

**INSTITUTIONAALISEN KESKUSTELUN RAKENTUMI-  
SESTA LASTENSUOJELUN ALKUARVIOINNISSA:  
ERÄÄN ASIAKASTAPAAMISEN ANALYYSI**

Heli Saarivainio

Pro gradu -tutkielma

Sosiaalityö

Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos

Jyväskylän yliopisto

Syksy 2016

## TIIVISTELMÄ

### INSTITUTIONAALISEN KESKUSTELUN RAKENTUMISESTA LASTENSUOJELUN ALKUARVIOINNISSA

#### Erään asiakastapaamisen analyysi

Heli Saarivainio

Sosiaalityö

Pro gradu -tutkielma

Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos

Jyväskylän yliopisto

Ohjaaja: Mikko Mäntysaari

Syksy 2016

45 sivua ja 2 liitettä

Tutkielmani tehtävänä on selvittää miten sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen keskustelu jäsentyy lastensuojelun alkuarvioinnissa asiakkaan ensimmäisellä tapaamisella. Tavoitteenani on tarkastella erityisesti sitä, millaisen rakenteen ja normit keskustelun osapuolet keskustelulle luovat tilanteen aikana. Rakenteen ja normien lisäksi kiinnitän huomioni sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen samanmielisyyden tuottamiseen ja kannatteluun. Aineistonani toimii yksi äänitetty lastensuojelun alkuarvioinnissa käyty sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen keskustelu.

Tutkimuksen näkökulma asettuu keskusteluanalyysin perusolettamaan siitä, että vuorovaikutus on yksityiskohtiaan myöten järjestäytyneitä ja jäsentynyttä toimintaa. Ilman vuorovaikutuksen ja keskustelun jäsentynyttä olemusta mikään sosiaalinen kokonaisuus ei voisi toimia. Keskustelun kulku ja puheenvuorot eivät ole sarja yksittäisiä ja irrallisia tekoja, vaan keskustelun osapuolet ovat sitoutuneet järjestyksen ylläpitämiseen. Keskusteluanalyysi perustuu Harvey Saksin luomaan teoriaan 1960- ja 1970 -lukujen vaihteessa. Keskusteluanalyysi tutkii sekä arki- että institutionaalisia keskusteluja. Institutionaalinen keskustelu eroaa arkikeskustelusta keskeisesti keskustelun osapuolten erilaisten roolien ja velvollisuuksien myötä.

Aineistoni valossa lastensuojelun alkuarvioinnissa tapahtuvan keskustelun rakenne on hyvin haastattelumainen. Keskustelun johdattelijana toimii sosiaalityöntekijä mutta hänen roolinsa ei muodostu tapaamisella normiksi. Asiakkaalla on myös oikeus nostaa esille puheenaiheita. Tutkimani aineiston perusteella voi todeta, että keskustelun osapuolet tunnistavat omat roolinsa ja pyrkivät kunnioittamaan toistensa vastuualueita. Keskustelussa toteutuu jaettu tavoite keskustelun saattamisesta kaikkia osapuolia tyydyttävällä tavalla loppuun asti.

Sosiaalityössä asiakkuuden alkuvaiheet ovat hyvin herkkää aikaa. Asiakkuuden alku sanelee omalta osaltaan myös jatkotyöskentelyn mahdollisuudet. Samanmielisyyden tuottaminen ja kannattelu näyttäytyivät melko merkittävässä asemassa lastensuojelun alkuarvioinnissa tapahtuvassa keskustelussa. Sosiaalityöntekijä pyrki välttämään konfliktille riskialttiita keskustelun käännteitä esittämällä kysymyksen, johon asiakkaan oli helppo vastata suoisasti.

Avainsanat: vuorovaikutus, keskusteluanalyysi, lastensuojelu, alkuarviointi, samanmielisyyss

## Sisällys

1 JOHDANTO .....	4
2 KESKUSTELUN TUTKIMINEN.....	7
Sosiaalityön vuorovaikutustutkimuksen valotusta .....	7
Keskusteluanalyysi metodina .....	8
Keskustelun muodot ja konteksti.....	10
Aikaisemmat keskusteluanalyttiset tutkimukset.....	12
Menetelmään kohdistunut kritiikki.....	15
3 LASTENSUOJELUN ALKUARVIOINNISTA .....	17
Lastensuojelu ja asiakastyö.....	17
Institutionaalinen keskustelu lastensuojelussa.....	18
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....	21
Tutkimustehtävä .....	21
Aineiston kerääminen yhteistyössä kentän kanssa .....	21
Aineiston analyysi .....	23
Tutkimuksen eettiset seikat.....	24
5 SOSIAALITYÖNTEKIJÄN JA ASIAKKAAN VÄLINEN KESKUSTELU.....	26
Vuorovaikutuksen perusjäsenyykset .....	26
Keskustelun jäsentyminen lastensuojelussa .....	27
Keskustelun normit.....	31
Samanmielisyyden tuottaminen ja kannattelu .....	35
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	38
LÄHTEET .....	42
LIITTEET (2 kpl).....	46

