

# TAVOITELTAVAT SOSIAALITYÖNTEKIJÄN OMINAISUUDET JA VUOROVAIKUTUSASETELMAT ASIAKKAAN KOHTAAMISESSA OPISKELIJOIDEN TULKITSEMINA

**Arja Jokinen:** *Dosentti, YTT, yliopistonlehtori, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta, Tampereen yliopisto*

*arja.jokinen@uta.fi*

*Janus* vol. 25 (3) 2017, 191–207



## *Tiivistelmä*

Artikkelissa tarkastellaan, millaiset sosiaalityöntekijän ominaisuudet ja millainen asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus rakentuvat tavoiteltavina sosiaalityön opiskelijoiden jäsenyksissä. Aineiston muodostavat yliopiston pienryhmäopetuksessa toteutettujen videoitujen vuorovaikutusharjoitusten palautekeskustelut ja kirjoitetut itsereflektiot. Analyysissä hyödynnetään kategoria-analyysii ja institutionaalisen vuorovaikutustutkimuksen työkaluja. Keskeisenä tuloksena esitetään kaksi vuorovaikutusformaattia, joissa sosiaalityöntekijä ja asiakas toteuttavat institutionaalisia roolejaan. Haastatteluformaatissa sosiaalityöntekijä vie tilannetta päämääräsuuntautuneesti eteenpäin esittämiensä kysymysten ja niihin asiakkaalta saatujen vastausten turvin. Kerrontaformaattissa sosiaalityöntekijä luo asiakkaalle tilaa kertoa kokemuksistaan ja tunteistaan ja asettuu itse empaattiseksi kuuntelijaksi. Formaattit palvelevat erilaisia institutionaalisia ja professionaalisia päämääriä, jolloin sosiaalityöntekijän tärkeäksi taidoksi muotoutuu kyky osata tilannekohtaisesti vuorotella eri formaattien välillä.

## **JOHDANTO**

Tutkimukset osoittavat, kuinka sekä työntekijät että asiakkaat näkevät toimivan vuorovaikutuksen ja sitä kautta rakentuvan luottamuksellisen työntekijä–asiakassuhteen olevan yksi merkittävimmistä onnistuneen työskentelyn edellytyksistä sosiaalityössä (esim. Järvinen 2015; Jokinen 2014; Kulmala ym. 2003; Jokinen ym. 2003). Alan oppikirjateksteissä niin ikään korostetaan asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen tärkeyttä ja tavoitteeksi asetetaan mahdollisimman dialoginen ja vastavuoroinen kohtaaminen (esim. Heinonen & Spearman 2010, 100–102; Hänninen & Poikela 2016, Jokinen 2016; Laitinen & Kempainen 2010). Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen

vuorovaikutus on parin viime vuosikymmenen aikana ollut yhä kasvavassa määrin myös empiirisen tutkimuksen kohteena (esim. Jokinen & Suoninen 2000; Hall ym. 2006; Hall ym. 2014). Näissä tutkimuksissa vuorovaikutusta on tarkasteltu aidoissa sosiaalityön asiakastilanteissa ja niiden analyysit ovat vahvistaneet käsitystä vuorovaikutuksen perustavanlaatuisesta merkityksestä asiakastyössä.

Tässä artikkelissa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta tarkastellaan sosiaalityön opiskelijoiden, tulevien sosiaalityöntekijöiden, jäsenysten kautta. Aineiston muodostavat yliopiston pienryhmäopetuksessa toteutettujen videoitujen vuorovaikutusharjoitusten palautekeskustelut ja

kirjoitetut itsereflektiot. Niissä opiskelijat arvioivat sekä omaa että toistensa toimintaa vuorovaikutusharjoituksissa, joissa opiskelijat toimivat vuorollaan sosiaalityöntekijän roolissa. Kiinnostus kohdistuu siihen, millaista sosiaalityöntekijyyttä ja sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta niissä konstruoidaan tavoiteltavana. Aineiston analyysissä hyödynnetään sekä kategoria-analyyysiä että institutionaalisen vuorovaikutustutkimuksen työkaluja.

Kommunikoidessamme toistemme kanssa sijoitamme ihmisiä erilaisten kategorioiden jäseniksi (esim. vauva, äiti, asiakas, sosiaalityöntekijä) ja orientoitumme toiminnassamme näiden kategorioiden mukaisesti (Juhila ym. 2012a, 27–28). Nämä luokittelut ovat olennaisia siksi, että liitämme kulttuurisesti tietynlaisia ominaisuuksia ja toimintoja tiettyihin kategorioihin, kuten itkun vauvaan ja hoivan äitiin (Sacks 1972, 216–218 ja 1992, LCI, 40–41; Juhila ym. 2012b, 46–49). Myös erilaisten instituutioiden edustajien odotetaan toimivan tiettyjen ennustettavissa olevien kategorioiden ja niihin kuuluvien kategoriasidonnaisten toimintojen mukaisesti. Esimerkiksi sosiaalityöntekijältä odotetaan tietynlaisia ominaisuuksia ja toimintatapoja. Kategoriat sisältävät siis myös erilaisia moraalisia odotuksia, vaikka niiden moraalinen luonne jääkin usein huomaamatta (Jayyusi, 1991, 233–241; Juhila ym. 2012b, 69–72). Instituutioiden sosiaalista ja moraalista järjestystä ylläpidetäänkin pitkälti juuri kategorioiden ja niihin liittyvien ennustettavien toimintojen kautta esimerkiksi asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden kohdatessa toisiaan (Jokinen 2012, 227–230).

Kategoriasidonnaisten toimintojen lisäksi kategorioihin voidaan liittää myös muita määreitä, kuten oikeuksia, velvollisuuksia ja kompetensseja (Juhila ym. 2012b, 60–63). Esimerkiksi sosiaalityöntekijän kategoriaan voidaan katsoa kuuluvaksi oikeus ja velvollisuus puuttua lapsen kaltoinkohteluun ja kompetensseihin lainsäädännön ja ammattietiikan hallinta sekä hyvät vuorovaikutustaidot. Erityisesti juuri oikeudet ja velvollisuudet kantavat mukanaan vahvoja moraalisia odotuksia (Housley 2003, 34). Kategorioiden kulttuurisen ja moraalisen luonteen vuoksi kategorioiden ja niiden käytön tutkiminen on samalla aina myös yhteisön tai instituution sosiaalisen ja moraalisen järjestyksen ja sen tuottamisen tutkimista (Housley & Fitzgerald 2009, 346; Jokinen 2012).

Kategoria-analyysin kautta on mahdollista päästä käsiksi siihen, miten toimijat orientoituvat erilaisiin kategorioihin, tuottavat tai kyseenalaistavat niitä. Omassa analyysissäni olen ensiksikin kiinnostunut siitä, *millaiseksi professionaalisen sosiaalityöntekijän kategoria rakentuu tulevien sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutusharjoitusten reflektioissa*. Vastatakseni tähän kysymykseen tarkastelen aineistostani sitä, millaisia tavoiteltavia ominaisuuksia ja toimintoja sosiaalityöntekijän kategoriaan liitetään opiskelijoiden arvioidessa omaa ja toisten opiskelijoiden toimintaa vuorovaikutusharjoituksissa.

Toiseksi olen kiinnostunut siitä, *millaisia tavoiteltavia vuorovaikutusasetelmia sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välille aineistossa muotoutuu ja millaisena vuorovaikutus niissä rakentuu*. Vuorovaikutusasetelmia tarkastelen Anssi Peräkylältä ja David

Silvermanilta lainaamani vuorovaikutusformaatin (communication format) käsitteen kautta (Peräkylä & Silverman 1991). Näissä formateissa keskustelun osapuolet toteuttavat institutionaalisia roolejaan tietynlaisissa vuorovaikutusasetelmissä (Silverman 1997, 188). Institutionaalinen vuorovaikutus on luonteeltaan päämääräsuuntautunutta; siinä ollaan hoitamassa jotain institutionaalista tehtävää (Drew & Heritage 1992, 22–23; Heritage & Clayman 2010, 17–19). Työntekijän organisatorisen ja professionaalisen aseman vuoksi institutionaalinen vuorovaikutus on usein epäsymmetristä siten, että työntekijät ohjaavat kysymyksillään vuorovaikutuksen kulkua ja keskustelunaiheita. (Heritage 1997, 236–237; Heritage & Clayman 2010, 34–50; Jokinen 2012, 262–264). Siitä huolimatta työntekijän ja asiakkaan välille voi yhdenkin asiakastapaamisen aikana muotoutua monenlaisia, erilaisiin toimija-asetelmiin perustuvia vuorovaikutusasetelmiä, jotka voivat palvella erilaisia institutionaalisia ja professionaalisia tavoitteita (Suoninen & Wahlström 2009).

