

TAMPEREEN YLIOPISTO

Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

Päihde- ja rikoskierteen kokeneiden vertaistyöntekijöiden itsestä kertominen auttamistyön  
keskusteluissa

Janika Hellsten

Pro gradu -tutkielma

Yhteiskunta- ja

kulttuuritieteiden yksikkö

Sosiaalipsykologia

Syyskuu 2014

# TAMPEREEN YLIOPISTO

Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

JANIKA HELLSTEN

Pro gradu -tutkielma, 85s., 4 liitesivua

Sosiaalipsykologia

Syyskuu 2014

## Tiivistelmä

Alkoholin ja huumeiden ongelmakäytön tiedetään vahingoittavan terveyttä ja toimintakykyä sekä aiheuttavan kansanterveydellisiä kustannuksia. Päihdeiden ongelmakäyttöön voi liittyä myös lainrikkojuutta, jolla on haittoja ja kustannuksia kasvattavia seurauksia. Tutkielma kuvaa sitä, miten koulutetut vertaistyöntekijät käyttävät omista kokemuksista kertomista osana päihde- ja rikoskierteen katkaisemiseksi tehtävää auttamistyötä. Ammatillisessa auttamistyössä työntekijän itsestä kertomista ei pidetä tavanomaisena toimintana. Vertaistyössä sen sijaan vertaistyöntekijät voivat kertoa omista kokemuksistaan asiakkailleen. Tutkielmassa tarkastelun kohteena on vertaistyöntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisissa rakentuva vuorovaikutus, joka poikkeaa sekä ei-ammattillisesta vertaistuen rakentumisesta että ammatillisista auttamistyön kohtaamisista. Auttamistyö toteutuu enimmäkseen juuri keskusteluna, joten näiden keskustelujen systemaattinen tutkimus on tarpeen.

Vertaistyöntekijällä tarkoitetaan tutkielmassa päihde- ja rikoskierteen kokenutta ja päihdetyön ammattitutkinnon suorittanutta työntekijää, joka työskentelee päihde- ja rikoskierteessä olevien asiakkaiden kanssa. Vertaistyöntekijät työskentelevät yhdessä KRIS-yhdistyksessä, ja heidän työtään voidaan kuvata KRIS-vertaistyöksi. Aineistona on kahden vertaistyöntekijän nauhoittamia asiakaskeskusteluja neljän asiakkaan kanssa. Aineisto koostuu viidestä keskustelusta. Tutkimuskysymykseni ovat, mihin vertaistyöntekijät käyttävät itsestä kertomista auttamistyössä ja millaisiin puhejaksoihin itsestä kertominen sijoittuu. Tutkimusmenetelmänä käytän keskusteluanalyysia.

Analyysin keskiössä ovat puhejaksot, joissa vertaistyöntekijät kertovat omista päihde- ja rikoskierteeseen liittyvistä kokemuksistaan sekä selviytymisestään ja toipumisestaan. Kaikkiaan analyysi kohdentuu neljääntoista aineisto-otteeseen, joista esittelen kahdeksan aineisto-otetta. Analyysin perusteella vertaistyöntekijöiden itsestä kertomisen peruskäytötavat liittyvät erilaisiin neuvonnallisiin ja ohjauksellisiin puhejaksoihin. Itsestä kertomisen kautta asiakasta neuvotaan sekä suuremmin että ohjataan eri tavoin implisiittisemmin. Vertaistyöntekijät käyttävät itsestä kertomista esimerkiksi annetun neuvon perusteluna sekä uudenlaisen näkökulman rakennusaineena.

Tutkielma antaa tietoa siitä, miten vertaistyöntekijät tekevät auttamistyötä vertaistyön kentällä ja rakentavat suhdettaan asiakkaaseen. Vertaistyöntekijät käyttävät itsestä kertomista tutkimustulosten perusteella institutionaalisessa vuorovaikutuksessa asiakkaan neuvomisen ja ohjaamisen välineenä. Vertaistyöntekijät voivat tuoda omia kokemuksiaan esiin eri tavoin. Yhteistä itsestä kertoville puhejaksoille on se, että itsestä kertominen pyrittiin rakentamaan asiakasta hyödyttäväksi toiminnoksi. Tutkimustuloksilla osallistun vertaistyöstä ja kokemusasiatuntijuudesta käytävään yhteiskunnalliseen keskusteluun, jossa uudenlaiset auttamistyön tekemisen tavat hakevat paikkaansa ja muotoaan.

Avainsanat: auttamistyö, vertaistyö, KRIS-vertaistyö, päihde- ja rikoskierre, institutionaalinen vuorovaikutus, itsestä kertominen, keskusteluanalyysi

## Sisällysluettelo

1. Johdanto .....	1
2. Vertaistyö .....	4
3. Keskusteluanalyysi.....	10
3.1. Institutionaalinen vuorovaikutus .....	15
3.2 Institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimus.....	19
4. Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset.....	23
5. Aineisto .....	24
5.1 Eettinen pohdinta.....	26
6. Analyysin rakentuminen .....	28
6.1 Analyysin keskeiset käsitteet.....	30
6.2.1 Neuvot institutionaalisessa vuorovaikutuksessa.....	31
6.2.2 Kertomus, kerronta ja toinen tarina .....	33
6.2.3 Sympatia ja itsestä kertominen .....	34
7. Vertaistyöntekijän itsestä kertominen auttamistyön keskusteluissa .....	38
7.1 Työntekijän itsestä kertominen työntekijälähtöisissä neuvosekvensseissä.....	38
7.2 Työntekijän itsestä kertominen asiakaslähtöisissä neuvosekvensseissä .....	48
7.3 Työntekijän itsestä kertominen neuvonnallisissa ja asiakkaan ohjaamiseen liittyvissä puhejaksoissa.....	54
7.4. Yhteenveto.....	64
8. Pohdinta ja johtopäätökset .....	66
8.1 Jatkotutkimusajatuksia .....	71
Lähteet.....	72
LIITTEET .....	86

## 1. Johdanto

Suomalaisessa juomiskulttuurissa alkoholia käytetään vapaa-aikana rentoutumiseen ja arjesta irrottautumiseen, mutta alkoholi on edelleen myös suomalaisten ensisijainen ongelmapäihde (Warpenius & Holmila & Tigerstedt 2013, 5). Alkoholinkäyttö on yhteydessä myös väkivaltarikollisuuteen, kuten esimerkiksi henkirikosten tekemiseen (Lehti & Kivivuori 2013, 30, 34). Ongelmalliseen alkoholinkäyttöön voi liittyä myös muiden päihdyttävien aineiden, kuten huumeaineiden käyttöä. Suomalaista huumeidenkäyttöä voidaankin osaltaan luonnehtia sekakäytöksi (Varjonen & Tanhua & Forsell & Perälä 2014, 33, 48). Huumeidenkäytön säännölistyessä aineiden hankkimisesta tulee käyttäjälle keskeinen toiminto, rahantarve kasvaa ja käyttäjä kiinnittyy mahdollisesti yhä tiiviimmin myös rikolliseen alakulttuuriin, jolloin kynnys rikosten tekemiseen madaltuu ja rikosten tekeminen voi näyttäytyä jopa arkipäiväisenä (Kekki 2009, 122–124). Vaikka huumeidenkäytön ja rikosten tekemisen välistä yhteyttä on tutkittu, on yhteyden luonne edelleen epäselvä (Kekki 2005, 667). Kaikkiaan päihteiden ongelmakäyttö seurauksineen aiheuttaa sosiaalisia ja terveydellisiä haittoja käyttäjälle itselleen (esim. Kauppinen 2010) ja kuormittaa myös käyttäjän läheisiä, muita ihmisiä sekä laajemmin koko yhteiskuntaa (esim. Päihdetilastollinen vuosikirja 2013; Warpenius ym. 2013; Varjonen ym. 2014).

Päihde- ja rikoskierteestä irtautuminen on haastavaa ja vaatii ajattelu- ja toimintamallien sekä elämänsisältöjen muuttamista (Myllärinen 2001, 165–168). Toipuminen ja uudenlaisen elämäntavan omaksuminen ovat yksilöllisiä prosesseja eivätkä kaikki hyödy samanlaisesta tuki- ja auttamisverkostosta. Esimerkiksi alkoholiongelmista voidaan toipua omin voimin (spontaanisti), vertaistuen tai ammattilaisten tarjoaman hoidon kautta (Kuusisto 2010; ks. myös Koski-Jännes & Jussila & Hänninen 2000). Suomalainen päihdepalvelujärjestelmä on koettanut vastata erilaisiin päihdeongelmiin kattavasti (Andersson & Pirttijärvi & Rajamäki 2011, 69), mutta aina asiakkaiden ongelmat ja palvelujärjestelmän tarjonta eivät ole kohdanneet (Varjonen ym. 2014, 62; ks. myös Nylund 1996, 201). Päihdealalla toimitaan sekä ammattitasaisten, koulutettujen työntekijöiden että vertaistukea tarjoavien toimijoiden verkostoissa. Myös päihdealan auttamistyöntekijällä voi olla kokemus päihderiippuvuudesta ja siitä toipumisesta.

Päihdeongelman kokeneet ihmiset voivat jakaa kokemuksiaan vapaaehtoisuuteen perustuvassa vertaistukitoiminnassa, mutta he voivat myös kouluttautua eri reittejä pitkin kokemustaustaisiksi auttamistyöntekijöiksi. Tämä tutkielma käsittelee auttamistyötä, joka rakentuu ammatillisen auttamistyön ja vertaistuen rajapinnoille. Kutsun tätä auttamistyötä vertaistyöksi, jossa yhdistyvät

työntekijän omakohtaisesti koettu päihde- ja rikoskierre ja kierteestä selviytyminen sekä koulutuksen ja työkokemuksen kautta rakennettu ammatillisuus. Sekä vertaistoimijoiden, kokemustaustaisten ammattityöntekijöiden että ei-kokemustaustaisten ammattityöntekijöiden tekemällä auttamistyöllä voidaan ajatella olevan yhteinen perusta (Myllärinen 2011, 137–138). Vertaistyö voidaan nähdä yhtenä auttamistyön muotona. Tutkielma perustuu ajatukseen, että kaikenlaiset auttamistyön kohtaamiset toteutuvat merkittävässä määrin juuri keskustelukohtaamisina (Jokinen & Suoninen 2000).

Tutkielmaan osallistuneet päihde- ja rikostaustaiset sekä koulutetut vertaistyöntekijät työskentelevät KRIS-yhdistyksessä. KRIS-vertaistyössä asiakasta tuetaan katkaisemaan jo alkanut päihde- ja rikoskierre ja pyritään ehkäisemään syrjäytymiskiirteen syveneminen. Vertaistyö toteutuu erilaisina keskustelutapaamisina, tuki- ja neuvontatyönä sekä toiminnallisina ryhminä ja erilaisina virkistys- ja harrastustapahtumina. Tutkielma käsittelee juuri keskustelujen kautta rakennettuja vertaistyön asiakaskohtaamisia, joissa puhujina ovat vertaistyöntekijä ja asiakas. Keskusteluryhmät ja muut vertaistyön ryhmätoiminnot rajautuvat tutkielman ulkopuolelle. Vertaistyöntekijän ja asiakkaan keskustelutapaamiset voivat olla ennalta sovittuja, säännöllisesti toteutuvia tapaamisia, mutta keskusteluja voidaan järjestää muutenkin, esimerkiksi asiakkaan kriisiytyneen tilanteen selvittämiseksi. Monilla asiakkailla on päihteiden ongelmakäytön lisäksi rikostausta. Vertaistyöntekijät tekevät yhteistyötä myös eri viranomaistahojen kanssa. KRIS-vertaistyötä tehdään yhteistyössä erityisesti Rikosseuraamuslaitoksen organisaatioiden, kuten vankiloiden ja yhdyskuntaseuraamustoimistojen, kanssa. Vertaistyöntekijät ovat yhteydessä asiakkaan kanssa myös erilaisiin sosiaali- ja terveystalouteihin ja tarvittaessa ovat asiakkaan tukena viranomais- ja palvelukohtaamisissa.

Vertaistyö sijoittuu haastavasti vapaaehtoiseen kokemusten jakamiseen perustuvan vertaistuen ja ammatillisen, institutionaalista tehtäviä toteuttavan auttamistyön välimaastoon. Vertaistyössä kyse on tavoitteellisen auttamistyön toteuttamisesta, mutta vertaistyöntekijöillä on mahdollisuus hyödyntää työssään omia kokemuksiaan päihde- ja rikoskierteestä sekä toipumisesta. Perinteisesti ammatillisessa auttamistyössä työntekijöiden omien kokemusten esiintuomista on pyritty jollain tavoin säätelemään, ja työntekijän itsestä kertomista on pidetty epäammattimaisenakin toimintana. Toisaalta joissain terapiatyön kohtaamisissa terapeutin itsestä kertominen on nähty myös yhteistyösuhteen kannalta hyödylliseksi toiminnaksi. Vertaistyö ei kuitenkaan ole terapiatyötä, vaikka kummankin työn perimmäinen tavoite on auttaa asiakkaita.

Tutkielman tarkastelun kohteena on vertaistyöntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen, tarkemmin sanoen keskustelun, rakentuminen. Oletan, että vertaistyöntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus eroaa sekä puhtaasti vertaistuellisista tapaamisista että auttamistyötä tekevien koulutettujen ammattilaisten ja asiakkaiden välisistä kohtaamisista. Tutkielman tavoitteena ei ole arvioida vertaistyöntekijöiden työtä eikä vertaistyön vaikuttavuutta, vaan tarkastella vertaistyötä ja kuvata niitä elementtejä ja vuorovaikutuskäytänteitä, joiden varaan vertaistyö rakentuu. Fokus on siinä, mitä vertaistyöntekijät tekevät itsestä kertomisella auttamistyössä.

Tutkielma rakentuu kahdeksasta pääluvusta johdantoluku mukaan lukien. Seuraavassa luvussa avaan vertaistyön käsitettä. Kolmannessa luvussa esittelen käyttämäni tutkimusmenetelmää, keskusteluanalyysiä. Neljännessä luvussa esittelen tutkimuskysymykseni. Viidennessä luvussa kuvailen aineistoani ja pohdin tutkielman eettisiä kysymyksiä. Kuudes luku kuvaa analyysin rakentumista ja keskeisiä käsitteitä. Seitsemännessä luvussa esittelen analyysini keskeiset tulokset. Kahdeksas luku keskittyy pohdintaan ja johtopäätöksiin sekä jatkotutkimusajatuksiin.

## 2. Vertaistyö

Vaikeista kokemuksista selviytyminen, kuten päihdeongelmasta toipuminen, voi herättää ihmisessä halun auttaa toisia samankaltaisten vaikeuksien kanssa kamppailevia ihmisiä. Tämä auttaminen voi toteutua esimerkiksi palkattomana vertaistukena tai valjastamalla omat selviytymiskokemukset auttamistyön resursseiksi koulutuksen kautta (Rissanen 2013, 14). Auttaja-ammattilaiseksi kouluttautumisen ja työkokemusten karttumisen kautta ihminen työstää omaa ammattilaisuuttaan ja rakentaa itseään ammattityöntekijänä. Ammattilaiseksi kasvaminen ei kuitenkaan tarkoita sitä, että omat henkilökohtaiset kokemukset pitäisi piilottaa. Usein ammatilliseen toimintaan kuuluu kuitenkin se, että ammattilainen osoittaa olevansa auttamistyön kohtaamisissa juuri asiakasta varten. Ammattilainen pyrkii toisin sanoen instituutionsa edustajana työnsä tekemiseen, mikä tarkoittaa auttamistyön kohtaamisissa asiakkaan tukemista ja auttamista. Ammattilaisen itsestä kertomista pidetäänkin auttamistyön kohtaamisissa usein epätavanomaisena, jopa epäammattimaisena toimintana. Vertaistyön toimintakenttä poikkeaa kuitenkin tavanomaisista ammattiauttamistyön kohtaamisista, sillä vertaistyöntekijät eivät ole vain kouluttautuneet auttamistyöhön, vaan he ovat itse myös kokeneet vaikeita kokemuksia ja selviytyneet niistä. Esimerkiksi Maarit Andersson ym. (2011, 71) toteavat, että päihdehuollossa päihderiippuvuustoipumistaustaiset työntekijät muodostavat oman ammattikuntansa, jonka sisällä kokemustietoa hyödynnetään eri tavoin. Päihdetyössä kokemustiedon hyödyntäminen voidaan ymmärtää sekä päihteenkäytön lopettaneiden että päihkeitä aktiivisesti käyttävien näkökulmien hyödyntämisenä (emt. 70). Tähän tutkielmaan osallistuneet vertaistyöntekijät ovat selvinneet päihde- ja rikoskierteestä vuosia sitten, joten he edustavat osaltaan päihteenkäytön lopettaneiden kokemuskäytännöllä.

Suomalaisen päihdehoidon kenttään ovat jo pitkään kuuluneet päihdekokemustaustaiset päihdetyöntekijät (Andersson ym. 2011, 71; ks. myös Saarnio 2009). Päihde- ja mielenterveystyön kentällä puhutaan kirjavasti vertaistoimijoista, kokemusasiantuntijoista, kokemusammattilaisista, vertaistyöntekijöistä sekä vertaistukityöntekijöistä. Vertaistyötä tehdään monien nimikkeiden alla myös muualla<sup>1</sup>. Vertaistyöntekijöiden työnkuvat, työtehtävät sekä koulutus- ja ammattitaustat vaihtelevat. Suomessa vertaistyön kirjo paikantuu usein kolmannelle sektorille, mikä tarkoittaa sitä, että vertaistyöntekijät toimivat erilaisissa tehtävissä yhdistyksissä ja järjestöissä.

---

<sup>1</sup> Myös kansainvälisessä tutkimuskirjallisuudessa vertaistyötä ja vertaistyöntekijöitä kuvaavia käsitteitä käytetään eri tavoin. Esimerkiksi käsitteet ”peer work / worker”, ”peer support work / worker” (”PSW”), ”peer counsel(l)or / educator / specialist” ja ”consumer provider” voivat saada monenlaisia sisältöjä, ja näiden käsitteiden käyttötavoissa on eroja myös niihin liitetyn mahdollisen koulutuksen suhteen (ks. esim. Repper & Carter 2011, 393).

Vaikka kokemustietoa ja kokemusnäkökulmaa on hyödynnetty sekä päihde- että mielenterveystyössä, on se tapahtunut varsin vaihtelevasti ja pirstaleisesti. Sosiaali- ja terveysministeriön vuonna 2009 julkaisema mielenterveys- ja päihdetyön keskeisiä painotuksia vuoteen 2015 linjaava kansallinen mielenterveys- ja päihdesuunnitelma kehottaa kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden käyttöön mielenterveys- ja päihdetyön suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 20). Vertaistyötä ei suunnitelmassa mainita käsitteenä, mutta kokemusasiantuntijat ja vertaistoimijat on määritelty. Vertaistoimija määritellään kokemustaustaiseksi, vapaaehtoisuuteen perustuvaksi asiakkaan pitkäaikaisen hoidon rinnalla kulkevaksi yksilö- tai ryhmämuotoiseksi tueksi. Esimerkkinä vertaistoiminnasta suunnitelmassa mainitaan AA-toiminta. Kokemusasiantuntijoita ovat suunnitelman mukaan omakohtaisesti päihde- ja mielenterveysongelmista kärsivät ja toipuneet sekä heidän omaisensa ja läheisensä. Suunnitelmassa kehoitetaan laajentamaan päihdetyön ammattitutkintoa, jonka nähdään tukevan kokemusasiantuntijoiden tarkoituksenmukaista hyödyntämistä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 20, 38–39). Päihdetyöntekijän näyttötutkinto eli päihdetyön ammattitutkinto luotiin juuri oman kokemuksen omaavien päihdetyöntekijöiden ammattitaidon varmistamiseksi (Andersson ym. 2011, 71). Opetushallitus on säätänyt päihdetyön ammattitutkinnon suorittamista koskevat määräykset ja ohjeet (ks. tarkemmin [http://www.oph.fi/download/148948\\_Paihdeyton\\_ammattitutkinto\\_1\\_5\\_2013.pdf](http://www.oph.fi/download/148948_Paihdeyton_ammattitutkinto_1_5_2013.pdf)). Tutkielmaan osallistuneet vertaistyöntekijät ovat suorittaneet päihdetyön ammattitutkinnon.

Vertaistyön tapaamisissa asiakas ja vertaistyöntekijä eivät ole samanlaisessa elämäntilanteessa (vrt. Nylund 2005). Vaikka vertaistyöntekijä olisikin kokenut mahdollisesti hyvin samankaltaisia kokemuksia kuin asiakas, on vertaistyön asiakaskohtaamisten tavoitteena selvittää asiakkaan elämäntilannetta ja auttaa asiakasta. Sen sijaan vertaistuessa keskeistä on tuen antamisen ja saamisen vastavuoroisuus, mikä näyttäytyy osapuolten vapaaehtoisesti keskenään jakamina, omakohtaisina kokemuksina (Hyväri 2005, 224–225). Julie Repperin ja Tim Carterin (2011, 394–395) mukaan vertaistuelle leimallinen vastavuoroinen kokemusten jakaminen eroaa vertaistyön ytimestä, jossa vertaistyöntekijät hyödyntävät omia toipumiskokemuksiaan nimenomaan työnsä tekemisessä. Siinä missä vertaistukitoiminta perustuu vapaaehtoisuuteen ja palkattomuuteen, vertaistyö hakee muotoaan ja paikkaansa sellaisena auttamistoimintana, josta maksetaan palkkaa tai palkkiota (Rissanen 2013, 14).

Oman toipumiskokemuksen paljastamiseen ammatillisessa työssä voidaan suhtautua monin tavoin. Omien kokemusten paljastaminen on herättänyt keskustelua paitsi ammatillisen vuorovaikutuksen



tutkimuksen, kuten esimerkiksi terapiatutkimuksen kentällä, myös päihdealan toimijoiden keskuudessa. Esimerkiksi William A. Rule (2010) päätyy toteamaan päihdealan toimijoille suunnatussa ammattilehdessä, että työntekijän ei ole sopivaa tuoda omia toipumiskokemuksiaan esiin asiakastapaamisissa. Sen sijaan esimerkiksi moniammatillisesti toteutettuun myllyhoitoon<sup>2</sup> kuulu se, että myllyhoidon koulutetuilla päihdeterapeuteilla on oma toipumiskokemus. Päihdeterapeuttien oma kokemus näkyy terapiavuorovaikutuksessa monitasoisesti, vaikka terapeutit eivät suoraan kertoisikaan omista kokemuksistaan. (Halonen 2002, 14–20; ks. myös Halonen 2006.) Halonen (2002) on myös havainnut, että päihdeterapeutti voi kertoa toipumisestaan ja päihdehistoriastaan siten, että kertominen näyttäytyy asiakkaita jollain tavoin hyödyttävänä toimintana. Käsittelen auttamistyötä tekevien työntekijöiden itsestä kertomista tarkemmin kappaleessa 6.2.3.

Vaikka kokemustausta ei ole ulkoapäin opiskeltavissa, tie toipujasta omia kokemuksia hyödyntäväksi auttamistyöntekijäksi on vaativa (Rissanen 2013, 14; ks. myös Hyväri 2001; Brown 1991). Vertaistyöntekijällä on koulutuksen lisäksi myös pidempi kokemus toipumisesta (esimerkiksi raittiudesta), jolloin hän voi omista kokemuksistaan kertomalla toimia esimerkkinä ja tarjota erilaista tietoa tarjolla olevista palveluista. Halonen (2002, 18–19) huomauttaa, että päihdekokemustaustainen terapeutti voi toimia asiakkaalle paitsi onnistuneena roolimallina myös ylitulkitsevana AA-tietäjänä. Vertaistyöntekijät voivat kertoa kokemuksistaan monenlaisissa ympäristöissä ja erilaisille vastaanottajille, joita voivat olla asiakkaiden lisäksi sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset ja opiskelijat (Rissanen 2013, 14–15). Omista kokemuksista puhuminen muokkautuu siten aina tilanteiden ja kuulijoiden mukaan. Tässä tutkielmassa vertaistyöntekijät kertoivat itsestään juuri asiakaskohtaamisissa. Seuraavaksi esittelen tarkemmin kokemusasiantuntijuuden, vertaistyön ja KRIS-vertaistyön käsitteitä ja käsitteiden välisiä suhteita.

Kokemusasiantuntijaksi voidaan määritellä henkilö, joka on käynyt kokemusasiantuntijakoulutuksen<sup>3</sup> ja jolla on kokemus mielenterveys- tai päihdeongelmasta sitä sairastavana, siitä kuntoutuvana, sairastuneen läheisenä tai palvelujen käyttäjänä. Vaikeat kokemukset sinänsä eivät tuota asiantuntijuutta, vaan omien kokemusten riittävä, refleктоiva

---

<sup>2</sup> Minnesota-mallinen päihderiippuvuuden hoitomuoto, myllyhoito, pohjaa AA-ideologiaan. Myllyhoidossa sovelletaan ammatillisesti AA:n 12:n askeleen toipumishjelmaa. (Halonen 2002, 14–16; ks. myös Arminen & Halonen 2007.)

<sup>3</sup> Mielenterveys- ja päihdesuunnitelman (2009–2015) toimeenpanoväylänä toimivat sosiaali- ja terveydenhuollon kansalliset kehittämissuunnitelmat, niin sanotut Kaste-hankkeet, kuten esimerkiksi Etelä-Suomen Kaste-alueen Mielen avain -hanke. Mielen avain -hankkeen kokemusasiantuntijakoulutus pilotoitiin Välittäjä 2013 Pohjanmaa -hankkeen muotoileman koulutusmallin pohjalta. (Kurki 2013, 20; Sinkkonen & Kurki 2013, 20–21.) Kokemusasiantuntijakoulutus on kaikkiaan vakiintumatonta ja vaihtelevaa, ja sitä toteutettu monien eri tahojen toimesta (Nordling & Hätönen 2013, 143).

käsittely koulutuksen kautta mahdollistaa näiden kokemusten tietoisien hyödyntämisen. Kokemusasiantuntijatermiä voidaan käyttää eräänlaisena kattokäsitteenä, joka pitää sisällään erilaisia rooleja, kuten tukihenkilön, vertaisohjaajan ja kokemusammattilaisen roolit. Kokemusasiantuntijatoiminta perustuu niin potilasjärjestötoimintaan, vertaistukeen kuin vapaaehtoistoimintaan, mutta kokemusasiantuntijan työ ei ole vapaaehtoistyötä. (Rissanen 2013, 14–17; <http://www.kokemusasiantuntija.fi/8>.)

Myös kokemusammattilaisuuden käsitettä käytetään eri tavoin. Esimerkiksi Suomen Päihdetyöntekijöiden yhdistyksen (<http://paihdetyontekijat-fi.directo.fi/>) mukaan kokemusasiantuntijakoulutuksen sekä päihdealan koulutuksen käynnyttä henkilöä voidaan kutsua kokemusammattilaiseksi (ks. myös Rissanen 2013, 17). Kokemusammattilaisuuden ja vertaistyön käsitteitä yhdistää tulkintani mukaan ajatus siitä, että ihminen hyödyntää tietoisesti omia elämäkokemuksiaan ja erityisesti toipumiskokemuksiaan auttamistyössään.

Tutkielmaan osallistuneet vertaistyöntekijät eivät ole suorittaneet kokemusasiantuntijakoulutusta, joten en käytä heistä kokemusasiantuntijan tai kokemusammattilaisen käsitteitä. Sen sijaan tutkielmaan osallistuneiden vertaistyöntekijöiden työtä voidaan kuvata KRIS-vertaistyön käsitteen avulla. Tutkielmaan osallistuneet vertaistyöntekijät tekevät työtään yhdessä KRIS-yhdistyksessä ja kutsuvat myös itse työtään KRIS-vertaistukityöksi ja KRIS-vertaistyöksi. Käytän tutkielmassa lyhyempää nimitystä KRIS-vertaistyö. KRIS-vertaistyön tavoitteena on edistää lainrikkoja- ja päihderiippuvuustaustaisten ihmisten elämää ja yhteiskuntaan kiinnittymistä tarjoamalla erilaisia toimintamahdollisuuksia ja palveluita esimerkiksi avotyön ja vankilatyön muodoissa (<http://www.kris.fi/mika-kris-on/avotyö/>; <http://www.kris.fi/mika-kris-on/vankilatyö/>).

KRIS-toiminnalle tunnusomaista on se, että jäsenistö koostuu pääasiassa entisistä päihdeongelmaisista rikollisista (<http://www.kris.fi/mika-kris-on/historia/>). KRIS-toiminta on lähtöisin Ruotsista, josta se on levinnyt muualle, myös Suomeen. KRIS-toiminta aloitettiin Suomessa vuonna 2001 nimellä Rikollisten Revanssi Yhteiskunnassa (RRY), joka on suomennos ruotsinkielisestä Kriminellas Revansch i Samhället -nimityksestä. Nimi muutettiin KRIS Suomi ry:ksi vuonna 2003, ja nimenmuutoksen jälkeen yhdistys rekisteröitiin. Suomessa KRIS-toimintaa on eri paikkakunnilla. Paikallisten KRIS-yhdistysten toiminta perustuu neljään periaatteeseen. Nämä periaatteet ovat päihdeettömyys, rehellisyys, toveruus ja yhteisvastuullisuus. KRIS-Suomen keskusliitto ry toimii katto-organisaationa Suomen KRIS-jäsenyhdistyksille. (<http://www.kris.fi/mika-kris-on/historia/>; <http://www.kris.fi/mika-kris-on/>; <http://www.kris.fi/kris-suomen-keskusliitto/jasenyhdistykset/>.)

KRIS-toiminnalle luonteenomaista on tuoda vahvasti esiin vertaisuuden näkökulmaa. KRIS-toiminta on kaikkiaan ollut järjestökentällä poikkeuksellista juuri siksi, että jäsenet koostuvat entisistä päihdeongelmaisista lainrikkojataustaisista ihmisistä. KRIS-yhdistyksen varsinaisella jäsenellä on oltava päihde- tai vankilatausta. KRIS-vertaistyötä tehdään kuitenkin erilaisin koulutuksellisin taustoin. KRIS-yhdistykset tekevät yhteistyötä monien muiden toimijoiden kanssa, mikä näkyy esimerkiksi vankilatyössä (<http://www.kris.fi/mika-kris-on/vankilatyo/>).

KRIS-toiminta tähtää erityisesti päihdeongelmaisten ja rikostaustaisten ihmisten elämänhallinnan tukemiseen ja syrjäytymiskiirteen katkaisemiseen. KRIS-vertaistyö pyrkii erilaisin työmuodoin tavoittamaan päihde- ja rikoskierteessä eläviä ihmisiä ja tarjoamaan heille tukea ja mahdollisuutta päihdeettömään ja rikoksettomaan elämäntapaan. Asiakkailla erilaisten päihdeiden ongelmakäyttö ja mahdollisesti myös mielenterveysongelmat ovat heikentäneet eri tavoin heidän hyvinvointiaan ja elämänhallintaansa. Päihde- ja rikoskierteessä elämisellä on usein myös erilaisia rikosoikeudellisia seurauksia. Monella asiakkaalla onkin jonkinlainen rikostausta. Tutkielmassa asiakkaiden rikostausta tulee esiin siinä että, osa asiakkaista oli keskustelujen nauhoittamisen aikaan siirtymässä vankilasta vapauteen ja osa menossa vankilaan suorittamaan rangaistustaan.

KRIS-toiminta antaa yhden näkökulman siihen, millaista vertaistyö voi olla. Päihde- ja mielenterveysalalla vertaistyöntekijät voivat toimia myös ammattilaisen työparina erilaisissa työympäristöissä (Rissanen 2013, 14). Vertaistyöntekijöiden ja ei-kokemustaustaisten ammattilaisten yhteistyö ei kuitenkaan aina ole saumatonta. Esimerkiksi Vivien Kemp ja Anthony R. Henderson (2012) mainitsevat lyhyessä katsauksessaan, että mielenterveystyössä toimivat vertaistyöntekijät kohtaavat työssään erilaisia haasteita, jotka liittyvät paitsi stigmatisoinnin pelkoon myös oman henkilökohtaisen rajan ylläpitoon asiakastyössä. Toisessa tutkimuksessa työyhteisön arvostuksesta huolimatta osa vertaistyöntekijöistä toi esiin, että he olivat toisinaan huolissaan oman osaamisensa riittävydestä ja työnsä laadusta. Vertaistyöntekijyyttä kuvattiin esimerkiksi eräänlaisena välitulana asiakkaana olemisen, vertaisuuden ja ammattilaisuuden välillä, jossa kuitenkin lähennyttiin ammattimaista työn tekemisen tapaa vertaisuuden sijaan. (Gillard & Edwards & Gibson & Owen & Wright 2013.) Myös asiakkaat voivat suhtautua vertaistyöntekijöihin monin tavoin. Norman ym. (2008) ovat tutkineet suomensisäisten huumeidenkäyttäjien hepatiitti C -viruksen aiheuttaman maksatulehduksen hoitoa tarjoavaa moniammatillista yksikköä. Tulosten mukaan asiakkaat kokivat vertaistyöntekijät tärkeiksi tukijoiksi, jotka kuuntelivat ja ymmärsivät asiakasta tuomitsematta. Eräs asiakas kuvasi vertaistyöntekijätapaamisten eroavan selvästi ammattilaistaustaisten työntekijöiden tapaamisista ja toi esiin, että vertaistyöntekijä oli tärkeä juuri

”tavallisena ihmisenä” jolta ei tarvinnut koettaa peitellä tai salata mitään. Toinen asiakas toi esiin, että hän olisi puolestaan odottanut vertaistyöntekijältä sekä vertaisuusorientaatiota että ammatillista suhtautumista. Vertaistyöntekijät toivat puolestaan esiin ongelmia siinä, että terveydenhuollon ammattilaiset suhtautuivat heihin epäluottamusta osoittavalla tavalla ja toisinaan asiakkaat suhtautuivat heihin hyvin tarvitsevasti. (Norman ym. 2008.)

KRIS-vertaistyöntekijät käyvät asiakkaiden kanssa erilaisia tukikeskusteluja. Keskustelut asiakkaiden kanssa voivat tapahtua hyvinkin spontaanisti, mutta tapaamisia sovitaan myös etukäteen. Esimerkkinä etukäteen sovittavista vertaistyöntekijöiden ja asiakkaiden tapaamisista ovat päihdetuntitapaamiset, joiden toteutumista Rikosseuraamuslaitos seuraa. Päihdetunneilla on tarkoitus keskustella asiakkaan kanssa nimenomaisesti päihteidenkäytöstä ja tavoitteena on auttaa asiakasta ymmärtämään päihteidenkäyttöään ja tulemaan tietoisiksi käytön seurauksista ja vaikutuksista elämänhallintaan. Päihdetuntitapaamiset on tarkoitettu erilaisiin yhdyskuntaseuraamuksiin tuomituille asiakkaille, joilla on ongelmallista päihteidenkäyttöä. Yhdyskuntaseuraamukset kuuluvat osaksi rangaistusten täytäntöönpanojärjestelmää ja eroavat vankeusrangaistuksesta siten, että seuraamuksiin tuomittu voi edelleen toimia, valvotusti ja velvoitteiden mukaan, lähiyhteisössään, mikä ei ole vankeudessa mahdollista ([http://www.porttivapauteen.fi/laheiset/paiva\\_kerrallaan/rangaistukseen\\_tuomittu/1.\\_yhdyskuntaseuraamukset](http://www.porttivapauteen.fi/laheiset/paiva_kerrallaan/rangaistukseen_tuomittu/1._yhdyskuntaseuraamukset)). Tämän tutkielman keskustelut ovat kaikki ennalta sovittuja tapaamisia, mutta päihdetuntitapaamisia keskusteluista on vain kaksi.