# 1 JOHDANTO

Tämän tutkielman tarkoituksena on saada lisää tietoa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen keskustelun rakentumisesta lastensuojelun alkuarvioinnissa. Vuorovaikutuksen ja dialogin merkitystä ammattilaisen ja asiakkaan välisessä suhteessa on korostettu ja tutkittu jo pitkään. 1990-luvulla ammatillisessa asiakastyössä tapahtui näkökulmallinen muutos, kun asiakastyöskentelyssä alettiin painottaa erityisesti vuorovaikutuksen analysoimista. Tämä merkitsi valtavaa harppausta kohti dialogisen vuorovaikutuksen kehittymistä. (Mönkkönen 2007, 17.) Oma mielenkiintoni asiakaskohtaamisen ytimeen heräsi harjoittelujaksolla lastensuojelun avopalveluissa. Harjoitteluni aikana pohdin usein selitystä sille, miksi joidenkin asiakkaiden kanssa keskusteleminen oli helpompaa ja hedelmällisempää kuin toisten. Mieltäni alkoi askarruttaa ajatus siitä, voisiko kokemusta keskustelun kulusta määrittää jokin muukin tekijä kuin keskustelun sisällölliset seikat.

Vuorovaikutus on laaja käsite, jolla voidaan viitata yksilöiden, yhteisöjen, organisaatioiden tai kulttuurien väliseen vuorovaikutukseen. Eri käsitteiden kirjo vuorovaikutuksesta puhuttaessa on valtava ja se saa vivahde-eroja riippuen siitä kenen näkökulmasta puhutaan. (Mönkkönen 2007, 15.) Vuorovaikutukseen liittyy olennaisesti dialogi, johon voidaan viitata myös käsitteellä keskustelu. Keskusteluanalyysin ydin kiteytyy ajatukseen keskustelun järjestelmällisyydestä. Keskustelun kulku ja sen rakenne eivät ole sattumanvarainen järjestys puhevuoroja kahden tai useamman keskustelijan välillä. Keskusteluanalyysin isän, amerikkalaisen sosiologin Harvey Sacksin (1935 – 1975) mukaan vuorovaikutus on yksityiskohtiaan myöten järjestäytyntä ja jäsentynyttä toimintaa. Osapuolet ovat omalta osaltaan myös sitoutuneet järjestyksen ylläpitämiseen. Sacks kehitti keskusteluanalyysin teorian 1960- ja 1970-lukujen vaihteessa, joka jo silloin herätti kritiikkiä aivan uudenvälisellä katsantokannallaan. Goffmanin vuorovaikutukseen liittyvästä ajattelusta inspiroituneena Sacks loi uudenvälisen tutkimusmenetelmän.

Keskusteluanalyysillä pyritään esittämään kysymyksiä, jotka alkavat ”miksi” tai ”mitä” kysymyssanan sijaan sanalla ”miten”. Keskusteluanalyysin tuntijat ovat nostaneet esille kolme keskustelua konstituovaa jäsenyyksen muotoa: vuorottelujäsenyys, sekvenssijäsenyys ja korjausjäsenyys. Keskustelu siis hahmottuu vuorottelun normiston puitteissa sekvensseiksi, joissa on sisäänrakennettu korjauksen mahdollisuus. (Hakulinen 1998, 16; Kurhila 2000 360 - 361.) Sekvenssejä tutkimalla voidaan hahmottaa keskustelussa esiinty-

vää harmoniaa tai sen puutetta, vertailla keskustelijoiden toisilleen esittämiä kysymyksiä ja pyyntöjä sekä niiden saamia vastauksia. Sekvenssejä tarkastelemalla on mahdollista saada tietoa keskustelun rakenteesta ja normistosta.