#### AINEISTO JA SEN ANALYYSI

Tämän tutkimuksen aineisto koostuu sosiaalityön opiskelijoiden kirjoittamista videoitujen vuorovaikutusharjoitusten itsereflektioista sekä toisten opiskelijoiden antamasta suullisesta palautteesta harjoituksissa sosiaalityöntekijän roolissa toimineille opiskelijoille. Aineisto on kerätty osana tavanomaisista pienryhmälle järjestettävää seminaariopetusta Tampereen yliopistossa syksyllä 2013. Aineiston käyttämiseen tutkimustarkoitukseen on saatu jälkikäteen lupa harjoituksissa mukana ol-

leilta opiskelijoilta ja sosiaalityöntekijöiltä<sup>1</sup>. Opiskelijat ovat pääsääntöisesti toisen vuoden sosiaalityön opiskelijoita eikä heillä ole juurikaan omakohtaista kokemusta käytännön sosiaalityöstä. Opintoihin liittyvään harjoitteluun sosiaalityön kentälle opiskelijat menevät vasta suoritettuaan tämän opintojakson, jossa harjoitellaan asiakkaan kohtaamista.

Harjoitukset oli toteutettu siten, että eri toimipisteissä työskenteleviä sosiaalityöntekijöitä osallistui yliopistossa pidettäviin harjoituksiin, joita toteutettiin kaikkiaan yhdeksän<sup>2</sup>. Kukin harjoituksesta kesti noin tunnin. Harjoituksissa sosiaalityöntekijä toimi asiakkaan roolissa ja opiskelija asettui sosiaalityöntekijän position<sup>3</sup>. Työntekijät olivat etukäteen miettineet oman työnsä pohjalta jonkin tyypillisen asiakastilanteen, joka toimi harjoituksen lähtökohtatilanteena. Tilannekuvaus oli myös harjoitukseen osallistuvien opiskelijoiden tiedossa. Asiakastapaukset käsittävät tässä aineistossa yhden aikuissosiaalityön, yhden kotouttavan sosiaalityön, yhden koulukuraattorin, yhden vanhustyön, kaksi sairaalan sosiaalityön ja kolme lastensuojelun asiakastapausta, joista yhdessä paikalla oli tulkki<sup>4</sup>. Harjoituksessa kyseessä ajateltiin olevan työntekijän ja asiakkaan ensimmäinen tapaaminen ja opiskelijasosiaalityöntekijän tehtävänä oli aloittaa alkukartoituksen tekeminen asiakkaan tilanteesta. Pääpaino harjoituksessa oli ammatillisen vuorovaikutuksen harjoittelussa, asiakkaan kohtaamisessa. Kunkin harjoituksen nauhoitus kesti noin 15 minuuttia, ja opettaja huolehti tilanteen taltioinnista. Toiset opiskelijat havainnoivat tilannetta samassa tilassa ja tekivät muistiinpanoja. Heidän tehtävänä oli havainnoida

opiskelijasosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta ja mieltä, mikä siinä oli toimivaa ja mikä ei toiminut kovin hyvin.

Kunkin harjoituksen jälkeen sosiaalityöntekijän roolissa toiminut opiskelija ja asiakasta esittänyt sosiaalityöntekijä saivat ensin kertoa, miltä tilanteesta tuntui olla työntekijänä ja asiakkaana. Sen jälkeen käytiin palautekierros, jonka aikana jokainen harjoitusta seuranneesta opiskelijasta vuorollaan kertoi omat havaintonsa. Palautekierroksen jälkeen ryhmässä käytiin yleistä keskustelua, johon myös opettaja ja sosiaalityöntekijä osallistuivat. Nauhoitteet palautekierroksista ja niistä tehdyt litteraatiot toimivat tämän artikkelin toisena aineistona. Nauhoitteita on kaikkiaan viisi ja niistä kukin kestää noin 20 minuuttia. Niissä olen kiinnostunut nimenomaan opiskelijoiden palautekierroksen aikana toisilleen esittämistä kommentteista.

Toinen aineisto koostuu opiskelijoiden kirjoittamista itsereflektioista, jotka he ovat tehneet katsottuaan kotonaan videotaltioinnin omasta harjoituksestaan ja analysoituaan siinä tapahtuvaa vuorovaikutusta. Itsereflektioita on kaikkiaan yhdeksän ja ne ovat pituudeltaan yhdestä kahteen sivua. Sanna Vehviläinen (2014, 47) määrittelee reflektion pohtivaksi, etäisyyttä ottavaksi ja tutkivaksi ajatteluksi, jonka seurauksena näkemysemme ja tulkintamme asioista saattavat muuttua. Itsereflektioksi hän kutsuu toimintaa, jossa reflektio kohdistetaan omaan toimintaan, omiin reaktioihin ja ajatuksiin. Oman vuorovaikutusharjoituksen katsominen ja jälkikäteisanalysoiminen nauhalta antaa opiskelijalle toisenlaisen perspektiivin tilanteeseen kuin harjoituksessa mu-

kana oleminen (Bogo ym. 2013). Eräs opiskelija tiivistä asian seuraavasti: “Viidettä katsoessani ymmärrän, kuinka vähän sisäiset tuntemukset ja käsitykset omasta ulosannista vastaavatkaan ulkoista todellisuutta”.

Aloitin analyysin poimimalla sekä itseanalyysiteksteistä että palautekierroksen aikana toisten opiskelijoiden esittämistä kommentteista kaikki ne kohdat, joissa arvioitiin harjoituksessa sosiaalityöntekijänä toimineen opiskelijan olemusta tai toimintaa vuorovaikutustilanteessa. Arviointi tehdään aina jollain kriteereillä ja toimintaa verrataan tavoiteltuun, hyvänä pidettyyn. Siten arvio voi olla joko ongelmia ja kehittämistarpeita paikantavaa tai kehuva eli sen vahvistamista, mikä arvioijan mielestä toimii jo hyvin (Vehviläinen 2014, 168–169). Koska tässä artikkelissa ei ole tarkoitus arvioida tai arvottaa opiskelijoiden toimintaa sosiaalityöntekijöinä tai oppijoina, ei sillä ole suoranaista merkitystä, arvioivatko opiskelijat omaa tai toisen suoritusta sitä kritisoiden vai kehuen. Olennaista sen sijaan on se, mitä arvioiden kautta voidaan lukea niistä kategoriasidonnaisista ominaisuuksista ja toiminnasta, joita professionaalisen sosiaalityöntekijän kategoriaan ja tavoiteltavaan vuorovaikutukseen liitetään. Niitä voi paikantaa sekä toimintaa kehuvien että kritisovien arvioiden kautta. Analyysin pohjaksi taulukoin systemaattisesti aineistossani esiintyvien ominaisuuksien ja toimintojen kirjon. Analyysi fokusoituu taulukoinnissa yleisimmiksi osoittautuneisiin mainintoihin.

Yleisenä havaintona voi sanoa, että opiskelijat kiinnittivät huomiota hyvin samoihin asioihin sekä omaa har-

joitustaan että toisten opiskelijoiden harjoitusta kommentoidessaan. Tämä ei sinänsä ole yllätys, sillä ryhmässä saatu palaute on varmastikin vaikuttanut opiskelijoiden itsearviointeihin. Toisten toimintaa kommentoidessaan opiskelijat esittivät kuitenkin vähemmän kritiikkiä kuin omaa toimintaansa analysoidessaan. Koska kommentoitavat asiat ja merkitysulottuvuudet menivät vahvasti päällekkäin, olen eri aineistoille erikseen tekemäni raaka-analyysin jälkeen päätenyt tarkastelemaan niitä yhtenä aineistokorpuksena, jonka pohjalta vastaan tutkimuskysymyksiini. Tämä on perusteltua myös siksi, että kaikista harjoituksista ei ole käytössä palauttekeskusteluaineistoja, joten aineistot eivät ole siinä suhteessa verrannollisia keskenään. Lainauksissa aineistotteista mainitsen kuitenkin sen, onko kyse opiskelijoiden itsereflektiosta (ir) vai toisen opiskelijan antamasta palautteesta (pt)<sup>5</sup>. Aloitan analyysin tulosten esittämisen tarkastelemalla aineistossa rakentuvaa sosiaalityöntekijän kategoriaa, minkä jälkeen siirryn vuorovaikutusasetelmien tarkasteluun.