KRIS-vertaistyöntekijät ovat itse esimerkkejä siitä, että pitkäänkin jatkunut päihde- ja rikoskierre voidaan oikeasti katkaista. Vertaistyöntekijät pyrkivät tarjoamaan sekä keskustelutukea että päihteetöntä tekemistä ja toimintaa. Vaikka vertaistyössä tehdään asiakkaiden kanssa tietynlaista ongelmanratkaisutyötä, työntekijän ei odoteta ratkaisevan asiakkaan ongelmia. Vertaistyössä ei myöskään terapian tavoin eikä keinoin keskitytä asiakkaan kokemuksiin. Vertaistyöntekijän ja asiakkaan tapaamiset eivät myöskään rakennu selkeästi rajatuiksi palvelukohtaamisiksi tai asiointitilanteiksi. Vaikka KRIS-vertaistyötä, etenkin päihdetuntitapaamisia, voidaan kuvata osaltaan päihdetyöksi, ei vertaistyöntekijöiden työ ole päihdehoidollista työtä eikä päihdeterapiaa. Tarvittaessa vertaistyöntekijät voivat auttaa asiakkaita hakeutumaan hoidollisten palvelujen tai muiden sosiaali- ja terveystalvelujen piiriin.

Kirsi Juhila ja Tarja Pösö (2000, 38–40) muistuttavat, että ilman ongelman tai ongelmalliseksi määritellyn tilanteen olemassaoloa asiakas ja auttamistyöntekijä eivät edes tapaisi. Näin ollen auttamistyön kohtaamiset rakennetaan aina jollain tapaa ongelman ja siitä tehtyjen tulkintojen

ympärille. Vertaistyössä, kuten muussakin auttamistyössä, keskeisenä voidaan pitää luottamuksellista ja toimivaa yhteistyösuhdetta asiakkaan kanssa. Vertaistyöntekijä voi keskusteluissa tukea, ohjata ja neuvoa asiakasta ja tarjota asiakkaalle tietoa esimerkiksi saatavilla olevista palveluista. KRIS-vertaistyöntekijöiden tekemä auttamistyö ei perustu erityisiin ammatillisiin tekniikoihin tai lähestymistapoihin, vaan auttamistyötä tehdään sekä koulutuksen ja työkokemuksen pohjalta että omiin elämäkokemuksiin nojaten. Vertaistyölle ei myöskään ole asetettu mitään erityisiä terapeuttisia tavoitteita (vrt. Halonen 2002). Koulutetulle ammattilaiselle epätyypilliseen tapaan KRIS-vertaistyöntekijät voivat tuoda asiakastyössä esiin omia kokemuksiaan päihde- ja rikoskierteestä sekä selviytymisestään. Tiivistetysti voidaan sanoa, että KRIS-vertaistyö rakentuu vertaisuutta ja ammatillisuutta yhdistäväksi tavoitteelliseksi ja ohjaavaksi tuki- ja auttamistyöksi, joka pyrkii auttamaan erityisesti päihde- ja rikoskierteessä eläviä ihmisiä (vrt. Juhila & Pösö 2000, 41–57).

Tämä tutkielma tarkastelee yhdenlaisen auttamistyön muodon, vertaistyön, vuorovaikutuksen rakentumista. KRIS-vertaistyö sijoittuu vertaistuen ja ammatillisen auttamisen rajapinnoille siten, että tutkimukseen osallistuneet vertaistyöntekijät toimivat sekä omiin päihde- ja rikoskierrettaustoihinsa nojaten samankaltaisia elämäkokemuksia kokeneina vertaisina että institutionaalisen tehtävänsä ja koulutuksensa mukaisesti tavoitteellista auttamistyötä tekevinä työntekijöinä. Tutkielman keskiössä on vertaistyöntekijöiden puhetoiminta erilaisissa KRIS-vertaistyön asiakaskeskusteluissa. Analyttinen huomio fokuoitetu hetki hetkeltä rakentuviin vertaistyön keskustelukohtaamisiin ja erityisesti siihen, mitä vertaistyöntekijät itsestä kertomisella keskusteluissa tekevät. Valitsemani tutkimusmenetelmä, keskusteluanalyysi, mahdollistaa vuorovaikutuksen rakentumisen tarkastelun ja analysoinnin.

### 3. Keskusteluanalyysi

Keskusteluanalyttisen tarkastelun polttopisteessä on sekä paikallisesti jäsentynyt ja järjestynyt sosiaalinen toiminta että vuorovaikutuksen mikrotason prosessit ja rakenteet, joita ei voi tavoittaa jälkikäteen muistellen ja kuvaten (Heritage 1996, 231). Keskusteluanalyysissä kysymyksenasettelut suuntautuvat sosiaalisessa kanssakäymisessä yhteisesti rakennettuja toimintakokonaisuuksia kohti, ja kiinnostus kohdistuu ensisijaisesti siihen miten ja millaisin vuorovaikutuksellisin toiminnoin keskustelu jäsentyy yhteisesti koordinoitukseksi kokonaisuudeksi. Keskeistä on tarkastella vuorovaikutuksen rakentumista siitä näkökulmasta käsin, miten toiminta rakentuu sellaiseksi kuin se rakentuu ja miksi osapuolet toimivat kuten toimivat (*“Why this now?”*)

(Heritage & Clayman 2012, 20). John Heritage (2004, 104) tiivistää keskustelunanalyysin peruskysymyksen muotoutuvan kysymykseksi siitä, miten järkevä, sosiaalinen toiminta on mahdollista.

Keskustelunanalyttiset metodiset oivallukset paikantuvat Harvey Sacksin vuosina 1964–1972 pitämiin luentosarjoihin, jotka hänen oppilaansa Gail Jefferson äänitti ja litteroi (Ruusuvuori 2001, 387; ks. tarkemmin Sacks 1992a; 1992b). Sacksin mukaan sosiaalisessa vuorovaikutuksessa tuotetaan samanaikaisesti sosiaalista järjestystä ja sosiaalisessa vuorovaikutuksessa vallitsee järjestys kaikkialla. Keskustelunanalyttistä tutkimussuuntaa olivat Sacksin lisäksi rakentamassa myös Emanuel A. Schegloff sekä Gail Jefferson. (Ruusuvuori 2001, 383–385; Heritage 2004, 103–104; ks. tarkemmin Sacks & Schegloff & Jefferson 1974.)

Keskeiset arkista vuorotellen toimimista koskevat havainnot on esitetty Harvey Sacksin, Emanuel A. Schegloffin ja Gail Jeffersonin (1974) klassikkoartikkelissa. Arjen keskusteluissa vuorottelu tapahtuu ikään kuin luonnostaan, kun taas institutionaalisissa tilanteissa vuorottelua ohjaa myös instituution eläväksi puhuminen (Hakulinen 1997b, 33). Esimerkiksi juuri auttamistyön kohtaamisista rakennetaan tietynlaisia, tavoitteellisia institutionaalisia kohtaamisia siten, että puhujat suuntautuvat tilanteeseen tietynlaisena hetki hetkeltä. Palaan institutionaaliseen vuorovaikutukseen tarkemmin seuraavassa alaluvussa (3.1). On kuitenkin huomattava, että myös institutionaalisen vuorovaikutuksen taustalla toimivat arkivuorovaikutuksen säännönmukaisuudet. Seuraavaksi avaan lyhyesti keskustelunanalyysin juuria ja perusolettamuksia.

Etnometodologiaa voidaan luonnehtia tavaksi tarkastella sosiaalista järjestystä ja ihmisten toimintaa. Etnometodologia on tutkimuksen tekemisen laajempi kehys, joka toimii kasvualustana monentasoisille tutkimuksellisille lähestymistavoille. Etnometodologian keulahahmona pidetyn Harold Garfinkelin ja vuorovaikutusta omalakisena järjestyksenä, vuorovaikutusjärjestyksenä, tutkineen mikrososiologin Erving Goffmanin ajatukset ovat vaikuttaneet keskustelunanalyysin isänä pidetyn Sacksin oivalluksiin (ks. esim. Heritage ja Clayman 2012, 8–12; Heritage 2004, 103–104). Vaikka Garfinkelin, Goffmanin ja Sacksin ajatuksia yhdistää pyrkimys tavoittaa sosiaalisen elämän järjestäytyneisyys ihmisten arkisia vuorovaikutukseen kytkeytyviä toimintatapoja tarkastellen, heidän kehittelemiään suuntauksia on mielekästä tarkastella omina lähestymistapoinaan (ks. esim. Hutchby ja Wooffitt 1998, 27–37). Goffmanin työn ansiosta vuorovaikutus on mahdollista nähdä itsenäisenä, tutkittavissa olevana ilmiönä, ja Garfinkelin jalanjalkia seuraten etnometodologisesti virittynyt tutkimuksellinen katse voidaan kiinnittää jokapäiväisen, sosiaalisen todellisuuden tuottamisen käytäntöihin ja prosesseihin (Heritage 2004, 103–104).

Keskustelunalyysin idean ymmärtämisen kannalta oleellista on puheen ymmärtäminen organisoituna toimintana, puhujien omien orientaatioiden kuvaaminen, kaksinkertaisen kontekstuaalisuuden oivaltaminen sekä pienimmänkin vuorovaikutustoiminnon havaitseminen olennaisena osana vuorovaikutuksen rakennetta ja jäsentymistä (Heritage 1996, 236–237). Käsittelen seuraavaksi näitä keskustelunalyysin lähtökohtina pidettäviä perustavanlaatuisia oletuksia sosiaalisesta toiminnasta ja järjestyksestä.

Keskustelunalyysissä vuorovaikutus nähdään rakenteellisesti järjestäytyneenä toimintana, jossa on havaittavissa erilaisia puhetoimintoja. Sosiaalisen toiminnan ja vuorovaikutuksen piirteet ilmentävät tunnistettavissa olevia ja kutakuinkin pysyviä rakenteita. Puhe nähdäänkin organisoituneena toimintana. (Heritage 1996, 236.)

Toisekseen puhujat ottavat huomioon kontekstin. Konteksti ei ole säiliönkaltainen valmiiden olosuhteiden määrittämä ”ämpäri”, vaan puhujat aina sekä suuntautuvat jollain tavoin kontekstiin että dynaamisesti luovat sitä keskustellessaan (Heritage & Clayman 2012, 21–22). Keskustelunalyyttisin käsittein puhutaan kaksinkertaisesta kontekstuaalisuudesta; tilanteinen toiminta on aina sekä kontekstin muovaamaa että kontekstia muovaavaa (Heritage 1996, 236–237, 278–279; Drew & Heritage 1992b, 18–19). Keskustelunalyysissä konteksti tarkoittaa sitä, että edeltävä puheenvuoro on aina kontekstin (sitä edeltävän vuoron) muovaamaa ja osaltaan rakentaa seuraavaa vuoroa eli muovaavaa kontekstia. Näin ollen esimerkiksi institutionaalinen ympäristö ei automaattisesti synnytä tietynlaista keskustelua ja suhdetta puhujien välille, elleivät puhujat jollain tavoita suuntaudu instituutioon, puhu sitä olemassa olevaksi.

Kolmanneksi keskeistä on tutkia vuorovaikutuksessa havaittavia orientaatioita edeltävään toimintaan tietynlaisia relevansseja luovana (Heritage 2004, 105–106). Meneillään olevaan toimintaan suhtaudutaan tietynlaisina puhetoimintoina: kysymyksinä, kannanottoina tai esimerkiksi kutsuina. Esimerkiksi kutsuun odotetaan myöntävää vastausta, jota sanotaan preferoiduksi vastaukseksi. Kieltäytyminen sen sijaan on odotuksenvastainen, preferoimaton jälkijäsen. Avaan näitä vierusparikäsitteiksi (adjacency pair) kutsuttuja keskustelunalyyttisiä käsitteitä hieman myöhemmin tarkemmin. On huomattava, että kutsut sen enempiä kuin kysymyksetkään eivät sinänsä tuota tietynlaisia vastausvuoroja, mutta tavallaan kutsuvat tietynlaisia responsseja esiin. Juuri tässä todentuu vuorovaikutuksen tässä ja nyt -luonne sekä vuorovaikutuksen osapuolten keskenään rakentama yhteisymmärrys, intersubjektiivisuus. Vuorovaikutus on pienintä piirtoaan myöden merkityksellisesti rakentunutta (Heritage 1996, 236–237).

Hakulisen (1997a, 17) mukaan keskusteluanalyysissä puheenvuorojen sisällöt eivät ole irrotettavissa siitä, miten puheenvuoro ilmaistaan. Keskusteluanalyysi kohdentuukin kielenkäytön formaalisen puolen tarkasteluun. Keskusteluanalyysissä tutkitaan vuorovaikutuksessa havaittavissa olevia piirteitä, kuten erilaajuisia sekvenssejä eli puhejaksoja, vuoronmuotoiluja, katseen suuntaamista ja vaikkapa puhujien ilmeitä ja muita ei-kielellisiä vuorovaikutuskeinoja, kuten esimerkiksi hymyä ja naurua (esim. Haakana 1999; 2001; 2010; Arminen & Halonen 2007). Keskusteluanalyysi pyrkii selvittämään kaikkea sitä, mitä puheenvuoroilla tehdään ja saadaan aikaan (Hakulinen 1997a, 15). Käsittelen seuraavaksi lyhyesti keskusteluanalyysin keskeisiä perusjäsenyyksiä, jonka jälkeen tarkastelen vuoron rakenteeseen liittyviä keskusteluanalyttisiä huomioita.

Vuorottelujäsennys (turn-taking organization) on keskeinen sosiaalisen järjestytyneisyyden muoto, joka läpäisee sosiaalisen toiminnan perustavanlaatuisesti ja on havaittavissa puheessa puheenvuorojen vuorotteluna (Sacks ym. 1974). Keskustelut koostuvat usein huomaamattoman sujuvasti siten, että puheenvuorot seuraavat toisiaan, puhujia on yleensä äänessä vain yksi kerrallaan, ja puhujien vaihdokset tapahtuvat tietyin, julkilausumattomin säännöin (Hakulinen, 1997b, 32–55).

Sekvenssijäsennys (sequence organization) tarkoittaa puheenvuorojen toisiinsa limittymistä. Tämä tarkoittaa sitä, että peräkkäiset puhetoiminnot muodostavat eripituisia jaksoja, sekvenssejä. Vakiintuneita kahden vuoron kokonaisuuksia, kuten vaikkapa kysymistä ja vastausta, kutsutaan vieruspareiksi (adjacency pair), jotka rakentuvat kysymisestä (etujäsen) ja vastauksesta (jälkijäsen). Kuten jo aiemmin tässä luvussa toin esiin, tietynlainen etujäsen kutsuu tietynlaisia jälkijäsentä, joskaan aina vierusparin jäsenet eivät esiinny välittömästi peräkkäin. Jälkijäsen voidaan tuottaa joko odotuksenmukaisesti (preferoidusti) tai odotuksenvastaisesti (preferoimattomasti). Voidaankin puhua sekventiaalisesta implikaatiosta, joka näkyy selvimmän juuri vierusparirakenteissa; edeltävä vuoro implikoi seuraavalle vuorolle tietynlaisia vaihtoehtoja. Sekvenssit voivat myös laajentua eri tavoin. Laajennus voi esimerkiksi osoittaa, että kysymykseen ei ole tuotettu vielä vastausta tai että kutsusta kieltäytymistä perustellaan selonteoin. (Raevaara 1997; ks. myös Hutchby & Wooffitt 1998, 39–43.)

Preferenssijäsennys (preference organization) ohjaa vuorovaikutusta siten, että se toimii kaikilla vuorovaikutuksen tasoilla, kuten vuorottelussa ja korjausrakenteissa (Tainio 1997, 93–110). Preferenssijäsennyksen ydin tiivistyy siihen, että vuorovaikutuksessa pyritään saavuttamaan ja säilyttämään tietty samanmielisyys ja solidaarisuus, ikään kuin yhteinen suunta ja askellus (Tainio



1997; ks. myös Hutchby & Wooffitt 1998, 43–47). Keskustelun sujuvaa etenemistä turvaa myös korjausjäsenyys (repair organization). Korjausjäsenyystä voidaan pitää eräänlaisena yläkäsitteenä erilaisille mekanismeille, joiden avulla puhujat käsittelevät yhteisymmärrystä vaarantavia ja murtavia seikkoja vuorovaikutuksessa. Yhteistä ymmärrystä ja keskustelun sujuvuutta vaarantavat seikat voivat liittyvät ymmärrykseen, puhumiseen ja kuulemiseen. Keskusteluanalyttisessä mielessä korjaus nähdään prosessina, jolla on alku ja loppu. (Sorjonen 1997; ks. myös Hutchby & Wooffitt 1998, 59–69.)

Keskusteluanalyysi ei ole kiinnostunut puheenvuorojen kieliopillisesta puhtaudesta tai kielenkäytön sopivuudesta. Sen sijaan keskeisiksi nousevat kysymykset siitä, miksi jokin vuoro on esitetty juuri tietyssä kohdassa ja millaisia seurauksia vuoroilla on keskustelussa. Virkkeiden, lauseiden tai sanojen käsitteet eivät keskusteluanalyysissä oikeastaan riitä, sillä keskustelut sisältävät paljon muutakin, kuten taukoja, äännähdyksiä, kesken jääneitä tai hyvin lyhyitä vuoroja sekä toisaalta myös polveilevampia kertomuksellisia puheenvuoroja. Keskusteluanalyysissä on havaittu, että puheenvuoron alku ja loppu muodostavat keskusteluissa tarkastelunarvoisen polttopisteen. (Hakulinen 1997b, 34–35, 43–44.) Puheenvuoro voidaan ymmärtää puhujan rakentamana kokonaisuutena, jolla on tiettyjä tehtäviä keskustelussa (Sorjonen & Raevaara 2006, 21). Vuoron rakenneyksikön sisällön tarkastelu ei myöskään sinänsä riitä, vaan analyysissä pyritään tavoittamaan juuri se, mitä osapuolet vuoroissaan tekevät keskustelun eri vaiheissa.

Keskustelupuheessa vuorot koostuvat vuoronrakenneyksiköistä (VRY; turn constructional unit, TCU). Vuoronrakenneyksikkö on sellainen puheyksikkö, joka voi toimia kokonaisena vuorona. Puheenvuorossa voi olla yksi yksikkö tai useampia vuoronrakenneyksikköjä. (Sacks ym. 1974, 702–703, 709; Hakulinen 1997b, 36–42.) Vuoron kokonaisuuden kriteereinä käytetään kielioppiin kuuluvaa lauseoppia (syntaksia), ääntämistä (prosodiaa, kuten esimerkiksi intonaatiota ja painotusta) sekä kontekstia (vuoron ymmärrettävyyttä). Kun kaikki vuoronrakenneyksikön kriteerit täyttävät, vuorovaihto todennäköisesti tapahtuu. (Ford & Thompson, 1996.) Yleisimmin puhujalla on yksi vuoronrakenneyksikkö puhuttavanaan, mutta moniyksikköiseen vuoroon (multi unit turn), kuten kertomukseen, voidaan kuitenkin antaa keskustelussa eräänlainen lupa. Tätä tavanomaisesta keskustelun kulusta poikkeavaa tapahtumaa käsitellen tarkemmin luvussa 6.2.2. Hakulinen (1997b, 42) tiivistää Sacksiin ym. (1974) nojaten, että vuoronrakenneyksikön rajalla neuvotellaan aina implisiittisesti siitä, jatkaako vai vaihtuuko puhuja. Tämä neuvottelu puolestaan nojaa vuorottelujäsenyykseen liittyvään ymmärrykseen siitä, että vuorossa on vain yksi puhuja kerrallaan (Sacks ym. 1974).

Vuoron jakelun säätelyn ydin on siinä, että puhujanvaihdokset tapahtuvat säännellysti tiettyjen toisiaan seuraavien sääntöjen<sup>4</sup> mukaan. Keskeistä vuorottelujäsennyksessä on se, miten puhujat vaihtuvat (vapaassa) keskustelussa systemaattisesti tiettyjen sääntöjen mukaan. Vuorottelujäsennys on samanaikaisesti sekä kontekstista riippumaton (context-free) että kontekstiin reagoiva (context-sensitive) (Hakulinen 1997b, 33). Vuoron jakaminen ja rakentaminen muotoutuvat institutionaalisessa vuorovaikutuksessa samoin periaattein, mutta institutionaalinen keskustelu on rajoitetumpaa kuin vapaa arkikeskustelu, ja tällä on seurauksia puhujien orientaatioille sekä sitä kautta vuorovaikutuksen rakentumiselle.

### 3.1. Institutionaalinen vuorovaikutus

Institutionaalista vuorovaikutusta on lähestytty arkikeskustelua säädellympänä vuorovaikutuksena, mutta tämä ei tarkoita institutionaalisen vuorovaikutuksen huonommuutta (Peräkylä 1997, 177–178, 180). Paul Drew ja John Heritage (1992b, 21) muistuttavatkin, ettei arkikeskustelua ja institutionaalista vuorovaikutusta tarvitse nähdä tyystin erillisinä alueina. Heritage ja Clayman (2012, 17) toteavat, että institutionaalisen ja arkisen keskustelun rajoja voi olla jopa vaikea paikantaa, joskin on selvää, että arkivuorovaikutuksen piirteet toistuvat jollain tavoin, kuitenkin säädelyinä ja rajoitettuina, institutionaalisessa vuorovaikutuksessa (ks. myös Heritage 2004).

Keskustelua sinänsä voidaan tarkastella instituutiona, mutta instituutiolla tarkoitetaan myös sellaisia keskustelukohtaamisista, jotka ovat arkikeskustelusta eroten tavoitteellisia ja rakentuvat tiettyjen tehtävien suorittamista varten. Esimerkiksi auttamistyötä tehdään erilaisissa yhteiskunnallisissa organisaatioissa ja organisaatiot ovat rakentuneet tiettyjen tehtävien suorittamista varten. Voidaankin puhua kaksinkertaisesta institutionaalisuudesta. (Raevaara & Ruusuvuori & Haakana 2001, 11–14; Peräkylä 1997, 178–179; ks. myös Suoninen 1999a, 102–104.) Erilaisissa instituutioissa keskustelukumppaneilla on mahdollisuus vuorovaikutuksen säätelyyn

---

<sup>4</sup> Vuoron ensimmäisessä mahdollisessa puhujanvaihdoskohdassa (SMK; siirtymän mahdollistavassa kohdassa, TRP; transition relevance place), toteutuu jokin seuraavista:

1. Kun puhuja on rakentanut vuoronsa siten, että seuraava puhuja on valittu, on valitun puhujan velvollisuus ottaa vuoro.
2. Jos seuraavaa puhujaa ei ole valittu, kuka vain voi jatkaa.
3. Puhuja voi jatkaa itse, mikäli vuoro ei osoita ketään jatkamaan eikä kukaan ota vuoroa
4. Ellei ensimmäisessä siirtymän mahdollistavassa kohdassa ole sovellettu sääntöjä (1–2), vaan puhuja on itse jatkanut (sääntö 3), säännöstä sovelletaan jälleen samassa järjestyksessä uudestaan seuraavassa siirtymän mahdollistavassa kohdassa.

(Sacks ym. 1974, 703–704; ks. myös Hakulinen 1997b, 45–46.)

institutionaalisen perustehtävän mukaisesti. Keskusteluissa puhujat voivat ikään kuin puhua instituution olemassa olevaksi, vaikka instituutio sinänsä ei tuota institutionaalista vuorovaikutusta. (Drew & Heritage 1992a; Jokinen & Suoninen 2000.)

Institutionaalista vuorovaikutusta voidaan hahmottaa jakamalla se muodolliseen ja epämuodolliseen institutionaaliseen vuorovaikutukseen. Epämuodollisessa institutionaalisisa vuorovaikutuksessa on enemmän tilaa tavalliselle keskustelulle, ja formaaleja keskusteluja tavanomaisempia ovatkin informaalit keskustelut erilaisissa institutionaalisisa kohtaamisissa (Arminen 2005, 20; Drew & Heritage 1992b, 25–29; Hutchby & Wooffitt 1998, 155–160). Formaalia institutionaalista vuorovaikutusta esiintyy suhteellisen rajatuissa ympäristöissä. Formaalin institutionaalisen vuorovaikutuksen tunnusmerkkejä ovat tarkoin säädellyt puhujanvaihdokset sekä normitetut roolit. (Drew & Heritage 1992b, 25–27; Hutchby & Wooffitt 1998, 149–154.) Informaaleja, vapaamuotoisemmin säädeltyjä institutionaalisisa kohtaamisia tapahtuu esimerkiksi sosiaali- ja terapiatyön arjessa, lääkärin vastaanotolla sekä muissa työelämän kohtaamisissa (Drew & Heritage 1992b, 27). Myös tämän tutkielman aineisto lukeutuu informaalisen, institutionaalisen vuorovaikutuksen piiriin.

Institutionaalisisa keskusteluilla on todettu olevan kolme leimallista yleisen tason piirrettä. Nämä kolme piirrettä ovat päämääräsuuntautuneisuus, roolirajoitteet ja tulkintakehykset. Piirteet näyttäytyvät monin tavoin keskustelujen yksityiskohdissa. (Drew & Heritage 1992b, 22–25.)

Päämääräsuuntautuneisuus voidaan tunnistaa siitä, että puhujat suuntautuvat jollain tavoin puheessaan instituution olemassa oloon. Keskustelu ei siten ole vapaata, vaan keskustelulla on jokin tavoite, suunta ja tarkoitus. (Drew & Heritage 1992b, 22–23; Raevaara & Ruusuvoori & Haakana 2001.) Päämääräsuuntautuneisuus näkyy esimerkiksi siinä, että keskustelut rakennetaan erilaisissa auttamistyön instituutioissa juuri asiakkaan kuulumisten ja asioiden ympärille. Myös KRIS-vertaistyön keskustelukohtauimet ovat tavoitteellisina työntekijän ja asiakkaan kohtaamisia, sillä kohtaamisten tarkoituksena on jollain tavoin auttaa asiakasta.

Roolirajoitteet ilmenevät institutionaalisisa kohtaamisissa puhujien erityisinä toimintoina ja asemoitumisina institutionaalisen tavoitteen saavuttamiseksi. Tämä tarkoittaa sitä, että puhujat osallistuvat institutionaaliseen keskusteluun rajatummin kuin arkikeskusteluun. (Drew & Heritage 1992b, 23–24.) KRIS-vertaistyössä vertaistyöntekijyys näyttäytyy mielenkiintoisena roolirajoitteiden käsitettä vasten, sillä vertaistyöntekijät sekä tekevät tavoitteellista auttamistyötä että samalla voivat kertoa asiakkaille itsestään ja omista vaikeista kokemuksistaan.

Tulkintakehyksillä institutionaalisessa vuorovaikutuksessa tarkoitetaan instituutioiden eritystä kuulemisen tapaa (Drew & Heritage 1992b, 24–25). Tämä juontuu ensinnäkin siitä, että instituutiot ovat rakentuneet tiettyjä tarkoituksia varten. Esimerkiksi erilaisissa auttamistyön kohtaamisissa on tarkoitus käsitellä auttamisinstituution perustehtävän mukaisesti erilaisia ongelmatilanteita. Tietynlainen ongelma tai tilanne on ikään kuin pääsylippu tietyn instituution asiakkuuteen. (Juhila & Pösö 2000.) KRIS-vertaistyö pyrkii päihde- ja rikoskierteessä elävien ihmisten tukemiseen ja auttamiseen. Vertaistykijöiden ja asiakkaiden keskusteluissa asiakkaiden päihde- ja rikoskierre seurauksineen sekä asiakkaiden tavoitteet ja tulevaisuudensuunnitelmat nousivatkin oletetusti esiin. Vertaistykijät eivät kuitenkaan käsitelleet asiakkaan asioita niinkään päihdehoidollisesta tai terapeutisesta näkökulmasta käsin, vaan keskustelukohtaukset rakentuivat erilaisiksi, melko avoimiksi ja rakenteiltaan vaihteleviksi auttamistyön tapaamisiksi.

Institutionaalisen vuorovaikutuksen edellä mainitut yleisen tason kehykset pilkkoutuvat institutionaalisessa kohtaamisessa pienemmiksi yksiköiksi, joita voidaan kuvata piirteinä tai ulottuvuuksina. On huomattava, että periaatteessa mikä tahansa puheen piirre voidaan valjastaa institutionaalisen vuorovaikutuksen palvelukseen (Peräkylä 1997, 180; Drew & Heritage 1992b; ks. myös Heritage 2004, 107). Drew'n ja Heritagen (1992b, 28–53) mukaan institutionaalisten keskustelujen tutkimus osoittaa, että instituutiot puhutaan olemassa oleviksi seitsemän osin sisäkkäisen ja toisiinsa kietoutuneiden instituution leimojen kautta (ks. myös Peräkylä 1997; Heritage & Clayman 2012, 36–49).

Institutionaaliset keskustelut voidaan merkitä institutionaaliseksi ensinnäkin tietyn sanavalinnoin (lexical choices) ja kuvauksin, jotka viestivät instituutiolle olennaisista asioista (Drew & Heritage 1992b, 29–32; Heritage 2004, 132–137; Peräkylä 1997, 181–187). Tietynlaisten ilmausten käyttämisellä on erilaisia tehtäviä vuorovaikutuksessa. Institutionaalisissa kohtaamisissa arat ja moraalisesti virittyneet aiheet voidaan merkitä erilaisin keinoin arkaluonteista aineista sisältäväksi eli delikaateiksi. Arkaluonteistamisen keinot ja tavat (esimerkiksi takertelut, toistot, tauot ja kaartelut) auttavat työntekijää ja asiakasta selviämään sellaisista keskustelun kohdista, joissa on potentiaalinen kasvojen menetyksen uhka (esim. Suoninen 2000, 88–89, 102–103; ks. myös Drew & Heritage 1992b, 46–47; Kurri 2007). Toisekseen puhujat käyttävät vuoronmuotoiluja ilmaistakseen keskusteluissa tavoitteitaan ja aikomuksiaan. Esimerkiksi arkaluontoisia aiheita koskevat institutionaaliset kysymykset voidaan rakentaa monin keinoin sekä informaatiota hakeviksi että pehmenneviksi. (Heritage 2004, 128–130.) Arkaluontoisuus rakennetaan kuitenkin aina paikallisesti (Silverman 1997, 64; ks. myös Suoninen 1999b; 2000). Vuoronmuotoilut (turn design) näyttävät sekä valintoina siitä, miten edeltävä puheenvuoro on tulkittu, millaiseksi oma

vuoro muotoillaan suhteessa edelliseen vuoroon ja millaisia odotuksia omalla vuorolla luodaan (selecting an action) että sanastollisina valintoina (verbal shape of action) (Drew & Heritage 1992b, 32–36). Puhujat voivat tehdä näitä valintoja myös suhteessa institutionaaliseen tehtävään. Esimerkiksi kuulumiskysymys tähtää lääkärin vastaanotolla tietynlaisen institutionaalisen tehtävän suorittamiseen, mutta vastausvuoron rakentamisen tavat säilyvät silti monenlaisina. (Peräkylä 1997, 181, 187–197.)

Jo aiemmin mainittu sekvenssijäsennys, joka tarkoittaa kaikkiaan puheenvuorojen toisiinsa liittymistä esimerkiksi kysymys vastaus -vieruspareina, neuvonantoina tai laajempina sekvensseinä, näyttäytyy myös institutionaalisen vuorovaikutuksen yhtenä mahdollisena piirteenä. Institutionaalisten keskustelujen kysymysvastaussekvenssit ovat nimittäin usein se perusta ja runko, jonka kautta institutionaalinen kohtaaminen etenee. Ammatilainen toimii instituutionsa edustajana ja kysyjänä ja asiakas oman elämänsä asiantuntijana ja vastaajana. (Drew & Heritage 1992b, 37–42, ks. myös Heritage ja Clayman 2012, 43–44.) Kaikkiaan institutionaalisella kohtamisella voi olla omanlaisensa kokonaisrakenne, joka palvelee institutionaalisen tehtävän suorittamista. Keskustelun kokonaisrakenne (overall structural organization) tarkoittaa sitä, että ainakin joillain institutionaalisisilla keskusteluilla on havaittu olevan jokseenkin vakiintunut struktuuri (Drew & Heritage 1992b, 43–45).

Asymmetrian tuottaminen (interactional asymmetries) näkyy edellisten piirteiden tavoin institutionaalisisessa vuorovaikutuksessa monitasoisesti. Asymmetria liittyy olennaisesti vuorovaikutuksen tiedoksi kutsuttuun syvärakenteeseen<sup>5</sup>, ja asymmetriaa voidaan havaita sekä rakennetasolla esimerkiksi vierusparien rakentumisessa että laajemmin tiedollisen vallan epätasaisena jakautumisena. Tiedolliset oikeudet ja velvollisuudet näkyvät selvimmin esimerkiksi arkisissa kannanotoissa ja arvioissa (Heritage & Raymond 2005; Raymond & Heritage 2006), mutta myös institutionaalisisessa vuorovaikutuksessa (Ijäs & Ruusuvuori 2007; Mälkiä 2008; Rautajoki 2010). Institutionaalisisessa vuorovaikutuksessa osallistujat rakentavat keskinäisiä tiedollisia suhteita esimerkiksi vierusparien tuottamisessa; kenellä on oikeus kysyä ja millaisia vastauksia on mahdollista tuottaa (ks. esim. Ruusuvuori & Tiittula 2005, 32–36). Institutionaalisisissa vuorovaikutustilanteissa ammatilainen ikään kuin tuottaa asiantuntijanäkemyksiä asiakkaan käyttöön, kun taas asiakkaalla on ensisijainen oikeus oman elämänsä arviointiin ja kuvaamiseen. Kaikkiaan jakoa symmetrisen ja epäsymmetrisen (asymmetrisen) kohtaamisen välillä voidaan

---

<sup>5</sup> Tiedon lisäksi kaikessa keskustelussa ovat läsnä myös kontrolli (keskustelun eteneminen) ja emootiot (tunteet). Näitä vuorovaikutuksen syvärakenteita koskeva tieto on tarkentunut keskusteluanalyttisen tutkimuksen myötä. Esimerkiksi Johanna Ruusuvuori on tutkinut sekä kontrollia (2000) että emootioiden säätelyä (2005) institutionaalisisessa vuorovaikutuksessa.

kuitenkin pitää karkeana, sillä niin symmetrian kuin asymmetriankin tuottaminen rakentuu tilanteisesti puhujien välillä, olipa kyseessä arkinen tai institutionaalinen keskustelu.

Ammattilaiset tekevät institutionaalisissa keskusteluissa työtään ja pyrkivät usein esittäytymään institutionaalisissa keskustelussa työntekijöinä. Tämä työntekijyys voidaan tuottaa monentasoisesti, esimerkiksi tuottamalla professionaalista varovaisuutta (professional cautiousness) ja neutraaliutta (Drew & Heritage 1992b, 45). Drew ja Heritage (1992b, 46–47) tiivistävät, että ammatillinen varovaisuus näkyy monin tavoin esimerkiksi sanavalintoina, vuoronmuotoiluina ja sekvenssien rakentamisessa. Institutionaalisessa vuorovaikutuksessa työntekijän tuottama itsestä kertominen ei olekaan kovin tavanomaista ja siihen voidaan suhtautua jopa kielteisesti. Vertaistyon luonnehtiminen yksinomaan ammatilliseksi auttamistyöksi kuitenkin sivuuttaa vertaistyölle ominaisen piirteen, samankaltaisten elämäkokemusten jakamisen mahdollisuuden.

Vertaistyössä työntekijällä on mahdollisuus tuoda monin tavoin esiin omia, henkilökohtaisia kokemuksiaan, vaikka myös vertaistyössä keskustelulla on tietty tavoite ja suunta ja puhujat ovat tietynlaisessa asemassa suhteessa toisiinsa. Vertaistyö poikkeaa monista ammattimaisista auttamistyön konteksteista siinä, että vertaistyöntekijä tekee auttamistyötä paitsi instituutionsa edustajana myös itse vaikeita elämäkokemuksia kokeneena. KRIS-vertaistyöntekijät pyrkivät työssään tukemaan asiakkaita päihde- ja rikoskierteestä irtautumiseen, josta myös työntekijät itse ovat aikanaan irrottautuneet. Tutkielmassa kiinnitän huomiota juuri niihin puhejaksoihin, joissa vertaistyöntekijät kertovat itsestään. Itsestä kertomisella voi olla vuorovaikutuksessa erilaisia tehtäviä ja se voi palvella institutionaalista vuorovaikutusta (ks. esim. Halonen 2002, 215). Institutionaalista vuorovaikutusta erilaisissa auttamistyön konteksteissa on tutkittu runsaasti, ja seuraavassa alaluvussa avaan tutkielmani kannalta keskeisiä institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimuksia. Itsestä kertomiseen palaan tarkemmin myöhemmin, alaluvussa 6.2.3.

