomake. Esimerkissä ammattilaiset rakentavat puheenvuoroillaan asiakkaan maailmasta melko avutonta kuvaa, kun lähtökohtaisena oletuksena tuodaan esille, että "byrokraattinen viidakko" ei ole tuttu, ja että asiakas tarvitsee varmasti apua. Toisaalta N2 asettuu kommentillaan ikään kuin asiakkaan tueksi myötäillen, että "byrokraattinen viidakko" ei ole helppo asia ammattilaisellekaan. Tässä tilanteittaisesti rakentuvassa identiteetissä näky institutionaalinen konteksti, kun tietyn organisaation tehtävät nivoutuvat keskustelun osaksi (Jokinen, 1995, 128-129).

Yhteenvetona asiallisen keskustelun kehyksestä totean, että kehys sopii kuvaamaan niitä tilanteita, missä keskustelu etenee ammattilaisen johdolla. Näissä tilanteissa korostuu tietynlainen riipeys ja tehokkuus asioiden käsittelyssä. Asiakkaalla on olennaista tietoa, millä on merkitystä hänen kuntoutumisensa kannalta. Tieto voi olla myös tiedostamatonta ja rakentua tilanteessa vuorovaikutuksen kautta (Burr, 1995, 8). Ammattilainen vie keskustelua eteenpäin, tarvittaessa perustellen asiakkaalle kysymysten tarpeellisuutta. Asiallisen keskustelun kehys ei sulje neuvottelussa käytettävää lomaketta tarkastelun ulkopuolelle, vaan sen on mahdollista kulkea mukana tilanteen taustalla tai vuorovaikutukseen kietoutuen. Keskeistä on se, onko tilanteessa ammattilaisella vetäjän rooli.

Asiakkaan maailmasta muodostuva kuva elää keskustelun edetessä. Kysymykset palvelevat tiettyä funktiota, eikä niissä välttämättä nouse esille asiakkaan voimavarat ja vahvuudet. Paikoitellen keskusteluissa rakentuva todellisuus näyttyy aineiston kautta melko kurjana, mutta monessa tilanteessa asiakkaan läheisen tai tutun ammattilaisen kertoessa hänen elämästään, välittyy todellisuudesta toiveikkaampi kuva. Näissä puheenvuoroissa on tyypillisesti myös rohkaisevia kommentteja asiakkaalle.

Asiakaslähtöisyyden viitekehyksestä tarkasteltuna nopeus ja tehokkuus verkostotyössä voi olla hyödyksi silloin, jos se parantaa asiakkaan tilannetta, esimerkiksi sopivien palveluiden saantia ajatellen (Jones ym., 2013, 47). Sen sijaan asiakasta kunnioittavaa kiireen sävyttämä työ ei välttämättä ole. Aineistosta nousi esille myös tilanteita, missä

ammattilainen jo kysymystä esittäessään tuo esille oletetun vastauksen. Jos oletuksessa on negatiivinen sävy, on tilanteessa asiakkaalle rakentuva identiteetti sen mukainen.

## 4.2 Epävirallisen keskustelun kehys

Kehysjaossani "epävirallisen keskustelun kehys" on mielenkiintoinen ja ajatuksia herättävä. Etenkin sen pohtiminen oman tutkielmani kannalta, että mikä tässä ohjaa keskustelua, ei ole mitenkään yksiselitteisesti esitettävissä. Puroilan (2002, 154) analyyttistä viitekehystä hyödyntämällä toimintaa ja vuorovaikutuksen analysointia toteuttaessani tarkastelin aineistoa seuraavien apukysymysten kautta.

-Mistä situaatiossa on kyse?

-Mihin eri toimijat pyrkivät?

Aineiston verkostoneuvotteluissa aloituksissa ja lopetuksissa epävirallisuus korostuu. Tämä on toisaalta ymmärrettävää, sillä alussa ollaan tervehtimisien jälkeenkin vielä hyvin erilaisissa tunnelmissa, kuin mitä pidemmälle neuvottelun edetessä. Mukavalla jutustelulla pyritään luomaan alussa hyvä tunnelma neuvottelun alkuun. Lopussa saattaa myös neuvottelun päättymiseen liittyä huojentumisen kokemusta, joka sitten korostuu puheessa. Toisena ääripäänä voi näyttäytyä tilanteet, missä ammattilaisten ajatukset alkavat olla jo seuraavassa tehtävässä. Seuraavassa esimerkissä korostuu aloituksen epävirallisuus:

*"M1: Tervetuloa Touko [sukunimi poistettu] verkostopalaveriin, 29. kuluva kuuta."*

*N1: Kuluva kuuta? [naurua] Sano nyt mikä kuu se oli.*

*N: No ei tiedä mikä se kuukausi (on.)*

*N1: Nimenomaan.*

*M1: Mä peittelen ne tällä tavalla hyvin.*

*N1: Että muissa palavereissa toi on onnistunu mutta..*

*M1: Hyvä on, marraskuu..*

Neuvottelun alku voi sisältää hyvinkin leikkisää sanailua. Tässä esimerkissä asiakas ei ole ollenkaan äänessä. Asiakas tulee mukaan vasta noin 15 puheenvuoron jälkeen, kun keskustelun kehys vaihtuu vähitellen asiallisen keskustelun kehysten puolelle. Huomaan olevani tässä tulkinnallisten kysymysten äärellä. Litterointi ei paljasta, mitä keskustelun taustalla tapahtuu. Hymyileekö asiakas ammattilaisten vitsaillessa, vai odottaako hän hermostuneena tai turhautuneena, milloin pääsee sanomaan asiansa? Asiakkaan viimein saadessa puheenvuoron, puhuukin hän kerralla melko pitkään tilanteestaan. Keskustelu etenee siitä eteenpäin asiallisen keskustelun kehyksessä seuraavaan kehysmuutokseen asti.

Leikkisä sanailu saattaa käynnistyä jostain hyvin pienestä asiasta, jota ei välttämättä ole tarkoitettu tilanteen hauskuutukseksi. Asiakaskohtaamisissa asiakkaan kunnioittaminen on tärkeää (Rostila, 2001, 39), joten asiakassuhteen hyvänä pysymisen vuoksi humoristisessa sanailussa on syytä olla varovainen. Seuraavassa otteesta korostuu tällainen asiallisesta puheenvuorosta liikkeelle lähtevä leikkisä jutustelu ammattilaisten (N1, N2) ja asiakkaan (N3) kesken.

*"N3: Tuntuuks susta et sulla ois kuitenkin näin niinku suunnitelmalla niin tarpeeks tukea nyt sinne kotiin siirtymiseen vai oisko jotain mitä sä toivoisit nyt et vielä pitäis huomioida tai mieltää?"*

*N3: Ei mutta mulle tuli mieleen semmonen et jos mä kutsuisin tän porukan meille syömään.*

*N1: Nonni! Loistava idea. Ei kun menuta vaan rakentamaan.*

*N2: Pääseeks työntekijätkin?"*

*N3: Joo.*

*N1: Jess.*

*N2: Joo, aivan ihana juttu."*



Epävirallisen keskustelun kehyksessä on havaittavissa paljon lyhyitä vastauksia (esim. jess, joo, nonni), jotka näkyvät haastatteluvuorovaikutuksessa hyväksyvinä reaktioina asiakkaan vastauksiin ilman, että asian sisältöä sen tarkemmin arvioidaan (Schaeffer & Maynard 2003, 225). Lyhyillä vastauksilla on toki paikkansa muissakin kehyksissä; Räsänen (2014, 63-64) näkee haastattelutilanteet (mitä verkostoneuvottelut joskus voivat olla) epäsymmetrisinä, ja lyhyillä vastauspartikkeleilla kysyjä antaa tilaa vastaajalle, mutta osoittaa kuitenkin osallisuutensa vuorovaikutustilanteessa. Esimerkissä huomioni kiinnittää myös asiakkaan lyhyt vastaus "joo", kun ammattilainen kysyy pääsevätkö työntekijätkin syömään. Litteroinnista ei näy ilmeitä, kehonkieltä tai mitään muutakaan mistä voisi päätellä, millä asenteella asiakas kysymykseen vastaa.