#### PROFESSIONAALISEN SOSIAALITYÖNTEKIJÄN KATEGORIAN RAKENTUMINEN OPISKELIJOIDEN REFLEKTIOISSA

Työntekijän rauhallisuus on ominaisuus, jonka opiskelijat selkeästi liittävät tavoiteltavan sosiaalityöntekijän kategoriaan. Työntekijän rauhallisuus välittyy niin työntekijän ulkoisesta olemuksesta, asennosta, elekielestä, ilmeistä kuin puheestakin. Sosiaalityöntekijän rauhallinen olemus viestittää opiskelijoille työntekijän ammattimaisesta asenteesta:

*Sul oli tosi semmonen ammattimainen asenne, sä olit tosi rauhallinen, pysyit koko aika sillai niinku asiallisena, vaikka tuli näitä rasistisyytteitä, etuuskäsittelijäjuttuja. Olit todella rento ja sit semmonen positiivinen koko aika, hymyilit ja sillee, oli hyvä katsekontakti, hyvä läsnäolo. (pt5)*

Opiskelijan kuvauksessa ammattimaisen asenteen omaava työntekijä pysyy rauhallisena koko tapaamisen ajan eikä hermostu tai mene lukkoon, vaikka asiakas hermostuisi tai tilanteeseen tulisi jännitteitä, kuten esimerkkitapauksessa. Otteessa työntekijä saa ammattimaisen asenteen ja asiallisuuden lisäksi kiitosta rentoudesta ja positiivisuudesta sekä vahvasta läsnäolosta, josta kertoo katsekontakti asiakkaaseen (ks. Ruusu vuori 2016, 48). Paitsi katsekontakti myös työntekijän antamat minimipalautteet ja asiakkaan puheen pohjalta tehdyt jatkokysymykset viestittävät opiskelijoille työntekijän läsnäolosta:

*Mun mielestä oli hyvä läsnäolo ja sillai tarpeeks minimipalautetta mun mielestä ja hyvin just niistä jatkokysymyksistä hyvin huomas, et sä olit kyllä ihan kartalla siinä ja keskityit siihen tilanteeseen. (pt4)*

Rauhallisuus ja läsnäolo tilanteessa määrittävät asiakastyön näkökulmasta tärkeitä, koska ne kertovat siitä, että työntekijä on tilanteessa asiakasta varten, häneen suuntautuneena. Työntekijän rauhallisuus ja keskittynyt läsnäolo määrittävät joissain kuvauksissa jopa ennakoehdoiksi sille, että asiakas ylipäätään pystyy ”oikeesti puhumaan” (pt3).

Asiakkaan kuunteleminen ei kuitenkaan opiskelijoiden arvioinneissa ole yksin riittävää, vaan olennaista on li-

säksi se, että työntekijä on kunnioitusta ja myötätuntoa asiakkaalle osoittava kuuntelija. Seuraavassa otteesta opiskelija saa positiivista palautetta kyvystään osoittaa myötätuntoa hätääntyneelle asiakkaalle:

*Sä olit ihan valtavan myötätuntonen tätä ihmistä kohtaan ja pyrit rauhoittamaan kun hän on ihan hirvittävän hätääntynyt. Niin jotenkin se semmonen, et ”ei hätää, katsotaan”, mitä täs nyt tulikin. Sit mun mielestä sä luot toivoa ja se on hyvä asia. (pt5)*

Toisen ihmisen myötätuntoisen kohtaamisen lisäksi palautteen antaja nostaa esiin toivon luomisen, jonka hän nimeää eksplisiittisesti hyväksi asiaksi. Työntekijän positiivisuus ja myötätuntoisuus ovat asioita, joita yleisesti pidetään aineistossa tavoiteltavina ominaisuuksina. Toisaalta aineistossa myös esitetään, että työntekijän pitää huolehtia siitä, että positiivisuus ja empaattisuus eivät johda ikävien ja haastavien aiheiden välttämiseen vuorovaikutuksessa. Työntekijän tulisikin olla niin ”jämäkkä”, että hän uskaltaa olla asiakkaalle rehellinen ja pystyy tarttumaan vaikeisiin asioihin. Ammattitaitoisen sosiaalityöntekijän tulisi siis sisällyttää sekä ystävällinen myötäeläminen että jämäkkyys osaksi toimintaansa ja osata tasapainoilla niiden välillä.

Yhteenvedona voidaan todeta, että aineiston pohjalta professionaalisen ja tavoiteltavan sosiaalityöntekijän kategoriaksi rakentuu työntekijä, jonka olemus on asiakastilanteessa rauhallinen ja levollinen. Hän on tilanteessa vahvasti läsnä, asiakkaaseen/asiakkaisiin suuntautuneena, mitä osoittaa muun muassa katsekontakti asiakkaaseen. Hymyile-

vä olemus, positiivinen, asiakasta kannustava ja toivoa luova ote on tärkeää, samoin kuin kyky osoittaa empatiaa ja myötätuntoa asiakkaalle. Toivon luomisen tulee kuitenkin perustua realiteetteihin ja rehellisyyteen ja myötätunnon osoittaminen ei saa estää työntekijää toimimasta jämäkästi silloin kun se on tarpeen.

#### **TAVOITELTAVA AMMATILLINEN VUOROVAIKUTUS**

Edellä esitetyssä analyysissä painopiste oli sosiaalityöntekijän ominaisuuksiin liittyvissä kategoriasidonnaisissa määreissä. Ne luonnehtivat yleisellä tasolla niitä odotuksia, joita opiskelijat sijoittavat ammattitaitoisen sosiaalityöntekijän kategoriaan. Seuraavaksi siirrymme erittelemään tarkemmin sitä, miten erilaiset odotukset nousevat esiin opiskelijoiden kommentoimissa yksityiskohdaisemmin omaa tai toisten toimintaa vuorovaikutustilanteessa. Kysyn aineistolta, millaisia tavoiteltavia vuorovaikutusasetelmia aineistossa muotoutuu ja millaisena sosiaalityön vuorovaikutus niissä rakentuu.

Analyysin tuloksena aineistosta on selvästi paikannettavissa kaksi vahvaa, keskenään varsin erilaisiin vuorovaikutusasetelmiin perustuvaa, vuorovaikutusformaattia. Ensimmäisessä asetelmassa vuorovaikutus etenee sosiaalityöntekijän esittämien kysymysten ja asiakkaan niihin antamien vastausten kautta. Aluksi mietin tämän asetelman nimeämistä tiedonkeruuformaattiksi, koska sosiaalityöntekijän esittämien kysymysten keskeinen funktio on erilaisten tietojen kerääminen asiakkaalta. Lopulta päädyin kuitenkin nimeämään

sen haastatteluformaatiksi, sillä se kuvaa parhaiten sitä, mitä asetelmassa vuorovaikutuksellisesti tapahtuu (vrt. Silverman 1997, 41–45). Toisessa asetelmassa, jonka olen nimennyt kerrontaformaatiksi, osapuolina ovat kokemuksistaan kertova asiakas ja asiakkaan kertomusta kuunteleva sosiaalityöntekijä.

**HAASTATTELUFORMAATTI:  
SOSIAALITYÖNTEKIJÄ KYSYJÄNÄ  
– ASIAKAS VASTAAJANA**

Haastatteluformaatissa toteutuu vuorovaikutusasetelma, jossa sosiaalityöntekijä ohjaa kysymyksillään keskustelua ja asiakkaan tehtävänä on vastata kysymyksiin ja tuottaa näin sosiaalityöntekijän tarvitsemaa tietoa. Vuorovaikutus on päämääräorientoitunutta keskittyen institutionaalisten tehtävien näkökulmasta olennaisen tiedon saamiseen ja asioiden eteenpäin viemiseen (ks. Heritage & Clayman 2010, 17–19; Jokinen 2012, 232–234 ja Jokinen 2016, 140–142). Seuraava, opiskelijan itsereflektiosta poimittu ote havainnollistaa hyvin haastatteluformaatin perusasetelmaa:

*Esittämäni kysymykset olivat mielestäni relevantteja. Teen asiakkaiden kertomuksen perusteella jatkokysymyksiä, ja haastattelu etenee sen perusteella tiettyyn suuntaan. (ir6)*

Keskustelun etenemisen kannalta olennaisia ovat siis sosiaalityöntekijän esittämät kysymykset, joiden tulee olla relevantteja. Kun sosiaalityöntekijä kuuntelee asiakkaan vastaukset, kykenee hän niiden pohjalta tekemään jatkokysymyksiä ja pystyy näin viemään haastattelua haluamaansa suuntaan.