### 3.2 Institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimus

Ammattilaisen ja asiakkaan välinen suhde piirtyy erilaiseksi erityyppisissä auttamistyön kohtaamisissa. KRIS-vertaistyö sijoittuu omanlaisenaan auttamistyön muotona ohjaus- ja neuvontatyön sekä ongelmanratkaisutyön rajapinnoille. Lisäksi KRIS-vertaistyössä on läsnä ammattimaiselle auttamistyölle epätyypillinen työntekijän omien kokemusten jakamisen mahdollisuus, mikä kiinnittää vertaistyön osaltaan myös vertaistukeen. Olen valinnut tähän lukuun siten ohjaamista ja neuvontaa, ongelmanratkaisutyötä sekä vertaistukea käsitteleviä tutkimuksia.

Vehviläinen (2001, 44) toteaa, että usein institutionaalisissa ympäristöissä ammattilaisen tehtävä on saada asiakas puhumaan itsestään ja asioistaan jostain tietystä näkökulmasta käsin (ks. myös Juhila & Pösö 2000). Auttamistyössä, kuten muissakin institutionaalisissa kohtaamisissa, keskeistä on tavoitella sujuvaa yhteistyötä asiakkaan kanssa. Yhteistyöhön voi liittyä myös eriasteista ohjausta ja neuvontaa. Ohjaustyyppisessä vuorovaikutuksessa ammattilaisen kysymyksillä on erityinen merkitys, koska kysymysten kautta on mahdollista ohjata keskustelua ja tuottaa esimerkiksi neuvo (Heritage & Sefi 1992). Joissain institutionaalisissa ympäristöissä, kuten psykoterapiassa, asiakkaan suoraa neuvomista voidaan välttää, mutta esimerkiksi lääkärin vastaanotolla hoito-ohjeiden antaminen kuuluu lääkärin toimenkuvaan (Sorjonen 2001, 89).

Ohjaukseen ja neuvontaan liittyvää institutionaalista vuorovaikutusta on tutkittu runsaasti erilaisissa auttamistyön kohtaamisissa. Ymmärrän neuvonnan ohjausta rajatumpana puhejaksona. Alaluvussa 6.2.1 käsittelemme neuvoa vuorovaikutuksessa rakentuvana puhetoimintona. Toisaalta ohjausta ja neuvontaa voidaan pitää toistensa lähikäsitteinä. Tässä kappaleessa ohjaus ja neuvonta näyttäytyvät limittäisinä auttamistyön vuorovaikutuksen piirteinä, jotka saavat erilaisia muotoja erityyppisissä konteksteissa. Ohjaus- ja neuvontatyötä on tutkittu esimerkiksi terveydenhoitajien kotikäynneillä tuoreiden äitien luona (Heritage & Sefi 1992), HIV-neuvontatilanteissa (Peräkylä 1995; Silverman 1997), perinnöllisyysneuvonnassa (Lehtinen 2005; ks. myös Mälkiä 2008; Rouhiainen & Lehtinen 2009) sekä opinto-ohjaustilanteissa (Vehviläinen 2001). Myös terapiatyyppisissä tapaamisissa ammattilainen pyrkii ohjaamaan asiakasta erilaisin keinoin (esim. Buttny 2001; Antaki 2007).

Suomalaista ohjauksikäsitteen määrittelyä voidaan lähestyä amerikkalaista ja brittiläistä counselling-perinnettä vasten. Sekä psykoterapiaohjausta että counselling-tyyppistä ohjausta voidaan pitää rinnakkaisina ilmiöinä, sillä kummankin lähestymistavan tarkoituksena on auttaa ihmisiä. Counselling-ohjaus voidaan kuitenkin nähdä tavallisen elämän siirtymävaiheisiin keskittyvänä keskustelutukena, jolloin se erotetaan ongelmiin ja esimerkiksi traumaattisiin elämäkokemuksiin suuntautuvasta psykoterapiaohjauksesta. (Vehviläinen 2001, 14–15.)

Vaikeasti rajattava ja ohjauksen käsitteestä erotettavissa oleva counselling kääntyy Vehviläisen (2001, 15) mukaan sellaiseksi auttamis- ja ammattikäytännöksi, jossa ihminen saa keskustelullista apua erilaisiin elämänongelmiin. Ohjauksen käsite puolestaan sisältää yhden ammattikäytännön sijaan kirjon erilaisia ammattikäytäntöjä yhdisteleviä toimintatapoja. Suomessa ohjausta toteutetaan monialaisesti sekä auttamis- että oppimiskäytäntöjen kentällä. Ohjaukseksi voidaan ymmärtää ammatillisesti jäsentyneen, esimerkiksi psykologien ja opintoneuvojien tarjoaman ohjauksen lisäksi

myös monet muut institutionaaliset kohtaamiset, joissa tavoitteena on auttaa asiakkaita. (Vehviläinen 2001, 15–17.)

Mälkiä (2008, 33, 64) käyttää tutkimuksessaan ohjaus-termiä counselling-termin suomennoksena, ja hänen mukaansa counselling tarkoittaa yleensä ohjauskeskusteluja, joissa ammattilainen ja asiakas käsittelevät yhdessä asiakkaan elämäntilanteeseen liittyviä ongelmia. Ohjauskeskusteluissa ammattilainen voi myös neuvoa asiakasta, joskin ohjausta yleisesti pidetään neuvomista vapaampana toimintona (Leppo 2008, 44). John Heritage ja Sue Sefi (1992, 368–369) muotoilevat neuvon normatiiviseksi, tulevaisuuden toiminnan suositellun kulun esiintuomiseksi, joka voidaan rakentaa monin tavoin (ks. myös Mälkiä 2008, 33). Neuvo ilmaisee sekä sen, että neuvottavan tulisi toimia jollain tavoin toisin aiempaan verrattuna että tämän toisen toiminnan suositellun suunnan. Tutkielmaan osallistuneiden KRIS-vertaistyyöntekijöiden työ on osaltaan asiakkaiden erilaisiin elämäntilanteisiin ja pulmiin liittyvää neuvonta- ja ohjaustyötä. Ohjaustyötä tehdään kaikkiaan monissa instituutioissa ja monien nimikkeiden alla.

Vaikka terapian, ohjauksen ja neuvonnan käsitteet ovat monin tavoin tulkittuja ja lähellä toisiaan, voidaan terapiavuorovaikutus erottaa omanlaisekseen ammattilaisen ja asiakkaan väliseksi tavoitteelliseksi kohtaamiseksi. Esimerkiksi psykoterapiaa voi tarjota vain psykoterapeutin ammattinimikkeen käyttöoikeuteen johtaneen koulutuksen suorittanut psykoterapeutti<sup>6</sup>. Terapiavuorovaikutusta, kuten psykoterapian asiakaskohtauksia, on tutkittu vuorovaikutuksen näkökulmasta runsain mitoin (ks. esim. Peräkylä & Antaki & Vehviläinen & Leudar 2008; Leudar & Antaki & Barnes 2006; Weiste & Peräkylä 2013; Kurri 2007; Kurri & Wahlström 2007). Vertaistyyö ei ole eikä sen ole tarkoitustaan olla terapiatyöskentelyä, vaan vertaistyyötä tehdään hyvin erilaisin koulutus- ja työkokemustaustoin.

Vertaistyyö eroaa myös vertaistuesta, vaikka molempia keskustelukohtauksia voidaan toteuttaa erilaisissa ympäristöissä sekä yksilö- että ryhmämuotoisesti. Suomessa vanhin keskinäisen avun ja vertaistuen toimintamuoto on AA (Alcoholics Anonymous, Nimettömät Alkoholistit). Toinen suuri vertaistoimintaa ohjaava taho on A-kiltojen liitto. (Andersson ym. 2011, 70; Kuusisto 2010, 59–60.) Suomessa on näin ollen kaksi kansainvälisen AA-liikkeen mukaista toveriseuraa. Suomessa toimii myös AA-liikkeestä omanlaisekseen toiminnaksi eriytynyt kansainvälinen toveriseura NA (Narcotics Anonymous, Nimettömät Narkomaanit.) (Kotovirta 2009, 15–17.) Vertaistukea on

---

<sup>6</sup> Terveystieteiden tutkimuskeskuksen ammattihenkilöistä annetun asetuksen (564/1994) asetusmuutoksen (1120/2010, 2 a §) mukaan psykoterapeutina toimiminen edellyttää tietynlaista koulutusta ja osaamisen osoittamista (<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20101120>).



tutkittu sekä alkoholiriippuvuuden (Mäkelä ym. 1996: Arminen 1998a; ks. myös Kuusisto 2010) että huumeriippuvuuden näkökulmista (Kotovirta 2009). Vertaistuen merkitys on tunnistettu myös lainrikkajien elämänsisällön muutostyössä (Myllärinen 2011).

Ilkka Arminen (1998a) on perehtynyt AA-vertaistukiryhmätapaamisten vuorovaikutuskäytänteiden tarkasteluun (ks. myös Arminen 1998b; 2001; 2004). AA-liikettä on tutkinut myös esimerkiksi Klaus Mäkelä kumppaneineen (1996). AA-tapaamiset voidaan erottaa omanlaisekseen toiminnan muodoksi erilaisista ryhmäterapiamuodoista ja muista virallisista ryhmätapaamisista (Arminen 1998a, 49–50; 1998b). Arminen (1998a, 203, 208) toteaa, että AA-tapaamisten toiminta ei vaadi jäseniltään mitään erityisiä terapeuttisia taitoja (ks. myös Sacks 1992b, 260). AA-palaverit perustuvat vastavuoroiseen ja vapaaehtoiseen kokemusten jakamiseen. Lisäksi AA:n uskomusjärjestelmään kuuluu olennaisesti riippuvuuden ymmärtäminen pysyvänä sairautena, eikä päihderiippuvuudesta voi näin ollen koskaan täysin toipua. AA vaatii jäseniltään halua pyrkiä täysraittiuteen, sillä AA-filosofian mukaan ihminen joko on tai ei ole alkoholisti. (Mäkelä ym. 1996, 97, 124–127, 197.)

AA-toiminnan perusajatuksia on sovellettu eri tavoin myös päihdehoidossa. Esimerkiksi Mia Halonen (2002) on tutkinut AA-filosofiasta ammentavan myllyhoidon hoitoideologialle rakentuvaa ryhmäterapiavuorovaikutusta, jossa terapeutilla oma päihderiippuvuuskokemustausta. Halonen (2002, 216–217) kuitenkin huomauttaa, että puhujien omakohtaisten kokemusten havaitseminen puheen yksityiskohdista voi olla todella haastavaa. On myös tutkittu sitä, miten myllyhoidon moniammatillinen tiimi käyttää asiakkaistaan saamia tietoja suunnitellakseen potilaskohtaisia hoitotoimenpiteitä myllyhoidon hoitoideologian kontekstissa (Arminen & Perälä 2001). Arminen ja Leppo (2001) ovat tutkineet eräässä AA:n 12:n askeleen toipumisohjelmaa soveltaen toteuttavassa päihdehoitoyksikössä sekä työntekijöiden keskinäistä asiakaspuhetta että asiakkaiden ja työntekijöiden vuorovaikutusta, ja mainittavaa on se, että yli puolet yksikön työntekijöistä oli itse AA:n jäseniä. Vertaistyöntekijöiden työ eroaa kuitenkin myllyhoidon päihdeterapeuttien työstä (ks. Halonen 2002; 2006). Vertaistyöntekijöiden tekemää auttamistyötä voidaan kuvata varsinaista päihdehoitotyötä vapaampana auttamistyönä, jossa vertaistyöntekijä kuitenkin usein tukee asiakasta päihteidenkäytön vähentämiseen tai lopettamiseen.

#### 4. Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Vertaistyyön vuorovaikutusta ja puhekäytäntöjä ei ole juurikaan tutkittu, ja tutkielmani antaa uudenlaisen näkökulman myös KRIS-vertaistyyön tutkimukseen. Anssi Peräkylä ja Sanna Vehviläinen (1999, 340; ks. myös 2003) ovat todenneet, että empiirisen vuorovaikutustutkimuksen tehtävänä on sekä täydentää vuorovaikutusideologioiden oletuksia vuorovaikutuksen dynamiikasta että purkaa empiirisesti kestäättömiä oletuksia vuorovaikutuksen luonteesta. Auttamistyyötä voidaan tarkastella esimerkiksi niiden hoitoidologioiden toteutumisen tai vuorovaikutusideologioiden näkökulmista käsin. Hoito- ja vuorovaikutusideologiat ovat erotettavissa toisistaan siten, että joihinkin hoitoidologioihin kuuluu vahva vuorovaikutusideologia, mutta aina esimerkiksi institutionaalista auttamistyyötä ei ohjaa mikään selkeä vuorovaikutusideologia (Lindfors 2005, 32–33). Halosen (2002, 25) mukaan esimerkiksi myllyhoidossa ei ole vahvaa vuorovaikutusideologiaa, vaan vahva hoitoidologia. En lähesty vertaistyyön vuorovaikutusta hoito- ja vuorovaikutusideologioiden näkökulmista käsin, sillä KRIS-vertaistyyö ei perustu erityisiin ammatillisiin lähestymistapoihin eikä erityiseen ammattikirjallisuuteen (vrt. Halonen 2002; Peräkylä 1995). Vaikka KRIS-vertaistyyö ei perustu selkeisiin vuorovaikutusta ohjaaviin keskustelunkeinoihin, voidaan vertaistyyön vuorovaikutuksesta havaita erilaisia toistuvia piirteitä. Tutkimustehtäväni on tarkastella yhtä havaitsemaani toistuvaa piirrettä, vertaistyyöntekijöiden itsestä kertomista, KRIS-vertaistyyön asiakaskohtaamisissa.

KRIS-vertaistyyö on tavoitteellista auttamistyyötä, jossa myös työntekijä on kokenut päihde- ja rikoskierteen ja voi tuoda omia kokemuksiaan työssään esiin. Vertaistyyöstä poiketen vertaistyyön kohtaamiset eivät kuitenkaan rakennu ajatukselle tasavertaisesta kokemusten jakamista, vaan vertaistyyön tavoitteena on asiakkaan tukeminen ja auttaminen. Ammatillisissa auttamistyyön keskustelukohtaamisissa työntekijän itsestä kertominen on sen sijaan melko epätavanomainen piirre, johon voidaan suhtautua jopa kielteisesti. Tutkielman tavoitteena on tarkastella sitä, mitä itsestä kertomisella tavoitteellisissa auttamistyyön keskusteluissa tehdään. Tutkimuskysymykseni muodostuivat lopulta seuraavanlaisiksi:

1. Mihin vertaistyyöntekijät käyttävät itsestä kertomista auttamistyyössä?
2. Millaisiin puhejaksoihin itsestä kertominen sijoittuu?

Tutkimuskysymykseni fokuoitetvat tarkoituksella juuri vertaistyöntekijöiden puheeseen. Keskusteluanalyyttisesti tarkastelen kuitenkin vuorovaikutuksen rakentumista hetki hetkeltä, joten luonnollisesti myös asiakkaiden vuorot ovat tarkastelun kohteena. Tarkastelen asiakkaiden vuoroja kuitenkin tutkimuskysymysteni kautta. Tämä tarkoittaa sitä, että analyysissä keskityn kuvaamaan sitä, mitä itsestä kertomisella keskusteluissa tehdään ja millaisissa puhejaksoissa vertaistyöntekijät kertovat itsestään.

## 5. Aineisto

KRIS-toiminnalle tyypillistä on, että vertaistyöntekijöillä on päihde- ja rikostausta. Myös tähän tutkielmaan osallistuneilla vertaistyöntekijöillä on kokemus päihde- ja rikoskierteestä selviytymisestä. Voidaan olettaa, että asiakkaat ainakin yleisellä tasolla tietävät yhdistyksen työntekijöiden taustoista. Vertaistyöntekijät ja asiakkaat eivät tutkimissani keskusteluissa tavanneet ensimmäistä kertaa, vaan osa yhteistyösuhteista oli kestänyt useita kuukausia, pisimmillään työntekijät ja asiakkaat olivat tavanneet useiden vuosien ajan enemmän tai vähemmän säännöllisesti.

Neljä yhden KRIS-yhdistyksen vertaistyöntekijää nauhoitti syksyn ja talven 2012 aikana kaikkiaan kahdeksan asiakaskeskustelua. Yhdestä asiakaskeskustelusta puuttuu kuitenkin kirjallinen tutkimussuostumus, joten aineistokorpus koostuu seitsemästä keskustelusta. Jätin tästä tutkielmasta lopulta pois kaksi keskustelua, koska toisessa keskustelussa ei ollut havaittavissa työntekijän itsestä kertomista ja toisessa keskustelussa olin poikkeuksellisesti itse aktiivisesti mukana. Tämä toinen poisjäänyt keskustelu, jossa olin itse mukana, rakentui erilaiseksi myös siksi, että toiminta suuntautui hyvin konkreettisesti asiakkaan kanssa hakemuksen tekemiseen. Viidestä keskustelusta kolmessa mukana on asiakkaan ja vertaistyöntekijän lisäksi myös opiskelija, joka osallistuu keskustelun kulkuun harvakseltaan. Opiskelija suoritti yhdistyksessä työharjoitteluaan aineistonkeruun aikana ja myös hän allekirjoitti tutkimussuostumuksen.

Tämän tutkielman aineisto koostuu siten viidestä nauhoitetusta vertaistyöntekijän ja asiakkaan keskustelukohtaamisesta. Aineisto koostuu neljän asiakkaan ja kahden vertaistyöntekijän keskusteluista. Yhden asiakkaan kanssa sama vertaistyöntekijä on nauhoittanut kaksi keskustelua. Kummallakin vertaistyöntekijällä on työkokemusta vertaistyöntekijänä toimimisesta yli viisi vuotta. Vertaistyöntekijät ovat suorittaneet päihdetyön ammattitutkinnon töiden ohessa, näyttötutkintona. Tutkielmaan osallistuneilla vertaistyöntekijöillä on myös kokemus vertaistuesta (AA tai NA) osana omaa toipumista.

Aineistoksi valittujen keskustelujen yhteenlaskettu kesto on 2 tuntia ja 29 minuuttia. Lyhin keskustelu kesti hieman yli kymmenen minuuttia ja pisin 42 minuuttia. Kaikki tämän tutkielman keskustelut ovat ennalta sovittuja tapaamisia. Esittelen keskustelujen taustoja ja asiakkaiden tilanteita siltä osin kuin se on oleellista analyysin kannalta. Aineisto-otteissa olen erottanut vertaistyöntekijät (TT) toisistaan numerolla. TT1-työntekijä on nauhoittanut ensimmäisen keskustelun ja TT2-työntekijä loput neljä keskustelua.

Ensimmäinen keskustelu on 24 minuuttia kestävä asiakkaan rangaistuksenaikaiseen kuntoutukseen liittyvä säännöllisen tukitapaaminen, jossa on mukana kolmantena osapuolena myös opiskelija. Tässä keskustelussa kaikki puhujat ovat naisia. Muissa keskusteluissa puhujat ovat opiskelijaa lukuun ottamatta miehiä. Toinen keskustelu on kestoltaan 12 minuuttia, ja tapaaminen liittyy asiakkaan tulossa olevaan vankilasta vapautumiseen ja raittiuden tukemiseen. Kolmas keskustelu on 41 minuuttinen päihdetunti. Kolmannesta keskustelusta en ole esitellyt analysoituja aineisto-otteita. Vertaistyöntekijä toi kolmannessa keskustelussa esiin työtehtäväänsä sekä yhdistyksen toimintaan liittyviä, hieman erilaisia itsestä kertomisen puhejaksoja, jotka antavat yksityiskohtaista tietoa yhdistyksestä. Nämä toisenlaiset itsestä kertovat puhejaksot näyttivät kuitenkin sijoittuvan neuvonnallisiin keskustelukohtiin, kuten suurin osa tavanomaisemmastakin itsestä kertomisesta. Kolmannesta keskustelusta löytyi analyysin myötä myös poikkeava aineisto-ote. Poikkeavassa otteessa<sup>7</sup> vertaistyöntekijän itsestä kertominen ei havaintojeni mukaan palvellut institutionaalisen vuorovaikutuksen tehtäviä. Neljäs keskustelu on puolen tunnin mittainen tukitapaaminen, ja keskustelussa on opiskelija mukana. Viides keskustelu on 42 minuuttia kestävä päihdetuntikeskustelu samojen puhujien kanssa kuin kolmaskin keskustelu. Lisäksi mukana on opiskelija.

Talvella 2012 vietin yhdistyksessä myös parisen viikkoa kestävä tutustumisjakson, jonka aikana havainnoin vertaistyöntekijöiden työtä päiväkeskuksessa ja osallistuin itsekin päiväkeskuksen arkeen. Tutustumisen aikana keräsin pienehkön, etnografisen havainnointiaineiston, joka olisi toiminut varsinaisena pääaineistona jos keskustelunauhoituksia ei olisi onnistuttu keräämään. Olen hyödyntänyt tutustumisjakson aikana kertynyttä kenttäpäiväkirja-aineistoa tutkielmassa vain yleisellä tasolla, esimerkiksi kun olen kuvannut KRIS-vertaistyötä. Vertaistyön hahmottamisessa myös omasta sosiaalialan työkokemuksesta on ollut hyötyä.

---

<sup>7</sup> Tiedostan, että poikkeustapausten analysointi on olennainen osa keskusteluanalyttisten tulosten tuottamista (Ruusuvuori 2010, 279). Päätin kuitenkin jättää poikkeustapausten käsittelyn tutkielmasta pois, sillä halusin keskittyä keskusteluanalyttisestä näkökulmasta vähän tutkitun ilmiön, vertaistyöntekijän itsestä kertomisen, mahdollisten säännönmukaisuuksien hahmottamiseen. Vertaistyön puhekäytäntöjen tutkimuksen puutteen vuoksi kumuloitunutta tutkimustietoa vertaistyöntekijän itsestä kertomisen tavanomaisista ja poikkeuksellisista paikoista ja tehtävistä ei vielä ole. Lisäksi tutkielman aineisto on melko pieni.

## 5.1 Eettinen pohdinta

Tutkielmaan osallistuneet asiakkaat ovat antaneet suostumuksensa tutkijan havainnointiin, keskustelujen nauhoittamiseen ja siihen, että tutkija voi käyttää aineistoa jatkotutkimuksissa. Tutkimissuostumukset ovat liitteinä 1 ja 2. Aineiston käyttö tässä tutkielmassa on mahdollista juuri siksi, että tutkimukseen osallistuneet sallivat tutkijan käyttää aineistoa myös jatkotutkimuksissa. Tutkimussuostumuksen aineiston jatkokäyttöä koskeva ehto rajaa jatkokäyttöoikeuden kuitenkin vain ja ainoastaan tutkijalle eikä ehto kerro aineiston säilyttämisen ehdoista, kuten siitä, miten ja missä säilytän aineistoa. En voinut enää jälkikäteen tavoittaa tutkielmaan osallistuneita asiakkaita, jotta olisin voinut tarkentaa tutkimussuostumusten aineiston jatkokäyttöehtoja. Tämän tutkielman jälkeen hävitän keskustelunauhoitteet. Asiakkaiden tilanteet hahmottuivat minulle pääasiassa keskustelunauhoitteiden kautta eikä kerännyt heistä muita tietoja kuin tutkimussuostumusten allekirjoitukset. Useimmissa keskusteluissa tuli ilmi riittävä taustoitus asiakkaan tilanteesta sekä siitä, millaisesta tapaamisesta on kyse. Tarvittaessa olen kysynyt keskustelun taustoja, kuten asiakassuhteen kestoa, jälkikäteen vertaistyoöntekijältä.

Vertaistyoöntekijät toivat esiin jo tutkimusprosessin alussa, että he eivät aio kysyä tutkimukseen mukaan uusia tai vasta toimintaan tutustumassa olevia asiakkaita, koska työntekijöiden mukaan uudet asiakkaat ovat muutenkin usein haastavassa elämäntilanteessa ja keskustelujen nauhoittaminen saattaisi vaikeuttaa luottamuksellisen yhteistyösuhteen rakentamista. Näin ollen nauhoitetut keskustelut edustavat sellaisia KRIS-vertaistyon kohtaamisia, joissa vertaistyoöntekijä ja asiakas ovat tavanneet aiemminkin. Työntekijät kertoivat, että he ovat tunteneet useimmat nauhoitukseen osallistuneista asiakkaista vähintään kuukausia ja joidenkin kanssa oli tehty yhteistyötä jo vuosia. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että asiakassuhteet olisivat kestäneet yhtäjaksoisesti ja säännöllisesti vuosia, vaan asiakas on voinut olla välillä pitkänkin ajan poissa ja sitten taas palata. Aineiston monissa keskusteluissa keskustelijoiden yhteinen historia ja eräänlainen tuttuus näkyivät esimerkiksi puhujien eksplikoimina viittauksina aiemmin käytyihin keskusteluihin sekä yhteisesti jaetun tietynlaisen tietämyksen käyttämisenä (Suoninen 1999a, 123).

Kun keskustelin vertaistyoöntekijöiden kanssa tutkimuksen toteuttamisesta, kerroin, että kaikenlaisia asiakaskohtaamisia voi asiakkaan suostumuksella nauhoittaa. En halunnut ohjailta työntekijöitä nauhoittamaan tietynlaisia keskusteluja. Tässä mielessä aineistonkeruu onnistui hyvin, sillä keskustelut olivat todella erilaisia. Kun työntekijät kysyivät asiakkaita tutkimukseen, on keskustelukumppaneiksi voinut toki valikoitua tiettyntyyppisiä, mahdollisesti työntekijöiden kanssa hyvin toimeen tulevia asiakkaita. Alkuperäisenä ajatuksena oli, että olisin päässyt nauhoitettaviin

keskusteluihin mukaan havainnoimaan, mutta tämä ei toteutunut yhtä keskustelua lukuun ottamatta. Suurin osa keskusteluista nauhoitettiin sellaisina ajankohtina, jolloin en ollut paikalla.

Aineisto voidaan luokitella luonnolliseksi aineistoksi sikäli, että aineistoa ei ole hankittu tutkijan tarpeita varten, vaan keskustelut olisi käyty joka tapauksessa. Toisaalta tutkijan läsnäolo näyttäytytallentimen huomioonottamisena, ja nauhoittaminen on voinut vaikuttaa keskustelujen kulkuun. Nauhoitteissa puhujat kertoivat omista, yksityisistä kokemuksistaan. Puhutut aiheet koskivat muun muassa rikoksia, terveydentilaa ja sosiaalipalvelujen kanssa toimimista. Nämä aiheet on henkilötietolain nojalla arkaluonteisiksi luokiteltuja tietoja, joten tutkimussuostumuksista huolehtiminen on keskeisellä sijalla (Kuula 2006, 91–92). Pyrin antamaan vertaistyöntekijöille ja asiakkaille avoimesti tietoa tutkielmaan osallistumisesta, mutta minulla ei ole tietoa siitä, miten työntekijät käytännössä informoivat asiakkaita tutkimuksesta. Nauhoitteiden alussa kuitenkin kuuluu, että vertaistyöntekijä ja asiakas yhdessä orientoituvat nauhurin käynnistymiseen. Tämä on mielestäni osoitus siitä, että asiakkaat osoittavat olevansa tietoisia keskustelun tallentumisesta.

Tutkijan tulee pohtia myös anonymisoinnin laajuutta ja vaikutuksia aineistoon (Kuula 2006, 200–219). Olen korvannut ihmisten, paikkojen ja erilaisten palvelujen nimet joko keksityillä tai yleisempään muotoon muutetuilla nimillä. Myös tapahtuma-ajankohtia on muutettu. Näin olen pyrkinyt sekä säilyttämään aineiston koherenssin että turvaamaan puhujien anonymiteetin (Kuula 2006, 214–217). Osa tutkielmaan osallistuneista vertaistyöntekijöistä toi esiin, että he voisivat esiintyä tutkielmissa omilla nimillään. Anonymisoin kuitenkin kaikki tutkimukseen osallistuneet henkilöt asiakkaiden tunnistamattomuuden varmistamiseksi. Toisaalta puhujien kerronta oli paikoin niin henkilökohtaista, että koko aineiston muuttaminen tunnistamattomaksi ei ollut mahdollista. Onkin mahdollista, että esimerkiksi vertaistyöntekijät tunnistavat toisensa aineistosta, koska he ovat työskennelleet vuosia yhdessä.

## 6. Analyysin rakentuminen

Olin tutustunut keskustelunauhoituksiin jo aiemmin, sillä osaa keskusteluista käytin kandidaatin tutkielman aineistona. Kun palasin aineiston pariin uudestaan, koetin kuunnella keskusteluja mahdollisimman puhtaasti, ikään kuin kuulisin ne ensi kertaa. Toisaalta tiedostin kuitenkin edelleen kandidaatin tutkielmassa löytämäni jatkotutkimustarpeet. Ruusuvuori (2010, 275–276, 281) huomauttaakin, että vaikka keskustelunanalyysissä pyritään etukäteisolettamusten välttämiseen, ei täydellistä aineistolähtöisyyttä voida saavuttaa. Kuuntelin keskusteluja läpi yhä uudestaan ja samalla tarkensin litteraatiota. Litteroinnin apuna käytin Express Scribe -ohjelmaa. Keskustelut on litteroitu keskustelunanalyttisellä litterointitarkkuudella, joka pohjaa Gail Jeffersonin kehittämiin litterointimerkkeihin (ks. tarkemmin Jefferson 2004, 13–31). Viiden litteroidun keskustelun yhteenlaskettu sivumäärä on 136 sivua. Litteraatio ei kuitenkaan koskaan voi kuvata täysin aitoa puhetilannetta eikä analyysissä voi käsitellä kaikkea kerralla (Seppänen 1997, 18–19, 31). Käyttämäni litteraatiomerkit, jotka ovat liitteessä 3, välittävätkin juuri oman analyysini kannalta olennaista tietoa siitä, mitä keskusteluissa tapahtuu ja miten puhujat ovat muotoilleet vuoronsa.

Analyysissä kiinnitin huomioita keskusteluissa toistuviin puheen piirteisiin, kuten esimerkiksi vertaistyöntekijän esittämiin kysymyksiin ja asiakkaan vastauksiin sekä tavanomaista pidempiin, kertomuksellisiin puheenvuoroihin. Aineistoon syventymisen rinnalla tutustuin sekä vertaistukea että professionaalista auttamistyötä koskeviin tutkimuksiin. Institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimuksiin tutustuminen antoi minulle uusia näkökulmia ja käsitteitä, joiden valossa tarkastelin omaa aineistoani. Eräs tällainen ilmiö on professionaalinen varovaisuus (professional cautiousness), jota tuottamalla työntekijät pyrkivät esittäytymään institutionaalisissa tilanteissa juuri institutionaalisen asemansa edustajina, työntekijöinä (ks. tarkemmin alaluku 3.1). Drew ja Heritage (1992b, 46–47) tiivistävät, että institutionaalisissa keskusteluissa professionaalinen varovaisuus ja neutraaliuden tuottaminen näkyvät monin tavoin, esimerkiksi sanavalintoina, vuoronmuotoiluina ja sekvenssien rakentamisessa (ks. myös Peräkylä 1997, 181; Heritage 2004; 2006, 18–21). Ammatillisen neutraaliuden osoittaminen on samalla myös asymmetrisen vuorovaikutusasetelman rakentamista (Heritage 2006, 18–22). Vaikka paikansin aineistosta eritasoisia ammatillisen varovaisuuden rakentamisen aineksia, havaitsin myös, että monissa keskusteluissa vertaistyöntekijät kertoivat melko avoimesti itsestään. Tämän havainnon kautta suuntauduin systemaattisemmin tarkastelemaan vertaistyöntekijöiden itsestä kertomista.

Vertaistyöntekijöiden itsestä kertominen liittyi paitsi päihde- ja rikoshistorian sekä toipumisen esiintuomiseen, myös arkisempiin asioihin, kuten esimerkiksi loma-matkasta kertomiseen. Lisäksi

vertaistyöntekijät puhuivat jonkin verran läheisistään sekä raitistuneista tuttavistaan. Nämä rajautuivat analyysin edetessä tarkastelun ulkopuolelle. Analyysini keskittyi siten sellaisiin puhejaksoihin, joissa vertaistyöntekijät kertovat omista päihde- ja rikoskierteeseen liittyvistä kokemuksistaan ja toivat esiin jotain omasta toipumisestaan.

Vertaistyöntekijät eivät aina tuoneet esiin omakohtaisuutta puhuessaan päihteistä tai rikoksista, vaan he käsittelivät päihdeaiheita myös muilla tavoin, esimerkiksi tekijätöntä puhetta tuottamalla. Tällaista puhetta kutsutaan agentittomaksi puheeksi tai nollapersoonapuheeksi (ks. tarkemmin Laitinen 1995). Agentitonta puhetta voidaan tuottaa eri tavoin, ja agentittomalla puheella on kaikkiaan erilaisia tehtäviä eri keskustelukonteksteissa. Terapiakontekstissa asiakkaan tuottama agentiton puhe voi viestiä esimerkiksi vastuun välttämisestä (Kurri & Wahlström 2007, 315–317). Työntekijä voi puolestaan pyrkiä rakentamaan tilanteesta institutionaalista tuottamalla puhetta, joka ei viittaa työntekijään henkilökohtaisesti. Halusin lopulta vuorovaikutuksen tilanteista rakentumista systemaattisesti tarkastelemalla selvittää, millaisissa kohdissa vertaistyöntekijät tuottavat juuri itsestä kertomista ja mitä itsestä kertomisella keskusteluissa tehdään.

Analyysin edetessä huomasin, että minun oli hankala asettaa itsestä kertomiselle kovin selkeitä sisällöllisiä rajoja. Koin hyödylliseksi tarkastella aineistoani Charles Antakin, Rebecca Barnesin ja Ivan Leudarin (2005, 186–187) tapaan, jolloin itsestä kertomista ei tarvitse tyypistää sisällöllisesti tietynlaiseksi toiminnaksi. Itsestä kertomista voidaan sen sijaan tunnistaa tiedon omistamisen, kerronnan uutisellisuuden ja kerrottavuuden sekä vapaaehtoisuuden kautta (kerrotaan enemmän kuin olisi tarpeen). Näin ollen kaikki eksplisiittisesti itsestä kertovat puheenvuorot eivät suinkaan automaattisesti tarkoita itsestä kertomista, vaan itsestä kertominen on ennen kaikkea tilanteittain rakentunut toiminto, jolla keskusteluissa tehdään erilaisia asioita. (Antaki ym. 2005.)

Aineistossa sekä vertaistyöntekijöiden itsestä kertovien vuorojen pituudet että keskustelulliset paikat vaihtelivat. Muodostin työntekijöiden itsestä kertomiseen liittyvistä puhejaksoista kokoelman, jonka kautta havaitsin vertaistyöntekijöiden kertovan itsestään jollain tavoin neuvonnallisissa sekvensseissä. Itsestä kertominen toimi neuvojen ja ohjauksen yhteydessä puolestaan osana institutionaalista perustehtävää, asiakkaan tilanteen ja mahdollisten ongelmien kanssa työskentelyä. Vertaistyöntekijät toivat eri tavoin esiin, että he olivat aikanaan olleet samankaltaisessa elämäntilanteessa kuin asiakas. Itsestä kertominen näytti palvelevan mahdollisesti myös institutionaalisen vuorovaikutuksen asymmetrisen vuorovaikutusasetelman murtamista. Vertaistyöntekijät eivät kuitenkaan aina tuottaneet asiakkaan tilanteen kanssa samansuuntaista



kerrontaa, vaan kerronta saattoi erota sisällöllisesti paljonkin asiakkaan kerronnasta.