Edelleen on syytä muistaa, että nauhoitettu aineisto ei välttämättä kata täysin koko tapaamisen kulkua, eikä näin ollen anna tarkkaa kuvaa siitä, minkälainen asiakkaan kohtaaminen kokonaisuudessaan on. Nauhuri on saatettu käynnistää siinä vaiheessa, kun on jo ehditty juttelemaan ennen varsinaista neuvottelun alkua, ja nauhoituksen päättyessä jää arvoitukseksi, minkälaista vuorovaikutusta vielä siinä vaiheessa tapahtuu. Seuraavassa esimerkissä ammattilaisilla on neuvottelun päättymisen hetkellä jo puheet seuraavassa työtehtävässä, ja pyrkimyksenä saada neuvottelu päätökseen.

*"N2: ..muutetaan sitten suunnitelmia jos ei toimi.*

*N3: Okei.*

*N1: Hyvä.*

*N2: Näin teemme.*

*N1: Mitäs muuten kello on?*

*N4: 36.*

*N1: Jaaha, no ihan hyvä.*

*N3?: Ei oo kiire.*

*N1: Hyvä juttu.*

*N2: Noin. Jaha, lähetääkö valmisteleen sitten omaisinfoo?*

*N1: Kahvipuolta. Kiitoksia..*

*N4?: Kiitos kaikille.*

*N1: ..kun tulitte.*

*M1: Onks se omaisinfo (täällä) (--)*

*N1: Se on tuolla toisella puolella.*

Vaikka asiakas (N3) toteaa lopetustilanteessa, että (hänellä?) ei ole kiire, tulee ammattilaisten käyttäytymisestä sellainen tunne, että heidän pitäisi olla jo toisaalla, kahvia keittämässä. Aloituksen ja lopetuksen epävirallisuudet ovat tietyllä tapaa ennalta odotettavissa. Sen sijaan mielenkiintoisia ja yllättäviä tilanteita aineistossa olivat kuitenkin ne hetket, missä keskustelu karkaa täysin epäolennaiseen, ja tätä epäolennaista asiaa vielä pohdiskellaan yllättävän pitkään. Seuraavassa aineistositeerauksessa keskustelu tuntuu jumiutuvan yhden epäolennaisen asian ympärille yllättävän pitkäksi aikaa.

*"N1: No eiks nyt oo semmonen erikoisviikonloppu et (--)* [39:49, päällekkäistä puhetta]

*M1: (Lauantaina tulee jotain).*

*N3: (Lauantaina kulkee mut sunnuntaina ei mitään niin).*

*N4: Voiksää (aatella et ois sunnuntaina joitaki kauppoja auki et sä menisit silloin).*

*N1: Onhan sunnuntainaki kauppoja auki joo.*

*N3: Onhan ne tavaratalot on nykyään auki.*

*N1: Nykyään on kaikki sunnuntainaki auki.*

*N3: Mut ei kai noi pikkuliikkeet oo mä luulen tommoset (--).*

*N1: Niin aika monet nykyään on mutta ei ihan pienimmät tietyst kyllä.*

*N3: Joo niin varmasti mutta isot tavaratalot on.*

*N1: Isot tavaratalot on ja sitte..*

*N3: (--)* Sokokset mitkä Anttilat mitkä siel on mitä ne on..

Luin tämän kohdan aineistosta muutaman kerran peräkkäin, koska jäin itse ihmettelemään, että miksi tässä näin monesta eri näkökulmasta arvioidaan kauppojen sunnuntaiuukioloja. Tulkitsen asian siten, että myös tässä asian sisältöä ei sen tarkemmin arvioida (Schaeffer & Maynard 2003, 225), vaan ammattilaisella voi olla mielessä jo seuraava asia, ja hän kokoaa ajatuksiaan, samalla kuitenkin osallistuen vuorovaikutukseen. Asiakkaan maailmasta tässä rakentuu tietyllä tapaa sellainen kuva, että hän tarvitsee ohjausta ja neuvontaa hyvin tavallisissa asioissa. Sellaiset asiat, mitkä monille ovat itsestänselvyyksiä, kuten kauppojen viikonloppuaukioloajat, eivät välttämättä esimerkiksi masennuksesta kärsineelle sitä ole. Toisenlainen, voimavarakeskeisempi tarkastelutapa asiakkaalle tässä muodostuvaan identiteettiin voi kohdistua asiakkaan aktivoitumiseen ja haluun lähteä itse hoitamaan asioitaan. Edellisen esimerkin kaltaista aiheeseen jumittumista löytyi myös esimerkiksi harrastuksiin ja kodin askareisiin liittyvistä keskusteluista.

Johtopäätöksenä totean, että siinä missä asiallisen keskustelun kehys muodostaa suurimman osan verkostoneuvotteluista, on epävirallisen keskustelun kehyksellä varsin näkyvä rooli erityisesti tapaamisten aloituksissa ja lopetuksissa. Tämä ei tullut itselleni yllätyksenä, sillä olen osallistunut useisiin eri verkostoneuvotteluihin sosiaali- ja terveydenhuollon kentällä. En kuitenkaan halunnut rajata neuvotteluiden aloituksia ja lopetuksia tarkastelun ulkopuolelle, sillä ne tietyllä tapaa muodostavat kehyksinä reunan isommasta kokonaiskuvasta, ulottuen paikoitellen myös kokonaisuuden keskelle. Sain myös yllätyksekseni huomata, että osa neuvotteluista alkaa suoraan jollain toisella kehyksellä, joten yleistystä ei voi sen vuoksi asiasta tehdä.

Epävirallisen keskustelun kehyksessä lomake ei missään nimessä ohjaa keskustelua. Epävirallisuus tietyllä tapaa ruokkii epävirallisuutta ja ohjaa ikään kuin itse itseään niin pitkään, kunnes joku tilanteessa läsnä oleva huomaa palauttaa keskustelun asiallisen keskustelun kehykseen. Situaatiossa vaikuttaa hetkellisesti unohtuvan se, mitä varten on kokoonnuttu neuvottelemaan.

Asiakaslähtöisyyden näkökulmasta epävirallisen keskustelun kehykseen liittyy haasteita ja myös eettistä pohdintaa. Aineistosta ei aina ole suoraan pääteltävissä, minkälaisia reaktioita epävirallinen keskustelu asiakkaassa herättää. Jos kevyen sanailun kautta asiakkaalle tulee tilanteessa rentoutuneempi olo, voi se vaikuttaa myönteisesti

ammattilaisten ja asiakkaan välisen luottamuksellisen suhteen kehittymiseen, joten asiakkaan on tällöin helpompaa kertoa asioistaan. Kuitenkin, jos epävirallisen keskustelun tulkitsee ajan tuhlaamisena, kun samalla voisi keskittyä johonkin olennaiseen seikkaan asiakkaan tilanteessa, näyttäytyy asiakaslähtöisyys tällöin eri tavalla. Silloin, jos epävirallinen keskustelu on ammattilaisten keskinäistä vuoropuhelua, missä asiakkaan ääni ei tule millään lailla kuuluviin, tai asiakas vaikuttaa tilanteessa esimerkiksi turhautuneelta, on asiakaslähtöisyyden periaate unohtunut toiminnasta täysin.