Toiminnalla on selkeä suunta, ja sosiaalityöntekijä on vahvasti ohjaksissa. Samankaltaiset odotukset tulevat hyvin esille myös seuraavassa otteessa:

*Sit mä kirjoitin tänne, että hyviä yrityksii ohjata keskustelua. Et kun hän kauheesti siinä selitti ja purkautu ja näin, niin sit sä yritit vähän niinku vetää takas siihen varsinaiseen aiheeseen. (pt5)*

Otteesta on luettavissa, kuinka sosiaalityöntekijän tehtävänä on ohjata keskustelua ja pitää huolta siitä, että se pysyy ”varsinaisessa aiheessa”. Kun asiakas intoutuu viemään keskustelua sivuraiteelle, tulee sosiaalityöntekijän yrittää palauttaa keskustelu tapaamisen varsinaiseen agendaan. Tällöin vuorovaikutus palvelee tapaamisen institutionaalista tehtävää eli tilanekartoituksen tekemistä.

Tässä formaatissa opiskelijoiden reflektiot keskittyvät paljolti sen pohdintaan, kuinka sosiaalityöntekijän toiminta vuorovaikutustilanteessa edesauttaa tarvittavan tiedon kokoamista. Näissä havainnoissa kiinnitetään paljon huomiota paitsi sosiaalityöntekijän kykyyn viedä jouhevasti keskustelua eteenpäin myös sosiaalityöntekijän esittämiin kysymyksiin:

*Tehokkaasti kyllä johdattelit sitä keskustelua ja paljon kysymyksiä, joka sit mahdollisti sen, että osaan vastasit ”mm” ja osaan sä pystyit, tartuit sitten. (pt4)*

Kysymysten suuri määrä määrittäyty otteessa hyväksi, koska se antaa sosiaalityöntekijälle mahdollisuuden valita niiden joukosta vastaukset, joihin kannattaa tarttua ja joiden kautta keskustelussa on mahdollista edetä haluttuun

suuntaan. Kysymysten suuresta määrästä ei kuitenkaan ole apua silloin, jos niiden muotoilu on sellaista, etteivät ne vie tilannekartoituksen tekemistä oikeaan suuntaan. Tavoitteena ovat kysymykset, jotka ovat niin jäməköitä, ettei keskustelu ajaudu sivuraiteille.

Kysymysten jäməkkyydellä opiskelijoiden kommentoissa viitataan siihen, että kysymykset ovat riittävän selkeitä, eivätkä liian pitkiä, aaltoilevia tai monipolvisia. Puheenvuoro ei saisi myöskään sisältää useita samanaikaisia kysymyksiä:

*Koen myös, että eräs kysymyksen asetteluun liittyvä tekninen asia minun pitää vielä opetella, nimittäin eroon ns. kaksois- tai kolmoiskysymysten esittämisestä (...) Tällä tavalla olennaista tietoa jää saamatta, sillä asiakas vastatessaan ja työntekijä kuunnellensa ehtii jo unohtaa aiemman esitetyn kysymyksen! (ir3)*

Kaksois- tai kolmoiskysymysten esittämisestä eroon pääseminen määrittänyt opiskelijan reflektiossa tekniseksi asiaksi, joka ”pitää opetella”. Sen poisoppiminen määrittänyt tärkeäksi, koska tällainen kysymysmuotoilu estää sosiaalityöntekijää saamasta kaikkea olennaista tietoa, sillä asiakas vastaa helposti vain osaan esitetyistä kysymyksistä. Kysymysten esittämisessä ei kuitenkaan nähdä olevan kyse pelkästä tekniikasta, vaan sosiaalityöntekijän tulee myös kyetä esittämään kysymykset kulloiseenkin tilanteeseen sopivalla tavalla, asiakas huomioiden:

*Kysymykset oli loogisia, tai että sä johdatelit hyvin, mut kuitenkin tosi, tarpeeks hienovaraisesti. (pt2)*

Kysymysten loogisuus ei siis yksin riitä, vaan sosiaalityöntekijän tulee pohjustaa kysymykset siten, että ne tuntuvat myös asiakkaasta loogisilta. Tämä tulee lisäksi tehdä riittävän hienovaraisesti. Jos asiakkaita on läsnä enemmän kuin yksi, pidetään tärkeänä, että kaikki keskustelun osapuolet tulevat huomioiduksi tasapuolisesti:

*Eteni tosi hyvin se keskustelu, että tartuit siihen mitä sanottiin ja sit huomioit molempia mun mielestä sillei niinku tasapuolisesti. Ja sitten kysyit, että ”mitä olet Miisa siitä mieltä, että kun äiti sano näin” ja sitten toisinpäin, niin se mun mielestä toimi tosi hyvin. (pt3)*

Haastatteluformaatissa työntekijän tavoitteena on mahdollisimman oikean, kattavan ja syvällisen käsityksen saaminen asiakkaan tilanteesta. Ei siis riitä, että keskustelu soljuu jouhevasti eteenpäin sosiaalityöntekijän kysellessä ja asiakkaan vastailla, vaan keskustelun tavoite on päästä pintaa syvemmälle:

*Lisäksi koen, ettemme päässeet aiheen kartoituksessa ja keskustelussa kovinkaan syvälle ongelmien ytimeen. Harjoiteltavaa minulla on siis vielä siinä, miten osaisin tarttua hankaliin aiheisiin. (...) Työdyin videon mukaan näissä tilanteissa lähinnä osoittamaan empatiaa äidin kokemaa rankkaa tilannetta kohtaan nyökkäämällä ja myötätuntoisella ilmeellä, mutten lähtenyt kartoittamaan mahdollisia ratkaisuvaihtoehtoja. Lisäksi olisin voinut tarttua tarkemmin äidin vinkkeihin. (ir3)*

Ongelmien ytimeen pääseminen määrittänyt sosiaalityöntekijän vastuulla olevaksi asiaksi. Jos sosiaalityöntekijä ei osaa tarttua hankaliin aiheisiin, on keskustelussa vaikea edetä ratkaisuvaihtoehto-



jen kartoittamiseen. Hankaliin aiheisiin etenemistä puolestaan edesauttaisi se, että työntekijä osaisi tarttua asiakkaan antamiin ”vinkkeihin”. Syvälle pääseminen edellyttää opiskelijoiden kuvauksissa syventymistä tietyn teeman äärelle ja asiakkaan kuuntelua herkällä korvalla, kuten seuraavassa otteessa:

*Sit oli vielä johdattelevia kysymyksiä, et alotettiin jostain aiheesta ja sit se syventy, vaikka se alkoholinkäyttöön liittyen, että mitä, missä, milloin, kenen kanssa? Ja sit oli paljon tämmösiä, että kysyit tai toistit asiakkaan sanomaa, et ”sä et niinku koe” tai ”niin, se oli sun mielestä”, sä niinku kertasit niitä. Se oli hyvä. (pt2)*

Kysymyksistä, asiakkaan vastauksista sekä kuuntelun pohjalta syntyneistä jatkokysymyksistä syntyy ikään kuin toimintojen jatkumo, jonka kautta päästää tilannekartoituksessa riittävän syvälle. Lisäksi hyväksi toimintatavaksi määrittyy se, että sosiaalityöntekijä varmistaa asiakkaan vastauksiin viitaten, että hänen tekemänsä tulkinta vastaa myös asiakkaan omaa kokemusta.

**KERRONTAFORMAATTI: ASIAKAS  
KERTOJANA – SOSIAALITYÖNTEKIJÄ  
MYÖTÄELÄVÄNÄ KUUNTELJANA**

Haastattelukeruuformaatin rinnalla aineistosta löytyy toisenlaiseen vuorovaikutusasetelmaan perustuva malli, jonka olen nimennyt kerrontaformaattiksi. Kerrontaformaattissa toiminnan keskiössä on kokemuksistaan, näkemyksistään ja tunteistaan kertova asiakas, jonka vastinparina on asiakasta myötäelävästi kuunteleva työntekijä.

Seuraavassa opiskelijan itsereflektiosta poimittu ote havainnollistaa selkeimmillään kerrontaformaattissa aktualisoituvaa vuorovaikutusasetelmaa:

*Keskustelussa päästiin alkuun, kun kysyin asiakkaalta: kerro, millainen oli se tilanne, kun sait diagnoosin. (...) Keskustelun pääpaino oli asiakkaan puheenvuoroissa. Oma roolini oli tulkitä ja selkeyttää sanottua, tarkistella ja rohkaista eteenpäin kysymällä jotain, mitä asiakkaan puheesta oli noussut. (ir2)*

Otteessa kuvataan, kuinka asiakkaan puheenvuorot ovat pääosassa vieden vuorovaikutusta eteenpäin. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on luoda asiakkaalle tilaa kerrontaa kutsuvalla avauskysymyksellä. Sen jälkeen työntekijän tehtävä on asettua kuuntelijaksi ja rohkaista asiakasta jatkamaan kerrontaansa asiakkaan puhetta tulkitsemalla ja selkiyttämällä ja esittämällä jatkokysymyksiä seikoista, jotka nousevat esiin asiakkaan puheesta.