Lopulliseen analyysiin otin mukaan 14 sekvenssiä poikkeustapaus mukaan lukien. Näissä sekvensseissä vertaistyöntekijät kertoivat asiakkaille itsestään, pääasiassa omista päihde- ja rikoskierteeseen sekä toipumiseen liittyvistä kokemuksistaan. Esittelen analyysissä kahdeksan aineisto-otetta, joissa vertaistyöntekijöiden itsestä kertominen näkyy tummennettuna. Selkeimmät neuvovat puheenvuorot on otteissa esitetty nuolimerkillä. Kaikissa aineisto-otteissa ei kuitenkaan ole voitu osoittaa selkeää neuvopuheenvuoroa. Käytän analyysiluvuissa toiston välttämiseksi vertaistyöntekijöistä lyhyempää käsitettä työntekijä. Kunkin aineisto-otteen nimen perässä on ilmoitettu tuplasulkeissa keskustelun kohta, joka kertoo puhejakson sijainnin keskustelussa. Esimerkiksi ((6.05)) tarkoittaa sitä, että kyseinen aineisto-ote alkaa keskustelun kuudennen minuutin ja viidennen sekunnin kohdalta.

Analyysi etenee siten, että ensin esittelen selkeimmin neuvosekvensseiksi rakentuvia aineisto-otteita alaluvuissa 7.1 ja 7.2. Tämän jälkeen tarkastelen sellaisia aineisto-otteita (alaluku 7.3), joissa neuvonnallisuus on läsnä epäsuoremmin. Analyysin viimeinen alaluku (7.4) tiivistää tutkimustulokset yhteen. Analyysin keskiössä ovat siis kysymykset siitä, mihin vertaistyöntekijät käyttävät itsestä kertomista auttamistyössä ja millaisiin puhejaksoihin itsestä kertominen sijoittuu.

## 6.1 Analyysin keskeiset käsitteet

Vertaistyöntekijöiden itsestä kertominen paikantui eri tavoin neuvonnallisiin ja ohjauksellisiin puhejaksoihin. Neuvonta ja ohjaus liittyvät puolestaan auttamistyön vuorovaikutuksen tavoitteellisuuteen. Aihepiiriä koskevaan tutkimukseen perehtymisen lisäksi hyödynsin analyysissä omia arkisia kokemuksiani sekä sosiaalialan työkokemuksen kautta syntynyttä ymmärrystäni neuvomisen ja ohjaamisen moniulotteisuudesta. Analyysin yksi keskeinen käsite on neuvominen. Tutkielmani fokus ei kuitenkaan ole varsinaisesti keskustelujen neuvotoiminnoissa, vaan työntekijöiden itsestä kertomisessa, jonka lopulta havaitsin oleellisesti liittyvän neuvontaan ja ohjaukseen. Itsestä kertovien puheenvuorojen pituudet vaihtelivat, joten tarkastelen myös kerronnan, kertomuksen (tarinan) ja toisen tarinan käsitteitä. Lopuksi avaan analyysin ydinkäsitettä, itsestä kertomista ja sitä, mitä itsestä kertominen tässä tutkielmassa tarkoittaa. Itsestä kertomisen käsitteen yhteydessä avaan myös sympatian käsitettä.

### 6.2.1 Neuvot institutionaalisessa vuorovaikutuksessa

Neuvomista voidaan lähestyä puhujien yhteisesti rakentamana toimintona. Neuvoa voidaan luonnehtia parittaiseksi, jäsentyneeksi ja ohjeenkaltaiseksi toiminnoksi, joka odottaa seuraavassa vuorossa hyväksyntää. Neuvon hyväksyvä vastaanotto toimii odotuksenmukaisena vastauksena. Neuvosta kieltäytyminen on puolestaan odotuksenvastainen toiminto. Toisaalta neuvoa voidaan kohdella muuna kuin neuvotoimintona, jolloin se voidaan vastaanottaa toisinkin. Neuvon velvoittavuus riippuu myös keskustelutilanteesta ja puhujien välisestä suhteesta. Neuvominen asettaa puhujat epäsymmetriseen asemaan, sillä neuvoja ikään kuin antaa neuvottavalle jotain mitä tältä puuttuu. Toisaalta neuvomista on hankala määritellä, sillä neuvomisen, ehdottamisen ja ohjeistamisen rajat ovat tulkinnanvaraisia. (Vehviläinen 2001, 171–173.) Kirsi Juhila (2000, 106) huomauttaa, että neuvonanto voi näyttäytyä aineistossa monin tavoin eikä neuvon tunnistaminen ole välttämättä kovin helppoa.

Neuvominen voi tapahtua institutionaalisessa keskustelussa pääasiassa joko ammattilaisen tai asiakkaan aloittamana toimintona, joskin asiakaslähtöisten neuvojen on joissain tutkimuksissa todettu olevan harvinaisempia (Heritage & Sefi 1992; Silverman 1997). Institutionaalisessa vuorovaikutuksessa myös esimerkiksi asiakkaan huolenkerrontaan voidaan vastata neuvolla (Ruusuvuori 2007, 598; Vehviläinen 2001, 114, 117), kun taas ammattilaisen tuottama toinen tarina on epätavanomaisempi (Ruusuvuori 2005, 212–218). Arkivuorovaikutuksessa huolenkerronta ei sen sijaan kutsu esiin neuvoa, vaan preferoidumpaa on osoittaa ymmärrystä vaikkapa kertomalla omia vastaavia kokemuksia kuvaava toinen tarina (Ruusuvuori 2007, 598).

Institutionaalisessa vuorovaikutuksessa ammattilaisen on huolenkerronnan vastaanottajana tasapainoiltava professionaalisen neutraaliuden, vuorovaikutuksen tavoitteellisuuden sekä ymmärtämisen osoittamisen ristipaineissa (Ruusuvuori 2005; 2007; Vehviläinen 2001, 114). Huolipuhetta (troubles talk) on tutkinut tarkemmin esimerkiksi Gail Jefferson (1988: Jefferson & Lee 1981). Myös Johanna Ruusuvuori (2007; 2005) on tutkinut esimerkiksi yleislääkärien ja homeopaattien vastaanotoilla tapahtuvaa potilaiden huolenkerrontaa ja havainnut, että yleislääkäri pitäytyy tavallisimmin neutraalissa, tehtäväkeskeisyyden säilyttävässä vastaustavassa, kun taas homeopaatit osoittavat ratkaisukeskeisyydessä pitäytyessään jonkin verran enemmän ymmärrystä. Ammattilaiset osoittivatkin ainakin jollain tavoin rekisteröineensä asiakkaan huolen, mutta samalla toiminnan fokuksessa säilyi sekä asiakas- että tehtäväkeskeisyys (Ruusuvuori 2007).

Neuvojen antamista voidaan myös systemaattisesti välttää. Esimerkiksi Arminen (1998a, 200) on todennut, että toisten suora neuvominen ei kuulu AA-palaverien kulkuun, vaan vertaistuki rakentuu juuri toisten kokemusten kuuntelemisen ja omista kokemuksista kertomisen varaan. Toki on mahdollista, että muunlaisissa vertaistuen muodoissa jäsenet jakavat toisilleen neuvoja, tietoa ja vinkkejä. Esimerkiksi Mikkosen (2009, 38, 138, 148) mukaan vertaistuen koetaan auttavan myös käytännöllisten asioiden hoitamisessa.

Neuvo sosiaalisena toimintana ilmentää jonkinlaisen ongelman olemassaoloa, tai ainakin sitä, että neuvottavalta puuttuu tietoa, jota hän tarvitsee. Institutionaalisissa kohtaamisissa neuvojen asymmetrisyys kumpuaa siitä, ammattilainen tarjoaa instituution edustajana asiantuntijanäkemyksellisiä neuvoja ja samalla astuu asiakkaan yksityiselle, henkilökohtaiselle alueelle. (Vehviläinen 2001, 171–172.) Keskeiseksi neuvon vastaanottamisen kannalta on havaittu se, miten neuvo pohjustetaan. Institutionaalisessa vuorovaikutuksessa työntekijä voi tehdä neuvon relevantiksi esimerkiksi askelittaisen siirtymän (stepwise entry to advice) kautta (Heritage & Sefi 1992, 377–380; Vehviläinen 2001, 175–179). Askelittaisen neuvon siirtymän rakenne muodostuu työntekijän kysymyksestä (tai muutoin asiakkaan toimintaa evaluoivasta puheenvuorosta), asiakkaan vastauksesta ja työntekijän neuvosta. Kysymys koskee asiakkaan näkemystä, tietoa tai arviota, ja neuvo rakentuu asiakkaan muotoileman vastauksen varaan. (Vehviläinen 2001, 175–176; Heritage & Sefi 1992, 377–381.) Askelittainen neuvon siirtyminen tavallaan tekee neuvolle tilaa keskustelussa, ja samalla se voi vaimentaa puhujien välistä asymmetriaa.

Neuvo itsessään voidaan rakentaa monin tavoin, esimerkiksi suositukseksi kannattaa-verbin avulla. Neuvo voidaan rakentaa myös voimakkaammin direktiiviseksi esimerkiksi ”sinun täytyy tehdä x” -rakenteella tai vastaavasti hienovaraisemmin esimerkiksi ”mielestäni sinun olisi hyvä tehdä x” -rakenteella. (Vehviläinen 2001, 171–173.) Neuvo voidaan tarjota myös yleisempään muotoon rakennettuna informaationa (Advice-as-Information Sequence). Tällöin neuvoja ei suoraan viittaa juuri neuvottavan tilanteeseen, ja neuvot voivat melko turvallisesti koskea myös potentiaalisesti yksityisinä ja arkaluontoisina pidettyjä aiheita. Neuvojalle ei kuitenkaan aina tällöin selviä se, miten neuvon lopulta suhtaudutaan. (Silverman 1997, 168–181, 222.)

## 6.2.2 Kertomus, kerronta ja toinen tarina

Kertomus, josta käytän myös tarinan käsitettä, voidaan jäsentää monin tavoin. Tässä tutkielmassa ymmärrän kertomuksen jonkinlaiseksi ajallisesti eteneväksi kuvaukseksi tapahtumien kulusta. Tarinat näyttäytyvät tutkielmassa hyvin aineistolähtöisesti. Tarinan tunnistamisen kannalta keskeistä on tutustua siihen, miltä tarina näyttää keskustelunanalyttisin työkaluin tarkasteltuna.

Sara Routarinteen (1997, 139) mukaan kerrontaa voidaan pitää haasteena vuorottelujäsennykselle, jossa puhujalla on tavanomaisesti yksi vuoronrakenneyksiköllinen kerrallaan sanottavaa. Kerrontaa voidaan lähestyä sekventiaalisen kerrontajäsennyksen käsitteen (sequential organization of telling) kautta, mikä tarkoittaa erityisiä keinoja, joilla puhujat säätelevät kerrontaa keskustelussa. Sacks (1992b, 12–13, 172–173, 233–234) liittää kerrontaan kerrottavuuden (tellability) käsitteen, joka tarkoittaa kerronnan ”uutisarvoa” eli eräänlaista kertomisen arvokkuutta; tarinat eivät nouse tyhjistä, vaan niiden kertominen tulee oikeuttaa. Kaikkiaan kerrontaan siirtymisessä kyse on siitä, että keskustelussa tehdään kerronnalle tila ja paikka.

Kerrontajäsennys rakentuu johdanto-, kerronta- ja vastaanottosekvensseiksi (Routarinne 1997, 140–152). Vähintään kahdesta vuorosta rakentuvalla johdantosekvenssillä on moninaisia tehtäviä; sen kautta kertoja pyytää lupaa moniyksikköiseen vuoroon ja vihjaa kertomuksen luonteesta, juonesta, lopusta ja toivotusta vastaanotosta. Kertojaksi tarjoutuva puhuja ensinnäkin ilmaisee, että hänellä olisi tarina kerrottavanaan. Tämä etiäisvuoroksi kutsuttu vuoro kohdistetaan yhdelle tai useammalle kuulijaksi aiotulle. Etiäisvuoro tunnistetaan esimerkiksi sanomalla ”no”, ”kerro” tai ”okei”, joiden kautta kuulija ilmaisee kuuntelijaksi asettumistaan. (Routarinne 1997, 140–145.) Kerrontasekvenssi päättyy tunnistettavaan päätepisteeseen, kuten kerronnan huipentumiseen. Vastaanottosekvenssissä kuulija puolestaan arvioi ja tulkitsee kertomusta ja osoittaa suhtautumistaan siihen. (Routarinne 1997, 146–149, 150–152.)

Kertomiseen liittyy myös aina tiedollisen epäsymmetrian läsnäolo, sillä kertomuksen oletetaan sisältävän jotain vastaanottajalle ennestään tuntematonta ainesta. Institutionaalisissa keskusteluissa tiedollinen epäsymmetria ei kuitenkaan ole vain yhdensuuntaista, sillä siinä missä ammattilainen tietää institutionaalisen tehtävänsä, maallikko tuntee oman elämänsä parhaiten (Halonen 2002, 29; Drew & Heritage 1992b, 47–53). Toisaalta kerrontaa käytetään systemaattisesti vastavuoroisuuden luomiseksi esimerkiksi AA-palaverien toiminnan jäsentämisessä. Palaverien kulkuun kuuluu olennaisesti sekä oman, tyypillisesti monologimaisen puheenvuoron rakentaminen että toisten kertomusten kuunteleminen. Kertomukset tuotetaan eri tavoin suhteessa aikaisempiin vuoroihin

esimerkiksi siten, että niissä on aineksia aiemmista kertomuksista. Tämä kertomusten kudelman muodostaa jaetun avun ja tuen antamisen ja saamisen kanavan sekä kokemuksen siitä, että ongelman kanssa ei olla yksin. (Arminen 1998a; 1998b.)

Kuten on tullut ilmi, ensimmäistä tarinaa seuraa yleensä jonkinlainen vastaanotto, jossa arvioidaan ja tulkitaan kerrottua tarinaa. Myös toiset ja hypoteettiset (toiset) kertomukset ovat tulkintoja ensimmäisestä kertomuksesta. Näiden ero on siinä, että toiset kertomukset (second stories) perustuvat yleensä omaan kokemukseen ja hypoteettiset kertomukset perustuvat muilta kuultuun. Toinen kertomus voi olla myös vaikkapa vitsi. (Halonen 2002, 205; ks. tarkemmin Sacks 1992b, 249–268.)

Toisia tarinoita tuotetaan sekä arkisesti (esim. Routarinne 1997) että institutionaalisissa ympäristöissä (esim. Arminen 1998a; 2004, 2001; Halonen 2002). Arminen (1998a, 179) mukaan toinen tarina tarkoittaaakin juuri sitä, että ensimmäistä kertomusta ei rekisteröidä vain kuultuna, vaan vastaanottaja itse tuo esiin, että hän on kokenut samankaltaisia kokemuksia. Toinen tarina voikin palvella ymmärryksen osoittamista.

Routarinteen mukaan (1997, 152) toisen kertomuksen kertojan asenne on usein samantyyppinen kuin ensimmäisen tarinan kertojalla, ja toinen tarina rakentuu usein paitsi samansuuntaiseksi myös moraliteetiltaan samanlaiseksi. Toinen kertomus voikin osoittaa, että kuuntelija on samaa mieltä kertojan kanssa (Sacks 1992b, 257). Toisaalta toisella tarinalla voi olla myös institutionaalisia tehtäviä ja se voi rakentua myös erilaiseksi kuin ensimmäinen tarina (vrt. Leudar & Antaki & Barnes 2006, 32–35). Tässä tutkielmassa vertaistyyöntekijät tuottivat sekä ensimmäisiä että toisia omakohtaisia tarinoita, joiden kautta he suhtautuivat jollain erityisellä tavalla asiakkaan edeltävään puheeseen.

### 6.2.3 Sympatia ja itsestä kertominen

Sympatia eroaa olennaisesti empatian käsitteestä, ja käsitteille löytyy erilaisia määritelmiä (Ruusuvuori 2005, 205–206; Ehrling 2006, 186). Olennaista tämän tutkielman kannalta on nähdä keskeiset käsitteet kaikkiaan vuorovaikutuksessa rakentuvina toimintoina (Ruusuvuori 2005, 206). Vertaistuen vuorovaikutusta tutkinut Arminen (1998a, 200) huomauttaa, että ilman vastavuoroista kokemusten jakamista ei sympatian tuottaminen ole mahdollista. Empatiaa osoittamalla ammattilaiset sen sijaan tunnistavat asiakkaan kokemuksen jaettavuuden, mutta eivät samaistu siihen. Ammattilaiset pyrkivät säilyttämään fokuksen asiakkaassa, mikä osoittaa orientoitumista vuorovaikutuksen institutionaalisuuteen. Ammattilainen voi osoittaa empatiaa ymmärrystä ja samanmielisyyttä osoittavilla responsseilla, kuten dialogipartikkeleilla. (Ruusuvuori 2005.)

Samanmielisyyttä voidaan osoittaa myös esimerkiksi toistamalla edellisen vuoron verbi ja subjekti (esimerkiksi ”on se”) (Sorjonen 2006, 230–231). Sympatian osoittaminen (kuten omakohtaisen toisen tarinan kertominen) sen sijaan siirtää fokuksen pois asiakkaasta ja tarjoaa asiakkaalle tarinan kuulijan ja arvioijan paikkaa (Ruusuvuori 2005).

Auttamistyön keskustelukohtaamiset rakentuvat tiettyjä tarkoituksia varten, ja ammattilaiset tekevät keskustelukohtaamisissa työtään asiakkaiden tilanteiden ja ongelmien selvittämiseksi (Juhila & Pösö 2000). Keskustelut ovat suuntautuneet jollain tavoin tavoitteellisesti, yleensä kohti asiakkaan tilanteen, ongelman tai huolen käsittelyä. Tämä edellyttää sitä, että asiakas kertoo itsestään ja tilanteestaan relevantteja asioita. Työntekijän tehtävä on käsitellä asiakkaan tilannetta instituution kannalta olennaisella tavalla ja tuoda esiin esimerkiksi mahdollisia ratkaisuvaihtoehtoja (Ruusuvuori 2005; 2007). Judith C. Simon (1990, 207) kuitenkin huomauttaa, että esimerkiksi terapiasuhteessa, kuten missä tahansa ihmissuhteessa, on kyse kahden ihmisen vuorovaikutussuhteesta, jossa molemmat oppivat toisistaan jonkin verran jo siksi, että he ylipäänsä kohtaavat toisensa. Toisinaan ammattilainen voi myös tuoda keskusteluun omakohtaisia kokemuksia, joita asiakkaan ei oleteta tietävän. Tällaisiin ammattilaisen ”paljastuksiin” voidaan karkeasti ottaen suhtautua joko riskialttiina ammatillisen neutraaliuden murtumina tai hyödyllisinä inhimillisyyden rakentamisen keinoina. Edellä mainittu kahtiajako on yleisesti tunnettu ja tunnistettu etenkin terapiatutkimuksessa (esim. Knox & Hess & Petersen & Hill 1997; Knox & Hill 2003; Hanson 2005; Ham & Lemasson & Hayes 2013; vrt. Antaki ym. 2005; Leudar ym. 2006). Esimerkiksi lääkärien ja homeopaattien huolenkerrontasekvenssien tutkimuksen yhteydessä on tullut ilmi, ettei ammattilainen yleensä asiakkaan huolenkerrontaan vastatessaan kerro itsestään, vaan tasapainoilee ymmärtämisen ja institutionaalisen ongelmanratkaisuagendan välillä neutraalimmin (esim. Ruusuvuori 2007; 2005). Myös esimerkiksi Kelan asiointitilanteissa virkailijat näyttävät tunnistavan asiakkaan ilmaisevan affektin, mutta he eivät kerro omista vastaavista kokemuksistaan, vaan suuntautuvat enemmänkin ymmärtämään asiakkaan kertomaa (Sorjonen 2006).

Avaan ensin itsestä kertomisen käsitettä terapiakontekstissa, jossa sitä on runsaammin tutkittu, jonka jälkeen siirryn tarkastelemaan vertaistyöntekijöiden itsestä kertomista oman aineistoni valossa. Antaki ym. (2005, 181–182) liittävät itsestä kertomista kuvaavan käsitteen ”self-disclosure” tulon psykologian alan kirjallisuuteen Sidney Jourardin ja hänen seuraajiensa työn myötä 1950-luvun puolen välin jälkeen, mutta he huomauttavat, että samasta ilmiöstä on käyty keskustelua jo paljon aiemminkin. Esimerkiksi Sigmund Freud käsitteli terapeutin suhteen

terapeutin itsestä kertomista jo vuosikymmeniä aiemmin (ks. esim. Henretty & Levitt 2010, 63–64; Peterson 2002, 21).

Terapeutin itsestä kertomista on lähestytty eri teoreettisista suuntauksista käsin eri tavoin, esimerkiksi paljolti mitattavana, sisällöllisesti jaoteltavissa olevana käsitteenä (esim. Knox & Hill 2003, 530). Erilaiset terapeuttien itsestä kertomista valottaneet tutkimukset ovat usein olleet terapeutin näkemyksiä kartoittavia haastattelututkimuksia, mutta jonkin verran on tutkittu myös asiakkaiden kokemuksia terapeutin itsestä kertomisesta (esim. Knox ym. 1997; Hanson 2005; Audet 2011). Sen sijaan vähemmän on tehty tutkimusta, joka käsittelee ammattilaisen itsestä kertomista vuorovaikutustilanteissa rakentuvana toimintona (ks. kuitenkin Antaki ym. 2005; Leudar ym. 2006; Ruusuvuori 2005). Antakin ym. (2005, 182) mukaan itsestä kertomista tulisi kuitenkin tarkastella juuri niissä puhetilanteissa kuin ne ilmenevät, sillä itsestä kertominen on jonkinlaiseksi muotoiltua puhetoimintaa ja sillä on puheessa tietynlaisia tarkoituksia. Tässä tutkielmassa tarkastelenkin vertaistyöntekijöiden itsestä kertomista juuri sekventiaalisena, hetki hetkeltä tapahtuvana toimintana.

Jennifer R. Henretty ja Heidi M. Levitt (2010, 69–70) toteavat, että itsestä kertomista on vaikea määritellä; laajassa mielessä kaikenlaiset itsestä kertovat terapeutin puheenvuorot voidaan määritellä itsestä kertomiseksi, mutta itsestä kertominen voidaan halkoa myös erilaisiin alakategorioihin. Antaki ym. (2005, 182–183) suhtautuvat tämänkaltaiseen itsestä kertomisen jäsenystapaan kriittisesti ja korostavat, että itsestä kertomista on varsin vaikea pilkkoa analyttisesti mielekkäisiin yksiköihin. Myös Knox ym. (1997, 275) mukaan itsestä kertomisen käsite voi saada varsin monenlaisia sisältöjä, mutta kaikkiaan voidaan erottaa terapeutin itsestä (yksityishenkilönä) kertova puhe sekä terapeutin tuntemuksia ja meneillään olevaa asiakastilannetta koskeva puhe (vrt. Knox & Hill 2003, 530). Ivan Leudar, Charles Antaki ja Rebecca Barnes (2006, 28–29) huomauttavat, että itsestä kertomista voidaan tarkastella myös etukäteiskategorioiden (hyvä tai huono asia) sijaan tilanteisesti rakentuneena toimintona (ks. myös Antaki ym. 2005). Tässä tutkielmassa huomio on juuri siinä, mitä vertaistyöntekijät itsestä kertomisella keskusteluissa tekevät.

Zoë D. Peterson (2002) huomauttaa, että ammattilaisen itsestä kertominen on seurauksellinen toiminto. Myös Henretty ja Levitt (2010, 71–73) kehottavat terapeutteja pohtimaan tietoisesti itsestä kertomisen sisältöjä, ajoitusta, kuulijaa ja seurauksia, vaikka itsestä kertominen voikin asiakastilanteissa tapahtua spontaanisti. Terapeutin itsestä kertomisella on kuitenkin monenlaisia, mahdollisia seurauksia (Knox ym., 1997, 275; Knox & Hill 2003). Asiakkaat ovat kuvanneet

terapeutin itsestä kertomista yleisesti ottaen terapiasuhteelle hyödyllisenä toimintona (esim. Knox ym. 1997; Hanson 2005). Toisaalta vaikka asiakkaat suhtautuisivatkin terapeutin itsestä kertomiseen pääasiassa myönteisesti, se voi samanaikaisesti herättää myös negatiivisia tunteita ja huolta terapiasuhteen institutionaalisuuden säilymisestä (Knox ym. 1997, 280, 282). Asiakkaat ovat kuvanneet myös terapeutin itsestä kertomisen kuormittaneen heitä (Henretty & Levitt 2010, 71–72).

Myös terapeutit voivat suhtautua itsestä kertomiseen monin tavoin. Vaikka terapeutit voisivatkin tuottaa työssään mahdollisesti jopa asiakkaan ongelmien kanssa vastaavaa kerrontaa oman elämänsä menneistä kamppailuista, terapeutit eivät kuitenkaan välttämättä tuo tätä esiin (Henretty & Levitt 2010, 72). Esimerkiksi Carson C. Ham ym. (2013) ovat tutkineet päihderiippuvuustaustaisten terapeuttien itsestä kertomista haastatteluin ja todenneet, että suurin osa haastatelluista oli alkanut säätelemään itsestä kertomista koulutuksen ja työkokemuksen myötä. Itsestä kertomisesta oli ikään kuin muovautunut yksi terapeutin strategia, jonka käyttöä harkittiin tarkkaan. Osa haastatelluista toi myös esiin, että he eivät enää juurikaan kertoneet kokemuksistaan asiakkaille. Toisaalta kolme haastateltavaa kymmenestä kertoi, ettei heidän itsestä kertomisensa ole juurikaan muuttunut vuosien varrella. (Ham ym. 2013.)

Kaikkiaan voidaan todeta, että ammattilaisen itsestä kertomisella on erilaisia sisältöjä ja erityisesti terapiakontekstissa sillä on myös monia mahdollisia seurauksia. Tässä tutkielmassa tarkastelen KRIS-vertaistyyöntekijöiden itsestä kertomista auttamistyön keskusteluissa. Seuraava analyysiluku alalukuineen tuo esiin keskeiset tutkimustulokset.



## 7. Vertaistyöntekijän itsestä kertominen auttamistyön keskusteluissa

Analyysiluku jakautuu neljään alalukuun. Ensimmäisten kahden alaluvun (7.1 ja 7.2) otteet antavat esimerkkejä siitä, miten työntekijöiden itsestä kertominen rakentuu osaksi selkeitä neuvosekvenssejä. Alaluvussa 7.3 työntekijöiden itsestä kertominen näyttäytyy implisiittisemmin neuvonnallisuuteen ja asiakkaan ohjaamiseen liittyvänä toimintona. Viimeinen alaluku, 7.4, kokoaa yhteen analyysin tulokset.

### 7.1 Työntekijän itsestä kertominen työntekijälähtöisissä neuvosekvensseissä

Toisesta keskustelusta peräisin oleva ensimmäinen ote toimii esimerkkinä siitä, millaiseksi työntekijälähtöinen, askelittainen neuvon siirtymä voi rakentua. Erilaisissa institutionaalisissa ympäristöissä työntekijälähtöisen neuvon vastaanotettavuutta voidaan rakentaa juuri askelittaisen siirtymän kautta, jolloin neuvo muodostetaan asiakkaan puheen, kuten vastauksen, aineksista. Pohjustamaton neuvo voikin herättää vastustusta neuvon hyväksymisen sijaan. (Heritage & Sefi 1992; Silverman 1997; Vehviläinen 2001.) Institutionaaliselle vuorovaikutukselle epätyypillisenä piirteenä voidaan otteessa pitää sitä, että työntekijä kertoo asiakkaan vastauksen jälkeen itsestään sen sijaan että muotoilisi neuvon asiakkaan vastauksen pohjalta. Neuvon paikka on hieman myöhemmin. Työntekijä ja asiakas ovat aiemmin puhuneet asiakkaan tilanteeseen tulossa olevasta muutoksesta: asiakas on vapautumassa vankilasta. Työntekijä on tiedustellut asiakkaan suunnitelmia vapautumisen jälkeen ja kysynyt esimerkiksi asiakkaan läheisverkostosta.

Ote 1: työntekijälähtöisen, askelittaisen siirtymän kautta rakennetun neuvon perusteleminen itsestä kertomisella ((6.05))

1 TT2: mt. onks sun- liittyyks sun rikokses (0.4) yleisesti ottaen  
2 päihteisiin?  
3 A: joo päihteisii- omaisuus (0.3) [rikokset.  
4 TT2: [joo#. (0.3) .hh eli (.) eli tavallaan  
5 (0.3) .mt kaikki on (0.4) tulee sitä kautta?  
6 A: kaikki on päihteitä.  
7 TT2: =joo .hhh eli (.) eli (ts-) toihan nyt tarkoittaa >tai siis< (0.5)  
8 **niinhän** (.) **niihän** mäkin voin **sanoo** et mä oon (.) **ykstoista** vuotta  
9 **ollu pois vankilasta** (0.5) mutta olen myös **ykstoista** vuotta ollu  
10 **ilman päiht[eitä].**  
11 A: [njoo.  
12 TT2: =eli kyllähän ne ihan käsi kädessä°=mul on [ihan sama  
13 A: [nii joo.  
14 TT2: =juttu että .hhh mulla ei o yhtään rikosta mihin **jollakin** lailla ei  
15 liittyyis,  
16 A: =kyllä.  
17 TT2: =**ei** aina .hh emmä aina oo ollu ees niinku päihtyny kun mä oon tehny  
18 **rikoksen** mut >jollain lailla< se on  
19 **li[ittynyt].**  
20 A: [joo.

21 TT2: [joko niitten hankintaan [tai.  
22 A: [niin ni.  
23 (0.3)  
24 TT2: .mt .hhh et se on a- se on tavallaan (0.4) hirveen yksinkertane(h)nf  
25 ehheh (.) juttu(h),  
26 A: [on joo.  
27 TT2: [ei se sit ei se tietysti oo sitten mikään yksinkertane.  
28 A: nii.  
29 TT2: mitä sääkin (0.3) kuvailit niin mul oli saman- ihan samanlainen  
30 tilanne et siis .hhh (0.8) mhhh kaikki hhhh >no< mä oon  
31 nelikympisenä vasta niinku lähteny,  
32 A: njoo?  
33 TT2: .mt irtaantuun tosta vanhasta kuviosta=ni .hhh kaikki nii-niinsanotut  
34 normaali- (0.3) i-i-ihmissuhteet e-ei niitä ollu olemassakaan  
35 ett[ä.  
36 A: [nii ni.  
37 TT2: >et< kyl se .hhh se on se mikä (.) mihin se sitten hirveen usein  
38 (0.3) tössähtää.  
39 A: =kyllä.  
40 TT2: eli eli ei oo ei voi vanhoihin pitää yhteyttä koska tietää .h >tai mä  
41 tiesin ainakin< etten mää pärjää siinä (.) niitten kans et mä rupeen  
42 vetään.  
43 A: niin määkin oon (.) poistanu ne ihan nume[rot kokonaan.  
44 TT2: [mmh.  
45 (0.3)  
46 TT2: .hh mut sitte ei oo viel uusiaka,  
47 A: ni[in  
48 TT2: → [niin siinä ihan vähä- (0.3) >nyt oikeestaan< sit sun pitäs alkaa  
49 niinku mieltii sitä että (.) .hhh meetsä nyt sitten sinne palveluun  
50 siellähän on tietysti sit se oma yhteisönsä.  
51 A: niin [joo.  
52 TT2: → [mut et pikku hiljaa sitte alkaa ettii niitä ihmisiä (.)  
53 [elämään.  
54 A2: [kyllä.  
55 (0.4)  
56 TT2: ja se (.) se kyllä ottaa aikansa. hh  
57 A: =se: ottaa aikasa.  
58 (0.7)  
59 TT2: .hhhh onks sulla mitään kokemusta niinku itsehoitoryhmistä än aa aa  
60 aa ryhmistä? ((NA ja AA))  
61 A: ei o sen kummemmin.

Työntekijä esittää riveillä 1–2 asiakkaalle kysymyksen, joka koskee asiakkaan rikosuraa. Työntekijä ei siis suoraan muodosta neuvoa tai ehdota tietynlaista toimintatapaa, vaan kysymysten kautta nostaa tiettyjä aiheita keskusteluun. Kysymyksen muotoilusta on rivillä 1 havaittavissa arkaluontoisuutta osoittavia elementtejä, kuten korjaavaa toistoa (*”onks sun, liittyyks sun”*) sekä tauko (0.4). Vuoron muotoileminen tällaisia seikkoja hyödyntäen mahdollistaa puheen siirtymisen kohti institutionaalisesti keskeistä informaatiota, joka voi olla myös potentiaalisesti yhteistä ymmärrystä horjuttava siirtymä (Suoninen 2000; 1999b). Suoninen (2000, 88–89) tiivistää, että varovainen puhetapa viestii puheenvuoron moraalisisesta virittyneisyydestä ja toimii merkkinä siitä, millaiset seikat ovat instituution kannalta erityisen oleellisia. Varovaisuutta voidaan puheessa

rakentaa monin tavoin, kuten esimerkiksi suojaavin sanavalinnoin tai juuri toistoja ja epäröintiä sisältävien puheenmuotoilujen kautta.

Päihdeaiheinen puhe ei kuitenkaan sinänsä ole delikaattia, arkaluontoista, vaan puhujat itse määrittelevät hetki hetkeltä suhtautumisensa meneillään olevaan keskusteluun. On pidettävä mielessä, että tämä tutkielma koskee auttamistyötä, jossa työntekijät tekevät työtään juuri päihde- ja rikosproblematiikan ympärillä, joten tämän problematiikan avaaminen kunkin asiakkaan kohdalla on olennainen osa institutionaalista tehtävää (ks. myös Leppo 2008). Sen sijaan esimerkiksi lääkärien vastaanottotilanteissa alkoholin käytön puheeksi ottaminen ensimmäistä kertaa koetaan hankalaksi (Raevaara 2003) ja potilaat pyrkivät alkoholinkäytön kuvaamiseen tavanomaisena (Raevaara 2002).

Asiakas vastaa rivillä 3 työntekijän esittämään kysymykseen myöntävästi, mutta melko niukasti. Työntekijä esittää riveillä 4–5 varmistavan kysymyksen, joka osoittaa topiikin olevan yhä kesken. Työntekijän puheenvuoron *eli*-sana, kuten myös esimerkiksi sanat et(tä) ja siis, ovat usein kannanotoiksi muotoiltujen puheenvuorojen aloituksia, ja ne osoittavat vuoron sisältävän jonkinlaista uudelleen tulkintaa tai uudelleen muotoilua suhteessa edelliseen vuoron. Tulkintojen kautta työntekijä voi poimia asiakkaan puheesta instituution perustehtävän ja asiakkaan ongelman ratkaisun kannalta olennaisia asioita sekä esittää tiivistyksen ja oman ymmärryksensä asiakkaan puheesta. (Vehviläinen 2001, 134–138.) Halonen (2002, 56–57) tiivistää Heritageen ja Watsoniin (1979, 130, 134) viitaten, että formulaatioita<sup>8</sup> voidaan rakentaa sekä ydinasioita (gist) uudelleen muotoilemalla että tulkitsevia johtopäätöksiä (upshot) tekemällä. Tässä analyysissä olen päätenyt käyttämään tulkinnan käsitettä melko löyhässä merkityksessä. Tulkinnalla tarkoitan sitä, että vertaistyöntekijät voivat vuoroissaan sekä esittää ymmärrystään asiakkaan kerronnasta että tuoda omia näkökulmiaan keskusteluun asiakkaan kerrontaan pohjaten (vrt. Bercelli & Rossano & Viaro 2008, 48).

Asiakas vastaa työntekijän varmistavaan kysymykseen rivillä 6. Vastaus on lyhyt ja myöntävä. Työntekijän vuoron aloitus rivillä 7 sisältää toistoa ja taukoja. Lopulta hän päätyy riveillä 7–8 korjaamaan aloittamaansa vuoroaan siten, että hän kertoo itsestään riville 10 saakka. Rivillä 7 työntekijä vaikuttaisi rakentavan tulkintaa *eli*-sanana kautta, mutta tuo lopulta esiin oman

---

<sup>8</sup> Halonen (2002, 55) huomauttaa, että edeltävän puheen tulkitseminen on kaikkiaan vuorovaikutuksen sujumisen kannalta välttämätöntä, ja laajasti katsoen tulkinnan käsitettä voidaan käyttää yhdistävänä nimityksenä useammalle vuorovaikutuskäytänteelle. Tulkinnan käsitettä voidaan tarkastella myös esimerkiksi formulaatio-käsitettä vasten, ja näiden käsitteiden suhdetta ja sisältöjä psykoterapian vuorovaikutustutkimuksen kentällä on tarkemmin tutkinut esimerkiksi Charles Antaki (2008; ks. myös Bercelli ym. 2008; Weiste & Peräkylä 2013).

kokemuksensa. Työntekijän itsestä kertominen liittyy olennaisesti siihen, mitä asiakas on edeltävässä vuorossaan myöntänyt (rikosten ja päihteidenkäytön välisen yhteyden). Työntekijän itsestä kertova vuoro löytää paikkansa juuri asiakkaan niukan vastauksen jälkeen. Voidaan ajatella, että työntekijän rivien 7–10 ja 12 vuorot sisältävät episteemisesti yhteiseksi ja tiedetyksi esitettyä tietoa. Samalla työntekijä hakee yhteistä ymmärrystä han/hän-liitepartikkelin käyttämisen (”toihan”, ”niinhän”, ”kyllähän”) kautta (VISK § 830). Työntekijä käsittelee päihteiden ja rikosten yhteenliittymistä asiana, jonka molemmat puhujat tietävät: onhan asiakas juuri tuonut asian omalta kohdaltaan esiin vastatessaan työntekijän kysymykseen myöntävästi.