Neljäs merkittävä vuorovaikutuksen jäsentymisen muoto on preferenssi. Vierusparin jälkijäsenvaihtoehtoja nimitetään joko preferoiduiksi tai preferoimattomaksi. Pyynnön, tarjouksen tai kutsun hyväksyminen ovat preferoituja jälkijäseniä ja pyynnön, tarjouksen tai kutsun torjuminen tai hylkääminen taas preferoimattomia (Tainio 1997, 94). Empiirisesti on kyetty havaitsemaan, että tiettyihin keskustelun aloitteellisiin toimintoihin on odotustenmukaista vastata myöntävästi. Etujäsen luo odotuksen tietynlaisesta jälkijäsenestä. Jos vastaus olisikin odotusten vastaisesti kielteinen, sen esittämistä lykätään, lievennetään ja selitetään, eli siihen liitetään preferoimattoman toiminnan standardikomponentteja. Kielteinen vastaus vaatii keskustelun osapuolelta aina tuekseen myös lisäselvityksiä. Kysymys on kuitenkin mahdollista muotoilla sellaiseksi, että se preferoi tietynlaista vastausta. Nämä keskustelun normit ovat keskustelijoiden yhteistoimintaa ohjaavia ja resursoivia. Ne rajavat mutta eivät kuitenkaan totaalisesti määrää keskustelun toimintaketjua tai estä vallitsevien normien rikkomista. (Helkama, Myllyniemi & Liebkind 2015, 240 - 245.)

Preferenssien avulla keskustelun osapuolet voivat hallita keskustelun henkeä ja samanmielisyyttä. Keskustelun osapuolten välistä solidaarisuutta ja riskiä konfliktien syntymiseen voidaan tutkia perehtymällä keskustelun preferenssijäsennykseen (Heritage 1996, 261). Preferenssijäsennys ja sen normien noudattaminen ovat läheisesti sidoksissa Goffmanin ajatukseen kasvojen ylläpitämisestä tai menettämisestä (emt. 264). Preferoidun mallin mukainen reaktio lisää keskustelun osapuolten läheisyyttä ja yhteisyyttä, mikä taas tukee sosiaalista solidaarisuutta. Preferoimattoman formaatin mukaiset reaktiot ovat yleensä tuhoisia sille. Keskustelun osapuolten yhteinen tavoite, eli keskustelun päättyminen molempia tyydyttävään lopputulemaan, vaatii siis keskustelijoiden yhteistä ymmärrystä tästä institutionaalituneesta keskustelun jäsenyksestä. Olemme tietoisia siitä, millainen seuraus jälkijäsenellä on keskustelun ja tilanteen jatkolle.

Lastensuojelun alkuarviointi on vielä toistaiseksi niukasti tutkittu alue sosiaalityön kentässä. Asiakassuhteen alkuvaihe on hyvin herkkää ja haavoittuvaista aikaa. Se jäsentää myöhemmän yhteistyön mahdollisuuksia tai rajaa niitä. Lastensuojelun asiakkuuden alkuvaiheen työskentelyyn on mahdollista käyttää erilaisia työskentelyn malleja tai menetelmiä mutta kuten kaikessa sosiaalityössä, keskustelu ja puhe ovat sosiaalityöntekijän tärkeim-

mät työkalut. Tässä tutkielmassa haluan valottaa keskustelun sisällöllisten seikkojen takana piilevää keskustelun runkoa ja rakentumista, joilla on vahva merkitys vuorovaikutuksen jäsentymisessä ja kohtaamisen luonteen kehittymisessä. Lastensuojelun alkuarvioinnissa kohtaavat sosiaalityöntekijän edustama instituutio ja valta-asema sekä asiakkaan elämäntilanne omine henkilökohtaisine kokemuksineen ja näkemyksineen. Tällaisessa kohtaamisessa ovat läsnä työntekijän instituutioon liittyvät velvoitteet ja tehtävät sekä asiakkaan tavoite selvittää tilanteesta menettämättä kasvojaan.

Tutkimusraporttini olen koostanut kuudesta luvusta. Aluksi esittelen sosiaalityön vuorovaikutustutkimuksen menneisyyttä sekä nykytilaa. Sen jälkeen siirryn tarkastelemaan tutkimuksessani käyttämäni metodia ja keskustelun eri muotoja. Sivuan myös aikaisemmin tehtyä keskusteluanalyyttistä tutkimusta sosiaalityössä sekä muissa auttaja-ammateissa. Avaan myös hieman lastensuojelun käsitettä ja asiakastyötä sekä lastensuojelua instituutiona. Raportissani määrittelen tutkimusongelmani sekä kerron tutkimustyön vaiheista ja etenemisestä. Lopuksi kokoan havaintoni sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisestä keskustelutapahtumasta ja pohdin tutkimukseni herättämiä ajatuksia sekä mahdollisia jatkotutkimuksen aiheita.