Kerrontaformaattissa sosiaalityöntekijän tärkeäksi tehtäväksi muotoutuu asiakkaan kokemuksiin, tunteisiin ja merkitysmailmaan sisälle pääseminen. Näistä asioista ei aina voi tai kannata kysyä suoraan, jolloin vaihtoehdoksi jää keskittyminen asiakkaan kertomukseen:

*Yritin vuorovaikutuksessa kuunnella asiakkaan omia kokemuksia ja tunteita. Tiedostin jo kohtaamisen alussa sen, että vastahakoiselta asiakkaalta ei kannata yrittää kysyä useita kertoja suoraan koulusta poissaolojen syytä. Näin ollen yritin nuorta kuuntelemalla tarttua hänen kertomuksensa esiinnouseviin vihjeisiin siitä, mistä hänen poissaolonsa johtuvat. (ir8)*

Asiakasta sensitiivisesti kuuntelemalla ja kiinnittämällä huomiota kertomuksessa esiin nouseviin vihjeisiin sekä tunteiden kuvauksiin työntekijä pyrkii pikkuhiljaa rakentamaan kuvaa nuoren tilanteesta ja kokemusmaailmasta. Seuraavassa otteessa opiskelija kertoo tarkemmin, millaisia tietoisia valintoja hän teki päästäkseen sisään nuoren maailmaan:

*Koetin itse kohtaamisessa päästä sisälle nuoren maailmaan, esimerkiksi käyttämällä nuorelle ymmärrettävää sanastoa. En myöskään halunnut ruveta haastamaan nuoren selontekoa esimerkiksi koulunkäynnin hyödyttömyydestä. Näin yritin välttää vuorovaikutuksen tyrehtymistä ja osoittaa ymmärrystä nuoren näkökulmaa ja elämäntilannetta kohtaan. (ir8)*

Opiskelija kuvaa, kuinka hän kiinnitti huomiota kielenkäyttöön ja pyrki käyttämään ”viranomaiskielen” sijasta sellaista kieltä, jota nuori voi ymmärtää. Lisäksi hän tekee valinnan olla haastamatta nuoren väitettä koulunkäynnin hyödyttömyydestä, jotta ei tyrehtyttäisi nuoren kerrontaa. Tavoitteena on antaa asiakkaalle mahdollisuus hänen omien näkökulmiensa esiintuomiseen ilman niiden välitöntä arvottamista.

Sosiaalityöntekijän esittämien kysymysten funktiot ovat kerrontaformaattissa osin eri tavoin painottuneita kuin haastattelumuotoisissa. Tässä formaattissa kysymysten keskeisinä funktioina on luoda asiakkaalle tilaa kertoa asioista omasta näkökulmastaan sekä tukea asiakkaan kerrontaa esimerkiksi tarkentavilla jatkokysymyksillä. Suljetut kysymykset, joihin asiakas voisi vastata lyhyimmillään ”kyllä” tai ”ei” eivät palvele tässä tarkoituksessa, vaan tarvitaan

toisenlaisia, niin sanottuja avoimia kysymyksiä:

*Erityisen tyytyväinen tässä harjoituskerassa olen kysymyksenasetteluihini, kuten ”voitko ihan omilla sanoilla kertoa”, ”minkälaista apua tai tukea koette, että olisi teille hyväksi”. Tällaiset avoimet kysymykset ovat mielestäni hyvä keino kysyä vaikeita asioita ja antaa asiakkaalle tilaa vastata. (ir3)*

Avoimet kysymykset tarjoavat siis asiakkaalle mahdollisuuden kertoa asioista ”ihan omilla sanoilla”, jolloin työntekijä ei etukäteen kysymyksessään rajaa sitä, millaiset näkökulmat tai tiedot ovat asian ymmärtämisen kannalta relevantteja ja mitkä eivät (ks. Bull 2002, 65–66). Asiakkaan kertoessa kokemuksestaan on vuorovaikutuksen sujumisen kannalta olennaista, millainen kuuntelija sosiaalityöntekijä tilanteessa on. Tähtien opiskelijat kiinnittivät paljon huomiota, kuten myös seuraavassa otteessa:

*Hyvä katsekontakti ja sit toi rauhallinen läsnäolo ja sun kasvojen ilmeet oli semmoset ystävälliset. Must sä käytit kans sitä minimipalautetta hyvin ja osoitit, että sä kuuntelet sitä asiakasta. (pt 5)*

Tärkeää siis on, että työntekijä osoittaa eleillään, ilmeillään, katsekontaktillaan ja minimipalauttein todella kuuntelevansa asiakasta. Tällainen nonverbaalinen viestintä ja lyhyet minimipalautteet (esimerkiksi ”mm”, ”joo”, ”aiivan”) tukevat asiakasta jatkamaan kerrontaansa (ks. Silverman 1997, 43; Bull 2002, 17).

Kerrontaformaattissa työntekijä pyrkii luomaan tilaa myös asiakkaan tunnepuolelle. Tällöin sosiaalityöntekijän odotetaan osaavan myös reagoida tunteenpurkauksiin oikein.

*Asiakkaan tunteenpurkauksiin (suru ja turhautuminen) olisin voinut reagoida enemmän, mutta en oikein tiennyt mitä minun olisi pitänyt tehdä pöydän toiselta puolelta. Surulle annoin kuitenkin hieman aikaa ja yritin lohduttaa katsomalla asioiden positiivisia puolia, mutta jäi tunne, että olisi pitänyt tehdä jotain enemmän. (ir7)*

Ajan antaminen surun ilmaisulle ja yritykset lohduttaa asiakasta määrittyvät hyviksi toimintatavoiksi, samoin asioiden positiivisten puolien esiin tuominen. Opiskelijan mielestä työntekijän olisi kuitenkin pitänyt osata tehdä tilanteessa vielä jotain enemmän. Mitä tuo ”enemmän” olisi voinut olla, jää kuvauksessa avoimeksi.

#### TASAPAINOILUA HAASTATTELU- JA KERRONTAFORMAATIN VÄLILLÄ

Artikkelin alussa kuvasin niitä kategoriasidonnaisia piirteitä, joita opiskelijat sijoittivat ammattitaitoisen sosiaalityöntekijän kategoriaan vuorovaikutustilanteessa. Nämä sosiaalityöntekijään liitetyt yleiset ominaisuudet ovat tunnistettavissa molemmista vuorovaikutusformaateista, mutta painotukset niiden välillä vaihtelevat. Molemmissa vuorovaikutusasetelmissa työntekijän rauhallisuus ja läsnäolo nähdään tärkeinä ominaisuuksina, mutta kerrontaformaattissa läsnäolon ja siihen liitetyn aktiivisen kuuntelun merkitys korostuu, samoin empatian osoittaminen. Haastatteluformaattissa puolestaan työntekijän jämäkkyys ja siihen liitetty rohkeus tarttua vaikeisiin asioihin määrittyvät erityisen tärkeiksi työntekijän ominaisuuksiksi.

Haastatteluformaattissa sosiaalityöntekijän tehtävänä on nimensä mukaisesti asiakkaan haastattelemine: sosiaalityöntekijä vie tilannetta päämääräsuuntauneesti eteenpäin relevanttien ja vuorovaikutustilanteessa sopivalla tavalla esitettyjen kysymysten ja niihin asiakkaalta saatujen vastausten turvin. Sosiaalityöntekijä siten tavallaan luo agendan tapaamiselle ja pitää myös huolen siitä, että tapaaminen pysyy ”oikeilla raiteilla”. Tavoitteena on tiedon kerääminen asiakkaalta kattavan ja syvällisen tilannekartoituksen tekemistä varten. Vuorovaikutusasetelman perusrakenne on kysymyksiä esittävä sosiaalityöntekijä ja kysymyksiin vastaava asiakas.

Kerrontaformaattissa sosiaalityöntekijän tehtävänä on puolestaan luoda asiakkaalle tilaa kertoa kokemuksistaan, näkemyksistään ja tunteistaan ja asettua itse tarkkaavaiseksi ja empaattiseksi kuuntelijaksi. Tässä formaattissa tavoitteena on päästä sisälle asiakkaan kokemusmaailmaan ja toiveisiin. Vuorovaikutusvaikutusasetelman perusrakenne on kokemuksistaan kertova asiakas ja asiakkaan kerrontaa myötäelävästi kuunteleva ja kannustava työntekijä.