Asiakas kuittaa työntekijän vuoron rivillä 11 *joo*-partikkelilla. Työntekijä edelleen kirkastaa rikosten ja päihteidenkäytön välistä yhteyttä rivillä 12 (”*kyllähän ne ihan käsi kädessä*”). Rivillä 13 vuoro koostuu ”*nii joo*” -dialogipartikkeliyhdistelmästä. Työntekijä pitää vuoron itsellään jatkamalla itsestä kertomista riveillä 12 ja 14 (”*mul on ihan sama juttu*”). Samalla työntekijä suhtautuu asiakkaan tilanteeseen kertomalla omista vastaavista kokemuksistaan (vrt. Ruusuvuori 2005). Rivillä 16 asiakas ottaa työntekijän vuoron vastaan *kyllä*-vuorolla, joka osoittaa samanmielisyyttä.

Työntekijän vuoro on kuitenkin rivillä 16 intonaation perusteella kesken ja hetimiten asiakkaan *kyllä*-responssin jälkeen työntekijä jatkaakin vuoroaan riville 19 saakka. Työntekijä vielä laajentaa vuoroaan asiakkaan *joo*-partikkelin jälkeen rivillä 21. Sisällöllisesti työntekijän vuorot kertovat melko yksityiskohtaisesti työntekijän päihde- ja rikoskierteestä. Asiakkaan vuoro ”*niin ni*” rivillä 22 voidaan tulkita osoitukseksi siitä, että asiakas käsittelee työntekijän itsestä kertomista riittävänä tai ainakin osoituksena siitä, että asia on tiedossa. Kaikkiaan dialogipartikkeleilla ”*joo*” ja ”*niin*” on todettu olevan puheessa erilaisia tehtäviä. Kerrontakontekstissa *niin*-partikkeli merkitsee episteemisesti edellisen vuoron jo tiedetyksi (ks. tarkemmin Sorjonen 1999, 175). *Niin*-sanana osittainen toistaminen, reduplikaatio, myös vahvistaa tulkintaani siitä, että asiakas käsittelee työntekijän edellä kertomaa jo tunnettuna ja kutakuinkin selvänä tietona (VISK § 799; Sorjonen 1999, 176; ks. myös Halonen 2006, 119). Työntekijä ei seuraavassa vuorossa riveillä 24–25 enää viittaakaan itseensä, vaan muodostaa vuorossaan eräänlaisen yhteenvedon. Vuorossa työntekijä osoittaa, että keskustelun topiikki on edelleen kesken, mutta keskustelun fokus muuttuu. Vuoro (riveillä 24–25) sävyttyy tauolla ja naurahduksella, jotka viestivät puheenvuoron painokkuudesta ja kutsuvat asiakasta kuuntelemaan työntekijää erityisen tarkkaavaisesti. Rivillä 27 työntekijä jatkaa vuoroaan. Työntekijän ydinsanoma tiivistyy siihen, että päihde- ja rikoskierteen katkaiseminen ole kuitenkaan aivan yksinkertaista. Asiakas tuottaa rivillä 26 samanmielisyyttä osoittavan, työntekijän

puheen kanssa päällekkäin osuvan palautteen, jossa hän myös toistaa edellisen vuoron olla-verbin. Rivillä 28 asiakas vastaa lyhyelti ”*ni*”. Asiakkaan vastaukset (”*niin ni*”, ”*on joo*”, ”*ni*”) ovat kaikkiaan ilmaisseet asiakkaan suhtautuvan työntekijän vuoroihin affiliatiivisesti, ainakin jollain tavoin samanmielisyyttä osoittaen.

Työntekijä palaa itsestä kertomisen pariin riviltä 29 alkaen ja eksplikoi yhteyden itsensä ja asiakkaan välillä (”*mitä sääkin kuvailit*”). Tällä tavoin työntekijä sekä sitoo vuoronsa asiakkaan puheeseen että tuo keskustelun keskiöön sen, että työntekijä on ollut aikanaan vastaavanlaisessa tilanteessa (riveillä 29–35 lukuun ottamatta asiakkaan palautetta rivillä 32). Vaikka keskustelijat eivät keskusteluhetkellä olekaan samanlaisissa elämäntilanteissa (ks. tarkemmin Arminen 1998; 2002; 2001), voi työntekijä osoittaa ymmärrystä juuri omiin kokemuksiinsa viitaten, koska hän on kuitenkin kokenut samankaltaisia elämäkokemuksia. Omiin kokemuksiin ja niiden kuvaamiseen on itsellä ensisijainen pääsy ja oikeus (Heritage & Raymond 2005). Rivillä 32 asiakas orientoituu työntekijän vuoroon keskeneräisenä, mikä näkyy esimerkiksi vuoron intonaatiosta.

On huomattava, että riveillä 29–31 ja 33–35 tapahtuu itsestä kertomisen lisäksi muutakin. Työntekijä esittää itsestä kertomisen kautta ongelmallisen asian, normaalien ihmissuhteiden puuttumisen. Rivillä 36 asiakas käsittelee vuoroa tunnettuna. Työntekijä rakentaa riveillä 37–38 vuoron suhteessa aiempaan puheeseensa. Samalla työntekijä nostaa keskustelun keskiöön juuri ongelmalliseksi kuvaamansa asiantilan. Vuoron ydin rakentuu sisällöllisesti siitä, että tavallisten ihmissuhteiden puuttuminen vaikeuttaa päihdemaailmasta irtautumista. Työntekijä käyttää esimerkiksi epäonnistumisen sijaan sanaa *tössähtää*, ja vuorossa on toistoa ja mikrotauko. Toisaalta vuorossa on myös ilmaus *hirveen usein*, joka vihjaa siitä, että kysymys ei ole harvoin tapahtuvasta asiasta. Samalla työntekijä tuo esiin, että vuoro ei ole osoitettu erityisesti asiakkaan tilannetta koskevaksi. Nämä kaikki sanavalinnat ja vuoronmuotoilut kutsuvat asiakasta ottamaan vuoron vastaan neuvonnallisena. Asiakas vastaa rivillä 39 hetimmiten kyllä, joka näyttäytyy samanmielisyytenä. Vastaus on kuitenkin kovin lyhyt. Työntekijä jatkaa riveillä 40–42 vuoroa ensin nollapersoonassa (”*ei voi vanhoihin pitää yhteyttä*”), mutta korjaa vuoronsa siten, että työntekijä itse näyttäytyy toimijana (”*tai mä ainaki tiesin*”). Näin työntekijä esittäytyy asiakkaalle päihdemaailmasta onnistuneesti irtautuneena selviytyjänä ja voi osoittaa asiakkaalle ongelmallisia kohtia toipumisen poluilla. Rivin 40 ”*ei voi pitää yhteyttä*” voidaan tulkita neuvonnalliseksi vuoroksi, tai vuoro ainakin kutsuu asiakasta ottamaan siihen kantaa. Asiakas tunnistaa työntekijän vuoron implikoivan ongelmaa (”*päihteitä käyttäviin kavereihin ei kannata pitää yhteyttä*”) ja vastaanottaa työntekijän vuoron tiedettynä rivillä 43 (”*niin määki oon poistanu*”). Asiakas ilmaisee

vuorossaan samanmielisyyttä ja samalla näyttäytyy itse toimijana; asiakas kertoo vuorossaan, että hän on konkreettisesti toiminut (poistanut numerot) irtautuakseen vanhoista kuvioista. Samalla asiakas käsittelee neuvoa jo tiedettynä asiana ja osoittaa, että hänen toimintatapansa on jo suositellun mukainen (Heritage & Sefi 1992).

Työntekijän vastaus asiakkaan vuoroon on neutraali ja minimaalinen rivillä 44. Työntekijä käsittelee rivillä 46 asiakkaan vastausta riittämättömänä. Riviltä 48 alkaen työntekijä rakentaa juuri asiakkaalle osoitettua neuvoa (*”nyt oikeestaan sit sun pitäs alkaa niinku mietti”*) ja tuo esiin myös toimintaehdotuksen (*”meetsä nyt sitte sinne palveluun”*). Asiakas on ainakin jokseenkin samanmielinen riveillä 51 ja 54, mutta ei ota kantaa toimintaehdotukseen. Työntekijä ei näytä käsittelevän toimintaehdotusvastauksen puuttumista ongelmallisena, vaan hän käsittelee keskeisenä juuri neuvonnallisuutta. Neuvonnallisuuden sisältö on siinä, että on suositeltua alkaa pohtia uusien ihmissuhteiden luomista. Rivillä 52 työntekijä korostaa neuvonnallisuutta kehottamalla asiakasta etsimään uusia ihmisiä elämäänsä. Asiakas vastaa rivillä 54 työntekijän vuoron lopun kanssa päällekkäisen kyllä-vastauksen, jota seuraa lyhyt tauko. Rivillä 56 työntekijä jatkaa vielä aiheesta ja tuo esiin, että uusien ihmissuhteiden luominen ei suinkaan tapahdu hetkessä. Asiakas vastaa viivytyksettä ja toistaa työntekijän vuoron, joka osoittaisi asiakkaan olevan tästä tietoinen ja samanmielinenkin. Neuvosekvenssi päättyy taukoon (0.7), jonka jälkeen työntekijä esittää asiakkaalle kysymyksen riveillä 59–60. Kysymyksen voi luontevasti nähdä liittyvän edellä kuvattuun neuvosekvenssiin sikäli, että vertaistukiryhmät (*”itsehoitoryhmät”*) tarjoavat yhdenlaisen toipumisreitit ja edustavat siten yhdenlaista reittiä rakentaa terveitä ihmissuhteita (Arminen 1998; Kotovirta 2009; Kuusisto 2010).

Tässä esimerkissä työntekijän itsestä kertominen sijoittui ennen neuvoa, joten itsestä kertomisella tavallaan sekä tehtiin tilaa neuvolle että perusteltiin sitä. Työntekijä rakensi neuvon relevanttiutta sekä asiakkaan vastauksen että itsestään kertomisen varaan. Itsestä kertominen näyttäytyi asiakkaan vastauksen jälkeen myös sympatiaa osoittavana kerrontana (*”niinhän määki voim sanoo”, mul on ihan sama juttu”, ”mul oli samanlainen tilanne”*). Asiakas on aiemmin keskustelussa tuonut esiin, että hänen tavoitteensa on irtautua kokonaan päihteistä. Työntekijä on itse aikoinaan kokenut, että vanhoihin päihdekavereihin ei voi pitää yhteyttä ja on siten omien kokemustensa asiantuntijana oikeutettu kertomaan siitä asiakkaalle. Työntekijän itsestä kertominen osoittikin tietynlaista, sympatiaa osoittavaa, mutta myös neuvon tähtäävää tulkintaa asiakkaan vuoroista. Työntekijä kertoi itsestään sisällöllisesti sellaisia asioita, jotka liittyivät asiakkaan tilanteen kartoittamiseen ja siten myös keskustelun tavoitteellisuuteen. Itsestä kertomisen aloittaminen sijoittui sekventiaalisesti

paikkaan, jossa asiakas oli vastannut työntekijän kysymykseen. Sen sijaan, että työntekijä olisi esimerkiksi suoraan ohjeistanut asiakasta, hän siirsi fokuksen itseensä ja perusteli tulossa olevaa neuvoa omakohtaisesti koetun kautta. Itsestä kertominen toimi myös keinona ottaa käsittelyyn institutionaalisen tehtävän, tässä tapauksessa päihde- ja rikoskierteen katkaisemiseksi tehtävän auttamistyön, suorittamisen kannalta merkittäviä aiheita.

Otteessa 2, joka on ensimmäisestä keskustelusta, työntekijä perustelee neuvonnallisia vuoroja itsestä kertomisen kautta. Asiakkaan ja työntekijän tapaamiset liittyvät asiakkaan rangaistuksenaikaiseen kuntoutukseen. Tapaamisia on vielä jonkin aikaa jäljellä, mutta yhteistyösuhde on lähenemässä loppuaan. Otteessa työntekijä esittää asiakkaan tilannetta koskevan positiivisen arvion, jota seuraa ohjeenkaltainen neuvo, eräänlainen elämänohje. Neuvonnallisuuden rakennusaineina käytetään sekä positiivista arviointia että itsestä kertomista. Työntekijän vuorojen pääpaino on kuitenkin neuvonnallisuudessa, ei positiivisessa arvioinnissa. Itsestä kertominen poikkeaa edellisestä otteesta siten, että työntekijä ei suoraan tässä otteessa kerro itsestään, vaan käyttää me-pronominia ja detaljoitua, yksityiskohtaista tietoa tuottaakseen kokemukseen perustuvaa tietoa.

#### Ote 2: itsestä kertominen neuvon perusteluna ((13.38))

1 TT1: ne on kyl painaa siellä (.) paljon et se on oikeestaan sitte että  
2 onko sitten jossain kohtaa jos [tulee jotain tuskan tai hädän hetkeä  
3 A: [nf.  
4 TT1: → että .hhh mik- miten silloin toimii et jos sit yhtäkkiä sielt  
5 pullahtaakin se ajatus niin sinnehän on tietyst hyvä mieltii jotain  
6 semmosia konsteja että onko se sit tosiaan se soitto  
7 jolle<sup>o</sup>kki [tai muuta<sup>a</sup>. .hhhh  
8 A: [mmh.  
9 (3.2 )((työntekijä koputtaa / naputtaa jotakin))  
10 TT1: hhhh tuo kuulostaa oikein hyvältä tuo sinun m-maailmasi sillä lailla  
11 >et et<,  
12 (4.1)  
13 TT1: et,  
14 (0.6)  
15 TT1: → kun oot vaan rehellinen itte<sup>o</sup>lles<sup>o</sup>.  
16 A: niin sitä mä just mietin etten (2.1) >et ehkä< mä sit olisin (0.3)  
17 vähän vaarallisilla vesillä jos mä en ois pystyny sanoon tota äänee.  
18 TT1: **niih .hh niin joo. (.) et se on kuitenkin yks asia missä moni meist on**  
19 **hyvä nii (.) ittänsä**  
20 **kusettami[ses.**  
21 A: [mm-mh. ]  
22 TT1: [ja sit]ä kautta muitten kusettamises ni niin kauan kun sä  
23 pystyt oleen rehellinen ittelles ja vähän tutkaileen sit tilannetta  
24 et .hhh sehän nyt on ihan selvää että (0.5) et en mie usko että ne  
25 nyt koskaan häviää kokonaan ne u-unet ja (.) muut et vaikka nyt  
26 väliin tuleekin muuta elettyy elämää ni- .hhh se on kuitenkin osa  
27 meittii se mitä ol[laan m- [ennen tehty. >niin niin< tota,  
28 A: [mm-m. [nff.

29 (1.3)  
30 TT1: mt. sen kans täytyy vaan oppii elään et sielt aina välil tulee  
31 °kaikennäkösii hulvattomii juttuja mieleen.° .hh .hhhh sellassii  
32 valtavi hapeän tunteit siit mitä kaikkee on tehny ja muuta että  
33 [ei se, .hhhh  
34 A: [°mmh°.  
35 TT1: et et hhhh sitä ARmollisuutta ittelleen siitä kohtaa mitä on  
36 menneessä tehny ja (1.4) mm:::  
37 ja jote[nkin sinuiks sen kaa tulemist.  
38 A: [nf.  
39 (0.8)  
40 TT1: → et sekään ei välttämättä oo aina paras tapa sit jos vaan niinku  
41 kokonaan aattelee että en en aattele mitään niitä menneitä että,  
42 0.3  
43 A: mm-mh.  
44 (0.4)  
45 TT1: → .hhh et kyl niist on hyvä pystyy niistäkin jonkun verran puhumaa.  
46 mut tietyst ihmiset on siinäkin yksilöllisii että (.) toiset voi  
47 alkaa sen heti sen työstämisen ja toiset tarvii sen latautumisan  
48 siihen että just että se puhuminen ittessään ei herätä niitä  
49 mielihaluja.

Työntekijän ensimmäisen vuoro riveillä 1–2 liittyy siihen, että he ovat asiakkaan kanssa keskustelleet asiakkaalle tärkeistä, toipumista edistävästä asioista, kuten läheisverkostosta. Asiakas on tuonut aiemmin huolenkerrontana esiin, että hän ei halua menettää läheisiään palaamalla päihde- ja rikoskierteeseen. Työntekijä on osoittanut ymmärtävää huolenkerrontaan suhtautumista. Työntekijä tuo vielä esiin riveillä 1–2 eräänlaisen tiivistyksen juuri puheenaiheena olleesta läheisverkoston tärkeydestä, ja ne-pronominin viittaa otteessa asiakkaan läheisiin. Työntekijä kuitenkin jatkaa vuoroa ja siirtää fokuksen asiakkaan läheisverkoston tärkeyden tarkastelusta ”hädän hetkiin”. Kaikkiaan puhe on edelleen asiakkaan toipumisen edistämiseksi, mutta työntekijä tuo tähän uuden näkökulman; hädän hetkellä voi tulla huonoja ajatuksia (riveillä 4–5 ”yhtäkkiä sielt pullahtaakin se ajatus”). Tämä pohjustaa sitä, että työntekijä on lähestymässä sekä tärkeää että potentiaalisesti vaikeaa aiheita, retkahtamista, palaamista päihde- ja rikoskierteeseen. Riveillä 5–6 työntekijä esittää asiakkaalle kehotuksen tai ehdotuksen (”hyvä mieltii jotain semmosia konsteja”) ja samalla sitoo tämän ehdotuksen asiakkaan aiemmin kertomaan (riveillä 6–7 ”sit tosiaan se soitto jollekki tai muuta”). Asiakas on aiemmin keskustelussa tuonut esiin, että hänellä on päihdetyöntekijän yhteystiedot, ja työntekijä sitoo ehdotuksensa asiakkaan kertomaan. Asiakas kuittaa ehdotuksen neutraalisti kuulluksi, ja rivillä 9 keskusteluun tulee tauko. Työntekijän ehdotuspuheenvuoro (riveillä 4–7) sekä vihjaa asiakkaalle suositellusta toiminnasta (on hyvä olla jotain keinoja selvittää vaikeista tilanteista) että tuo esiin asiakkaan toimivan oikeansuuntaisesti (asiakkaalla on päihdetyöntekijän yhteystiedot).



Riviltä 10 alkavassa vuorossa työntekijä päätyy tekemään yhteenvetoa edellä käydystä keskustelusta. Rivin 10 puheenvuoro on myös työntekijän koostama positiivinen arvio asiakkaasta ja tämän tilanteesta. Työntekijän arviopuheenvuoro on kesken, mikä näkyy esimerkiksi intonaatiosta rivillä 11. Asiakas ei pitkänkään tauon aikana ota vuoroa, vaan antaa työntekijän muotoilla vuoroon jatkoa rauhassa. Työntekijän arvioiva vuoro muotoutuu rivillä 15 neuvoksi, eräänlaiseksi elämänohjeeksi. Asiakas vastaa tähän arvioimalla itse omaa tilannettaan ja käytyä keskustelua riveillä 16–17. Arvio on samansuuntainen kuin työntekijän edellä esittämä arvio. Asiakas ottaa ohjeen vastaan oikeastaan jo tiedettynä: hänhän on juuri osoittanut, että pystyy puhumaan vaikeista asioista. Asiakkaan vuorossa on taukoja (rivillä 16), ja asiakas painottaa ääneen-sanan ensimmäistä äännettä (rivillä 17). Työntekijä ottaa vastaan asiakkaan arviopuheenvuoron ja tunnistaa vuoron sisältämän affektiivisen aspektin, tunnelatauksen (ks. tarkemmin Ruusuvoori 2007; 2005), mutta vastaa siihen niukalti (rivillä 18 ”*niih*”, ”*niin joo*”). Vuoro jatkuu rivillä 18 että-sanan puhekielisenä lyhenteenä ”*et*”, joka implikoi tulkintaa. Työntekijä poimiikin asiakkaan edellisestä vuorosta keskeisenä elementtinä juuri ääneen sanomisen ja kirkastaa rivillä 15 tuotettua neuvoa asiakkaan tuottaman aineksen avulla. Työntekijän sanavalinnat heijastavat myös osaltaan tietynlaista suoruutta ja mutkattomuutta; työntekijä puhuu kusettamisesta, ei esimerkiksi huijaamisesta (riveillä 20 ja 22). Työntekijä käyttää riveillä 24 ja 25 myös ääri-ilmaisuja ”*ihan selvää*” ja ”*koskaan*”, jotka ryhdittävät neuvoa ja osaltaan myös perustelevat neuvon tarpeellisuutta (vrt. Jokinen 1999, 150–152). Itsestä kertomisen kannalta erityisen olennaista on huomioida rivien 18–19 ja 26–27 me-persoonapronominin käyttö, sillä juuri me-pronominin kautta työntekijä kutsuu asiakasta. Vaikka me-pronominin voisi periaatteessa tarkoittaa keitä tahansa, tulkintani mukaan työntekijä tarkoittaa tässä kontekstissa ja tässä otteessa me-pronominia käyttämällä nimenomaan tietynlaisia ”meikäläisiä”, tässä tapauksessa mitä ilmeisimmin juuri päihderiippuvuuden kokeneita. Kaikkiaan riviltä 22 alkaen työntekijä rakentaa jo mainitsemaalleen rehellisyyttä painottavalle neuvolle perustelua, ja samalla työntekijän vuoro on tulkinta asiakkaan edeltävästä vuorosta. Tässä vuorossa työntekijä viittaa myös asiakkaan aiempaan puheeseen päihdeaiheisista unista, jotka asiakas on ottanut aiemmin puheeksi huolenkerrontana (Jefferson 1988; Jefferson & Lee 1981). Näin työntekijä nostaa esiin myös aiempia keskustelunaineksia (asiakkaan huolta unistaan) osana neuvon perustelua.

Riveillä 30–33 työntekijä muodostaa jälleen puheenvuoronsa neuvonnallisiksi. Työntekijän puhe on hyvin yksityiskohtaista, detaljoitua. Yksityiskohtaista tietoa tuottava työntekijän puhetapa tukee tulkintaani siitä, että työntekijä viittaa omiin kokemuksiinsa sekä eksplisiittisesti käyttämällä me-pronominia että implisiittisemmin puhumalla esimerkiksi valtavista häpeän tunteista. Työntekijän

rivillä 37 päättyvää puheenvuoroa seuraa asiakkaan niiskauksen jälkeen tauko. Asiakas on tuottanut kaikkiaan minimaalisia ja melko lyhyitä responsseja. Asiakkaan vuoroista ei oikeastaan selviä se, miten hän suhtautuu työntekijän neuvonnallisiin vuoroihin otteen loppupuolella. Riveillä 40–41 työntekijä hieman kalasteleekin asiakkaan suhtautumista ja samalla tuo esiin sen, että ei-toivottava toiminnan suunta on menneisyyden ajattelematta jättäminen. Vuoro vihjaa asiakasta samanmielisyyteen sen suhteen, että menneisyyttä ei voi vain jättää taakse, vaan se tulee jollain tavoin käsitellä. Asiakkaan vastaukset osoittavat kuitenkin vain sen, että asiakas on edelleen kuulolla. Rivillä 45 työntekijä esittää aiemman vuoron ydinsanomana nyt suoraan; menneistä on hyvä pystyä jonkin verran puhumaan. Riveillä 46–49 työntekijä kuitenkin pehmentää vuoronsa vaatavuutta toteamalla, että ihmiset ovat erilaisia ja kukin käsittelee menneisyyttä omaan tahtiinsa. Näin työntekijä lieventää neujensa direktiivisyyttä ja osoittaa, että asiakkaan ei tarvitse juuri nyt olla valmis käymään menneisyyttään läpi. Asiakas ei ota puheenvuoroa ennen kuin työntekijä esittää hänelle kysymyksen.

Tässä esimerkissä työntekijä pohjusti neuvoa tuomalla keskusteluun paitsi retkahdusriskin mahdollisuuden myös asiakkaan positiivisen arvion. Arvioilla suoritetaan keskusteluissa erilaisia toimintoja, ja arvioiden kautta voidaan myös neuvoa ja ohjata (Heritage & Sefi 1992; Vehviläinen 2001). Neuvo rakentui näiden toimintojen jälkeen. Neuvon rakennusaineina työntekijä käytti omia kokemuksiaan, vaikka itsestä kertominen ei rakentunutkaan eksplikoidusti omien kokemusten paljastamisen varaan. Sen sijaan työntekijän käyttämä me-persoonapronomini sekä yksityiskohtainen kerronta perustelivat työntekijän neuvoa ja kantaa siitä, että asiakkaan on hyvä käsitellä jossain toipumisensa vaiheessa menneisyyttään ainakin jonkin verran. Työntekijä toi detaljien avulla esiin sen, että hänellä on pääsy tietynlaiseen tietoon, tässä tapauksessa raskaan menneisyyden kuvailuun. Itsestä kertominen näyttäytyi tässä otteessa neuvon jälkeen neuvoa perustelevana aineksensa. Neuvonnalliset vuorot jatkuivat asiakkaan responsien ollessa hyvin minimaalisia tai jopa puuttuessa kokonaan.

Otteet 1 ja 2 osoittavat, että vertaistyöntekijä voi käyttää toipumiskokemuksiaan ja kokemustaustansa eri tavoin strategisesti erilaisten neuvojen pohjustuksena ja perusteluna. Tässä alaluvussa olen esitellyt aineisto-otteita, joissa työntekijä on itsestä kertomisen kautta tuottanut asiakasta neuvovaa puhetta työntekijälähtöisesti. Seuraavassa alaluvussa esittelen otteita, joissa työntekijä tuottaa edelleen neuvovaa puhetta itsestä kertomisen kautta. Näissä otteissa kuitenkin asiakas rakentaa ensimmäisenä neuvon relevanssia.

## 7.2 Työntekijän itsestä kertominen asiakaslähtöisissä neuvosekvensseissä

Kolmannessa otteessa, joka on toisesta keskustelusta, vertaistyöntekijä perustelee neuvoa itsestä kertomisen kautta. Työntekijä ja asiakas ovat edellä puhuneet hepatiitti C -viruksen aiheuttaman maksatulehduksen hoitoon liittyvistä asioista (ks. ote 5). Asiakas on jo keskustelussa kertonut aikovansa hakea tiettyyn hoitoon ja työntekijä on tuonut esiin, että hän on käynyt hoitoprosessin läpi. Tämä ote eroaa otteista 1 ja 2 sen suhteen, että tässä otteessa neuvon relevanssin pohjustaa asiakas.

Ote 3: asiakaslähtöisen neuvon perusteleminen itsestä kertomisen kautta ((9.57))

1 A: kuntahan sen kuulemma maksaa.  
2 TT2: joo. .hh tai oikeestaan se öö- kuuluu (.) .hh kuuluu tämmösiin mmh  
3 tämmöseen (0.3) >mikä se nyt on< ni- oikeen nimeltään tar-  
4 tartuntatautilaki mikä,  
5 A: joo.  
6 TT2: edellyttää et [on kaikille,  
7 A: [kyllä.  
8 TT2: → kaikille ilman se hoi(to) (.) mut hyvä et ne- se kannattaa ilman  
9 muuta hoitaa.  
10 A: =nii joo.  
11 TT2: **.mulla (.) o-omalääkäri silloin sano että (0.5) että se voi kuitenkin**  
12 **aiheuttaa (.)**  
13 **maksasyövän tai [kirroosin vaikei [jo-jois (.)**  
14 A: [joo. [kyllä.  
15 TT2: [tippaakaan.]  
16 A: [mulla on maksa-arvot ollu (.) nyt oli kuuskytäneljä.  
17 TT2: joo#.  
18 A: =et ne on ihan hyvät.  
19 TT2: no se on hyvät.  
20 A: joo.  
21 TT2: joo.  
22 TT2: .hhh sama juttu mul oli siinä (.) .mt viidenkymmenen ja sadan  
23 väli[ssä].  
24 A: [joo. joillanhan ne on koholla.  
25 TT2: joo montaa monta sataa voi [olla jopa.  
26 A: [niin.  
27 TT2: [kaks tuhatta.]  
28 A: [sehän voi oll]a koteloitunukki (.) että eihän sitä tiiä.  
29 TT2: joo.  
30 A: on se kuitenkin ollu (0.4) useemman vuoden.  
31 TT2: joo.  
32 (0.3)  
33 ((koputus oveen))  
34 TT2: → .hh mut ilman muuta kannattaa [(.) hoitaa.  
35 A: [joo.

Rivillä 1 asiakas esittää tiedonannon, joka kutsuu esiin kommentoivaa vuoroa. Asiakkaan vuoron ”*kuulemma*” osoittaa, ettei tieto ole oikeastaan hänen, vaan muualta kuultu. Työntekijälle tarjoutuu mahdollisuus vahvistaa tai muokata asiakkaan vuoron sisältöä. Näin informointi rakentuu relevantiksi toiminnoksi. Toisin kuin edellisessä otteessa, tässä juuri asiakas tekee neuvomisen relevantiksi (vrt. Heritage & Sefi 1992, 370–373, 376). Heritage ja Sefi (1992, 376–377) ovat tutkimuksessaan todenneet, että neuvoa ei aina suinkaan pyydetä suoraan institutionaalisissa tilanteissa, vaan asiakkaat esittävät jollain tavoin tietävänsä jotain puheenaiheesta ja hakevatkin esimerkiksi vahvistusta omalle toiminnalleen.

Työntekijä tarkentaa riveillä 2–4 ja 6 hoidon taustoja ja antaa näin asiakkaalle informaatiota. Riveillä 8–9 työntekijä siirtyy tiedonannosta neuvomiseen. Neuvo rakennetaan *kannattaa*-verbin kautta, ja sen suositeltavuutta voimistaa ”*ilman muuta*” -ilmaisu. Asiakas vastaa rivillä 10 ”*ni joo*” ja käsittelee työntekijän neuvoa sekä tiedettynä asiana että enemmänkin tiedonantona kuin neuvona. Onhan asiakas tuonut keskustelussa jo aiemmin esille, että hän yrittää hoitoon päästä. Tiedonannon ja neuvon rajat ovatkin häilyviä (Lehtinen, 2005). Neuvo voidaan strategisesti myös muotoilla tiedonannoksi (”*advice as information*”) kun puhutaan esimerkiksi arkaluonteisista aiheista (Silverman 1997). On myös havaittu, että ehdotuksen jälkeen esitetty niin-partikkeli ei suoranaisesti osoita samanmielisyyttä (ks. tarkemmin Sorjonen 1999), ja ehkä siksi työntekijä perustelee vielä kantaansa hoidon tarpeellisuudesta viittaamalla omalääkäriinsä hänelle kertomiin riskeihin riveillä 11–13 ja 15. Työntekijän itsestä kertominen näyttäytyy tässä otteessa neuvon vahvistajana, ikään kuin osoituksena neuvon suositeltavuudesta. Työntekijä lisäksi argumentoi lääkäriinsä äänellä, ei vain omallaan (rivillä 11). Asiakas myötäilee työntekijän meneillään olevaa puheenvuoroa osoittamalla samanmielisyyttä. Rivillä 16 asiakas siirtää fokuksen itseensä. Rivillä 18 asiakas päätyy vielä tarkentamaan edellisen vuoronsa sisältöä. Näyttää siltä, että työntekijän rivillä 17 tarjoama *joo*-partikkeli ei ollut asiakkaalle riittävä responsi. Työntekijä tuottaakin asiakkaan vuoron kanssa samanmielisen vuoron rivillä 19. Riveillä 20 ja 21 puhujien tuottamat *joo*-partikkelit ilmaisevat, että sekvenssin voisi mahdollisesti sulkea.

Työntekijä päätyy kertomaan omista maksa-arvoistaan riveillä 22–23. Vuoro alkaa sillä, että työntekijä rakentaa ja sitoo eksplisiittisesti itsestä kertomisen asiakkaan tilannetta kutakuinkin vastaavaksi (”*sama juttu mul oli*”). Asiakas kiittää vuoron vastaanotetuksi *joo*-partikkelilla ja siirtää keskustelun suunnan työntekijästä yleisemmälle tasolle (rivillä 24). Keskustelu jatkuu yleisemmällä tasolla ainakin riville 27 saakka. Riveillä 28 ja 30 asiakas mahdollisesti osin fokusoi puheensa vahvemmin juuri omaa tilannettaan koskevaksi, vaikka asiakas ei suoraan puhu itsestään. Rivillä 31

työntekijä kuittaa joo-partikkelilla asiakkaan edeltävän vuoron kuulluksi. Rivillä 34 työntekijä toistaa vielä hoitokehotuksen. Tämän kehotuksen rakenne noudattelee riveillä 8–9 rakennetun neuvon rakennetta. Asiakas vastaa hyväksyvästi. Voi olla, että työntekijä toisti kehotuksen ikään kuin saattaakseen loppuun hoitoa koskevan puhejakson, sillä oveen koputtaminen tuotti jonkinlaisen keskeytyksen keskustelun kulkuun.

Tässä työntekijän itsestä kertominen esiintyi relevantiksi tehdyn neuvon jälkeen, ja neuvo toistui itsestä kertomisen jälkeen. Neuvo oli sikäli asiakaslähtöinen, että asiakas haki tiedolleen jonkinlaista kommentointia työntekijältä. Työntekijä tuotti informaation antamisen (asiakkaan vuoroa kommentoivan vuoron) lisäksi myös neuvon, jota itsestä kertominen osaltaan perusteli.

Sekä ote 1 että ote 3 ovat peräisin samasta keskustelusta, mutta asiakkaan keskusteluun osallistuminen otteissa vaihteli. Otteessa 3 asiakas osallistui neuvon relevanssin tuottamiseen ja neuvoa ympäröivään keskusteluun jonkin verran aktiivisemmin kuin otteessa 1. Otteessa 3 neuvominen rakentui asiakaslähtöisesti, kun taas otteessa 1 kyse on työntekijälähtöisestä neuvosta.

Ote 4, joka on viidennestä keskustelusta, eroaa edellisistä otteista siinä, että neuvo on tarkoitettu heti noudatettavaksi. Tässä otteessa neuvo koskee meneillään olevaa lomakkeen täyttämistä. Ennen otetta 4 vertaistyöntekijä on tuonut esiin omaa vankilataustaansa (ks. ote 6). Kuten edellisissäkin otteissa, myös tässä itsestä kertominen näyttää neuvon perusteluna. Asiakkaan kysymys tekee mahdolliseksi melko suoran neuvomisen.