Epävirallisen keskustelun kehyksessä asiakkaan todellisuudesta rakentuvat kuvat eivät noudata mitään yhtenäistä linjaa. Yksi yleinen teema, mikä epävirallisissa keskusteluissa nousi tästä viitekehystä tarkastellen esiin, oli arjen haasteet. Kaupassa käymisestä, siivoamisesta tai harrastuksista keskusteltaessa saattoi huomata useita kertoja, että asia on jo sinänsä käsitelty, mutta puheenvuoroja aiheesta tulee vaan lisää. Näissä puheenvuoroissa korostuu ammattilaisten sanallinen neuvonta ja ohjaus johonkin arkiseen toimintaan liittyen. Identiteetti, joka näiden puheenvuorojen kautta rakentuu, kertoo niiden eri tukimuotojen riippuvuudesta, mitä asiakas tarvitsee jokapäiväisessä elämässä selviämiseen.

### 4.3 Lomakkeen ohjaaman keskustelun kehys

Lähdin tutkielmassani liikkeelle alun ideoinnin jälkeen sillä hypoteesilla, että lomakkeet vaikuttavat merkittävästi siihen, miten keskustelu rakentuu ja etenee verkostoneuvottelussa. Aineistoon syventyessäni sain huomata, että keskustelua ohjaa muutkin tekijät, eikä lomakkeen rooli ole erityisesti painottunut suhteessa muihin. Hypoteesini osui kuitenkin siltä osin oikeaan, että halusin valita "lomakkeen ohjaaman keskustelun" yhdeksi kehukseksi. Tässäkin kehyksessä tapahtuu Burrin (1995, 8) kuvauksen tavoin tiedon muodostumista vuorovaikutustilanteessa. Vuorovaikutus voi tosin vaikuttaa välillä siltä, että asiakas keskustelee lomakkeen kanssa. Yhteiseen kohteeseen sitoutuminen (Puroila 2002, 154) ei toteudu tuolloin parhaalla mahdollisella tavalla.

Mitä tapahtuu, kun lomake alkaa ohjata keskustelua? Onko asiakkaan kohtaaminen helpompaa, jos lomake muodostaa tarkan rungon tapaamiselle? Lomakkeen ohjatessa keskustelua asian käsittely etenee nopealla tahdilla, ikään kuin kyseessä olisi haastattelutilanne, missä ei jäädä sen kummemmin pohtimaan vastauksia. Lomakkeen ohjatessa keskustelua riskejä liittyy siihen, että ammattilaisen huomio ei ole täysin asiakkaan tilanteessa, ja näin ollen keskustelussa voi muodostua ristiriitatilanteita. Ensimmäinen esimerkki kuvaa tilannetta, missä lomake vie keskustelua eteenpäin, eikä työntekijä pyri vastauksien välissä kommentoimaan asiaa.

*"N1: Sitte tääl on semmonen osio ku itsetuntemus, elikkä mitkä tilanteet tai tapahtumat saa sun vointis huononee?*

*M1: Ainaki pitkään yksin olemine on yks. [tauko 10 s] Mikähän muu (tulee mieleen, sanoisin). En mää tiedä vaikuttaako niin paljo eri tilanteet että, se on vähän ku ois pysyvästi sellane jotenki sekava ja poissaoleva että, ehkä sitten jos on paljon ihmisiä samassa paikassa ja.. Sekin, se on toinen sitten taas, mikä voi tehdä siitä vaikeeta että.. sen takia en oikein tiedä, mitä tekis ku ei pysty oleen yksin mutta on myös vaikeeta olla muiden ihmisten seurassa. [tauko 5s]*

*N1: Sitte tääl on pyydetty että kuvaile psyykkisen vointisi huononemista ennakoivia oireita tai varomerkkejä.*

Lomakkeen ohjaaman keskustelun kehykseen mahtuu suuri osa neuvotteluiden henkilötieto-osioista. Uuden asiakkaan taustoja käydään tilanteessa läpi tarkasti. Günther ja Raitakari (2012, 111) kuvaavat asiakkaan kategorisoituvan tässä toiminnan kohteena, informanttina ja jonakin, josta tarvitaan tietoja. Ymmärrettävästä syystä litteroituun aineistoon ei ole päätynyt yksityiskohtia henkilötiedoista, mutta on ollut mielenkiintoista käydä läpi useampi sivu kysymyksiä, joiden jälkeen vastauksen kohdalla on maininta, että kyseinen tieto on poistettu. Tiivistetysti kysely kattaa henkilö- ja yhteystiedot, entisen ammatin, toimeentulon, siviilisäädyn, lähiomaistiedot ja mielenterveysongelman hoitoon liittyvät kysymykset. Jälleen asiakkaasta voi muodostua useampia identiteettejä (Jokinen 1995, 128), ja kysymykset vaikuttavat siihen, millaisena hänen maailmansa näyttäytyy. Se mitä ei kysytä, ei näy asiakkaan todellisuutena. Güntherin ja Raitakarin (mt., 111) huomio kiinnittyy erityisesti neuvottelun lomakkeesta välittyvään oletukseen, että asiakkaat eivät ole työelämässä mukana. Seuraavassa esimerkissä korostuu neuvottelutilanne tiedon keräämisenä.

*"N1: Eli meil on tässä tämmönen tää on aikamoinen sivunen mutta tärkee sillä taval haastattelu et kaikki kohdat ei varmaan oo sellasia mihin tarvii vastata tai, et niihin menis paljon enemmän aikaa. Mutta et me kysytään tässä ihan henkilötiedot terveydentila jotta kun me tullaan sinne kotikäynnille niin me sitte tiedetään asioita. Ja sitte jos on jotain sattunu tai tapahtunu niin osataan toimia. Et kysytään muun muassa allergiat ja tällasetki että, älä sit hämmästys ja jos joku kysymys ihmetyttää niin sanot vaan sitte. Eli ihan lähetään nimestä liikkeelle?*

*M1: [sukunimi poistettu] Mikko.*

*N1: Elikkä mikä [sukunimi poistettu].-?*

*M1: [sukunimi poistettu].*

*N1: Joo, sanoksä vielä?*

*M1: [sukunimi poistettu].*

*N1: [sukunimi poistettu]. Joo. Niin just noin päin joo. Joo sit sun henkilötunnus?*

*M1: [Henkilötunnus poistettu].*

*N1: C niinku Cecilia?*

*M1: Joo.*

*N1: Tiedätkö sä sen sun uuden asunnon osotteen?*

*M1: Siis mä oon asunu siellä viis vuotta.*

*N1: Ai niin anteeks mä oon nyt mulla..*

*M1: Tiedätkö sä sen..*

*N1: Niin..*

*M1: ..(--) [1:16]*

*N1: ..tiedänkö mä mitä mä oon kysymässä.. Eli [osoite poistettu] joo?*

Aineistosta ei käy suoraan käy asia ilmi, mutta keskustelu vaikuttaa siltä, että ammattilaisen muistaa väärin asiakkaan tilanteeseen liittyviä tietoja, tai mahdollisesti sekoittaa hänet toiseen asiakkaaseen. Keskustelun sekavuudesta johtuen olen ottanut tämän esimerkin kuvaamaan lomakkeen ohjaamaa keskustelua. Lomakkeen ohjatessa mahdollisia väärinkäsityksiä joutuvat paikkaamaan sekä ammattilaiset että asiakkaat.