Formaatit siis eroavat selkeästi toisistaan, mutta on tärkeää korostaa, että ne eivät jakaannu opiskelija- tai työntekijäkohdaisesti. Opiskelijoiden reflektioissa tavoitteeksi ei muodostu pitäytyminen vain jommankumman vuorovaikutusasetelman mukaisessa toiminnassa, vaan taito tilannekohtaisesti tasapainoilla eri asetelmien välillä. Niiden molempien nähdään palvelevan sosiaalityön institutionaalisten ja ammatillisten tehtävien hoitamisessa ja niillä nähdään olevan

oma paikkansa asiakkaan kohtaamisessa.

Tasapainoilu formaattien välillä tarkoittaa aineistossa ensiksikin sitä, että työntekijän tulisi kyetä valitsemaan kuhunkin asiakastilanteeseen sopiva formaatti. Yhdenlaisissa asiakastilanteissa tietty formaatti voi toimia paremmin kuin toisissa. Seuraava ote havainnollistaa hyvin pohdintaa tällä ulottuvuudella:

*Vanhus oli kauhean puolustuskannalla koko keskustelumme ajan ja mietin, että miten olisin voinut osoittaa hänelle paremmin, että olemme samalla puolella. Jämäkkä otteeni olisi mielestäni voinut sopia erilaiseen asiakastilanteeseen paremmin, ja koin että jos olisin jutellut vanhuksen kanssa ”niitä näitä” olisi välillemme saattanut syntyä parempi side. (ir4)*

Ennen kyseistä lausumaa opiskelija on nimennyt oman otteensa jämäkäksi tiedonkeruuksi ja arvioi, että kyseisessä asiakastilanteessa se ei ollut paras valinta. Haastatteluformaattiin perustuva vuorovaikutus ei tuota opiskelijan mielestä toivottua tulosta, sillä työntekijän kysymysten varassa etenevä tiedonkeruu saa asiakkaan puolustuskannalle ja ikään kuin työntekijän kanssa eri puolelle. Vanhusasiakkaan kanssa olisi opiskelijan mielestä ollut parempi valita jutustelevampi tyyli, jolloin suhde asiakkaaseen olisi voinut vahvistua.

Seuraavassa otteessa toinen opiskelija pohtii omaa asiakastilannettaan puolestaan siitä näkökulmasta, olivatko ohjat välillä liikaakin asiakkaalla:

*Asiakkaan puheelle oli runsaasti tilaa, ja ohjat tuntuivat tosiaankin olevan hänellä: asiakas käytännössä päätti mistä puhut-*

*tiin, ja tunsin tarrautuvani kuin hukkuva jokaiseen oljenkorteen (sanomiseen), mikä pinnalle nousi. Toisaalta tilanteessa oli tärkeä vain kuunnella asiakkaan murheita, sillä hänellä ei juuri ollut ketään, kelle niitä jakaa. Pyrinkin välittämään tuntemuksen, ettei hän jää yksin asioidensa kanssa, vaan että täältä kyllä saa apua, mutta onnistuinin ehkä hieman vaihtelevasti. (ir7)*

Kun haastatteluformaattissa ohjat ovat sosiaalityöntekijällä ja työntekijä kysymyksillään valitsee keskustelunaiheet, on otteessa esitetty tilanne päinvastainen. Kyseinen tilanne määrittyy kuvauksessa toisaalta ei-toivottavaksi metaforineen hukkuvasta työntekijästä, joka ikään kuin ajelehtii tilanteessa ja pyrkii siitä jotenkin selviytymään. Toisaalta siinä korostetaan sitä, kuinka tärkeää on, että työntekijä asettuu kuuntelemaan yksinäisen asiakkaansa murheita ja pyrkii välittämään tunteen siitä, ettei asiakas jää murheineen yksin. Otteesta on toisaalta luettavissa kritiikkiä sitä kohtaan, että asiakastapaaminen liukui haastatteluformaattista kerrontaformaattiin, mutta toisaalta siinä esitetään myös vahvoja perustelu sen puolesta, että tässä kyseisessä tilanteessa se oli toisaalta perustelua ja hyväkin asia.

Vuorovaikutusasetelmat voivat myös vaihdella yhden vuorovaikutustilanteen aikana siten, että molemmilla formaateilla on vuorovaikutuksessa oma paikkansa, kuten seuraavassa otteessa:

*Töta, mun mielestä sä otit hyvin tän tilanteen haltuun. Se ensin oli tietysti sellasta, että asiakas niinkun halus vaan kertoa, mut se oli hirveen tärkeätä, että sä annoit sen ajan siinä, et sä et ruvennu liian nopeesti asiaan. Mut sit sä kuitenkin otit selvästi*

*ja kysyit jonkun kysymyksen, että sitten se lähti siitä se tilanne käyntiin. (pt5)*

Opiskelija antaa toiselle opiskelijalle positiivista palautetta siitä, että hän kykeni ottamaan tilanteen haltuun, vaikka ensin ”asiakas halus vaan kertoa”, mikä vei vuorovaikutuksen aluksi kerrontaformaatin mukaiseen vuorovaikutusasetelmaan. Kerrontaformaatti jäsenyy kuitenkin tärkeänä välivaiheena keskustelussa: oli tärkeää, että työntekijä antoi asiakkaalle aikaa kertoa, eikä mennyt liian nopeasti ”asiaan”. Asiaan päästiin ja tilanne lähti varsinaisesti kuitenkin käyntiin vasta kun siirryttiin haastatteluformaattiin työntekijän ottaessa ohjat ja alkaessa esittää kysymyksiä.

Seuraavassa otteessa opiskelija puolestaan kuvaa itsereflektiossaan, kuinka hän itse teki keskustelun kuluessa tietoisensa valinnan painopisteen siirtämisestä kerrontaformaattiin:

*Minusta vaikutti siltä, että asiakas pystyi heti alusta alkaen tuomaan tilanteessa esille omat huolensa ja että annoin hänelle tilaa myös purkaa oloaan. Välillä tuntui, etten ehtisi kysyä kaikkea tarpeellista tai että asiakas johti keskustelua, mutta ajattelen myös, että tällä äidillä oli myös tarve todella puhua. Otin siis jossain vaiheessa kysymysten kysymisen sijaan myös paljon kuuntelijan roolin ja keskityin siihen, että voin olemuksellani, eleilläni ja ilmeilläni osoittaa empatiaa ja myötätuntoa asiakkaalle. (ir3)*

Otteessa tulee esille vuorottelu haastatteluformaatin ja kerrontaformaatin välillä. Vaikka vuorovaikutusasetelman painottuminen kerrontaformaatin mukaisesti toi opiskelijalle tunteen, ettei hän ehdi kysyä kaikkia tarpeellisia kysymyksiä ja asiakas johtaa keskustelua,

arvioi opiskelija formaatin painopisteen siirtämisen kerrontaformaattiin olleen tilanteessa perustelua. Hän tulkitsee asiakkaalla olleen ”tarve todella puhua”, joten kysymysten esittämistä tärkeämmäksi muodostui kuuntelijan roolin ottaminen ja myötätunnon osoittaminen asiakkaalle.

Kiinnostavaa on, että vaikka opiskelijat näkivät kerrontaformaatin asiakaslähtöisyydessään olevan tärkeä osa asiakkaan kohtaamista, näytti sen käyttäminen vaativan usein perustelujen esittämistä. Haastatteluformaatti näyttäytyi sen sijaan ikään kuin ammatillisen vuorovaikutuksen itseioikeutettuna perusformaattina. Seuraava ote havainnollistaa hyvin sitä, millaisia pohdintoja kerrontaformaatin käyttöön liitettiin:

*Haluaisin tulevaisuudessa oppia käytännössä, että miten asiakasta pysähdytään kuuntelemaan. Pysin selkeästi liikaa saavuttamaan tapaamisen aikana tulosta, ja voisin kuvitella tämän olevan iso haaste työelämässä. En haluaisi koko ajan tuntee etten saa mitään aikaiseksi, vaan haluaisin oppia näkemään asian niin, että se on jo aikaiseksi saamista kun saa asiakkaan kertomaan tilanteestaan. (ir4)*

Otteessa opiskelija asettaa itselleen tehtäväkseen opetella kerrontaformaatin mukaista toimintaa vuorovaikutustilanteessa, sillä omassa harjoituksessaan hän ei mielestään osannut riittävästi pysähtyä kuuntelemaan asiakasta. Pysähtymisen vaikeuden opiskelija paikantaa liiallisiin tulostavoitteisiin. Haastatteluformaattissa sosiaalityöntekijä kokee selkeämmin ja nopeammin saavansa jotain aikaiseksi, mutta kerrontaformaattissa työntekijä joutuu opettelemaan uuden tavan ajatella ”aikaiseksi saamista”.