Ote 4: itsestä kertominen heti noudatettavaksi tarkoitettun neuvon perusteluna. ((17.03))

TT: jo[o:.) ((Ote on suoraa jatkoa otteesta 6))  
1 A: [mitähän mää nyt tähän pistäsin?  
2 TT2: → *Kivilahti* on kiva vaihtoehto.  
3 (0.6)  
4 A: ehhef.  
5 TT2: **ja Kivilahteen muuten menin mol[emmilla (.)**  
6 A: [mmmh.  
7 TT2: **kahella viimesellä ensimmäiset kuukaudet.**  
8 (4.1)  
9 TT2: .mt Kivilahti on siis vankimielisair[aaala.  
10 A: [(nonih.)  
11 O: °joo.h.°  
12 TT2: Jokilehdossa.  
13 (7.1)  
14 A: haluan (0.4) lainvoiman.  
15 ((keskustelu ja hakemuksen täyttäminen jatkuu))

Asiakkaan rivillä 1 esittämä kysymys liittyy hakemukseen, jota hän täyttää keskustelun lomassa. Kysymys mahdollistaa sen, että työntekijä voi vastauksena tarjota neuvoa tai ehdotusta melko suoraan. Työntekijä ehdottaakin asiakkaalle tiettyä paikkaa rivillä 2 nimeämällä paikan. Työntekijä muotoilee vastausehdotuksensa kuitenkin ikään kuin arvioksi sen sijaan, että hän osoittaisi ehdotuksensa asiakasta määrääväksi (vrt. esimerkiksi ”kirjoita siihen, että Kivilahti”). Työntekijän ehdotusta seuraa tauko rivillä 3, joka voi implikoida tarjotun ehdotuksen vastustusta. Myös asiakkaan rivillä 4 hieman hymysävyyteisesti tuottama ”*ehhe*” voidaan tulkita ongelmallisuutta implikoivaksi responssiksi, sillä se ei suoraan osoita hyväksyntää. Vuorolla voi olla ehdotusta torjuvia tehtäviä, mutta toisaalta asiakkaan naurahtava responssi voidaan tulkita myös työntekijän edellisen vuoron sisältöön reagoivaksi responssiksi; olihan työntekijä juuri vuorossaan väittänyt, että vankimielisairaala on kiva paikka. Keskustelussa ei tule ilmi onko Kivilahti asiakkaalle ennestään tuttu paikka. Voi olla, että asiakkaan ”*ehhe*” ilmaisee myös erimielisyyttä paikan ”kivuudesta”, jos asiakkaalla on omakohtaista kokemusta tästä paikasta. Työntekijä tuo vuorossaan riveillä 5 ja 7 esiin sen, että hänellä omakohtaista kokemusta kyseisestä paikasta. Omakohtaisen kokemuksen esiintuominen toimii tässä kohdin ehdotusta perustelevana aineksena. Työntekijällä on oikeus kuvata paikkaa, jossa on itse ollut.

Rivin 8 hiljaisuus voi selittyä osin sillä, että asiakas kirjoittaa hakemusta, mutta hiljaisuus osoittaa myös sen, että asiakas ei jatka enää aiheesta. Työntekijä tuo esiin vielä riveillä 9 ja 12 lisää tietoa paikasta ja sen sijainnista. Lisätiedon tarjoaminen palvelee asiakkaan lisäksi myös paikalla olevaa opiskelijaa, joka kuittaa hiljaisesti ”*jooh*” rivillä 11. Mahdollisesti asiakkaan kirjoittamisesta johtuvan melko pitkän tauon jälkeen asiakas alkaa lukea ääneen kirjoittamaansa ja paperin täyttäminen jatkuu. Keskustelussa ei tule ilmi lopullista varmuutta siitä, hyväksyikö asiakas työntekijän ehdotuksen.

Otteiden 3 ja 4 tapaan myös otteessa 5 kyse on asiakaslähtöisestä neuvosta, jota työntekijä perustelee itsestä kertomisella. Tässä otteessa työntekijä kuitenkin rakentaa neuvomistoiminnon tiedonantamisen kehyksessä. Otteessa 5 vertaistyöntekijä tuo esiin, että hänellä on kokemusta hoidosta, johon asiakas on aikeissa mennä. Ote on toisesta keskustelusta. Työntekijä tarjoaa asiakkaalle tietoa hoitoprosessista kertomalla omista kokemuksistaan.

Keskustelun alussa asiakas on tuonut esiin, että hänen tavoitteensa on päästä täysin irti päihteistä. Asiakas ottaa esiin hepatiitti C -viruksen aiheuttaman tilan (maksatulehduksen) hoitomuodon päihteettömyyttään mahdollisesti tukevana asiana (riveillä 1–2). Työntekijä tuottaa kokemuksiinsa

perustuvan tiedon kautta asiakkaalle tietoa asiasta, josta asiakkaalla ei ole kokemusta. Neuvominen tapahtuu siis tiedonantona.

Ote 5: tiedon antaminen (informointi prosessista) itsestä kertomisen kautta ((kohta 8.35))

1 A: seki:n varmaan voi tukee tota päihteettömyyttä kun mä >koetan siihen<  
2 inter(.)veronikahoitoon °päästä°.  
3 TT2: joo,  
4 (0.6)  
5 TT2: .hh eli sul on see-[hepa-  
6 A: [see-hepatiitti.  
7 TT2: =joo. (0.3) °.hhhjoo.°  
8 TT2: **mä oon vuonna kakstuhatneljä ollu siinä** (0.4)  
9 [siinä.]  
10 A: **[siihen] on kuulemma tulossa uus hoitomuoto.**  
11 TT2: .hh ↓joo::↓ ne koko ajan (0.3) koko ajan paranee ne (.)  
12 [lääkkeet et sil- siihen aikaan  
13 A: [mjoo.  
14 TT2: kun mä olin niin se kesti lähes vuoden se,  
15 (0.3)  
16 A: njoo.  
17 TT2: → hoito, (.) siin- kyllä senkin takia kun:: mul oli .hhh se- >(si-)  
18 niit on yhh ykköstä kakkosta kolmosta nelosta onko vitostakin vielä<  
19 montaa tyyppiä e[ttä,  
20 A: [niin vo- [(on).  
21 TT2: → [mul oli se ykkönen ja (.) s-se tarko(.)tti  
22 **siis sitä että on sitä aika paljon sitä** (0.6) **pöpöö s**[itten siellä.  
23 A: [joo.  
24 lähtikö pois?  
25 TT2: lähti pois ja,  
26 A: =joo.  
27 TT2: **ja aika varhasessakin >o-olikhon< se NELjän kuukauden kohalla kun se**  
28 **jo näy-näytti että.**  
29 A: njoo↑.  
30 TT2: **mut kun se (.) sitä oli niin paljon niin se** (0.3) **päädyttiin että se**  
31 **on se (.)**  
32 **se oli nelkytkaheksan viikkoo k[esti.**  
33 A: [joo.  
34 TT2: [°aika pitkään°.  
35 A: nykyään se on kuulema kolome kuukautta °vaa°.  
36 (0.4)  
37 TT2: öö:,  
38 A: vai neljä kuukautta?  
39 TT2: aika harva pääsee kyllä=kyllä se melkein ainakin sen puoli  
40 [vuotta on.  
41 A: [joo.  
42 TT2: se riippuu siitä tyypistä.  
43 A: =niin jo.

Asiakkaan otteen ensimmäinen vuoro on rakennettu epävarmuutta osoittavaksi ”varmaan voi tukee” -rakenteella rivillä 1 (ks. myös Ruusu vuori & Tiittula 2005, 32). Vuorossa asiakas vihjaa, että hoitoprosessi ei ole hänelle vielä tuttu, mutta samalla asiakas esittäytyy vuorossa hoitomyönteisenä ja päihteettömyyttä tavoittelevana asiakkaana. Vertaistyöntekijä osoittaa lyhyen *joo*-palautteen (rivillä 3) jälkeen tietävänsä mistä on kyse (rivi 5). Asiakas vahvistaa työntekijän tulkinnan, mutta

ei tuota keskusteluun uutta ainesta. Vertaistyöntekijä tuo riveillä 8–9 esiin oman hoitoajankohtansa. Samalla työntekijä tuo keskusteluun tiedon siitä, että hän on käynyt kyseisen hoidon läpi. Rivillä 10 asiakkaan vuoro, joka alkaa osin päällekkäin edellisen vuoron kanssa, ei niinkään suuntaudu edelliseen työntekijän itsestä kertovaan vuoroon, vaan tässä asiakas fokusoi keskustelua kohti hoitomuotoa. Asiakkaan vuoro on nähtävissä epävarmana tiedonantona. Työntekijä kuitenkin suuntaa myös seuraavassa vuorossa fokuksen itseensä riviltä 12 lähtien. Asiakas asettuu kuuntelijaksi ja antaa palautteita riveillä 13 ja 16. Työntekijän vuoro rivillä 17 jää itsestä kertomisen osalta hetkeksi kesken, kun työntekijä informoi asiakasta erilaisista hepatiittityypeistä. Asiakas kuittaa tiedon rivillä 20. Työntekijä jatkaa riveillä 21–22 kertomalla omasta tilanteestaan ja samalla selventämällä sitä, mitä hänen tilansa tarkoitti. Asiakas orientoituu työntekijän kerrontaan esittämällä kysymyksen rivillä 24. Työntekijä kertoo melko tarkasti hoitojensa etenemisestä ja kestosta (riveillä 25, 27–28, 30–32, 34). Asiakas siirtää fokuksen yleisemmälle tasolle rivillä 35. Tauon (rivillä 36) jälkeen työntekijän hieman pidennetty öö-äänne osoittaa, että edellisessä vuorossa on jotain ongelmallista. Tällainen responsi saa asiakkaan korjaamaan vuoroaan rivillä 38. Työntekijä esittää eriävän mielipiteen hoidon kestosta riveillä 39–40. Asiakas vastaanottaa vuoron *joo*-partikkelilla. Rivillä 42 työntekijä vielä painottaa *tyyppi*-sanan alkua, ja vuoron voi nähdä perusteluna edellä esitetylle erimielisyydelle. Työntekijä tavallaan jatkaa tässä kohdin asiakkaan informointia, sillä juuri näistä hepatiittityypeistä oli hetki sitten puhe.

Itsestä kertominen näyttäytyy tässä otteessa informointina topiikista. Asiakas tuo esiin hänelle uuden asian, ja asiakkaan vuorot ilmaisevat tietynlaista epävarmuutta topiikkia käsiteltäessä. Työntekijä sen sijaan toi keskusteluun omat hoitokokemuksensa, joiden kautta hän informoi asiakasta hoitoon liittyviä asioita, kuten hepatiittityypeistä ja hoidon kestosta. Omien hoitokokemustensa esiintuomisen kautta työntekijä sekä osoitti asiakkaalle omakohtaisesti tietävänsä, mistä hoidossa on kyse että tuotti tietoa asiakkaalle hoitoprosessista.

Kaikkein yleisimmät kontekstit työntekijän tuottamalle itselle kertomiselle olivat eri tavoin rakennetut neuvot. Neuvoja tuotettiin sekä työntekijä- että asiakaslähtöisesti, kuten edellä olen esittänyt. Työntekijät käyttävät siis itsestä kertomista välineenä, jonka avulla he tuottavat asiakasta neuvovaa ja ohjaavaa puhetta. Työntekijät tuottivat itsestä kertovaa, neuvovaa puhetta myös epäsuoremmin, kuten seuraava alaluku esimerkkioitteineen osoittaa.



### 7.3 Työntekijän itsestä kertominen neuvonnallisissa ja asiakkaan ohjaamiseen liittyvissä puhejaksoissa

Työntekijät tuottivat asiakasta neuvovaa ja ohjaavaa puhetta myös edellä esitettyjä neuvopuhejaksoja epäsuoremmin. Tässä luvussa esitetyt aineisto-otteet (otteet 6, 7 ja 8) ovat esimerkkejä implisiittisemmistä neuvopuhejaksoista, joita kutsun ohjaukseksi ja ohjaamiseksi. Ymmärrän ohjauksen neuvosta erillisenä käsitteenä. Ohjauksessa voidaan kuitenkin käyttää neuvoja ikään kuin ohjauksen resursseina. Ohjaus liittyy toimintona vahvasti vuorovaikutuksen tavoitteellisuuteen ja on keskeinen osa auttamistyön toteuttamista myös vertaistyön kontekstissa.

Otteessa 6 neuvonnallisuus on läsnä implisiittisesti (vrt. ote 4). Otteet 6 ja 4 ovat viidennestä keskustelusta. Tässä otteessa vertaistyöntekijä tuo esiin huoltaan, käsittelee asiakkaan tuntemuksia tavallisina ja kertoo itsestään. Otteessa tulee esiin myös sympatian tuottamista.

Ote 6: itsestä kertominen normalisointia ja sympatiaa tuottamassa ((15.55))

1 TT2: mutta tota (0.6) nyt sit tosta mä niinku vähän oon huolissani >mitä  
2 sä tossa< (.) aamulla ku sä tulit niin sanoit että (.) .hh et  
3 vituttaa (.) vituttaa niinkun öö- sitä enemmän mitä lähemmäks se  
4 tuleee=mutta .hhhh (0.6) mitä se sitte=tarkottaaks se sitä että (.) et  
5 sä vedät entistä (.) kiivaammin kama[a vai?  
6 A: [ee::i, >ei*ei*jei< (.)  
7 vaan se että (.) vituttaa vaan yleensäkin  
8 lähte[e sinne.  
9 TT2: [no >niin niin< se on aika luonnollista [ja,  
10 A: [nii.  
11 TT2: se on >se niinkun< (.) me-m-mun ajatusmaailman mukaan on niinkun  
12 hirveen hyvä merkki.  
13 A: [nnooo,  
14 TT2: =jo[s ei sua yhtään vituttas niin sit mä oisin paljon enemmän  
15 huolissani kylläki.  
16 A: no kyllä semmosiaki tilanteita on ollu että niinku .hhh *Virtanen*  
17 (0.6)ö- runttaa polovella >tota noin ni< (0.6) päätä (0.5)  
18 tantereeseen ja sanoo että nyt *Laitela*\* lähäret LINNaan mä sanon f@no  
19 huhhuh vihiroiinki@f.  
20 TT2: fhmhmf. (0.5) **kyllä tiedän tunteen.**  
21 (2.4)  
22 A: nf.  
23 (0.4)  
24 TT2: **kaks viimestä (.) lähtöö ihan sama juttu [että.**  
25 A: [joo.  
26 TT2: **=kyllä mä vähän niinkun kiittelin että.**  
27 A: joo. [kyllä se niinku] HE-  
28 TT2: [jo oli aikakin.]  
29 A: kyllä se niinku HELpotti.  
30 TT2: >joo joo< **kun painokin alkaa olla viiskytyis [kiloo,**  
31 A: [nii.  
32 TT2: **=eikä tajua oik[ein enää maailmas[ta mitään.**  
33 A: [nii-i, [nii-i.  
  
(0.7)((Ote jatkuu suoraan otteessa 4))

((\*Laitela on asiakkaan muutettu sukunimi))

Työntekijä tuo esiin riveillä 1–5, että asiakkaan tilanteessa on hänen mielestään jotain huolestuttavaa. Vuorossa työntekijä perustelee huoltaan sillä, mitä on kuullut asiakkaan aiemmin sanovan (rivillä 2). Työntekijä kytkee huolen juuri siihen, miten on kuullut asiakkaan puheen. Työntekijä esittää (riveillä 4–5) tiedustelutoimintona kysymyksen, jota hän pohjustaa aiemmin esiin tulleella keskusteluaineksella. Näin työntekijä merkitsee tiettyjä keskusteluaineksia institutionaalisen kohtaamisen kannalta olennaisiksi ja lisäkäsittelyä vaativiksi. Kysymys liittyy siihen, että asiakkaalla on edessään vankilaan lähteminen. Asiakas osoittaa selkeää erimielisyyttä työntekijän kysymyksen sisältämää tulkintaa kohtaan rivillä 6. Riveillä 7–8 asiakas esittää perustelun erimielisyydelleen ja samalla tuottaa ”*vitutuksesta*” toisenlaisen tulkinnan. Työntekijän kysymys nostaa keskusteluun mahdollisuuden asiakkaan päihteidenkäytön voimistumisesta, kun taas asiakas suuntaa tulkinnallaan puhetta pois päin päihteidenkäytöstä. Työntekijä siirtää seuraavassa vuorossaan puheen suuntaa asiakkaan tuntemuksia kohden ja vaikuttaa siltä, että asiakkaan kieltävä vastaus on ollut työntekijälle riittävä.

Työntekijä käsittelee riveillä 9, 11–12 ja 14–15 asiakkaan edellistä vuoroa tietynlaisena; työntekijä tuo esiin sen, että asiakkaan kuvaamat tuntemukset ovat tavanomaisia, jopa hyviä tuntemuksia (”*se on aika luonnollista*”, ”*hirveen hyvä merkki*”). Samalla vuoron aloitus (”*no niin niin*”) osoittaa myös jonkinlaista tiedettyä suhtautumista. Asiakkaan *nii*-palaute rivillä 10 osoittaa asiakkaan suhtautuvan työntekijän vuoroon ymmärrettynä. Rivillä 13 asiakkaan vuoro on venytetysti lausuttu ja intonaatioltaan keskenjäävä *no*-partikkeli, sillä työntekijä jatkaa puhujana rivillä 14. Tässä vuorossa työntekijä edelleen normalisoi asiakkaan tuntemuksia ja esittää nyt asian ytimen käänteisesti. Asiakas pääsee ääneen riveillä 16–19 ja tuottaa lyhyen kuvauksen tunnelmista ja tapahtumista, jotka liittyvät vankilaan menemiseen. Rivin 13 vuoro on voinutkin implikoida hieman pidemmän vuoron aloitusta, mutta työntekijän vuoron jatkuessa asiakas siirtyi vielä kuuntelemaan. Riveillä 18–19 asiakas puhuu sekä omalla äänellään että jonkun kolmannen osapuolen (*Virtasen*) puhetta siteeraten ja samalla kuvaa tuntemuksiaan vankilaan lähtemisestä. Tähän työntekijä vastaa rivillä 20 hymyilevällä äänellä hymähtäen, ja tauon jälkeen työntekijä väittää, että hän tietää asiakkaan kuvaaman tunteen. Tätä seuraa melko pitkä tauko ja näyttää siltä, että asiakas ei niiskautusta (rivillä 22) lukuun ottamatta ota kantaa työntekijän vuoroon. Rivillä 24 työntekijä jatkaa kertomalla itsestään ja samalla tuottaa perustelun rivin 20 empaattiselle responsille. Työntekijä puhuu omista kokemuksistaan rivillä 24 (”*ihan sama juttu että*”) siten, että ne ovat kuultavissa asiakkaan kokemuksiin rinnastettavina kokemuksina. Näin työntekijä osoittaa, että hänellä on oman kokemuksensa kautta pääsy asiakkaan kokemusten kanssa rinnastettavissa oleviin

kokemuksiin. Asiakas esittää olevansa kuulolla ja tuottaa rivillä 25 *jo*-partikkelin. Palautteellaan asiakas osoittaa sen, että hän kuittaa edellisen vuoron kuulluksi, mutta ei tuota affektiivista aineista poimivaa responsia työntekijän kertomaa kohtaan. Näin asiakas osaltaan orientoituu siihen, että kohtaamisen keskiössä ovat asiakkaan asiat, eivät niinkään työntekijän tuntemukset, vaikka työntekijä tuottaakin puhetta omista kokemuksistaan. Rivillä 26 työntekijä jatkaa itsestä kertomista, ja samalla vuoro näyttäytyy tietynlaisena tulkintana asiakkaan riveillä 16–19 rakentamasta kuvauksesta vankilaan lähtemisestä. Työntekijä vielä kiteyttää rivillä 28 rivin 26 vuoron sanoman; jotain oli jo aikakin tapahtua. Asiakas saa rivillä 29 saatettua loppuun rivillä 27 keskenjääneen vuoron, joka on samanmielinen aiempien vuorojen kanssa. Myös työntekijä on samanmielinen riveillä 30 ja 32. Vaikka työntekijä ei otteen lopun vuoroissa varsinaisesti viittaa enää itseensä, hän esittää vuoroissa detaljoitua tietoa (esimerkiksi painosta). Detaljoidun tiedon kautta työntekijä osoittaa, että hänellä on pääsy kyseiseen tietoon. Asiakas vastaa rivillä 31 affiliiativisesti (*”ni”*) ja tuottaa rivillä 33 edelleen samanmielisiä responsseja. Niin-partikkelin käyttö vihjaa myös siitä, että asiakas käsittelee vuoroja tiedettynä tietona.

Tässä otteessa työntekijän itsestä kertominen toimi perusteluna työntekijän tuottamalle asiakkaan tuntemuksia normalisoivalle puheelle. Työntekijä kertoi omista kokemuksista myös osoittaakseen sympatiaa. Samalla työntekijä poimi asiakkaan puheesta tietyn tihentymän, kuvauksen tuntemuksista ja rakensi itsestä kertomisen samansuuntaiseksi asiakkaan kerronnan kanssa. Asiakkaan ilmaisema *”no huhhuh vihiroink!”* -tulkinta vankilaan lähtemisestä näyttäytyi työntekijän vuorossa *”kiittelynä”*. Vankilaan lähteminen rakennettiin yhteisesti sellaiseksi tapahtumaksi, jonka oli työntekijän kohdalla ollutkin jo aika tapahtua ja johon myös asiakas voi suhtautua paitsi luonnollisesti negatiivisia tuntemuksia herättävänä myös tervetulleena helpotuksena.

Itsestä kertominen sijoittui sen jälkeen kun työntekijä oli normalisoinut asiakkaan tuntemuksia ja esittänyt väitteen, että hän tietää asiakkaan kuvaamat tuntemukset. Väitettä seurasi tauko, jonka jälkeen työntekijä sanoitti omiin kokemuksiinsa liittyviä, väitettään tukevia ja asiakkaan tuntemusten kanssa samansuuntaisia tuntemuksia. Työntekijä toisin sanoen ensin väitti empaattista suhtautumista, joka rakentui lopulta sympatiaksi, kokemusten jakamiseksi. Asiakkaalle tarjoutui työntekijän tuottaman itsestä kertomisen ja detaljoidun tiedon kautta mahdollisuus nähdä, että hän ei ole tuntemustensa kanssa yksin. Samalla työntekijä ja asiakas tuottivat yhteistä tulkintaa siitä, että vankilaan meneminen voi olla kaikesta huolimatta positiivisella tavalla pysäyttävä tapahtuma. Kaikkiaan työntekijä ja asiakas tuottivat asiakasta vaivanneen ja työntekijän huolen herättäneen asiakkaan tuntemuksen vähintäänkin normaaliksi asiaksi. Samalla työntekijä sai institutionaalisesti relevanttia tietoa asiakkaan päihteidenkäytöstä.

Otteessa 7 työntekijä tuottaa asiakkaalle opetuksellisen juonen sisältävän tarinan itsestään. Ote on neljännessä keskustelusta. Asiakasta ohjaava, neuvonnallinen aines rakentuu tässäkin otteessa otteen 6 tapaan epäsuorasti. Tässä otteessa työntekijä ohjaa asiakasta pidemmin, tarinan kautta. Asiakas puhuu otteen alussa loma-anomuksesta. Loma-anomus on puhekielinen ilmaus sille, että vanki voi hakea poistumislupaa eli lupaa lyhytaikaiseen ja perusteltuun poistumiseen vankilasta ([http://www.porttivapauteen.fi/neuvonta/usein\\_kysyttya/miten\\_vanki\\_voi\\_saada\\_lomaa\\_eli\\_poistumisluvun\\_vankilasta](http://www.porttivapauteen.fi/neuvonta/usein_kysyttya/miten_vanki_voi_saada_lomaa_eli_poistumisluvun_vankilasta)).

Ote 7: tositarina toisin toimimisesta ((19.16))

1 A: ja sitte mää (.) sitte se ((loma-anomus)) tota tuli takasi nii määhän  
2 lätkäsin siihen rutinalapun päälle ja että .hh arvoisa johtaja et  
3 tota noin olisitteko ystävällinen ja tunkisitte oheisen loma-  
4 anomuksen fpoikittai(hh)n  
5 perseese[e(hhf  
6 TT2: [mut aattele hei ysiysi (.)[vuonna Vii-viilussa  
7 A [(°niih? °)  
8 TT2: (.)hh lomalla tein (.) tein tota ty- ö- se oli taponyritysestä=se  
9 (.) se tota se syyte mut se putos sit törkeeks pahoin[pitelyks,  
10 A: [°joo:h°.  
11 TT2: .hh ja (.) ja tota johtaja tuli (.) selliin (.) ku mut palautettii  
12 >mä jäin saman tien kiinni siitä ja< (.) .hhhh se tuli selliin ja  
13 sano että (.) tehtäskö semmone sopimus että oot puoltoista vuotta  
14 kiltisti, (0.5)[eikä] tuu mitä merkintää ni sä lähet lomalle.  
15 A: [mmh?]  
16 (0.3)  
17 ((puheenvuoroja poistettu 7 riviä: puhetta ilmeisesti kyseisen  
18 vankilan henkilöstöstä ja käytäntöjen muuttumisesta))  
19 TT2: ja se oli muuten hirveen tärkeä koko mun  
20 sille k[uvio]lle [se,  
21 A: [(joo)] [varmaan oli joo.  
22 TT2: et <kerrankin> ettei aina sitä kepp[iä].  
23 A: [joo,  
24 TT2: et [joskus n]iinku [porkkanaki.]  
25 A: [joo, joo], [vähä porkkanaaki(h) joo(h),  
26 kyl[lä(h)f.  
27 TT2: [ja mää olin kiltisti ei ei tehny mielikää (.) .hh merkkasin (.)  
28 kalenterii vielä päiv- mä lähin  
29 melkei päivällee puolentoista vuoden päästä  
30 [lomalle.  
31 A: [joo ja ku se oli ku kuulemma mähän en siä ollu ku pari kertaa  
32 lyhkäsiä aikoja ku ne .hhh kuskas meitä ((vuoro jatkuu 3 riviä))  
33 TT2: [hmmhe, [mmm. ((työntekijä kuuntelee asiakkaan vuoroa))  
34 (0.4)  
35 TT2: okei mun täytyy hei jatkaa tässä (.) pikku hiljaa hommia=mutta (.)  
36 .hh hei mitä tota hh (0.6) a- mitä mitä me voitais tehdä?

Asiakas on juuri ennen otetta kertonut tarinamuotoisesti loma-anomuksensa kirjoittamisesta vankila-aikanaan. Asiakkaan puheenvuoro riveillä 1–5 osoittaa, että hänen tarinansa on loppuillaan. Vuoron sanavalinnat (esim. ”*rutinalappu*”) ja vuoron loppupuolen naurahten tuotetut sanat kertovat vastaanottajalle siitä, että tarina olisi tarkoitus ottaa vastaan kepeästi. Kaikkiaan hymyilevällä puheella, hymyllä ja naurulla on keskustelussa erilaisia tarkoituksia. Naurua sekä hymyä voidaan pitää vuorovaikutusvälineinä, joita käytetään keskusteluissa systemaattisesti (ks. esim. Haakana 2010; 2001; 1999). Työntekijä ei kuitenkaan ota vastaan tarinaa naureskellen, vaan siirtää fokuksen itseensä riviltä 6 alkaen. Rivillä 6 työntekijä pyytää lupaa pidempään vuoroon aloittamalla vuoronsa ”*mut aattele hei*”, joka kutsuu asiakasta kuuntelemaan. Rivillä 7 asiakas osoittaa siirtyneensä kuuntelijaksi.

Asiakas antaa tilaa kerronnalle ja tuottaa kuuntelevia palautteita (esimeriksi rivillä 10 hiljaisesti lausuttu ”*jooh*” ja rivillä 15 kysyvä ”*mmh*”). Rivien 6, 8 ja 9 aikana työntekijä taustoittaa tarinaansa, ja riviltä 11 alkaen työntekijä alkaa muodostaa juonellista kertomusta vankila-ajastaan. Työntekijän puheenvuorot riveillä 19–20 ja 22 ja 24 välittävät asiakkaalle tietoa työntekijän toipumisesta. Työntekijän toipumisen kannalta keskeistä sisällöllisesti vuorojen mukaan oli se, että häntä kannustettiin käyttäytymään hyvin yhteisen sopimuksen kautta, ja sopimus tuottikin tulosta. Samalla työntekijän tarinan voi nähdä ja vastaanottaa toisenlaisena tositarinana, uutena näkökulmana.

Rivillä 22 työntekijä tuottaa ensin painokkaasti ja hitaasti ”*kerrankin*”, jonka jälkeen hän käyttää ääri-ilmaisua ”*aina*”. Ääri-ilmaisuja (extreme case formulations), joilla tuotetaan esimerkiksi juuri halutunlaisia kuvauksia, tarkemmin on tutkinut Anita Pomerantz (1986). Ääri-ilmauksia voidaan käyttää myös esimerkiksi silloin kun puhuja tuottaa valitusta jostain. Valituspuhetta institutionaalisisessa kontekstissa ovat tarkemmin tutkineet esimerkiksi Ruusuvuori ja Lindfors (2009). Työntekijä esittää myös sanavalintojen avulla, miten tärkeä ”*porkkana*” (sopimus kiltisti olemisesta) hänelle oli (rivillä 24). Rivillä 25–26 asiakas toistaa osan työntekijän vuorosta ja osoittaa samanmielistä suhtautumista. Riveillä 27–30 työntekijä vie tarinansa päätökseen. Tarinan päätyttyä asiakas siirtää varsin nopeasti fokuksen takaisin itseensä riviltä 31 alkaen. Työntekijä tekee tilaa asiakkaan kerronnalle kuunnellen (esimerkiksi rivillä 33), mutta riveillä 35–36 vuorossa työntekijä osoittaa, että keskustelu voisi siirtyä eteenpäin. Työntekijä palauttaa kysymyksellään fokuksen nykyhetkeen ja samalla osoittaa asiakkaalle, että keskustelussa voidaan siirtyä eteenpäin. Ennen kysymystä työntekijä osoittaa asiakkaalle, että heidän tapaamisensa alkaa olla loppuillaan (rivillä 35). Ajan rajallisuuden mainitseminen toimii perusteluna sille, että työntekijä voi ehdottaa keskustelussa siirtymistä muihin aiheisiin ja samalla se mahdollistaa kyseisen siirtymisen. Rivillä

36 työntekijä muotoilee avoimen kysymyksen, joka kutsuu asiakasta pohtimaan tässä ja nyt - tilannetta, ei enää menneitä.

Työntekijän itsestä kertominen näyttäytyi tässä otteessa erilaisena toisena tarinana (second story). Toinen tarina se on sekventiaalisesti siksi, että tarina esiintyy asiakkaan tarinan jälkeen, mutta sisällöllisesti tarina ei noudata tyypillisen toisen tarinan elementtejä. Näen, että työntekijä tarjoaa omaa tarinaansa keskusteluun juuri siksi, että se on erilainen ja tarinassa on nähtävissä toisenlainen näkökulma. Työntekijän tarina sisälsi myös opettavaisen funktion, eräänlaisen neuvon, jonka ydin näyttäytyy työntekijän ja vankilanjohtajan tekemänä sopimuksena ”kiltisti olemisesta” ja tämän sopimuksen noudattamisen seurauksista. Itsestä kertominen toimi implisiittisesti asiakasta ohjaavana ja toivotun toiminnan suunnan näyttävänä aineksena. Työntekijä on aikanaan ollut vastaavassa tilanteessa (vankilassa) ja osoitti henkilökohtaisen, toisen tarinan tuottamisen kautta käyneensä läpi samankaltaisia kokemuksia kuin asiakas. Tarina ei kuitenkaan ollut samansuuntainen kuin asiakkaan tarina. Tarina oli moraalisesti virittynyt ja teki näkyväksi sen, mikä on hyvää ja toivottua käyttäytymistä. Tässä otteessa toinen tarina palvelikin institutionaalisia tavoitteita; tarinan kautta työntekijä tarjosi asiakkaalle ”hyvän käytöksen” näkökulmaa. Työntekijä ei siten kertonut mitä tahansa omakohtaista tarinaa, vaan tarina rakennettiin juuri tietynlaiseksi, jotta asiakas voisi hyötyä siitä.

Ote 8 on viidennestä keskustelusta. Keskustelun on tarkoitus olla päihdetuntitapaaminen, joka on tarkoitettu juuri päihteidenkäytöstä, riippuvuudesta ja päihteidenkäytön seurauksista keskustelemiselle. Juuri ennen otetta työntekijä ja asiakas ovat puhuneet vankilan päihdekuntoutuksesta ja päihdekuntoutusosastojen toiminnasta. Ote on edellisen otteen tapaan neuvonnallinen opetustarina, mutta tässä kyse ei ole toisesta tarinasta. Tässä otteessa asiakas ei ota kovin aktiivisesti osaa keskusteluun, joten työntekijä päätyy rakentamaan itsestä kertovan tarinan.

Ote 8: itsestä kertominen keinona lähestyä potentiaalisesti hankalaa aihetta ((34.00))

1 TT2: mutta ei- siltikin on välillä hankalaa saada sitä ((vankilan  
2 päihdekuntoutusosastoa)) täyteen et. #ei siellä kellään mitää  
3 ongelmaa o (.) ku kysytään.  
4 A: =\$mhmhmhmhmhm.\$  
5 0.8  
6 TT2: fse on kummallinen hei ku rikosseuraamuslaitos on (.) la- ti-  
7 tilastojen mukaan yheksänkyt prosenttia vangeista on vakavasti  
8 päihdeongelmaisi[a.  
9 A: [nii-i.  
10 TT2: =jos mä kysyn kymmeneltä niin yks kymmenestä myöntää  
11 [että.  
12 A: [joo-o.  
13 TT2: =et kyllä hänellä voisi ol[la.  
14 A: =joo. [mmh.

15 (3.5)

16 TT2: eikö o aika outoo?

17 A: O.

18 (1.4)

19 TT2: se kertoo ehkä ongelman (0.5) laadusta (0.3) jotaki.

20 (0.5)

21 A: niinpä.

22 (1.2)

23 TT2: kyl se aika usein niin on että ite (.) ite on niinku viimeinen joka

24 sen hoksaa.

25 (1.8)

26 TT2: kaikki muut on huomannu jo vuosikymmeniä.

27 (2.5)

28 TT2: tai haluaa myöntää >ei se< ei se niin oo etteikö sitä (.)

29 jollain ta[solla tajua].

30 A: [niin tajua-] tajuais että [tota.

31 TT2: [mut se,

32 A: [mmm.

33 TT2: [liittyy enempikin siihen että

34 (0.5) se on niin suuri rakkaus se päihde (.) lopulta vaikka sekin

35 kiistetään.

36 (1.4)

37 TT2: tietenkiih.

38 (0.6)

39 TT2: JYRKästi.

40 A: no ilman muuta.

41 (0.4)

42 TT2: **mut mää voin sen todistaa kyllä omalta kohdalta (.) >et se< (.) Aivan**

43 **(.) hhh aivan niinku (.) hhh (3.4) vuonna kaheksankyt (0.5) kuus kun**

44 **(1.6) >ei ku< tää oli jo vuonna kaheksankyt neljä (1.3) ei ollu enää**

45 **kauaa siihen kun sitten viimesen kerran jäin kiinni, (0.6) vankilaan**

46 **niin (1.2) tapahtu semmonen nimittäin (.) mitään riitaa m- ei ollu**

47 **vaimoni kanssa meil oli kaks pientä lasta ((työntekijän puheenvuoro**

48 **jatkuu vielä 3 riviä))**

49 **((kaikkiaan puhetta poistettu 23 riviä))**

50 TT2: sinne jäi lapset.

51 (1.8)

52 TT2: sekin alko sitten muuten kyllä käyttää (0.6) ei menny (.) hirveen

53 kauaakaan.

54 (1.2)

55 A: joo.

56 (2.4)

57 TT2: (hhh °että° hhh)

58 (1.4)

59 TT2: mut se on aika selkee todiste siitä että (0.4) että mikä se (.) mikä

60 se niinkun oikeesti se (.) rakkaus oli.

61 (3.7)

62 A: joo-o, kyllä se semmonen on ettei sitä ny kukaan ääneen.

63 TT2: tiesiksä muuten et Heidi on ollu kans jo (0.4) >°onkos°< kymmenkunta

64 vuotta [ollu (-)]?

65 A: [joo mä olin toisessa (2.5) änaa-ryhmässä ja (.) se siel

66 ilmotti että (0.6) parin viikon päästä tulee kymmenen vuott[a#.