Ammattilaisen ensimmäisestä puheenvuorosta tulee välittömästi mieleen sosiaalityön selontekovelvollisuus (Banks 2004, 150; Juhila, 2009). Jenni-Mari Räsänen (2014, 62-63) väitöskirjassa on oivallista pohdintaa selontekoprosesseista haastattelu- ja

asiakaskohtaamistilanteista. Räsänen kuvaa selonteolla lisäksi odottamattoman toiminnan oikeutusta tai puolustusta. Haastattelutilanteessa voi nähdä välittömästi toisesta, jos jokin kysymys tulee hänelle yllätyksenä ja odottamatta. Näissä tilanteissa ammattilainen voi perustella kysymystä esimerkiksi organisaationsa näkökulmasta (Räsänen, 2010, 310)

Edellisen esimerkin ammattilainen nostaa heti aluksi esille faktan, että täytettävä haastattelulomake on monisivuinen, mutta pyrkii saamaan tilanteesta mielekkäämmän kertomalla, että kaikkia kohtia ei välttämättä täytetä. Kyselyn oikeutukseksi ammattilainen nostaa esille huolen asiakkaasta, jos sattuisi jotain. Suoranaisen tilivelvollisuuden lisäksi selonteko voi liittyä ajatukseen siitä, voiko vaikuttavuutta, kustannustehokkuutta, prosessien läpinäkyvyyttä ja näyttöperustaisuutta lisätä sosiaalityössä (Juhila, 2009, 296).

Tässä esimerkin tilanteessa huomion keskipisteenä on asiakkaan elämä. Kysymyslomake antaa asiakkaan todellisuudesta tietynlaisen kuvan, mikä saa tilanteen ulottumaan ajallisesti myös varsinaisen kohtaamisen ulkopuolelle. Tässä korostuu Goffmanin (1986, 9) tilanteekäsityksen ajallisen ulottuvuuden merkitys; tilanteessa tapahtuvat asiat ovat voineet alkaa eri aikaan – eilen, viime kuussa tai lapsuudessa – joten sosiaalisen konstruktionismin viitekehyksestä tässä voi rakentua hyvinkin laaja käsitys asiakkaan maailmasta siitä riippuen, mitä hän tuo esille. Tilanteesta edellytetään asiakkaalta rehellisyyttä ja odotetaan, että hän terveydentilastaan huolimatta jaksaa keskittyä noin tunnin mittaiseen haastatteluun.

Analyysini perusteella lomake ohjaa keskustelua tyypillisesti silloin, kun ollaan verkostoneuvottelussa sellaisen tilanteen äärellä, että asiakkaalta kerätään jotain tietoa, jolla on merkitystä hänen kuntoutumisprosessissaan. Tilanteesta voi välittyä luettuna tehokkaalta vaikuttava työote. Aineistossa on kuitenkin kohtia, missä ammattilaisen ajatukset tuntuvat karkaavan tilanteen ulkopuolelle. Tämä tapahtuu oletettavasti tiedostamatta ja kehysmuutos voikin tapahtua, jos lomakkeen ohjaamana keskustelu päättyy jonkinlaiseen umpikujaan, missä joko asiakas tai ammattilainen joutuu ohjaamaan tilanteen takaisin raiteilleen. Usein lomakkeen ohjatessa keskustelua ammattilaisen selonteko (Banks 2004, 150; Juhila, 2009, Räsänen 2014, 62-63) tilanteesta riippuen perustelee, oikeuttaa tai myötäilee käsiteltävää asiaa.

Sosiaalisen konstruktionismin viitekehuksesta tarkasteltuna lomakkeen ohjaaman keskustelun kehys rakentaa hyvin tarkkaa kuvaa asiakkaan todellisuudesta, mutta tarkkuus liittyy juuri niihin seikkoihin, mitä lomakkeen avulla halutaan selvittää. Tässä on toisaalta paljon samaa kuin asiallisen keskustelun kehyksessä rakentuvassa todellisuudessa, mutta lomakkeen ulkopuolelta ei tule juurikaan elementtejä mukaan kuvaan. Asiakkaalle tilanteessa muodostuva identiteetti on institutionaalisen kontekstin vahvasti sävyttämä.

Asiakaslähtöisyyden näkökulmasta lomakkeen ohjaaman keskustelun kehysten arviointi on haasteellista. Mikäli neuvottelussa toteutuu ongelmitta tarpeellisen lomakkeen täyttäminen, tapahtui se sitten ammattilaisen tai lomakkeen ohjaamana, on lomake palvellut sitä funktiota, mihin se on tarkoitettu. Se, kokeeko asiakas tullessaan tilanteessa kohdatuksi, on merkityksellistä, mutta vaikeaa arvioida litteroidun aineiston kautta. Selonteolla ammattilainen voi saada asiakkaalle aikaan tunteen, että lomakkeen täyttämällä on suuri merkitys hänen kuntoutusprosessissaan.

#### 4.4 Ammattilaisen etäännyttämisen kehys

Ammattilaisen etäännyttämisen käsitettä käytetään erityisesti sosiaalityössä kuvaamaan tilannetta, missä eliminoidaan liikuttuminen ja sen synnyttämä sosiaalinen side (esim. Ikäheimo, 2008, 16). Tässä analyysissä käytän etäännyttämisen käsitettä kuvaamaan ammattilaisen toimintaa silloin, kun hän tietoisesti asettautuu käsiteltävän asian ulkopuolelle. Silloin kun puhuja etäännyttää itsensä puheesta, hän normalisoi organisaationsa toimintaa suhteessa muihin toimijoihin (Räsänen, 2010, 310). Tässä kehyksessä on tietynlaista samankaltaisuutta lomakkeen ohjaaman keskustelun kehysten kanssa, mutta erona on se, että ammattilainen ikään kuin asettautuu passiiviseen rooliin käsiteltävään asiaan nähden.

Käsiteltävän asian ulkopuolelle asettautuminen voi liittyä siihen, että aihe on haastava käsiteltäväksi ja suora kysymys haastavasta asiasta voi tuntua epämukavuusalueelle astumiselta. Aineistossa tämä ilmiö korostuu erityisesti päihdekysymysten kohdalla. Päähteistä kysyminen voi olla vaikeaa, vaikka suora kysymys voi olla tehokas mini-



interventio (esim. Heljälä, Jurvansuu & Kuokkanen 2006, 13) päihteiden käytön selvittämiseksi ja jossain tilanteissa käytännöllisempi toteuttaa kuin esimerkiksi AUDIT-kysely (Alcohol Use Disorders Identification Test) (Bohn, Babor & Kranzler 1995, 423–432). Kysymisen vaikeudessa voi olla kyse kasvotyöhön liittyen vuorovaikutustilanteessa huoli kasvojen menettämisestä, eli kiusalliseen asemaan joutumisesta (Goffman (2005/1967, 12-14; Räsänen, 2014, 64-65). Ammatillisella tilanteeseen voi liittyä pelkoja asiakkaan reaktioon liittyen. On mahdollista, että kysymys herättää asiakkaassa tunteen, että häneen ei luoteta, tai että hänen ongelmiaan pidetään päihteistä johtuvina.

*"N1: Sitte tääl on, päihteiden käytöstä. Tää tosiaan tehdään kaikille meidän asiakkaille tää kysely, ja voi olla erilaisia tilanteita niin, on kysytty sitten et kuinka usein käytät alkoholia? Tääl on vaihtoehdot "ei koskaan, harvemmin kuin kerran kuussa, 2-4 kertaa kuussa ja 3-4 kertaa viikossa."*

N1 ei kysy tässä puheenvuorossa itse, vaan antaa lomakkeen kysyä hänen puolestaan, kuitenkin liittäen mukaan lyhyen perustelun kysymyksen merkityksestä, ikään kuin tilanteeseen liittyisi samalla tavoin kuin aikaisemmassa kehyksessä selontekovelvollisuus siitä miksi asiaa kysytään. Jossain määrin aineistosta nousee esille tilanteita, missä ammatillainen asettuu myös lääkkeitä, oireista tai diagnoosista kysyttäessä passiiviseen rooliin.