## POHDINTA

Sosiaalityössä asiakkaan kohtaaminen ei tapahdu tyhjiössä vaan siihen vaikuttavat monenlaiset ja osin keskenään ristiriitaisetkin yhteiskunnalliset, institutionaaliset ja professionaaliset odotukset, joihin ei voi vastata vain yhdenlaisen vuorovaikutusformaatin kautta. Aineistossa esiintyvät formaatit palvelevat osittain erilaisia institutionaalisia ja professionaalisia päämääriä, joten ei ole yllättävää, että sekä haastattelu- että kerrontaformaatile hahmottui aineistossa oma paikkansa ja legitimitteettinsä. (ks. Jokinen 2016 ja Juhila 2006.)

Vuorovaikutusasetelma, jossa työntekijä vie kysymyksillään vuorovaikutusta eteenpäin asiakkaan ollessa vastaajan ja tiedon tuottajan roolissa on varsin yleinen monissa institutionaalisissa kohtauksissa (ks. Heritage & Clayman 2010; Silverman 1997). Siten haastatteluformaatin keskeinen asema opiskelijoiden reflektioissa ei ole yllättävä tutkimustulos. Aineiston yksityiskohtaisen analyysin kautta on kuitenkin ollut mahdollista päästä tarkastelemaan sitä, miten haastatteluformaatti tuotetaan sosiaalityössä tavoiteltavana vuorovaikutuksen mallina ja mitä sillä tavoitellaan.

Haastatteluformaatti tarjoaa tehokkaan mahdollisuuden toteuttaa institutionaalista ja professionaalista tehtävää eli tässä tapauksessa tilanekartoituksen tekemistä (vrt. Heinonen & Spearman 2010, 144–166). Haastatteluformaattilla aineistossa tavoitellaan ennen kaikkea mahdollisimman oikean ja kattavan tiedon saamista asiakkaan tilanteesta. Tämän tiedon kokoaminen määrittyy nimenomaan sosiaalityöntekijän tehtäväksi ja velvollisuudeksi. Haas-

tatteluformaattissa sosiaalityöntekijän oikeutena ja velvollisuutena on pitää ohjaket itsellään ja huolehtia siitä, että keskustelu pysyy institutionaalisen tehtävän suorittamisen näkökulmasta oikeilla raiteillaan. Työntekijän keskeinen rooli ja valta-asema tulevat näkyviin esimerkiksi siinä, että työntekijä kysymyksillään valitsee olennaiset keskustelunaiheet (ks. Jokinen 2012). Taito muotoilla hyviä kysymyksiä ja kyky esittää ne vuorovaikutusta eteenpäin vievällä tavalla muotoutuvat keskeisiksi sosiaalityöntekijän kompetensseiksi tässä formaatissa. Aineistosta voi kuitenkin lukea myös sen, että keskustelun etenemistä vain kysymys–vastaus-pärien kautta ei nähdä toivottavana, vaan tavoitteena on, että sosiaalityöntekijä esittää asiakkaan vastauksien pohjalta jatkokysymyksiä. Niiden kautta sosiaalityöntekijällä nähdään olevan mahdollisuus päästä pintaa syvemmälle. Tavoitteen toteuttaminen vaatii työntekijältä keskittyneyttä läsnäoloa ja asiakkaan vastausten tarkkaa kuuntelua, jotta hän kykenee tarttumaan asiakkaan puheessa olennaisiin, toisinaan vain vihjauksina esiin tuleviin asioihin.

Kerrontaformaattilla on niin ikään selkeästi oma paikkansa ja tehtävänsä vuorovaikutuksessa. Kerrontaformaattilla tavoitellaan tilan luomista asiakkaalle, jotta asiakas pääsisi itse määrittelemään, mistä näkökulmasta hän haluaa tilan nettaan ja avuntarvettaan lähestyttävän. Tällöin taito asettua läsnä olevaksi kuuntelijaksi, joka osaa välittää asiakkaalle katseellaan, eleillään, ilmeillään ja minimipalautteillaan kuuntelevansa oikeasti asiakkaan kertomusta, muotoutuu olennaisiksi sosiaalityöntekijän kompetensseiksi. Kerrontaformaatti saa oikeutuksensa sosiaalityön professio-

naalisista arvolähtökohdista ja eettisistä periaatteista, joissa asiakas kokemuksineen, tunteineen ja toiveineen asetetaan keskeiseen asemaan. Tällöin vuorovaikutuksen tulee palvella asiakasta ja hänen tarpeitaan sekä kunnioittaa hänen toiveitaan. Sosiaalityöntekijä on tilanteessa asiakasta varten tarjoamassa hänelle mahdollisuuden kertoa sekä osoittamassa myötätuntoa ja tukea asiakkaalle ja viestittämässä, ettei asiakas jää huolineen yksin. (vrt. Heinonen & Spearman 2010, 97–114; Jokinen 2008, 117; Laitinen & Väyrynen 2011, 179–183; Laitinen & Kempainen 2010, 153–170; Hänninen & Poikela 2016.)

Koska sosiaalityössä tarvitaan sekä haastattelu- että kerrontaformaattia, muotoutuu työntekijän tärkeäksi taidoksi kyky hallita molempien vuorovaikutusasetelmien mukainen toiminta. Tämän lisäksi sosiaalityöntekijän tulisi osata tilannekohtaisesti reflektoida niiden toimivuutta vuorovaikutuksessa ja osata tarvittaessa siirtyä formaatista toiseen. Elävissä tilanteissa vuorovaikutus rakentuu hetki hetkeltä, ja vuorovaikutuksessa tapahtuu paljon asioita, joiden havaitseminen vaatii harjaantumista. Siksi olisikin tärkeää, että vuorovaikutustaitojen opettaminen ja oppiminen ymmärrettäisiin prosessina, jossa vuorovaikutustaidot ja reflektiotaidot kietoutuvat erottamattomasti toisiinsa.

Keskityin analyysissäni usein toistuviin vuorovaikutusasetelmiin, jolloin satunnaiset maininnat muiden kuin haastattelu- ja kerrontaformaatin mukaisista vuorovaikutusasetelmista jäivät tarkastelun ulkopuolelle. Tarkasteluun ei tästä syystä noussut esimerkiksi tiedonjako- ja neuvonantoformaatteja, jotka on useissa tutkimuksissa paikannettu so-

siaalityön tai sitä lähellä olevien auttamisammattien vuorovaikutuksesta (ks. Hall & Slembrouck 2014; Juhila 2000; Silverman 1997; Heritage & Sefi 1992; Vehviläinen 1999). Näissä formaateissa ammattilainen jakaa tietoa tai antaa suoran tai epäsuoran neuvon asiakkaalle ja asiakas asettuu myötämielisen tai vastahankaisen tiedon/neuvon vastaanottajan asemaan. Näiden formaattien vähäinen esiintyminen tässä aineistossa selittyy osin vuorovaikutusharjoituksen toimeksiannolla ja lyhyellä kestolla. Osin siihen on varmastikin vaikuttanut myös se, että kyseessä olivat sosiaalityön opintojensa alkuvaiheessa olevat opiskelijat. Jatkossa olisikin kiinnostavaa tutkia sitä, millä tavoin tavoiteltavien vuorovaikutusasetelmien kirjo ja keskinäiset suhteet mahdollisesti muuttuvat opintojen edetessä.

Vuorovaikutusformaatin käsite on alun perin kehitetty tässä-ja-nyt tapahtuvan vuorovaikutuksen analysointiin. Analyysissäni käytän sitä puolestaan sen tarkastelemiseen, millaisia tavoiteltavia vuorovaikutusasetelmia opiskelijoiden arvioinneissa rakentuu. Eräs jatkotutkimuksen aihe voisikin olla analysoida videoita harjoitustilanteita ja verrata niissä toteutuvia vuorovaikutusasetelmia opiskelijoiden reflektioiden kautta saatuihin tuloksiin.

#### VIITTEET:

1 Yhdessä harjoituksessa oli mukana myös tulkkiopiskelijoita, joista lupa on vain tulkina harjoituksessa toimineilta opiskelijoilta. Siksi palautekierroksen materiaalia kyseisestä harjoituksesta ei käytetä tässä aineistona. Lisäksi palautekierroksia ei nauhoitettu kolmessa ensimmäisessä harjoituksessa, joten niiden keskusteluja ei ole myös-

kään aineistossa.