67 TT2: [joo.

68 (3.3)

69 TT2: **ja sitte mehän siinä (.) me me oltiin kihloissakin=asuttiin vuoden**

70 **verran (1.5) .mt yhdessä ja sitte ((vuoro jatkuu 4 riviä))**

71 **((kaikkiaan puhetta poistettu 14 riviä))**

72 TT2: **me ei oltu siis päivääkään selvin [päin.**

73 A: [niin niin niin.

74 TT2: ei yhtä päivää.

75 (1.4)

76 TT2: oli outo olo.  
77 A: mm-m.  
78 (0.5)  
79 TT2: **tiesi että on ton ihmisen kans niinku asunu °ja°.**  
80 A: niinpä.  
81 (4.9)  
82 TT2: semmosia.  
83 (4.8)  
84 TT: .hhh meil oli semmonen porukka,(0.8) tunnetko sä tota (.) Nepaa? ((vuoro  
85 jatkuu, ja työntekijä ja asiakas alkavat puhua kolmannesta henkilöstä))

Työntekijä käyttää riveillä 2–3 vuorossaan ääri-ilmaisullisia aineksia (*"ei siellä kellään mitään ongelmaa o"*). Vuorossa työntekijä tuo esiin, että vankilan päihdekuntoutusosastoa on hankala saada täyteen päihdeongelman myöntämisen vaikeuden vuoksi. Työntekijän vuorosta on havaittavissa fokuksen siirto tai ainakin fokuksen siirtymän mahdollisuus, sillä työntekijä päättää vuoronsa viittaamalla päihdeongelmaan sen sijaan että jatkaisi keskustelua vankilan päihdeosastojen toiminnasta. Vuoro antaa mahdollisuuden siirtyä käsittelemään hiljakseen juuri asiakkaan asioita. Asiakkaan palaute on hymyilevää myhistelyä rivillä 4, jota seuraa tauko. Asiakas ilmaisee ymmärtäneensä työntekijän vuoron, mutta ei osoita juuri muuta. Palaute on työntekijälle riittämätön, sillä työntekijä tuo riveillä 6–8 ja edelleen rivillä 10 esiin yhä suuremmin päihdeongelman myöntämisen vaikeuden. Rivillä 6 työntekijä topikalisoii päihdeongelman puheenaiheeksi tuomalla esiin sen, että hänellä olisi jotain kerrottavaa *"se on kummallinen hei"*. Tätä johdantoa seuraa eräänlainen tiedonanto. Tiedonanto rakentuu sekä työntekijän tuottamasta tilastoargumentista (riveillä 6–8) että oman kokemusten esiin tuomisesta rivillä 10 (*"jos mä kysyn"*). Asiakkaan *joo*-responsit ja *mmh*-palaute ovat lyhyitä ja neutraaleja riveillä 12 ja 14. Työntekijä ei edelleenkään ole saanut haluamaansa responsia, sillä rivin 15 pitkän tauon jälkeen työntekijä esittää aiheita jatkavan kysymyksen. Asiakas vastaa rivillä 17 painokkaan samanmielisesti, mutta samalla hyvin lyhyesti. Tätä seuraa uusi pitkä tauko, jonka jälkeen työntekijä edelleen jatkaa aiheesta rivillä 19. Tässä vuorossa työntekijä ikään kuin houkuttelee asiakasta vastaamaan edellä esitettyyn kysymykseen hieman laajemmin. Asiakas vastaa lyhyehkön tauon kuitenkin edelleen lyhyesti. Tätä seuraa uusi tauko rivillä 22, jonka jälkeen työntekijä puhuu riveillä 23–24. Tämä vuoro vahvistaa työntekijän aiempien vuorojen ydinsisältöä, päihdeongelman myöntämisen vaikeutta. Työntekijä ei vielääkään saa vastausta, ja pitkien taukojen (riveillä 25 ja 27) jälkeen hän päättyy riveillä 28 ja 29 vielä jatkamaan vuoroaan. Rivillä 30 asiakas tulee keskusteluun mukaan ja tuottaa affiliatiivisen, työntekijän käyttämän *tajuta*-verbin toistavan vastauksen. Rivillä 31 työntekijä osoittaa, että hänellä olisi vielä sanottavaa ja asiakas asettuu kuuntelemaan. Riveillä 33–35 työntekijä käsittelee edelleen päihdeongelman myöntämisen vaikeutta. Työntekijä tuo esiin, että päihde näyttäytyy käyttäjälleen kaikkein tärkeimpänä asiana (rivillä 34 *"suuri rakkaus se päihde"*),



vaikka tätä ei kuitenkaan työntekijän mukaan helposti tunnusteta. Vuorossa työntekijä on käyttänyt nollapersoonapuhetta (rivillä 35 painokkaasti lausuttu ”*kiistetään*”). Työntekijä ei siten yksilöi päihteidenkäytön tunnustamisen vaikeutta erityisesti asiakkaan asiaksi, vaan tuottaa yleisemmällä tasolla institutionaalisesti relevanttia puhetta päihteidenkäytön ongelmallisuuden myöntämiseen liittyvästä problematiikasta.

Työntekijä tarkentaa vuoroaan taukojen säestämänä riville 39 saakka. Asiakkaan vastaus rivillä 40 osoittaa voimakasta samanmielisyyttä, mutta asiakas ei kuitenkaan tuo uutta ainesta keskusteluun. Työntekijä ilmaisee lyhyen tauon jälkeen rivillä 42, että hänellä olisi tarina kerrottavanaan. Työntekijän tarinan alku sijoittuu sellaiseen keskustelun kohtaan, jossa asiakas on tuottanut samanmielisiä responseja, mutta ei ole tuonut keskusteluun uutta ainesta eikä esimerkiksi kertonut itsestään. Työntekijän vuoro implikoi sitä, että fokus siirtyy nyt työntekijään ja asiakas voi siirtyä kuuntelijaksi.

Työntekijän omakohtainen tarina on pitkäkö ja yksityiskohtainen kertomus siitä, miten ”suuri rakkaus” päihteidenkäyttö on hänelle aikoinaan ollut. Tarinan ydin on siinä, että työntekijä on jättänyt perheensä päästäkseen käyttämään päihteitä muiden päihteidenkäyttäjien seuraan. Rivillä 50 työntekijä tuottaa jo toistoa kertomastaan tarinasta. Riveillä 52–53 työntekijä tuo esiin yhden kertomuksen sivujuonteen, joka kertoo yhdestä tarinassa esiintyneestä henkilöstä. Asiakas vastaa lyhyesti *joo*-partikkelilla tauon jälkeen (rivillä 55). Myös asiakkaan vastausta seuraa tauko. Asiakas ei siten osoita, että aikoisesti kommentoida tarinaa enempää. Työntekijä vielä kiteyttää riveillä 59–60 tarinan ydinsanoman; päihteidenkäyttöaikana päihteet ja päihdepiiri vaikuttivat olevan työntekijälle muuta elämää ja perhettä ensisijaisempia asioita. Asiakas tuottaa pitkän tauon jälkeen rivillä 62 samanmielisyyttä osoittavan vastauksen siitä, että päihdeongelmista ei ole tapana puhua. Asiakas osoittaa vastauksellaan ymmärtäneensä työntekijän kerronnan samanmielisesti ja kuulleensa tarinan vahvistuksena siitä, että päihdeongelmia on hankala tunnustaa.

Riveillä 63–67 puhujat käsittelevät kolmatta henkilöä, joka on esiintynyt tarinassa. Riviltä 69 alkaen työntekijä palaa tarinaansa ja tarkentaa sen yksityiskohtia. Työntekijä tuo kerronnassaan esiin, että hän on asunut ja ollut kihloissa päihteitä käyttävän kumppanin kanssa, mutta ei oikeastaan tuntenut kumppaniaan ollenkaan. Riveillä 72, 74, 76 ja 79 työntekijä tuo korostetusti esiin omalta kohdaltaan päihteidenkäytön intensiteettiä ja vaikutuksia ihmissuhteisiin. Asiakas ei kuitenkaan osallistu keskusteluun dialogipartikkeleita pidemmin. Otteen lopussa alkaa tulla merkittäviä taukoja, jotka viestivät sekä siitä, että tarina on kerrottu että myös siitä, ettei asiakas aio ottaa puheenvuoroa ja

enempää käsitellä kerrottua tarinaa. Työntekijä vaihtaakin aihetta tauon jälkeen rivillä 84 ja tiedustelee asiakkaalta tunteeko tämä erästä henkilöä.

Tässä otteessa itsestä kertominen näyttäytyi eräänlaisena vastausehdotuksena. Vaikka asiakas oli suhtautunut työntekijän puheeseen kutakuinkin samanmielisesti, työntekijä vaikutti hakevan laajempaa vastausta ja lopulta tuotti itsestä kertovan tarinan. Näyttää siltä, että tarina tuotettiin tässä otteessa sellaiseen keskustelun kohtaan ja paikkaan, josta puuttui jotain (Leudar ym. 2006, 35–36). Asiakas ei työntekijän houkutteluista huolimatta osallistunut päihdeaiheiseen puheeseen kovin aktiivisesti. On mahdollista, että työntekijän itsestä kertomisella oli myös asiakkaan mahdollista vastustusta vaimentavia tehtäviä (vrt. Leudar ym. 2006, 34–35). Asiakkaalle aukesi nimittäin työntekijän itsestä kertomisen ajaksi kuuntelijan paikka, jolloin asiakkaan ei odotettukaan aktiivisesti osallistuvan keskusteluun.

Työntekijän tuottama tarina ei ollut mikä tahansa omakokemuksellinen päihdetarina, vaan työntekijän tarina todensi työntekijän aiemmat puheenvuorot päihteenkäytön ongelmallisuuden myöntämisen vaikeudesta. Itsestä kertominen tarjosi asiakkaalle mahdollisuuden tarkastella potentiaalisesti hankalasti puhuttavissa olevaa aihetta työntekijän kerronnasta käsin. Työntekijän itsestä kertominen toimi keskustelussa sekä keinona pysytellä vaikean ja keskeisen aiheen äärellä että säilyttää yhteinen ymmärrys keskustelussa. Kyse on eräänlaisen opetustarinan rakentamisesta, ja tuotettua tarinaa voidaan pitää yhdenlaisena ohjaamisen ja neuvomisen muotona. Vaikka tässä otteessa itsestä kertominen ei kirvoittanutkaan asiakasta kertomaan omista kokemuksistaan, olisi se ollut mahdollista.

Itsestä kertomisella oli kaikkiaan tässä otteessa ainakin kaksi tehtävää. Ensinnäkin työntekijä toi esiin sen, että hän on omakohtaisesti kokenut päihdeongelman seurauksineen ja siten hän tietää mistä puhuu. Lisäksi itsestä kertomisen kautta työntekijä toi keskusteluun tietoa päihteenkäytön seurauksista ja vaikutuksista. Itsestä kertominen muotoutui tarinaksi, jolla oli moraalinen ja opettavainenkin puolensa. Toisekseen työntekijä piti keskustelun fokuksen päihdeongelman myöntämisen vaikeudessa itsestä kertomisen keinoin, jolloin työntekijä pyrki myös toteuttamaan päihdetuntien institutionaalista tehtävää, päihteenkäytöstä keskustelemista.

#### 7.4. Yhteenveto

Ensinnäkin voidaan sanoa, että vertaistyöntekijän itsestä kertominen näyttäytyi eksplisiittisissä, suoremmin rakennetuissa neuvosekvensseissä sekä työntekijä- että asiakaslähtöisesti. Työntekijälähtöinen itsestä kertominen kautta rakennettu neuvo aloitettiin esimerkiksi askelittaisen siirtymän kautta, kuten otteessa 1. Myös otteessa 2 vertaistyöntekijä toi neuvoa rakentaessaan esiin oman kokemustaustansa, mutta tässä otteessa vertaistyöntekijän itsestä kertominen tapahtui epäsuorasti. Vertaistyöntekijä perusteli neuvomistoimintoa detaljoidulla, yksityiskohtaisella tiedolla, joka implikoi sitä, että työntekijällä on pääsy tietynlaiseen tietoon ja oikeus kuvata tietyllä tavoin tietynlaisia tapahtumia ja tuntemuksia. Ensimmäisen otteen tapaan myös toisessa otteessa vertaistyöntekijän itsestä kertominen näyttäytyi neuvon perusteluna.

Vertaistyöntekijät tuottivat itsestä kertomista myös asiakaslähtöisissä neuvopuhejaksoissa eli silloin kun asiakas teki keskustelussa tilaa neuvolle (otteissa 3, 4 ja 5). Otteessa 3 asiakas mahdollisti neuvomisen muotoilemalla vuoronsa jonkinlaista kommentoivaa vastausta hakevaksi. Työntekijä tuotti informaation antamisen lisäksi myös neuvon, jota itsestä kertominen osaltaan perusteli. Otteessa 4 asiakkaan esittämä kysymys kutsui esiin neuvovaa vastausta. Neuvo liittyy otteessa 4 konkreettisesti asiakkaan hakemuksen täyttämiseen. Ote 4 poikkeaa muista otteista siten, että itsestä kertominen näyttäytyy heti noudatettavaksi tarkoitetun neuvon perusteluna. Otteessa 5 kyse on niin ikään asiakaslähtöisestä neuvokontekstista, jossa vertaistyöntekijä antaa asiakkaalle omiin kokemuksiin pohjaavaa ja yleiseksi informaatioksi rakennettua tietoa. Neuvo voidaankin rakentaa monin tavoin, ja se voidaan esittää myös ikään kuin yleisenä informaationa (Silverman 1997, 168–181, 222).

Itsestä kertominen sijoitettiin selkeissä neuvosekvensseissä joko ennen neuvoa, neuvon jälkeen tai neuvon molemmin puolin. Itsestä kertominen toimi siten neuvon pohjustuksena, ja itsestä kertomisella saatettiin pyrkiä neuvon suositeltavuuden vahvistamiseen. Vertaistyöntekijän itsestä kertominen liittyi myös siihen, että asiakkaalle annettiin tietoa jostain asiasta (kuten otteessa 5). Myös vertaistyöntekijöiden tuottamia tarinoita voidaan pitää erilaisina neuvomisen ja ohjaamisen tapoina. Vertaistyöntekijät kertoivat itsestään myös puhejaksoissa, jotka tunnistin implisiittisemmin neuvonnallisiksi ja asiakasta ohjaaviksi (otteet 6, 7 ja 8).

Vertaistyöntekijät voivat itsestä kertomisen kautta myös käsitellä asiakkaan aiempaa puhetta tietyistä näkökulmasta käsin. Otteessa 6 vertaistyöntekijä pyrki normalisoimaan asiakkaan tuntemuksia, jonka jälkeen työntekijä kertoi omista, samankaltaisista kokemuksistaan. (Vrt. Leudar ym. 2006,

27.) Otteessa 6 tulee esiin myös yhdenlainen vertaisuuden tuottamisen näkökulma, sillä vertaistyöntekijä osoitti kokemuksistaan kertomalla myös sympatiaa. Myös institutionaalisuus ja ohjauksellisuus ovat otteessa läsnä, sillä vertaistyöntekijä tarjosi asiakkaan tuntemuksia normalisoimalla asiakkaalle mahdollisuuden tarkastella raskaitakin tuntemuksia mahdollisesti toipumista edistävinä asioina.

Otteessa 7 vertaistyöntekijä rakensi toisenlaisen tositarinan, joka tarjosi asiakkaalle uudenlaista näkökulmaa. Omalla toisella tarinallaan työntekijä suhtautui asiakkaan ensimmäiseen tarinaan juuri institutionaalisuuden kautta, vaikka kertoikin omista kokemuksistaan. Otteessa 7 työntekijän tarina näyttäytyi olennaisin osin toisenlaisena kuin asiakkaan tuottama tarina. Oman kokemuksensa kautta työntekijä tuotti eri mieltä olemisen perustellusti, ja samalla tarina näyttäytyi moraalisesti ensimmäisestä tarinasta poikkeavana. Myös otteessa 8 vertaistyöntekijä lopulta kertoi itsestään tietynlaisen tarinan. Tässä otteessa tarina tuotettiin kuitenkin ensimmäisenä, sillä asiakas osallistui keskusteluun melko lyhyin puheenvuoroin. Tarinallaan työntekijä sekä piti keskustelun vaikeassa, joskin tärkeässä aiheessa että tarjosi asiakkaalle kuuntelijan paikkaa. Tarinan tuottamisen kautta työntekijä voi pyrkiä myös välttämään yhteistyökatkoksia ja rohkaisemaan asiakasta osallistumaan keskusteluun. Oman kokemuksen tuominen keskusteluun voi auttaa asiakasta käsittelemään hankalia aiheita.

Kaikkiaan tämän tutkielman tulosten mukaan näyttää siltä, että vertaistyöntekijät käyttävät itsestä kertomista välineenä asiakkaan ohjaamiseen ja neuvomiseen. Työntekijät eivät vaikuttaneet kertovan itsestään missä tahansa keskustelun kohdissa, vaan itsestä kertomisella näytti olevan institutionaalisia tehtäviä, ohjausta ja neuvontaa, palvelevia tarkoituksia. Tutkimustulosten mukaan vertaistyöntekijöiden itsestä kertominen näyttäytyi pääsääntöisesti ainakin jollain tavoin ohjauksellisissa ja neuvonnallisissa puhejaksoissa. Itsestä kertomisella pyrittiin jollain tavoin ohjaamaan asiakasta, tarjoamaan hänelle neuvoa, ohjetta ja jopa uudenlaista näkökulmaa. Toisissa sekvensseissä neuvonnallisuus rakentui selkeän eksplisiittisesti, toisissa implisiittisemmin.

## 8. Pohdinta ja johtopäätökset

KRIS-vertaistyyölle vaikuttaa olevan luonteenomaista se, että vertaistyyöntekijät tuovat omia kokemuksiaan esiin asiakastyössä. Vertaistyyöntekijät tuottivat tutkielmassa itsestä kertomista, joka liittyi asiakasta ohjaaviin ja neuvoviin puhejaksoihin. Itsestä kertominen rakentui siten vertaistyyön kontekstissa tavoitteellisen auttamistyyön yhdeksi vuorovaikutukselliseksi välineeksi. Auttamistyyössä ammattilaisen roolissa oleva työntekijä ei kuitenkaan yleensä tuota itsestä kertovaa puhetta. Esimerkiksi myllyhoidon terapeutit toimivat ammatillisella pohjalla, johon kuuluu potilaan kokemusten kuunteleminen (Halonen 2002, 205, 212–213, 207, 215; ks. myös Sacks 1992b, 259–260). Halosen (2002, 216–217, 221, 223, 230) tutkimuksessa terapeuttien henkilökohtaisten päihdehistoriaan liittyvien kokemusten julkituominen olikin harvinaista ja itsestä kertominen rakennettiin terapiaryhmäläisiä hyödyttäväksi. Tämän tutkielman tulokset sekä eroavat että osaltaan myös yhtenevät Halosen (2002) tutkimuksen kanssa. Yksi ero on siinä, että tämän tutkielman aineistossa vertaistyyöntekijöiden itsestä kertominen ei ollut Halosen (2002) tutkimuksesta poiketen kovin harvinaista. Halosen (2002) tutkimuksen kanssa samansuuntaisesti myös tässä tutkielmassa työntekijät kertoivat itsestä siten, että kerronnalla pyrittiin tuottamaan aineksia (neuvoja ja näkökulmia) asiakkaan käyttöön ja suuntauduttiin samalla keskustelun tavoitteellisuuteen ja vuorovaikutuksen institutionaalisuuteen.

Omiin kokemuksiin viittaaminen toimii episteemisesti vahvana perusteluna. Oman elämänsä tapahtumista kertomalla vertaistyyöntekijät toivat keskusteluun sellaista tietoa, johon asiakkaalla ei ole suoraa pääsyä. Näyttää siltä, että vertaistyyöntekijät voivat valjastaa omat kokemuksensa institutionaalisen työnsä tueksi. Itsestä kertominen näyttyy yhtenä koulutettujen vertaistyyöntekijöiden keskustelullisena resurssina, vaikka yleisesti ottaen ammatillisen auttamistyyön kentällä työntekijän itsestä kertominen ei ole tavanomaista (Leudar ym. 2006, 27). Kaikkiaan auttamistyyössä ammattilainen ottaa jollain tavoin kantaa tilanteen institutionaalisuuteen, suuntautuen asiakkaan kerrontaan esimerkiksi professionaalista neutraaliutta tavoitellen (Drew & Heritage 1992b, 45–47; Ruusuvuori 2007; Ehrling 2006, 176–178). Institutionaalisen auttamistyyövuorovaikutuksen näkökulmasta, eritoten professionaalisen neutraaliuden tuottamista vasten, vertaistyyöntekijät kertoivatkin itsestään poikkeuksellisen avoimesti (vrt. Ruusuvuori 2005; 2007; Ehrling 2006; Halonen 2002).

Vertaistyyöntekijän itsestä kertomisella voi olla auttamistyyössä myös tilanteen asymmetrian vaimentamiseen pyrkiviä tarkoituksia. Omaan kokemukseen viittaaminen voi auttaa työntekijää

nostamaan esiin vaikeita, mutta auttamistyön etenemisen kannalta olennaisia asioita. Vertaistyoöntekijöiden keskusteluun tuomat henkilökohtaiset kokemukset eivät olleet sattumanvaraisesti mitä tahansa elämäkokemuksia, vaan itsestä kertominen rakennettiin osaksi institutionaalista vuorovaikutusta ja liitettiin asiakkaan tilanteeseen. Itsestä kerrottiin sekä suoraan omiin kokemuksiin viittaamalla että epäsuoremmin. Esimerkiksi otteessa 2 vertaistyoöntekijä rakensi neuvon perustelun osaltaan me-pronominin käytön kautta, jolla hän kutsui asiakasta mukaan ja samalla asemoi itsensä tietyn ryhmän jäseneksi. Vasta detaljoidun kokemustiedon esiintuomisen jälkeen työntekijä esitti otteessa neuvonnallisia vuoroja siitä, miten menneisyyttä on hyvä käsitellä. Vertaistyoöntekijä näytti ikään kuin valitsevan joissain neuvon tuottamisen mahdollistavissa keskustelun kohdissa ammatillisen neutraaliuden tuottamisen sijaan juuri omista kokemuksista puhumisen. Itsestä kertominen näyttäytyi siten vertaistyoöntekijän keinona pyrkiä ainakin jossain määrin vaimentamaan institutionaalisen vuorovaikutuksen asymmetriaa.

Paikoittain vertaistyoöntekijöiden itsestä kertominen näyttäytyi asiakkaan kerronnasta poikkeavana kerrontana. Työntekijän itsestä kertova, erilainen tarina mahdollisti esimerkiksi uuden näkökulman tuomisen keskusteluun. Uuden näkökulman tarjoaminen liittyi puolestaan keskustelun tavoitteellisuuteen; työntekijä tarjosi omia kokemuksiaan ja tarinaansa asiakkaan käyttöön. Työntekijän itsestä kertominen palveli siten myös institutionaalisia tehtäviä pelkän sympatian tuottamisen sijaan. Vertaistyoöntekijöiden itsestä kertominen ei palvellut tulkintani mukaan ensisijaisesti vertaisuuden tuottamista, kokemusten vastavuoroista jakamista tai asiakkaan ymmärtämisen osoittamista, vaan itsestä kerrottiin erilainen tarina, jotta asiakas voisi saada omaan kokemukseensa uuden näkökulman ja tarkastella omaa menneisyyttä ja tulevaisuuttaan aiemmasta poikkeavalla tavalla. Vertaistyoöntekijä kertoi itsestään myös ensimmäisen tarinan (otteessa 8). Ensimmäinen tarina kerrottiin institutionaalisesti rajatussa tavoitteellisessa tapaamisessa, päihdetuntikeskustelussa, jossa asiakas ei osoittanut aktiivista keskusteluun osallistumista työntekijän houkutteluista huolimatta. Tällaisessa keskustelun kohdassa itsestä kertominen osoittaa, että itsestä kertominen voi olla väline pitää keskustelu institutionaalisesti merkittävän, mutta samalla asiakkaalle potentiaalisesti hankalan aiheen tiimoilla. Se, että asiakas kuulee työntekijän kokeneen saamankaltaisia elämäkokemuksia, voi auttaa asiakasta tarttumaan hankalaan aiheeseen ja antaa asiakkaalle työkaluja lähestyä ja käsitellä omia kokemuksia.

Vertaistyoöntekijöiden itsestä kertomista voidaan myös lähestyä vertaisuuden tuottamisen näkökulmasta käsin. Kyse ei kuitenkaan ole varsinaisesta vertaistuestä eikä myöskään harkitsemattomasta epäammattimaisesta toiminnasta, vaan tavoitteellisesta ja tarkoituksellisesta

itsen ja omien kokemusten esiintuomisesta. Omien henkilökohtaisten elämäkokemusten (tässä tapauksessa erityisesti oman päihde- ja toipumishistorian) eksplisiittinen julkituominen osoitti asiakkaalle, että työntekijä on käynyt läpi samankaltaisia kokemuksia ja selvinnyt niistä. Vertaistyöntekijät eivät kuitenkaan väittäneet, että he olisivat käyneet läpi samoja kokemuksia kuin asiakas, vaan omista kokemuksista kertominen rakennettiin asiakkaan ohjauksen ja neuvomisen yhteyteen. Armisen (1998a, 179) mukaan toisen tarinan esittäminen ei pelkästään osoita vastaanottajan ymmärrystä ensimmäisestä tarinasta, vaan toinen tarina osoittaa myös sen, että ensimmäisen tarinan vastaanottaja itse on kokenut samankaltaisia tapahtumia kuin ensimmäisen tarinan kertoja. KRIS-vertaistyössä onkin vahva vertaisuuden näkökulma, vaikka työntekijä ja asiakas eivät keskusteluhetkellä ole samanlaisessa elämäntilanteessa.

Armisen (1998a, 86–87, 134–135) mukaan edelliseen vuoroon viitataan yleensä kokemusten jakamiseksi sekä yhteisyyden luomiseksi, mutta edellisiin vuoroihin viittaaminen voi palvella myös erimielisyyden tuottamista. Vertaistyöntekijät rakensivat itsestä kertovat, eripituiset puheenvuorot jollain tavoin suhteessa asiakkaan aiempaan puheeseen, esimerkiksi poimimalla asiakkaan puheesta tiettyjä aineksia, joiden varaan itsestä kertominen rakentui. Lisäksi itsestä kertovat vuorot muotoiltiin siten, että ne ilmaisivat vertaistyöntekijän suhtautumista aiempaan vuoroon. Työntekijät saattoivat osoittaa joidenkin itsestä kertovien vuorojen alussa *niin minäkin* -tyyppisiä rakenteita, jotka implikoivat empaattista suhtautumista (vrt. Arminen 1998a; 1998b). Tämän tyyppiset liitokset toimivat samalla sekä ymmärrystä osoittavina responsseina asiakkaan ongelmapuhetta kohtaan että fokuksen siirtymisen mahdollistajina asiakkaasta työntekijään. Esimerkiksi otteessa kuusi vertaistyöntekijä tuottaa ensin asiakkaan tuntemuksia normalisoivaa puhetta, jonka jälkeen työntekijä kertoo ”tietävänsä tunteen”. Kun asiakas ei ota puheenvuoroa, jatkaa työntekijä kertomalla omista kokemuksistaan. Itsestään kertomalla työntekijä tuottaa väitettään perustelevan vuoron.

Armisen (1998a, 200) mukaan vertaistuellisissa AA-kohtaamisissa ei suosita neuvojen tai ohjeiden antamista, sillä näiden kohtaamisten tavoite on juuri kokemusten jakaminen vastavuoroisesti. Vertaistyön keskustelut eroavat puhetilanteena vertaistuen kohtaamisista ja lähenevät institutionaalisen vuorovaikutuksena auttamistyötä, jossa työntekijän ja asiakkaan keskustelulla on institutionaalinen tavoite; asiakkaan auttaminen. Vertaistyön kohtaamiset rakentuvat siten lähtökohdiltaan asymmetrisiksi ja neuvominen voi tulla relevantiksi joko työntekijälähtöisesti tai asiakkaan aloittamana. Itsestä kertominen näyttäytyy tämän tutkielman valossa yhtenä keinona tuottaa eriasteisesti neuvonnallisia puheenvuoroja institutionaalisessa vuorovaikutuksessa.

Vertaistyö ei kuitenkaan ole samalla tavoin säädeltyä institutionaalista vuorovaikutusta kuin esimerkiksi terapiavuorovaikutus. Leudar ym. (2006, 37) mukaan terapeuttien itsestä kertominen oli sisällöllisesti tavallista ja potentiaalisesti ”julkistettavissa olevaa” tietoa (mas. 37). Tässä tutkielmassa vertaistyöntekijöiden itsestä kertomisen sisällöt olivat puolestaan hyvinkin henkilökohtaisia, yksityisiä kokemuksia. KRIS-vertaistyön kontekstissa tämäntyyppisten kokemusten julkituominen vaikuttaa olevan kuitenkin melko tavallista ja institutionaalisen auttamistyön toteuttamisen kannalta jopa olennaista.

Tutkimustulokseni eroavat odotetusti Leudarin ym. (2006) terapeuttien itsestä kertomista käsittelevästä tutkimuksesta. Tuloksissa voidaan kuitenkin havaita myös joitain samansuuntaisia huomioita. Terapeutin toinen tarina toimi esimerkiksi keinona poimia asiakkaan kerronnasta normalisoitavaa ainesta ja tarjosi asiakkaalle välineitä lisätä ymmärrystä (mas. 32–33). Myös tässä tutkielmassa (otteessa 6) vertaistyöntekijä käsittelee asiakkaan negatiivisia tuntemuksia tavanomaisina ja kertoo omista kokemuksistaan. Sekä terapeutit että vertaistyöntekijät tuottivat itsestä kertomista myös sellaisissa kohdissa, joissa he eivät saaneet asiakkaalta riittävää vastausta. Esimerkiksi otteessa 8 asiakas suhtautui kyllä vertaistyöntekijän puheeseen samanmielisesti, mutta työntekijä vaikutti hakevan laajempaa vastausta ja tuotti lopulta itsestä kertovan tarinan (vrt. Leudar ym. 2006, 35–36). Työntekijän itsestä kertominen voi kaikkiaan toimia erilaisissa auttamistyön keskustelujen vaikeissa kohdissa yhdenlaisena yhteisen ymmärryksen turvaamisen välineenä.

Itsestä kertominen voi neuvosekvensseissä olla tarkoituksenmukaista, ja se voi toimia esimerkiksi neuvon perusteluna ja neuvon suositeltavuuden rakennusaineena. Myös kertomukset voidaan rakentaa neuvoiksi (Halonen 2002, 212–213). Kertomalla omista kokemuksistaan tarinamuotoisesti työntekijät voivat myös tarjota asiakkaille uudenlaisia näkökulmia ilman suoria neuvoja ja kehotuksia. Esimerkiksi otteessa 7 vertaistyöntekijän tarina tarjosi asiakkaalle toisenlaista näkökulmaa. Samalla työntekijä tuli tuottaneeksi institutionaalisesti virittyneen toisen tarinan, joka sisälsi moraalisen ja opetuksellisen, neuvonkaltaisen funktion.

Työntekijän itsestä kertominen institutionaalisessa auttamistyön vuorovaikutuksessa voi olla yhteistyösuhteelle myös haitallista (Henretty & Levitt 2010, 71–72; Knox ym. 1997, 278, 282). Myös asiakkaat voivat kokea työntekijän itsestä kertomisen monin tavoin. Institutionaalisen auttamistyön vuorovaikutuksen tarkastelun näkökulmasta katsoen työntekijöiden itsestä kertominen siirtää keskustelun suuntaa pois asiakkaasta. Tämä voidaan nähdä ei-toivottuna toimintana, sillä institutionaaliset auttamistyön kohtaamiset rakentuvat ensisijaisesti asiakkaan asioiden hoitamista varten. Aineistossa vertaistyöntekijän pidempi itsestä kertominen kutsuikin asiakasta kuuntelemaan,



mutta kuuntelijoinakin asiakkaat tuottivat osallistumista ilmaisevia ja keskustelua rakentavia dialogipartikkeleja. Dialogipartikkelien kautta asiakkaat käsittelivät keskustelujen topiikkeja joko keskeneräisinä tai loppuunsaatettuina ja ilmaisivat myös episteemistä suhtautumistaan vertaistyöntekijän puheeseen. Asiakkaat tuottivat samanmielisyyttä osoittavia vuoroja, mutta myös neutraaleja ja erimielisyydeksi tulkittavissa olevia dialogipartikkeliresponseja. (Ks. tarkemmin Sorjonen 1999.) Dialogipartikkelipuheenvuorot osaltaan ohjasivat keskustelun etenemistä, vaikka dialogipartikkelien käytöstä ei selviä yksiselitteisesti se, aikovatko asiakkaat noudattaa vertaistyöntekijöiden neuvoja ja ohjeita. Vertaistyöntekijän itsestä kertomisen jälkeen fokus ohjautui takaisin asiakkaaseen joko työntekijän ohjaamana tai asiakkaan itsensä siirtämänä. Vaikka itsestä kertominen väliaikaisesti siirsi keskustelun fokuksen asiakkaasta vertaistyöntekijään, pyrkivät vertaistyöntekijät rakentamaan itsestä kertomisen asiakasta jollain tavoin hyödyttäväksi.

Kaikkiaan tässä tutkielmassa tuotetut tulokset antavat uutta tietoa siitä, miten KRIS-vertaistyöntekijät tuovat omia kokemuksiaan käytännön asiakastilanteissa esiin. Vaikuttaa siltä, että vertaistyöntekijän omia kokemuksia voidaan hyödyntää institutionaalisessa auttamistyössä, etenkin juuri neuvon rakentamisessa ja neuvonnallisissa sekä asiakasta ohjaavissa puhejaksoissa. Itsestä kertominen näyttää tämän tutkielman perusteella olevan vertaistyöntekijöiden yksi väline, jonka avulla he voivat suunnata keskustelua institutionaalisesti relevantteihin suuntiin, ohjata asiakasta ja toisaalta myös murtaa auttamistyön kohtaamisten asymmetriaa. Tutkielman aineisto muodostuu kuitenkin vain kahden vertaistyöntekijän asiakastapaamisista yhdessä KRIS-yhdistyksessä. Vertaistyöntekijöiden persoonat ja heidän yksilölliset työtapansa ovat voineet osaltaan vaikuttaa itsestä kertomiseen (vrt. Ham ym. 2013). Monissa keskusteluissa mukana oli myös kolmas osapuoli, opiskelija, jonka läsnäolo on voinut vaikuttaa asiakaskohtaamisten rakentumiseen. On myös muistettava, että aineistossa jotkut asiakkaat olivat vertaistyöntekijöille tuttuja jo vuosien takaa, ja tällä on voinut olla vaikutuksia keskusteluun. Tutkimusta tarvitaankin lisää niin KRIS-vertaistyöntekijöiden kuin muiden vertaistyöntekijöiden sekä ammattilaisten itsestä kertomisesta. Seuraavaksi esittelen muutamia jatkotutkimusehdotuksia.

## 8.1 Jatkotutkimusajatuksia

Ammattilaisten omien kokemusten esille tuomiseen on erilaisissa institutionaalisissa konteksteissa usein suhtauduttu jollain tavoin rajoitettavissa olevana toimintana, kun taas kokemusten vastavuoroinen jakaminen on aina kuulunut vertaistuen ytimeen. Ammatillinen auttamistyö ja omien kokemusten jakaminen kohtaavat vertaistytön moninaisilla kentillä. Näitä kenttiä on syytä tutkia, sillä uusia ammatillisuutta ja vertaisuutta eri tavoin yhdistäviä auttamisen muotoja kehitetään jatkuvasti (Partanen 2010, 38–39). Tämä tutkielma osoittaa, että itsestä kertomisella voi olla KRIS-vertaistytön kontekstissa institutionaalisia tehtäviä palvelevia tarkoituksia, joiden tarkempi tutkimus on tarpeen.

Koska vertaistytön käsitteellä viitataan varsin monenlaiseen toimintaan ja vertaistytötä toisaalta myös tehdään monien nimikkeiden alla, voisi tarkemman tutkimuksen kohteeksi ottaa systemaattisemmin tietynlaisia vertaistytön kohtaamisia. Mielenkiintoista olisi tarkastella fokusoidummin esimerkiksi KRIS-vertaistytöntekijän ja asiakkaan päihdetuntitapaamisten vuorovaikutuksen rakentumista. Myös KRIS-vertaistytöntekijöiden ohjaamien keskusteluryhmien sekä toiminnallisten ryhmien vuorovaikutuksen tutkimus olisi mielenkiintoista. Myös muunlaisen, esimerkiksi mielenterveysalalle sijoittuvan vertaistytön tutkimus on tarpeen. Kaikkiaan systemaattinen vertaistytön asiakaskohtaamisten ja näissä kohtaamisissa rakentuvien vuorovaikutus- ja puhekäytäntöjen tutkimus olisi tulevaisuudessa keskeistä.