*"K: Sitte kysytään on kysymyksiä lääkeshoidosta niin, tässä kysytään sun lääkityksestä mitä lääkkeitä sulla tällä hetkellä, on?"*

*M2: Mulla on Temestat Zyprexa sekä 5 milligrammaa ja 10 milligrammaa."*

Ammatillinen etäännyminen kysymys voi liittyä myös välillisesti päihteiden käyttöön, kun on tiedossa, että asiakkaalle on määrätty (väärinkäytettynä päihdyttäviä) lääkkeitä:

*"K: Sit tässä kysytään huumeseeulaa onko semmosta ei vissiin sitte koskaan oo otettu sulta?"*

*M2: Ei oo otettu."*

Asiakkaan todellisuudesta luodaan ammattilaisen etääntymisen kehyksessä erikoista kuvaa. Tässä en tarkoita sitä kuvaa, mikä asiakkaiden vastauksista tilanteen edetessä muotoutuu, vaan sitä kuvaa, mikä kysymyksen asettelusta rakentuu. Varovaisuus päihdekysymyksiä esittäessä saa tilanteen vaikuttamaan siltä, että ammattilaisella on jo valmiiksi jonkinlainen oletus asiakkaan päihteidenkäytöstä. Tilanteissa rakentuvat identiteetit muokkautuvat nopeasti oletuksista asiakkaan kertoman mukaiseksi.

Asiakaslähtöisyyden periaatteella ammattilaisen etääntymistä voi olla vaikeaa perustella, mutta jossain tilanteissa se on inhimillisesti ymmärrettävää, etenkin jos tilanteeseen liittyy hankalaa aihetta käsitellessä kasvojen menettämisen uhka (Suoninen 1999). Tarkoitin tässä kasvojen menettämällä sitä, että jonkin asian esiintulo keskustellessa voi hankaloittaa vuorovaikutusta ja sitä kautta ammattilaisen ja asiakkaan yhteistyötä. Kuitenkin on tärkeää, että hankalatkin asiat tulevat käsitellyksi silläkin uhalla, että asian sanomisesta seuraa mahdollisesti esimerkiksi häpeän tunnetta asiakkaalle. Anne Vuori-Kemilän (2007, 46) mukaan mielenterveysongelmainen ihminen usein kärsii autettavana olemisesta. Tämä voi johtua asiakkaan tai potilaan rooliin asettautumisen haasteesta tai myös varsinaisesta mielenterveyshäiriöstä. Riippuvuus avusta voi lisätä häpeän tunnetta, mikä voi vaikuttaa kohtaamistilanteiden vuorovaikutuksen toimivuuteen. Autettavana olemisella on vaikutuksia ihmisen minäkäsitykseen. Holhoamisen tunne voi lisätä häpeää ja myös syyllisyyden kokemusta, koska asenteet mielenterveysongelmaisista kohtaan ovat edelleen jossain määrin kielteisiä. (Vuori-Kemilä, 2007, 46).

Havaintojeni perusteella lomake ohjaa keskustelua silloin, kun ammattilainen etääntyy roolistaan keskustelussa. Ammattilaisen etääntymisen kehys oli myös osa alussa muodostamaani hypoteesia. Oletukseni oli oikea, sillä aineistosta löytyy useita tilanteita, missä ammattilainen asettuu passiiviseen rooliin, jolloin organisaatiota edustaa lomake. Ammattilainen ei näissä tilanteissa kysy asiakkaalta, vaan tuo lomakkeesta kysymyksen epäsuorasti tilanteeseen. Etääntyminen vaikuttaa tietoiselta päätökseltä, koska se korostuu erityisesti, kun keskusteluun otetaan hankalampia aiheita, kuten tyyppisimpänä esimerkkinä päihteiden käyttö.

Asiakkaiden maailmasta rakentuva kuva muotoutuu ammattilaisen etäännyttämisen kehyksessä sen mukaisesti, minkälaisia ennako-odotuksia ammattilainen muodostaa asiakkaasta. Kysymyksenasettelulla on myös suuri merkitys. Jos ammattilainen kokee tarpeelliseksi asettua syrjään aktiivisesta roolista kysymyksen äärellä, voi selonteko tässäkin tilanteessa tuoda asiakkaalle helpotuksen kokemuksen, kun hänelle selviää, että päihteistä kysytään muiltakin kuin häneltä.

Asiakaslähtöistä ammattilaisen etäännyttäminen ei ole silloin, jos pyrkimyksenä on vain välttää mukavuusalueen ulkopuolelle joutumista. Asiakaslähtöistä se ei ole siinäkään tapauksessa, jos sen seurauksena jää jotain keskeistä käsittelemättä. Ammattilaisen etäännyttäminen voi olla tietoisesti toteutettuna erityisissä tilanteissa perusteltavissa asiakaslähtöiseksi toiminnaksi, jos sillä pyritään ehkäisemään asiakassuhteen ajautuminen sellaiseen konfliktiin, mistä olisi hankalaa jatkaa yhteistyötä.

Kaikissa tilanteissa kuvaavan kehyksen valitseminen ei ole yksinkertaista. Yhden puheenvuoron aikana voi nousta teemoja, jotka sopivat useampaan eri kehykseen. Näitä tilanteita ei esiintynyt aineistossa paljon, mutta haluan tuoda asian esille siitä syystä, ettei kehysjaostani tule sellainen kuva, että kehysten välinen rajaviiva olisi tarkasti asetettavissa.

*"N1: [Hiljaisuus 13 s] Sitte on tämmönen rasti ruutuun juttu eli missä saat ite laittoo. Elikä haluaksä ite laittaa ne ruksit tonne tai niinku näistä asioista vaan laitetaan niin et mä ruksaan täältäpäin. Eli tarvitko mejän apua esimerkiks mielialaan liittyvissä asioissa?"*

Edellä olevassa aineistoesimerkissä pysytään asiassa, vaikka käytettävä kieli tuntuu luettuna kankealta. Tässä on aluksi etäännyttämistä, mutta tilanne muuttuu nopeasti. Jo ensimmäinen lauseessa työntekijä asettuu syrjään aktiivisesta roolistaan, mutta tarjoaa myös mahdollisuuden olla vetäjän roolissa. Puheenvuoron alussa 13 sekunnin hiljaisuus tuntuu luettuna pitkältä ajalta, ja aluksi ihmettelinkin mitä ammattilainen tilanteessa miettii, mutta todennäköisesti hän kirjoittaa lomakkeeseen edellisen kysymyksen vastausta.