2 Suurin osa työntekijöistä työskenteli organisaatioissa, joiden kanssa yliopisto on kehittänyt Opetus- ja tutkimusklinikkatoimintaa. Kussakin harjoituksessa oli mukana yksi työntekijä ja yhteensä yhdeksän eri työntekijää osallistui harjoituksiin.

3 Kahdessa lastensuojeluun sijoittuvassa harjoituksessa asiakkaita oli kaksi. Näistä toisessa sosiaalityöntekijän lisäksi asiakkaana toimi tulkkausta opettava opettaja ja toisessa yksi opiskelijoista.

4 Tulkin kanssa tapahtuvaa työskentelyä harjoiteltiin yhdessä tulkkausta opiskelevien opiskelijoiden ja heidän opettajansa kanssa.

5 Itsereflektiot on numeroitu yhdestä yhdeksään, jolloin jokaisen opiskelijan kirjoituksella on oma numeronsa. Palautekeskustelukommentit on puolestaan numeroitu harjoituskohtaisesti (joita aineistossa on yhteensä viisi) eli saman koodin alla voi olla usean eri opiskelijan kommentteja. Otteet ovat sanataarkkoja litterointeja lukuun ottamatta sitä, että palautekeskusteluista on poistettu joitain ”niinku”-sanoja luettavuuden helpottamiseksi. Merkintä (...) tarkoittaa, että kyseisestä kohdasta on poistettu analyysin kannalta turhia tai tunnistettavuuden kannalta ongelmallisia kohtia.

#### KIRJALLISUUS:

- Bogo, Marion & Katz, Ellen & Regehr, Cheryl & Logie, Carmen & Mylopoulos, Maria & Tufford, Lea (2013) *Toward Understanding Meta-Competence: An Analysis of Students' Reflection on their Simulated Interviews*. *Social Work Education* 32 (2), 259–273.
- Bull, Peter (2002) *Communication Under the Microscope. The Theory and Practice of Microanalysis*. London: Routledge.
- Drew, Paul & Heritage, John (1992) *Analysing Talk at Work: An Introduction*. Teoksessa Paul Drew & John Heritage (toim.) *Talk at Work. Interaction on Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press, 3–65.
- Hall, Christopher & Slembrouck, Stef & Sarangi, Srikant (2006) *Language Practices in Social Work. Categorisation and Accountability in Child Welfare*. London: Routledge.
- Hall, Christopher & Slembrouck, Stef (2014) *Advice-giving*. Teoksessa Christopher Hall, Kirsi Juhila, Maureen Matarase & Carolus van Nijnatten (toim.) *Analysing Social Work Interaction. Discourse in practice*. London: Routledge, 98–116.
- Hall, Christopher & Juhila, Kirsi & Matarase, Maureen & van Nijnatten, Carolus (toim.) (2014) *Analysing Social Work Interaction. Discourse in Practice*. London: Routledge.
- Heinonen, Tuula & Len Spearman (2010). *Social Work Practice: Problem Solving and Beyond*. Third Edition. Toronto: Nelson Education Limited.
- Heritage, John (1997) *Conversation Analysis and Institutional Talk. Analyzing Data*. Teoksessa David Silverman (toim.) *Qualitative Analysis: Issues of Theory and Method*. London: Sage, 222–245.
- Heritage, John & Sefi, Sue (1992) *Dilemmas of advice: Aspects of the Delivery and Reception of Advice in Interactions between Health Visitors and First-time Mothers*. Teoksessa Paul Drew & John Heritage (toim.) *Talk at Work. Interaction on Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press, 359–417.
- Heritage, John & Clayman, Steven (2010) *Talk-in-Action: Identities, Interaction and Institutions*. Malden, MA: Wiley-Blackwell.
- Housley, William (2003) *Interaction in Multidisciplinary Teams*. Surrey: Ashgate.
- Housley, William & Fitzgerald, Richard (2009) *Membership Categorization, Culture and Norms in Action*. *Discourse & Society* 20 (3), 345–362.
- Hänninen, Kaija & Poikela, Ritva (2016) *Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus*. Teoksessa Maritta Törönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Helsinki: Gaudeamus, 148–164.
- Jayyusi, Lena (1991) *Values and Moral Judgment: Communicative Praxis as a Moral Order*. Teoksessa Graham Button (toim.) *Ethnomethodology and the Human Sciences*, Cambridge: Cambridge University Press, 227–251.



- Jokinen Arja (2008) Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisissa. Teoksessa Kirsi Juhila & Arja Jokinen (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 110–144.
- Jokinen, Arja (2012) Kategoriat, instituutio ja sosiaalisen järjestyksen tuottaminen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) Kategoriat, kulttuuri ja moraalit. Johdatus kategorianalyysiin. Tampere: Vastapaino, 227–266.
- Jokinen, Arja (2014) Onnistumisen tarinoita aikuissosiaalityössä. Teoksessa Riitta Haverinen, Marjo Kuronen & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino, 196–218.
- Jokinen, Arja (2016) Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde. Teoksessa Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Joutimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 138–147.
- Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (toim.) (2000) Auttamistyö keskusteluna – Tutkimuksia auttamistyön arjesta. Tampere: Vastapaino.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Raitakari, Suvi (2003) Sosiaalityötä menestystarinoiden tuolla puolella? Teoksessa Mirja Satka, Anneli Pohjola & Marketta Rajavaara (toim.) Sosiaalityö vaikuttajana. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja. Jyväskylä: SoPhi, 149–168.
- Juhila, Kirsi (2000) Neuvot ja pulmat lastensuojelukeskusteluissa. Teoksessa Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.) Auttamistyö keskusteluna – Tutkimuksia auttamistyön arjesta. Tampere: Vastapaino, 105–129.
- Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijänä ja asiakkaana. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi & Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (2012a) Kategorianalyysin juuret. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) Kategoriat, kulttuuri ja moraalit. Johdatus kategorianalyysiin. Tampere: Vastapaino, 17–43.
- Juhila, Kirsi & Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (2012b) Kategorianalyysin teesit. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) Kategoriat, kulttuuri ja moraalit. Johdatus kategorianalyysiin. Tampere: Vastapaino, 45–88.
- Järvinen, Minna-Kaisa (2015) Asiakas-työntekijäsuhde rikosseuraamusallalla. Dialoginen arviointi tiedontuotannon tapana. Acta Universitatis Tamperensis 2013. Tampere: Tampere University Press.
- Kulmala, Anna & Valokivi, Heli & Vanhala, Anni (2003) Sosiaalityön kohtaamia asiakkaiden kertomina. Teoksessa Mirja Satka, Anneli Pohjola & Marketta Rajavaara (toim.) Sosiaalityö vaikuttajana. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja. Jyväskylä: SoPhi, 125–146.
- Laitinen, Merja & Kemppainen, Tarja (2010) Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 138–177.
- Laitinen, Merja & Väyrynen, Tarja (2011) Eettiset haasteet lastensuojelun sosiaalityön prosessissa. Teoksessa Aini Pehkonen & Marja Väänänen-Fomin (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus, 163–187.
- Peräkylä, Anssi & Silverman, David (1991) *Sociology* (25) 4, 627–651.
- Ruusuvuori, Johanna (2016) Katse. Teoksessa Melisa Stevanovic & Camilla Lindholm (toim.) Keskustelun analyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta. Tampere: Vastapaino, 47–62.
- Sacks, Harvey (1972) On the Analyzability of Stories by Children. Teoksessa Jeff Coulter (toim.) *Ethnomethodological Sociology*. Aldershot: Edward Elgar Publishing Company, 254–270.
- Sacks, Harvey (1992) *Lectures on Conversation*, volumes 1 (LC1) and 2 (LC2). Toimittanut Gail Jefferson. Oxford: Basil Blackwell.
- Silverman, David (1997) *Discourses of Counselling. HIV Counselling as Interaction*. London: Sage.
- Suoninen, Eero & Wahlström, Jarl (2009) Interactional Positions and the Production of Identities: Negotiating Fatherhood in Family Therapy Talk. *Communication and Medicine* 6 (2), 199–209.
- Vehviläinen, Sanna (1999) *Structures of Counselling Interaction. A Conversation Analytic Study of Counselling Encounters in Career Guidance Training*. Helsinki: Helsinki University Press.
- Vehviläinen, Sanna (2014) *Ohjaustyön opas. Yhteistyössä kohti toimijuutta*. Helsinki: Gaudeamus.