Tässä tutkielmassa analyysin fokus oli vertaistytöntekijöiden itsestä kertomisessa ja vähemmälle tarkastelulle jäi se, miten itsestä kertominen otettiin vastaan. Se, miten asiakkaat suhtautuvat työntekijöiden itsestä kertomiseen erilaisissa institutionaalisissa ympäristöissä, olisikin yksi mielenkiintoinen jatkotutkimusaihe. Voitaisiin myös selvittää sitä, suhtautuvatko asiakkaat erilaisissa institutionaalisissa auttamistyön konteksteissa eri tavoin työntekijän itsestä kertomiseen.

Keskeistä olisi tutkia myös sitä, miten vertaistytöntekijät rakentavat, mahdollisesti itsestä kertomisen kautta, yhteistyösuhdetta uuteen asiakkaaseen. Myös vertaistytön institutionaalisten piirteiden tutkimus olisi tarpeen. Samoin myös esimerkiksi naurun, hymyn ja ääri-ilmausten käytön tutkimus auttamistyössä, esimerkiksi juuri vertaistytön kohtaamisissa, voisi olla kiintoisaa. Myös huumorin rakentamisen ja sen vuorovaikutuksellisten tehtävien tutkimuksella olisi paikkansa paitsi juuri vertaistytön kentällä myös muissa institutionaalisissa kohtaamisissa (Buttny 2001; vrt. Norrick & Spitz 2008). Vertaistytön puhekäytäntöjen lisäksi myös vertaistytöntekijöiden kokemuksia itsestä kertomisesta olisi syytä tutkia.

## Lähteet

Andersson, Maarit & Pirttijärvi, Eero & Rajamäki, Matti (2011) Kokemusasiantuntijuudesta päihdetyössä. Julkaisussa Juha Moring, Anne Martins, Airi Partanen, Viveca Bergman, Esa Nordling & Veijo Nevalainen. Kansallinen mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009–2015. Toimeenpanosta käytäntöön 2010. Raportti 6/2011. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 69–73.

Antaki, Charles (2007) Mental-health practitioners` use of idiomatic expressions in summarising clients` accounts. *Journal of Pragmatics* 39, 527–541.

Antaki, Charles (2008) Formulations in Psychotherapy. Teoksessa Anssi Peräkylä, Charles Antaki, Sanna Vehviläinen & Ivan Leudar (toim.) *Conversation Analysis and Psychotherapy*. Cambridge: Cambridge University Press, 26–42.

Antaki, Charles & Barnes, Rebecca & Leudar, Ivan (2005) Self-disclosure as a situated interactional practice. *British Journal of Social Psychology* 44, 181–199.

Arminen, Ilkka (1998a) Therapeutic interaction: a study of mutual help in the meetings of Alcoholics Anonymous. Helsinki: Finnish Foundation for Alcohol Studies.

Arminen, Ilkka (1998b) Sharing Experiences: Doing Therapy With the Help of Mutual References in the Meetings of Alcoholics Anonymous. *The Sociological Quarterly* 39:3, 491–515.

Arminen, Ilkka (2001) Closing of Turns in the Meetings of Alcoholics Anonymous: Members` Methods for Closings “Sharing Experiences”. *Research on Language and Social Interaction* 34:2, 211–251.

Arminen, Ilkka (2004) Second stories: the salience of interpersonal communication for mutual help in Alcoholics Anonymous. *Journal of Pragmatics* 36, 319–347.

Arminen, Ilkka (2005) *Institutional Interaction - Studies of Talk at Work*. Aldershot: Ashgate.

Arminen, Ilkka & Halonen, Mia (2007) Laughing with and at patients: The roles of laughter in confrontations in addiction group therapy. *The Qualitative Research* 12, 1–42.

Arminen, Ilkka & Leppo, Anna (2001) The Dilemma of Two Cultures in 12-step Treatment: Professionals' Responses to Clients Who Act Against Their Best Interests. Teoksessa Michael Seltzer, Christian Kullberg, Peter Søren Olesen & Ilmari Rostila (toim.) *Listening to the Welfare State. Welfare and Society*. Aldershot: Ashgate, 183–212.

Arminen, Ilkka & Perälä, Riikka (2001) Myllyhoidon moniammatillinen tiimi ja päihdeongelmaisten muokkaaminen alkoholisteiksi. *Yhteiskuntapolitiikka* 66:1, 22–33.

Audet, Cristelle T. (2011) Client perspectives of therapist self-disclosure: Violating boundaries or removing barriers? *Counselling Psychology Quarterly* 24:2, 85–100.

Bercelli, Fabrizio & Rossano, Federico & Viaro, Maurizio (2008) Clients' responses to therapists' reinterpretations. Teoksessa Anssi Peräkylä, Charles Antaki, Sanna Vehviläinen & Ivan Leudar (toim.) *Conversation Analysis and Psychotherapy*. Cambridge: Cambridge University Press, 43–61.

Brown, David. J. (1991) The Professional Exit: An Alternative for Exiting the Deviant Career. *The Sociological Quarterly* 32:2, 219–230.

Buttny, Richard (2001) Therapeutic humor in retelling the client's telling. *Text* 21:3, 303–326.

Drew, Paul & Heritage, John (toim.) (1992a) *Talk at work: Interaction in institutional settings*. In *Studies in Interaction Sociolinguistics* 3. Cambridge: Cambridge University Press.

Drew, Paul & Heritage, John (1992b) Analyzing talk at work: an introduction. Teoksessa Paul Drew & John Heritage (toim.) *Talk at work: Interaction in institutional settings*. In *Studies in Interaction Sociolinguistics* 3. Cambridge: Cambridge University Press, 3–65.

Ehrling, Leena-Maria (2006) Psykoterapian vaikutusten arvioiminen. Keskusteluanalyttinen tutkimus arviointihaastattelun käytänteistä. *Sosiaalipsykologisia tutkimuksia* 13. Helsinki: Helsingin yliopiston sosiaalipsykologian laitos.

- Ford, Cecilia E. & Thompson, Sandra A. (1996) Interactional units in conversation: syntactic, intonational, and pragmatic resources for the management of turns. Teoksessa Elinor Ochs, Emanuel A. Schegloff & Sandra, A. Thompson (toim.) Interaction and grammar. Studies in interactional sociolinguistics 13. Cambridge: Cambridge University Press, 134–184.
- Gillard, Steve G. & Edwards, Christine & Gibson, Sarah L. & Owen, Katherine & Wright, Christine (2013) Introducing peer worker roles into UK mental health service teams: a qualitative analysis of the organisational benefits and challenges. BMC Health Services Research 13:1, 1–13.
- Haakana, Markku (1999) Laughing matters. A Conversational Analytical Study of Laughter in doctor-patient Interaction. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- Haakana, Markku (2001) Laughter as a patient's resource: Dealing with delicate aspects of medical interaction. Text & Talk 21:1/2, 187–219.
- Haakana, Markku (2010) Laughter and smiling: Notes on co-occurrences. Journal of Pragmatics 42, 1499–1512.
- Hakulinen, Auli (1997a) Johdanto. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) Keskustelunalyysin perusteet. Tampere: Vastapaino, 13–17.
- Hakulinen, Auli (1997b) Vuorottelujäsennys. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) Keskustelunalyysin perusteet. Tampere: Vastapaino, 32–55.
- Halonen, Mia (2002) Kertominen terapian välineenä. Tutkimus vuorovaikutuksesta myllyhoidon ryhmäterapiassa. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Halonen, Mia (2006) Life stories used as evidence for the diagnosis of addiction in group therapy. Discourse & Society 17:3, 283–298.
- Ham, Carson C. & Lemasson, Kai Dawn Stauffer & Hayes, Jeffrey A. (2013) The Use of Self-Disclosure: Lived Experiences of Recovering Substance Abuse Counselors. Alcoholism Treatment Quarterly 31, 348–374.
- Hanson, Jean (2005) Should your lips be zipped? How therapist self-disclosure and non-disclosure affects clients. Counselling and Psychotherapy Research 5:2, 96–104.
- Henretty, Jennifer R. & Levitt, Heidi M. (2010) The role of therapist self-disclosure in psychotherapy: A qualitative review. Clinical Psychology Review 30, 63–77.

Heritage, John (1996) Harold Garfinkel ja etnometodologia. Suomentaneet Ilkka Arminen, Outi Paloposki, Anssi Peräkylä, Sanna Vehviläinen & Soile Veijola. Helsinki: Gaudeamus. Alkuteos: Garfinkel and Ethnometodology (1984).

Heritage, John (2004) 'Conversation Analysis and Institutional Talk.' Teoksessa Robert Sanders & Kristine Fitch (toim.) Handbook of Language and Social Interaction. Mahwah (N.J.): Lawrence Erlbaum, 103–147.

Heritage, John (2006) Conversation Analysis and Institutional Talk: Analysing Data. Teoksessa Paul Drew & John Heritage (toim.) Conversation Analysis. Institutional Interactions. Volume IV. London: Sage, 1–26.

Heritage, John & Clayman, Steven (2012) Talk in Action. Interactions, Identities ad Institutions. Chichester: Wiley-Blackwell.

Heritage, John & Raymond, Geoffrey (2005) Terms in Agreement. Social Psychology Quarterly 68:1, 15–38.

Heritage, John & Sefi, Sue (1992) Dilemmas of Advice: aspects of the delivery and reception of advice interaction between health visitors and first-time mothers. Teoksessa Paul Drew & John Heritage (toim.) Talk at work: Interaction in institutional settings. In Studies in Interaction Sociolinguistics 3. Cambridge: Cambridge University Press, 359–417.

Hutchby, Ian & Wooffitt, Robin (1998) Conversation analysis. Principles, Practices and Applications. Cambridge: Polity Press.

Hyväri, Susanna (2001) Vallattomuudesta vastuuseen. Kokemuksen politiikan sankaritarinoita. Vankeinhoidon koulutuskeskuksen julkaisuja 3/2001. Helsinki: Tietosanoma.

Hyväri, Susanna (2005) Vertaistuen ja ammattiauttamisen muuttuvat suhteet. Teoksessa Marianne Nylund & Anne Birgitta Yeung (toim.) Vapaaehtoistoiminta - anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino, 214–235.

Ijäs, Taru & Ruusu vuori, Johanna (2007) Mitä potilas voi tietää? Potilaan tiedollisiin oikeuksiin orientoituminen lääkärin vastaanotolla. Tiedotustutkimus 30:4, 12–29.

Jefferson, Gail & Lee, John R. E. (1981) The rejection of advice. Managing the problematic convergence of a `troubles-telling` and a `service encounter`. *Journal of Pragmatics* 5:5, 399–422.

Jefferson, Gail (1988) On the Sequential Organization of Troubles-Talk in Ordinary Conversation. *Social Problems* 35:4, 418–441.

Jefferson, Gail (2004) Glossary of transcript symbols with an introduction. Teoksessa Gene H. Lerner (toim.) *Conversation Analysis. Studies from the first generation. Pragmatics & Beyond New Series. Volume 125.* Amsterdam: John Benjamin Publishing Company.

Jokinen, Arja (1999) Vakuuttelevan ja suostuttelevan retoriikan analysoiminen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) *Diskurssianalyysi liikkeessä (toim.) Diskurssianalyysi liikkeessä.* Tampere: Vastapaino, 126–159.

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

Juhila, Kirsi (2000) Neuvot ja pulmat lastensuojelukeskusteluissa. Teoksessa Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.) *Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta.* Tampere: Vastapaino, 105–129.

Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (2000) Auttamisen organisaatiot ja ongelmien tulkinnat. Teoksessa Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.) *Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta.* Tampere: Vastapaino, 35–64.

Kauppinen, Timo M. (2010) Voiko juomari hyvin? Teoksessa Pia Mäkelä, Heli Mustonen & Christoffer Tigerstedt (toim.) *Suomi juo. Suomalaisten alkoholinkäyttö ja sen muutokset 1968–2008.* Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 207–219.

Kekki, Tuula (2009) *Taparikollisuus, huumeet ja rikoskierre. Poliisiammattikorkeakoulun raportteja 80/2009.* Tampere: Tampereen yliopistopaino.

Kekki, Tuula (2005) Elämysten hakua vai taloudellinen välttämättömyys? Huumeiden käyttäjien rikollinen toiminta poliisirekistereiden valossa. *Yhteiskuntapolitiikka* 70:6, 667–677.

Kemp, Vivien & Henderson, Anthony R. (2012) Challenges Faced by Mental Health Peer Support Workers: Peer Support from the Peer Supporter's Point of View. *Psychiatric Rehabilitation Journal* 35:4, 337–340.

Knox, Sarah & Hess, Shirley A. & Petersen, David A. & Hill, Clara E. (1997) A Qualitative analysis of Client Perceptions of the Effects of Helpful Therapist Self-Disclosure in Long-Term Therapy. *Journal of Counseling Psychology* 44:3, 274–283.

Knox, Sarah & Hill, Clara E. (2003) Therapist Self-Disclosure. Research-based Suggestions for Practitioners. *Journal of Clinical Psychology/In Session* 59:50, 529–539.

Koski-Jännes, Anja & Jussila, Antti & Hänninen, Vilma (2000) *Miten riippuvuus voitetaan.* Helsinki: Otava.

Kotovirta, Elina (2009) *Huumeriippuvuudesta toipuminen Nimettömien Narkomaanien toveriseurassa.* Tutkimuksia 10. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Kurki, Marjo (2013) *Mielen avain -hanke* Julkaisussa Hanna Falk, Marjo Kurki, Päivi Rissanen, Sini Kankaanpää & Niina Sinkkonen (toim.) *Kuntoutujasta toimijaksi - kokemus asiantuntijuudeksi.* Työpaperi 39/2013. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Kurri, Katja (2007) Ongelmanmäärittely terapeutin ja asiakkaan yhteistyönä. *Psykologia* 42:6, 412–421.

Kurri, Katja & Wahlström, Jarl (2007) Reformulations of agentless talk in psychotherapy. *Text & Talk* 27:3, 315–338.

Kuula, Arja (2006) *Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys.* Tampere: Vastapaino.

Kuusisto, Katja (2010) *Kolme reittiä alkoholismista toipumiseen.* Tutkimus muutoksesta hoidon ja vertaistuen avulla sekä ilman professionaalista hoitoa. Tampere: Tampereen yliopistopaino, Acta Universitatis Tamperensis 1492.

Laitinen, Lea (1995) Nollapersoona. *Virittäjä* 3, 337–358.



Lehtinen, Esa (2005) Tiedonanto vai neuvo? Toimintojen välistä rajankäyntiä perinnöllisyysneuvonnan vuorovaikutuksessa. Teoksessa Leena Kuure, Elise Kärkkäinen & Maarit Saarenkunnas (toim.) Kieli ja sosiaalinen toiminta. AFinLAN vuosikirja 2005. Jyväskylä: Suomen soveltavan kielitieteen yhdistyksen julkaisuja 63, 149–163.

Leppo, Anna (2008) Raskaudenaikaiseen päihteidenkäyttöön puuttuminen päihdetyöhön erikoistuneella äitiyspoliklinikalla. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 35, 33–47.

Leudar, Ivan & Charles, Antaki & Barnes, Rebecca (2006) When psychotherapists disclose personal information about themselves to clients. *Communication & Medicine* 3:1, 22–41.

Mikkonen, Irja (2009) Sairastuneen vertaistuki. Peer Support in Different Illness Groups. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 173. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Myllärinen, Anna Riitta (2011) Lainrikkojien elämänsisällön muutos ja sitä tukeva auttamistyö. Tampere: Tampereen yliopistopaino, Acta Universitatis Tamperensis 1682.

Mäkelä, Klaus & Arminen, Ilkka & Bloomfield, Kim & Eisenbach-Stangl, Irmgard & Helmersson Bergmark, Karin & Kurube, Noriko & Mariolini, Nicoletta & Ólafsdóttir, Hildigunnur & Peterson, John H. & Phillips, Mary & Rehm, Jürgen & Room, Robin & Rosenqvist, Pia & Rosovsky, Haydée & Stenius, Kerstin & Świątkiewicz, Grażyna & Woronowicz, Bohdan & Zieliński, Antoni (1996) *Alcoholics Anonymous as a Mutual-Help Movement. A Study in Eight Societies*. Madison (Wis.): University of Wisconsin Press.

Mälkiä, Tiina (2008) Moraalia vai lääketiedettä? Kuinka sikiödiagnostiikasta ja selektiivisestä abortista puhutaan perinnöllisyysneuvonnassa. Tampere: Tampereen yliopistopaino, Acta Universitatis Tamperensis 1360.

Nordling, Esa & Hätönen, Heli (2013) Miten toteutuu kokemusasiantuntijatoiminta? Julkaisussa Juha Moring, Viveca Bergman, Esa Nordling, Jaana Markkula, Airi Partanen & Markku Soikkeli (toim.) Kansallinen mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009–2015 - Monipuolista sisällöllistä ja rakenteellista kehittämistä 2012. Työpäperi 15/2013. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus, 143–148.

- Norman, Josephine & Walsh, Nick M. & Mugavin, Janette & Stoové, Mark A. & Kelsall, Jenny & Austin, Krik & Lintzeris, Nick (2008) The Acceptability and Feasibility of peer worker support role in community based HCV treatment for injecting drug users. *Harm Reduction Journal*. 8:5, 1–9.
- Norrick, Neal R. & Spitz, Alice (2008) Humor as a resource for mitigating conflict in interaction. *Journal of Pragmatics* 40:10, 1661–1686.
- Nylund, Marianne (2005) Vertaisryhmät kokemusten ja tiedon jäsentäjinä. Teoksessa Marianne Nylund & Anne Birgitta Yeung (toim.) *Vapaaehtoistoiminta - anti, arvot ja osallisuus*. Tampere: Vastapaino, 195–213.
- Nylund, Marianne (1996) Suomalaisia oma-apuryhmiä. Teoksessa Aila-Leena Matthies & Ulla Kotakari & Marianne Nylund (toim.) *Välittävät verkostot*. Tampere: Vastapaino, 193–205.
- Partanen, Airi (2010) Julkaisussa Airi Partanen, Juha Moring, Esa Nordling & Viveca Bergman (toim.) *Kansallinen mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009–2015*. Avauksia 16/2010. Suunnitelmasta toimeenpanoon vuonna 2009. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos: 2010, 35–39.
- Peräkylä, Anssi (1995) *AIDS counselling: institutional interaction and clinical practice*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Peräkylä, Anssi (1997) Institutionaalinen keskustelu. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) *Keskusteluanalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino, 177–203.
- Peräkylä, Anssi & Antaki, Charles & Vehviläinen, Sanna & Leudar, Ivan (toim.) (2008) *Conversation Analysis and Psychotherapy*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Peräkylä, Anssi & Sorjonen, Marja-Leena (1997) Miten yleislääkärin vastaanotolla puhutaan alkoholista? *Duodecim* 113:21, 161–169.
- Peräkylä, Anssi & Vehviläinen, Sanna (1999) Vuorovaikutusideologiat ja vuorovaikutustutkimus. *Psykologia* 34, 329–342.
- Peräkylä, Anssi & Vehviläinen, Sanna (2003) Conversation analysis and the professional stocks of interactional knowledge. *Discourse and Society* 14:6, 727–750.

- Peterson, Zoë D. (2002) More Than a Mirror: The Ethics of Therapist Self-Disclosure. *Psychotherapy: Theory/Research/Practice/Training*, 39:1, 21–31.
- Pomerantz, Anita (1986) Extreme Case Formulations: A Way of Legitimizing Claims. *Human Studies* 9, 219–229.
- Raevaara, Liisa (1997) Vierusparit - esimerkkinä kysymys ja vastaus. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) *Keskusteluanalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino, 75–92.
- Raevaara, Liisa (2002) Kuvaukset keskustelussa: potilaiden esittämät alkoholinkäytön kuvaukset lääkärin vastaanotolla. Teoksessa Anna Mauranen & Liisa Tiittula (toim.) *Kieli yhteiskunnassa – yhteiskunta kielessä. AFinLAN vuosikirja 2002*. Jyväskylä: Suomen soveltavan kielitieteen yhdistyksen julkaisuja 60, 121–144.
- Raevaara, Liisa (2003) Potilaan alkoholinkäyttö – ongelmallinen puheenaihe terveyskeskuslääkärin vastaanotolla. *Duodecim* 119:4, 313–320.
- Raevaara, Liisa & Ruusuvuori, Johanna & Haakana, Markku (2001) Institutionaalinen vuorovaikutus ja sen tutkiminen. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Markku Haakana & Liisa Raevaara (toim.) *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskusteluanalyyttisiä tutkimuksia. Tietolipas 173*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 11–38.
- Rautajoki, Hanna (2010) Tietämisoikeudet televisiokeskustelun vuorovaikutuksessa. *Asiantuntijareviirit poliittisella areenalla. Sosiologia* 47:1, 24–40.
- Raymond, Geoffrey & Heritage, John (2006) The epistemics of social relations, Owning grandchildren. *Language in Society* 35:5, 677–705.
- Repper, Julie & Carter, Tim (2011) A review of the literature on peer support in mental health services. *Journal of Mental Health* 20:4, 392–411.
- Rissanen, Päivi (2013) Mitä on kokemusasiantuntijuus? Julkaisussa Hanna Falk, Marjo Kurki, Päivi Rissanen, Sini Kankaanpää & Niina Sinkkonen (toim.) *Kuntoutujasta toimijaksi - kokemusasiantuntijuudeksi. Työpaperi 39*. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus, 14–19.
- Rouhiainen, Anna & Lehtinen, Esa (2009) Toiminnan moninaisuus perinnöllisyysneuvonnassa. *Tuntemukset ja faktat sairaanhoitajien ja asiakkaiden välisessä keskustelussa*. Teoksessa Jyrki

Kalliokoski, Tuija Nikko, Saija Pyhäniemi & Susanna Shore (toim.) Puheen ja kirjoituksen moninaisuus. AFinLAN vuosikirja 2009. Jyväskylä: Suomen soveltavan kielitieteen yhdistyksen julkaisuja 67, 139–155.

Routarinne, Sara (1997) Kertomuksen rakentaminen. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) Keskustelunanalyysin perusteet. Tampere: Vastapaino, 138–155.

Rule, William A. (2010) Self-Disclosure on Addiction Counseling: Tell or Not to Tell? Counselor. The Magazine for Addiction Professionals 2:11, 28–31.

Ruusuvuori, Johanna (2001) Harvey Sacks. Arkielämän metodit ja keskustelunanalyysi. Teoksessa Vilma Hänninen, Jukka Partanen & Oili-Helena Ylijoki (toim.) Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjät. Tampere: Vastapaino, 383–405.

Ruusuvuori, Johanna (2005) “Empathy” and “Sympathy” in Action: Attending to Patients’ Troubles in Finnish Homeopathic and General Practice Consultations. Social Psychology Quarterly 68:3, 204–222.

Ruusuvuori, Johanna (2007) Managing affect: integration of empathy and problem-solving in health care encounters. Discourse Studies 9:5, 596–622.

Ruusuvuori, Johanna (2010) Vuorovaikutus ja valta haastattelussa - keskustelunanalyttinen näkökulma. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 269–299.

Ruusuvuori, Johanna & Lindfors, Pirjo (2009) Complaining about previous treatment in health care settings. Journal of Pragmatics 41:12, 2415–2434.

Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (2005) Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 22–56.

Saarnio, Pekka (2009) Suomalaisen päihdetyöntekijän muotokuva. Yhteiskuntapolitiikka 74:6, 632–643.

Sacks, Harvey & Schegloff, Emanuel A. & Jefferson, Gail (1974) A Simplest Systematics for the Organization of Turn-taking for Conversation. *Language* 50:4, 696–735.

Sacks, Harvey (1992a) Lectures on Conversation. Volume I. Toimittaneet Gail Jefferson & Emanuel A. Schegloff. Oxford. Blackwell.

Sacks, Harvey (1992b) Lectures on Conversation. Volume II. Toimittaneet Gail Jefferson & Emanuel A. Schegloff. Oxford: Blackwell.

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

Silverman, David (1997) Discourses of Counselling. HIV Counselling as Social Interaction. London: Sage.

Simon, Judith C. (1990) Criteria for Therapist Self-Disclosure. Teoksessa George Stricker & Martin Fisher (toim.) Self-Disclosure in the Therapeutic Relationship. New York: Plenum Press, 207–225.

Sinkkonen, Niina & Kurki, Marjo (2013) Mielen Avain -hanke kokemusasiantuntijuuden kehittäjänä. Julkaisussa Hanna Falk, Marjo Kurki, Päivi Rissanen, Sini Kankaanpää & Niina Sinkkonen (toim.) Kuntoutujasta toimijaksi - kokemus asiantuntijuudeksi. Työpaperi 39. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 20–26.

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

Sorjonen, Marja-Leena (1999) Dialogipartikkelien tehtävistä. *Virittäjä* 103:2, 170–194.

Sorjonen, Marja-Leena (2001) Lääkärin ohjeet. Teoksessa Marja-Leena Sorjonen, Anssi Peräkylä & Kari Eskola (toim.) Keskustelu lääkärin vastaanotolla. Tampere: Vastapaino, 89–111.

Sorjonen, Marja-Leena & Raevaara, Liisa (2006) Asiointitilanteiden tutkimisesta. Tarkasteltavana Kelan asiointien vuorovaikutus. Teoksessa Marja-Leena Sorjonen & Liisa Raevaara (toim.) Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä. *Tietolipas* 210. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 11–34.

Sorjonen, Marja-Leena (2006) Ymmärrystä ja empatiaa. Ammattilainen asiakkaan tuntemusten vastaanottajana. Teoksessa Marja-Leena Sorjonen & Liisa Raevaara (toim.) Arjen asiointia.

Keskusteluja Kelan tiskin äärellä. Tietolipas 210. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 222–240.

Suoninen, Eero (1999a) Vuorovaikutuksen mikromaiseman analysoiminen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere: Vastapaino, 101–125.

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

Suoninen, Eero (2000) `Tanssilajit- ja tyyli-asiakkaan kohtaamisessa. Teoksessa Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.) Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Tampere: Vastapaino, 67–104.

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

Varjonen, Vili & Tanhua, Hannele & Forsell, Martta (2014) Huumetilanne Suomessa 2013. Raportti 5/2014. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus.

Vehviläinen, Sanna (2001) Ohjaus vuorovaikutuksena. Helsinki: Gaudeamus.

Warpenius, Katariina & Holmila, Maria & Tigerstedt, Christoffer (2013) (toim.) Alkoholi- ja päihdehaitat läheisille, muille ihmisille ja yhteiskunnalle. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus.

Weiste, Elina & Peräkylä, Anssi (2013) A Comparative Conversation Analytic Study of Formulations in Psychoanalysis and Cognitive Psychotherapy. *Research on Language and Social Interaction* 46:4, 299–321.

## Elektroniset lähteet

Avotyö (2014) <http://www.kris.fi/mika-kris-on/avotyö/> Haettu 1.9.2014

Jäsenyhdistykset (2013) <http://www.kris.fi/kris-suomen-keskusliitto/jasenyhdistykset/> Haettu 1.9.2014

Koulutetut Kokemusasiantuntijat Ry (2014) Kokemusasiantuntijuus.

<http://www.kokemusasiantuntija.fi/8> Haettu 5.4.2014

KRIS historia (2014) <http://www.kris.fi/mika-kris-on/historia/> Haettu 1.9.2014

Lehti, Martti & Kivivuori, Janne (2013) Henkirikokset. Katsauksessa Rikollisuustilanne 2012.

Rikollisuus ja seuraamusjärjestelmä tilastojen valossa. Helsinki: Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimuksia 264, 15–51.

<http://www.optula.om.fi/material/attachments/optula/julkaisut/rikollisuustilanne/rikollisuustilanne2012/esj5ICj9/Rikollisuuskehitys.pdf> Haettu 24.06.2014

Lindfors, Pirjo (2005) Homeopaatin vastaanotolla. Tutkimus vuorovaikutuksesta ja päätöksenteosta.

Tampere: Tampere University Press, Acta Electronica Universitatis Tamperensis 456.

<http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/67520/951-44-6363-3.pdf?sequence=1>

Haettu 12.4.2014

Mikä KRIS on? (2014) <http://www.kris.fi/mika-kris-on/> Haettu 1.9.2014

Opetushallitus (2013) Näyttötutkinnon perusteet. Päihdetyön ammattitutkinto 2013. (2013) Määräys 2/011/2013. Määräykset ja ohjeet 2013:1.

[http://www.oph.fi/download/148948\\_Paihdeyton\\_ammattitutkinto\\_1\\_5\\_2013.pdf](http://www.oph.fi/download/148948_Paihdeyton_ammattitutkinto_1_5_2013.pdf) Haettu 22.4.2014

Portti vapauteen -sivusto (2014) 1. Yhdyskuntaseuraamukset

[http://www.porttivapauteen.fi/laheiset/paiva\\_kerrallaan/rangaistukseen\\_tuomittu/1.\\_yhdyskuntaseuraamukset](http://www.porttivapauteen.fi/laheiset/paiva_kerrallaan/rangaistukseen_tuomittu/1._yhdyskuntaseuraamukset) Haettu 1.6.2014

Portti vapauteen -sivusto (2014) Miten vanki voi saada lomaa eli poistumisluvan vankilasta?

[http://www.porttivapauteen.fi/neuvonta/usein\\_kysyttya/miten\\_vanki\\_voi\\_saada\\_lomaa\\_eli\\_poistumisluvan\\_vankilasta](http://www.porttivapauteen.fi/neuvonta/usein_kysyttya/miten_vanki_voi_saada_lomaa_eli_poistumisluvan_vankilasta) Haettu 1.6.2014

Päihdetilastollinen vuosikirja 2013. Alkoholi ja huumeet. Suomen virallinen tilasto. Sosiaaliturva 2013. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

[http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110892/URN\\_ISBN\\_978-952-302-013-9.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110892/URN_ISBN_978-952-302-013-9.pdf?sequence=1) Haettu 18.4.2014

Ruusuvuori, Johanna (2000) Control in the Medical Consultation. Practices of Giving and Receiving the Reason for the Visit in Primary Health Care. Tampere: Tampereen yliopistopaino, Acta Electronica Universitatis Tamperensis 16.

<http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/67087/951-44-4755-7.pdf?sequence=1>  
Haettu 12.12.2013

Sosiaali- ja terveysministeriö (2009) Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma. Mieli 2009 -työryhmän ehdotukset mielenterveys- ja päihdetyön kehittämiseksi vuoteen 2015. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2009:3.

[http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=39503&name=DLFE-7175.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=39503&name=DLFE-7175.pdf) Haettu Haettu 01.04.2013

Suomen Päihdetyöntekijöiden yhdistys SPY (2014) <http://paihdyontekijat-fi.directo.fi/>  
Haettu 15.4.2014

Valtioneuvoston asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun asetuksen muuttamisesta 1120/2010 (2 a §) <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20101120> Haettu 15.8.2014

Vankilatyo (2014) <http://www.kris.fi/mika-kris-on/vankilatyo/> Haettu 1.9.2014

VISK = Hakulinen, Auli & Vilkuna, Maria & Korhonen, Riitta & Koivisto, Vesa & Heinonen, Tarja Riitta & Alho, Irja (2008) Iso Suomen kieliopin verkkoversio (VISK). Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen verkkojulkaisuja 5. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

Saatavissa: <http://scripta.kotus.fi/visk> URN:ISBN: 978-952-5446-35-7

<http://scripta.kotus.fi/visk/sisallys.php?p=799> Haettu 17.6.2014

<http://scripta.kotus.fi/visk/sisallys.php?p=830> Haettu 17.6.2014



## LIITTEET

### LIITE 1

#### Tutkimuslupa

Täten annan suostumukseni siihen, että tutkija on läsnä tilanteessa ja tekee havainnot ja tutkimustarkoituksessa.

KYLLÄ    EI

Tutkija tai työntekijä saa tallentaa keskustelun nauhurille tutkimustarkoituksessa.

KYLLÄ    EI

Tämän keskustelutallenteen ja havainnointimateriaalin saa säilyttää asianmukaisesti ja tutkija voi käyttää niitä mahdollisissa jatkotutkimuksissa.

KYLLÄ    EI

Minua on informoitu riittävästi siitä, että tutkija käsittelee saamiaan tietoja luottamuksellisesti ja siten, että tutkimuksesta ei voida tunnistaa yksittäisiä henkilöitä.

Aika \_\_\_\_\_

Paikka \_\_\_\_\_

Allekirjoitus \_\_\_\_\_

Osallistumisesta kiittäen, Janika Lehtiniemi  
sähköposti: janika.lehtiniemi@uta.fi  
puhelinnumero xxxxxx xxxx

## LIITE 2

### Tutkimuslupa

Hei!

Olen Tampereen yliopiston sosiaalipsykologian opiskelija ja tavoitteeni on tehdä kandidaatin tutkielma vertaistyöntekijän ja asiakkaan kohtaamisesta. Olen esittänyt alustavan tutkimussuunnitelman suullisesti 8.10.2012 pidetyssä henkilökuntapalaverissa. Tarkoitukseni on kerätä nauhoitettuja vuorovaikutustilanteita asiakkaan ja vertaistyöntekijän kohtaamisista ja olla mahdollisuuksien mukaan itse tilanteissa mukana havaintoja tehden. Kerään myös havainnointiaineistoa ollessani päiväkeskuksessa. Aineistonkeruu kestää lokakuusta joulukuuhun 2012 saakka.

Käsittelen aineistoa luottamuksellisesti. Tutkimuksesta ei voida tunnistaa yksittäisiä työntekijöitä tai asiakkaita.

Ystävällisin terveisin, Janika Lehtiniemi  
sähköposti: [janika.lehtiniemi@uta.fi](mailto:janika.lehtiniemi@uta.fi)  
puhelinnumero xxxxxx xxxx

Myönnän tutkimusluvan allekirjoituksellani

Aika                      Paikka

---

Allekirjoitus

---

## LIITE 3

### Puhujien merkitseminen

TT1/2	vertaistyoöntekijä (työntekijät 1 ja 2)
A	asiakas
O	opiskelija

### Litteraatiomerkit

[ ]	hakasulkeet osoittavat päällekkäispuhunnan alkamis- ja loppumiskohdan
=	lausumat on tuotettu yhtenä äännekokonaisuutena, vailla taukoa välissä
(1.5)	tauko mitattuna sekunteina (1) ja sekunnin kymmenyksinä (0.5)
(.)	tauko, joka on kestoltaan 0.2 sekuntia lyhyempi (ns. mikrotauko)
.	piste osoittaa päättävän tai laskevan intonaation
,	pilkku osoittaa jatkoa implikoivan tai tasaisen intonaation
?	kysymysmerkki osoittaa nousevan intonaation
.hh	sisäänhengitys
hh	uloshengitys
.mt	maiskautus
nf.	niiskautus
#kuule#	nariseva ääni
£kuule£	hymyilevä ääni
@kuule@	äänensävyyn muutos, esimerkiksi puhuttaessa toisen äänellä
he(h)i	(h) nauraen sanottu

↑	äänenkorkeuden nousu
↓	äänenkorkeuden lasku
he-	viiva sanan lopussa osoittaa, että sana jää kesken
>hei<	ympäröivää puhetta nopeammin puhuttu jakso
<hei>	ympäröivää puhetta hitaammin puhuttu jakso
°hei°	ympäröivää puhetta hiljaisemmalla äänellä puhuttu jakso
<u>hei</u>	alleviivaus osoittaa, että äänne on lausuttu painottaen
HEI	äänne on lausuttu voimistaen
he:i	välittömästi edeltävä äänne on lausuttu pidennetysti
(hei)	epävarmasti kuultu puheen jakso on merkitty sulkeiden sisälle
(--)	puheesta ei ole saatu selvää tai sulkeiden sisään on paras mahdollinen litteroijan tulkinta puheesta
((tekstiä))	litteroijan kommentteja ja muita litteraatiota koskevia merkintöjä on kaksoissulkeissa, esimerkiksi silloin kun aineisto-otetta on lyhennetty
<i>hei</i>	kursivoitu teksti litteraatioissa osoittaa, että tekstissä esiintyviä nimiä ja paikkoja on muutettu