Koen, että aineistosta poimimani esimerkkisiteeraukset tukevat kehysjakoani ja viittaukset tieteellisiin artikkeleihin tutkimuksiin tukevat havaintojani. Tämän luvun yhteenvedona nostan vielä esille keskeisiä havaintojani. Niissä nuorten aikuisten mielenterveyskuntoutujien moniammatillisissa verkostoneuvotteluissa, missä yhtenä työvälineenä on lomake, ohjaa keskustelua pääasiassa ammattilaiset, ja lomake muodostaa usein runkoa keskustelulle. Kohtaamisissa on tyypillisesti epävirallista keskustelua aloituksessa ja lopetuksessa, mutta pienet asiat voivat saada keskustelun yllättävän kauas varsinaisesta aiheesta. Keskustelussa kuitenkin lomake voi herkästi saada vetäjän roolin. Tällöin ammattilaiselta vaaditaan tiettyä tarkkuutta. Lyhyillä reagoineilla asiakkaan vastauksiin on mahdollista olla osallisena tilanteessa, mutta jos asiakkaan vastauksien pohdinta on mitätöntä, voi keskustelun jatko muodostua haastavaksi. Etäänntyminen on ammattilaisille aineistossa yleistä erityisesti päihdekysymysten äärellä. Tällöin keskustelua ohjaa lomake, mutta ammattilaisen intressit vaikuttavat tilanteen etenemiseen liittyen sitä kautta, mikä tilanteessa on mielekästä, tai mitä suorasta puheesta voisi seurata. Asiakaslähtöisyyden toteutuminen tutkimissani tilanteissa vaihtelee suuresti, ja sen tarkasteluun liittyy paljon tulkinnanvaraisuutta. Jos keskeisenä ajatuksena on se, tuleeko asiakas kohdatuksi, ei lomakkeen vahvasti ohjaamassa keskustelussa välttämättä asiakkaalle välity kokemusta siitä. Onko tehokkuudesta taas hyötyä esimerkiksi palveluiden oikea-aikaisessa saamisessa? Siinä voi olla ajatus asiakaslähtöisyydestä mukana.

## 5 POHDINTA

Tutkimuskysymyksissäni halusin etsiä vastausta ensisijaisesti siihen, ohjaako lomake moniammatillisessa verkostoneuvottelussa käytävää keskustelua. Huomioni oli sellaisissa neuvotteluissa, joissa lomake on yhtenä työvälineenä. Tähän kysymykseen etsin vastausta kehysanalyysin keinoin jakamalla verkostoneuvottelun neljään kehykseen. Tutkimusprosessin aikana työni fokus tarkentui melkoisesti siitä, mistä varhaisessa ideapaperissani lähdin liikkeelle. Muistan ajatelleeni aineistoa hakiessani, että diagnooseilla olisi varmasti merkitystä keskusteluissa. Aineistoon perehdyttyäni sain huomata, että diagnoosit ja terveydentila ovat kyllä keskusteluissa olennaisesti mukana, mutta niissä ei ollut itselleni tarttumapintaa tutkielman tekoa ajatellen. Sen lisäksi, että tutkielmaa tehdessä ohjauksessa voi saada hyviä työvälineitä analyysin työstämiseen, niin koen, että tietyllä tapaa aineistoni ohjasi minua mielekkääseen suuntaan. Kehyksien hahmottuminen tapahtui vähitellen. Aineiston jakaminen neljään osaan tuntui luontevalta, ja itselleni jäi tunne, että mitään relevanttia ei jäänyt käsittelyn ulkopuolelle.

Tämän aiheen tutkiminen on ollut omien työkokemuksieni ja myös tulevaisuuden suunnitelmieni takia erityisen kiinnostavaa. Kun palaan tutkielman palautuksen jälkeen takaisin työelämään, aion itse hyödyntää johtopäätöksiäni käytännön sosiaalityössä, ja uskon, että johtopäätöksistäni olisi hyötyä myös yleisemmällä tasolla verkostoneuvotteluiden vuorovaikutusprosesseja pohtiessa. Itse aion jatkossa kiinnittää tarkemmin huomioni asiakastilanteissa siihen, miten vuorovaikutustilanne etenee. Identiteettien luomisen suhteen pyrin myös olemaan tarkkana, etten oleta asiakkaasta hänen taustansa perusteella jotain.

Aihe on ollut mielenkiintoinen tutkittavaksi. Jatkotutkimus aiheesta voisi tarkentua esimerkiksi yksilötyössä käytettävien lomakkeiden vaikutukseen vuorovaikutustilanteissa. Aiheeseen uppoutuminen on joka tapauksessa saanut kiinnostukseni mielenterveysongelmien parissa tehtävää työtä kohtaan kasvamaan siinä

määrin, että pyrin jatkamaan käytännön sosiaalityötä mielenterveystyön kontekstissa heti, kun sopiva tilanne tarjoutuu. Beata Frankenhaeuser (2014, 67) on sitä mieltä, että mielenterveyskuntoutujille on tärkeää se, että hoitosuhteessa korostuu sosiaalinen ja tunneperäinen tuki ilman lääkkeisiin keskittymistä. Tässä näen itsekin sosiaalityön paikan mielenterveystyön kentällä.

Pohdin pitkään, tulisiko minun tietää tarkemmin, mitä aineistoni verkostoneuvotteluissa käytetyssä lomakkeessa tarkalleen kysytään. Tämä olisi ehkä mahdollistanut tarkemman analysoinnin siihen liittyen, kuinka vahvasti joissain tilanteissa keskustelu menee lomake edellä. Olisin halutessani voinut perehtyä lomakkeen tarkkaan sisältöön, mutta jo varhaisessa vaiheessa tutkielman tekoa alkoi tuntua houkuttevalta vaihtoehdolta pitää se tieto tutkielman ulkopuolella.

Kehysjakooni olen tyytyväinen. Vielä kun mietin jälkikäteen, olisiko jollain muulla kehyksellä ollut sijaa kokonaisuudessa, en saa mieleeni mitään mikä olisi ollut riittävän suuressa merkityksessä. Lähimmäs todennäköisesti ulottuisi tilanteet, missä asiakas jollain tapaa ohjaa keskustelua esimerkiksi työntekijän virheen vuoksi, tai tilanteet missä asiakas ymmärtää ohjata epäviralliseksi karanteen keskustelun takaisin raiteilleen. Näitä hetkiä oli kuitenkin niin vähän, ettei niillä tilanteilla ollut suurta merkitystä tutkielmani kokonaisuutta ajatellen.

Aineisto ei välttämättä kerro kaikkea. Litteroidusta keskustelutekstistä joutuu jossain määrin tekemään päätelmiä ja oletuksia tilanteiden kulusta. Kun tilanteessa ei ole ollut itse mukana tutkimassa, jää havainnoinnin ulkopuolelle kehonkieli, äänenpaino, ilmeet ja muut reaktiot, joista voisi päätellä enemmän kuin mitä pelkät sanat kertovat. Tutkimustilanteessa muistiinpanojen kirjoittaminen on olennaista. Olen kuitenkin törmännyt sosiaalityön ammattilaisten kanssa keskustellessa pohdintaan, kannattaako asiakaskohtaamisessa kirjoittaa muistiinpanoja. Toisaalta kirjoittaessa voi samalla miettiä, mitä seuraavaksi ottaa puheeksi, kun taas toisaalta kirjoittaessa asiakkaalle voi tulla epäluuloinen olo siitä, mitä hänen sanomisistaan kirjataan ylös. Sosiaalityö on suurelta osin tietojen vastaanottamista. Muistiinpanojen kirjaamiseen liittyy suodatus ammatillisen ymmärryksen kautta, ja tässä prosessissa merkinnät kertovat sekä asiakkaiden elämästä, että kirjoittajien maailmasta (Kääriäinen, 2004, 101).

Jossain vaiheessa aineistoa lukiessani pohdin nauhoitustilanteen vaikutusta keskustelun kulkuun. Olen ollut itse opiskelijana mukana eräässä tutkimushankkeessa, missä sosiaalityöntekijöiden ja -opiskelijoiden keskusteluja käytännön ohjaus -jaksoon liittyen nauhoitettiin. Muistan ainakin itse jännittäneeni omia puheenvuoroja jossain määrin. Tähän puoleen tutkijoilla on mahdollisuus vaikuttaa, ja useamman nauhoituksen jälkeen jännitys väheni. Tutkielmani aineistosta on jäänyt erityisesti mieleen eräs tilanne. Aineiston esittelyssä toin esille, että tutkijat olivat pohtineet nauhoittamisen vaikutuksia ja päätyneet siihen kuitenkin parhaimpana vaihtoehtona. Tähän vuoropuhelulainaukseen päätän tutkielmani. Jos olen miettinyt, että valmiin aineiston käyttämisessä en ole päässyt näkemään ilmeitä ja tunteita tekstien takaa, niin tästä niitä pystyn kyllä helposti päättelemään. Samalla kun tämän lukeminen hymyilyttää, herättää se myös syvää kunnioitusta aineiston keränneitä ja litteroinnin tehneitä kohtaan.

*"NI: Meiän tutkijoilla on kova homma kun ne purkaa näitä nauhoja muutenkikn että..*

*N: On (--)*

*MI: Niin on.*

*NI: ..ihan sääliks vähän käy.*

*MI: 90 prosenttia tota naurua (--)*

*NI: Nimenomaan ne aattelee et ei oo ihan tervettä."*

# LÄHTEET

Anttonen, Anneli, Haveri, Arto, Lehto, Juhani, Palukka Hannele (toim.) (2012) Julkisen ja yksityisen rajalla: julkisen palvelun muutos. Tampere: Tampere University Press.

Autti-Rämö, Ilona, Salminen Anna-Liisa, Rajavaara, Marketta & Ylinen, Arne (toim.) (2016) Kuntoutuminen. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Banks, Sarah (2004) Ethics, Accountability and the social Professions. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Banks, Sarah (2006) Ethics and Values in Social Work. New York: Palgrave Macmillan.

Berger, Peter, L., & Luckmann, Thomas (1966/1994). The social construction of reality: A treatise in the sociology of knowledge. Harmondsworth: Penguin University Books.

Bohn, Michael J. & Babor, Thomas F. & Kranzler, Henry R. (1995) The Alcohol Use Disorders Identification Test (AUDIT): Validation of a Screening Instrument for Use in Medical Settings. *Journal of Studies on Alcohol* 56(4), 423–432.

Burr, Vivien. (1995) An Introduction to Social Constructionism. London: Routledge.

Frankenhaeuser, Beata (2014) Terveyssoseaalityön käyttämättömät mahdollisuudet psykiatrian ympäristössä. Teoksessa Metteri, Anna, Valokivi, Heli & Ylinen, Satu (toim.) Terveys ja soseaalityö. Jyväskylä: PS-kustannus. 64-72.

Gergen, Kenneth J. (1973) Social Psychology as History. *Journal of Personality and Social Psychology* 1973, vol 26, issue 2, 309-320.

Goffman, Erving (1961) Asylums: Essays on the Social Situation of Mental Patients and Other Inmates. New York: Anchor Books.

Goffman, Erving (1986/1974) Frame Analysis. An Essay on the Organization of Experience. Boston: Northeastern University Press.



Goffman, Erving (2005) [1967] Interaction ritual. Essays in Face-to-Face Behavior. With New Introduction by Joel Best. New Jersey: Transaction Publishers.  
[Alkuperäisjulkaisu: Goffman, Erving (1967) Interactional Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior. Chicago: Aldine Publications]

Goffman, Erving (2012) Vuorovaikutuksen sosiologia. Suomentanut Koskinen, Kaisa. Tampere: Vastapaino.

Günther, Kirsi (2012) Kirjatut ammatilliset kehykset: mielenterveyskuntoutus asiakassuunnitelmien kuvaamana. Janus 20 (1). 15-31- ISSN 1235-7812.

Günther, Kirsi & Raitakari, Suvi (2012) Mielenterveyskuntoutusta avoimen ja yksityiskohtaisen suunnitelmalomakkeen ohjaamana. Teoksessa Heikkinen, Vesa, Voutilainen, Eero, Lauerma, Petri, Tiililä, Ulla & Lounela, Mikko (toim.) Genreanalyysi: tekstilajitutkimuksen käytäntöä. Kotimaisten kielten keskuksen verkkojulkaisuja 29. Helsinki: Kotimaisten kielten keskus. 101-128.

Günther, Kirsi. (2015) Asiakasdokumentaatio arviointina mielenterveystyön arjessa. Tutkimus ammatillisesta kirjaamisesta. Tampere: Tampere University Press.

Heikkinen, Vesa, Voutilainen, Eero, Lauerma, Petri, Tiililä, Ulla & Lounela, Mikko (toim.) (2012) Genreanalyysi: tekstilajitutkimuksen käytäntöä. Kotimaisten kielten keskuksen verkkojulkaisuja 29. Helsinki: Kotimaisten kielten keskus.

Helén, Ipo (2011) Reformin pirstaleet. Mielenterveyspolitiikkaa hyvinvointivaltion jälkeen. Tampere: Vastapaino.

Helén, Ipo, Hämäläinen, Pertti & Metteri, Anna (2011) Komplekseja ja katkoksia – psykiatrian hajaantuminen suomalaiseen sosiaalivaltioon. Teoksessa Helen, Ipo (toim.) Reformin pirstaleet. Mielenterveyspolitiikkaa hyvinvointivaltion jälkeen. Tampere: Vastapaino, 11-69.

Heljälä, Leena & Jurvansuu, Hanna & Kuokkanen Martti (2006) Alkoholien riskikäyttäjien mini-interventio työterveyshuollossa. Helsinki: Työterveyslaitos. STM Alkoholiohjelma.

Holstein, James A. & Gubrium, Jaber F. (toim) (2003) Inside Interviewing: New Lenses, New Concerns. London: Sage.

Ikäheimo, Heikki (2008) Sosiaalisuus ja epäsosiaalisuus sosiaalityössä. Teoksessa Niemi, Petteri & Kotiranta, Tuija (toim.) Sosiaalialan normatiivinen perusta. Tampere: Gaudeamus Helsinki University Press. 13-33.

Jeglinsky, Ira & Kukkonen, Tarja (2016) Moniammatillinen yhteistyö kuntoutuksessa. Teoksessa Autti-Rämö, Ilona, Salminen Anna-Liisa, Rajavaara, Marketta & Ylinen, Aarne (toim.) Kuntoutuminen. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim. 393-410.

Jokinen, Arja (1995) Neuvottelu asiakkaan identiteeteistä. Teoksessa Jokinen, Arja, Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (toim.) Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat – konstruktionistinen näkökulma. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto. 127-154.

Jokinen, Arja, Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (toim.) (1995) Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat – konstruktionistinen näkökulma. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (1996) Merkitykset ja vuorovaikutus - Poimintoja asunnottomuuspuheiden kulttuurisesta virrasta. Acta Universitatis Tamperensis, ser A vol. 510. Tampere: Tampereen yliopisto.

Jokinen, Arja, Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (toim.) Constructing Social Work Practices. Aldershot: Ashgate.

Jokinen, Arja, Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (toim.) (1999) Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere: Vastapaino.

Jokinen, Arja, Suoninen, Eero & Wahlström, Jarl (2000) Miten tavoittaa auttamistyön ydintä? Teoksessa Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (toim.) Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Tampere: Vastapaino. 15-33.

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

Jones, Ray, Bhanbhro, Sadiq M., Grant, Robert & Hood, Rick (2013) The definition and deployment of differential core professional competencies and characteristics in multiprofessional health and social care teams. Health & Social Care in the Community. Jan 2013, Vol. 21 Issue 1, 47-58.

Juhila, Kirsi (1999) Kulttuurin jatkuvasti rakentuvat kehät. Tilanteisesta kulttuuriseen kontekstiin. Teoksessa Jokinen, Arja, Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (toim.) Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere: Vastapaino. 160-198.

Juhila, Kirsi. (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi (2009) Sosiaalityön selontekovelvollisuus. Janus 17(4), 296-312.

Juhila, Kirsi (Tampereen yliopisto) & Günther, Kirsi (Tampereen yliopisto) & Kaartamo, Riina (Tampereen yliopisto) & Kulmala, Anna (Tampereen yliopisto) & Raitakari, Suvi (Tampereen yliopisto) & Saario, Sirpa (Tampereen yliopisto): Nuorten aikuisten avohoidollinen mielenterveyskuntoutus 2010-2012: moniammatilliset palaverit [sähköinen tietoaaineisto]. Versio 2.0 (2017-08-31). Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [jakaja]. <http://urn.fi/urn:nbn:fi:fsd:T-FSD2714>

Juhila, Kirsi, Hall, Christopher, Günther, Kirsi, Raitakari, Suvi & Saario, Sirpa (2014) Accepting and Negotiating Service Users' Choices in Mental Health Transition Meetings. *Social Policy & Administration* 49(5), 612-630.

Kelan työkyvyttömyyseläkkeen saajien määrä vähenee, mutta kehityksessä on eroja ikäryhmien välillä. Tilastokatsaus.

[http://www.kela.fi/documents/10180/1630864/Kelan\\_tyokyvyttomyyselakkeen\\_saajien\\_maara\\_vahenee\\_mutta\\_kehityksessa\\_on\\_eroja\\_ikaryhmien\\_valilla.pdf/66aeddc9-fd8b-4e63-bffe-bd136c67dc90](http://www.kela.fi/documents/10180/1630864/Kelan_tyokyvyttomyyselakkeen_saajien_maara_vahenee_mutta_kehityksessa_on_eroja_ikaryhmien_valilla.pdf/66aeddc9-fd8b-4e63-bffe-bd136c67dc90). Viitattu 10.11.2017.

Kiviranta, Tuula, Munck, Petriina, Koskinen Sanna, Tuulio-Henriksson Annamari (2016) Kuntoutuminen nuoruudessa ja siirtymä aikuisuuteen. Teoksessa Autti-Rämö, Ilona, Salminen Anna-Liisa, Rajavaara, Marketta & Ylinen, Aarne (toim.) Kuntoutuminen. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim. 131-152.

Lorber, Judith (1994) *Paradoxes of gender*. New Haven: Yale University Press.

Metteri, Anna (2014) Terveyssoseaalityö, eriarvoistava soseaalipolitiikka ja asiakkaiden kohtuuttomat tilanteet. Teoksessa Metteri, Anna, Valokivi, Heli & Ylinen, Satu (toim.) Terveys ja soseaalityö. Jyväskylä: PS-kustannus. 296-328

Metteri, Anna, Valokivi, Heli & Ylinen, Satu (toim.) (2014) Terveys ja soseaalityö. Jyväskylä: PS-kustannus.

Niemi, Petteri & Kotiranta, Tuija (toim.) (2008) *Sosiaalialan normatiivinen perusta*. Tampere: Gaudeamus Helsinki University Press.

Nuorten aikuisten mieli horjuu – alle kolmekymppisiä jää eläkkeelle joka päivä. <https://yle.fi/uutiset/3-7479261>. Viitattu 10.11.2017.

Paltamaa, Jaana & Musikka-Siirtola, Marjatta (2016) ICF-luokitus. Teoksessa Autti-Rämö, Ilona, Salminen Anna-Liisa, Rajavaara, Marketta & Ylinen, Aarne (toim.) Kuntoutuminen. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim. 37-55.

Pohjola, Anneli, Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) (2010) *Sosiaalityö, tieto ja teknologia*. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Puroila, Anna-Maija (2002) Erwing Goffmanin kehysanalyysi sosiaalisen todellisuuden jäsentäjänä. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja. B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 41. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.

Raitakari, Suvi, Juhila, Kirsi, Günther, Kirsi, Kulmala, Anna & Saario, Sirpa (2012) Asiakaslähtöisyydet asiakas-ammattilaisvuorovaikutuksessa: kuluttajuus, kumppanuus ja huolenpito mielenterveyskuntoutuksessa. Teoksessa: Anttonen, Anneli, Haveri, Arto, Lehto, Juhani, Palukka Hannele (toim.) Julkisen ja yksityisen rajalla: julkisen palvelun muutos. Tampere: Tampere University Press. 47-80.

Raitasalo, Raimo & Maaniemi, Kaarlo (2011) Nuorten mielenterveyden häiriöiden aiheuttamat sairauspoissaolot ja työkyvyttömyys vuosina 2004-2009. Kelan nettityöpapereita 23/2011.  
<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/25936/Nettityopapereita23.pdf>. viitattu 22.11.2017.

Raunio, Kyösti (2009) Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Romakkaniemi, Marjo (2014) Masennuksen sosiaaliset ulottuvuudet ja sosiaalityön asiantuntijuus masennuksen hoidossa ja kuntoutuksessa. Teoksessa Metteri, Anna, Valokivi, Heli & Ylinen, Satu (toim.) Terveys ja sosiaalityö. Jyväskylä: PS-kustannus. 142-173.

Rostila, Ilmari (2001) Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylän yliopisto SoPhi 61. Jyväskylä.

Räsänen, Jenni-Mari (2010) Tietojärjestelmien yhteiskäytön jännitteet seudullisessa sosiaalipäivystyksessä. Teoksessa Pohjola, Anneli, Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-Kustannus. 291-318.

Räsänen, Jenni-Mari (2014) Tietotekniikkaan pohjautuva asiakastiedon käyttö sosiaalipäivystyksessä. Etnometodologinen puheen ja vuorovaikutuksen tutkimus. Tampere: Tampere University Press.

Schaeffer, Nora G. & Maynard, Douglas, W. (2003) Standardization and Interaction in the Survey Interview. Teoksessa Holstein, James A. & Gubrium, Jaber F. (toim) Inside Interviewing: New Lenses, New Concerns. London: Sage. 215-239.

Seikkula, Jaakko & Arnkil, Tom (2009) Dialoginen verkostotyö. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Sipilä, Jorma (1989) Sosiaalityön jäljillä. Helsinki: Tammi.

Suoninen, Eero (1999) Doing 'Delicacy' in Institutions of Helping: A Case of Probation Office Interaction. Teoksessa Jokinen, Arja, Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (toim.) Constructing Social Work Practices. Aldershot: Ashgate. 103-115.

Uusi sosiaalihuoltolaki ohjaa palvelukulttuuria asiakaslähtöisyyteen ja parantaa asiakkaan oikeusturvaa, Valvira (2015) <http://www.valvira.fi/-/uusi-sosiaalihuoltolaki-ohjaa-palvelukulttuuria-asiakaslahtoisyyteen-ja-parantaa-asiakkaan-oikeusturvaa>. Viitattu 2.11.17

Vilen, Marika, Leppämäki, Päivi, Ekström, Leena (2002) Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: WSOY.

Vuori-Kemilä, Anne (2007) Palvelujärjestelmä moniammatillisuudesta moniäänisyyteen ja verkostoyhteistyöhön. Teoksessa Vuori-Kemilä, Anne, Saarelainen, Ritva, Annala, Tuula (2007) Mielenterveys- ja päihdetyö: yhteistyötä ja kumppanuutta. Helsinki: WSOY. 45-64.

Vuori-Kemilä, Anne, Stengård, Eija, Saarelainen, Ritva, Annala, Tuula (2007) Mielenterveys- ja päihdetyö: yhteistyötä ja kumppanuutta. Helsinki: WSOY.