## 2 KESKUSTELUN TUTKIMINEN

### Sosiaalityön vuorovaikutustutkimuksen valotusta

Kirsi Juhila (2004, 155 - 156) selvitti artikkelissaan sosiaalityön kasvokkaisen vuorovaikutuksen tutkimuksen menneisyyttä ja nykytilaa. Juhila katsoo sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimuksen sukupuun ensimmäisen sukupolven edustajiksi symbolisen interaktionismin sekä kielifilosofian. Sukupuun kasvaessa esiin nousivat etnometodologia, impressionistinen sosiaalipsykologia ja sosiaalinen konstruktionismi. Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimuksen nykysuuntauksia edustaa melko laaja kirjo erilaisia tutkimussuuntauksia. Vuorovaikutustutkimuksessa painottuvat nykyisin keskusteluanalyysin, kategoriaanalyysin, diskurssianalyysin, narratiivisen tutkimuksen sekä uuden etnografian suuntauksia. Nykysuuntauksia eivät ole vain meidän aikamme muoti-ilmiöitä, vaan ne omalta osaltaan linkittyvät lähes sata vuotta vanhaan kielellisen vuorovaikutuksen merkitystä korostavaan tutkimustraditioon.

Pro gradu -tutkimukseni metodologis-teoreettinen koti löytyy sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimuksen toisesta sukupolvesta, eli etnometodologiasta. Etnometodologian isä Harold Garfinkel kohdisti mielenkiintonsa ja tutkimuksensa ihmisten arkiseen yhteiselo. Hän oli erityisesti kiinnostunut niistä rutiininomaisista ja taitavista menetelmistä, joiden varassa ihmiset selviytyvät tilanteista ja joilla ylläpidetään sosiaalista järjestystä. (Heritage 1996, 15 – 19.) Garfinkelin mukaan keskeisin arkielämän järjestystä ylläpitävä menetelmä liittyy ihmisten oletuksiin ja taustatulkintoihin, eli malleihin eri asioista ja tilanteista. Ihmiset siis täydentävät tapahtumien kulkua ja toisten ihmisten toimintaa tilanteeseen sopivilla oletuksilla ja taustatulkintoilla. Ihmiset näkevät asiat osina joistakin suuremmista kokonaisuuksista ja odottavat muiden ihmisten näkevän nämä asiat samalla tavalla. Tämä periaate toimii yhteisymmärryksen edellytyksenä. (emt. 208.)

Oletukset ja taustatulkinnat eivät itsessään ohjaa toimintaamme, sillä Garfinkelin mukaan olennaista on nimenomaan toiminta, jota ihmiset tuottavat ja soveltavat jatkuvasti. Ihmiset järkeilevät koko ajan, mitä tilanteessa tapahtuu, minkä kokonaisuuden osiksi he erilaiset tapahtumat liittäisivät. Garfinkel nimitti tätä järkeilyä refleksiivisyydeksi. Toinen Garfinkelin esiin nostamista käsitteistä, indeksikaalisuus, taas viittaa ihmisten kielellisten ja ei-kielellisten tekojen monimerkityksellisyyteen. Tekojen merkitys on ymmärrettävissä vain

osana esittämisyhteyttään. Ihmiset siis päättelevät kunkin asian merkityksen sen perusteella missä ja milloin se tapahtuu tai toteutuu. (Juhila 2004, 161 - 162.)

## **Keskusteluanalyysi metodina**

Toteutan tutkimukseni keskusteluanalyysiä hyödyntäen. Keskusteluanalyysi syntyi yhteiskuntatieteiden alueella mutta sitä on myöhemmin käytetty myös muiden tieteenalojen tutkimuksissa. Keskusteluanalyysin alku oli käytännössä kolmen henkilön käsissä: Harvey Sacksin, Emanuel Schegloffin ja Gail Jeffersonin ideasta alkoi 1960-luvulla kasvaa uusi tutkimusmetodi ja teoriaperusta (Sidnell & Stivers 2013, 1). Keskusteluanalyysin lähtökohtana voidaan pitää Sacksin sosiologian luennoillaan esittämää näkemystä siitä, että keskustelu ei ole kaaoksenomainen tapahtuma vaan täysin loogisesti jäsentynyt sarja tekoja. Sacksin tavoitteena oli sellaisen systemaattisen metodin luominen, jonka avulla vuorovaikutusta voisi kuvata ja analysoida juuri sellaisena kuin se keskustelun osallistujille itselleen ilmenee (Juhila 2004, 167). Sacksin luentojen pohjalta kehkeytyneen keskusteluanalyysin toisena haarana voidaan pitää jäsenyyskategoria-analyysia. Jäsenyyskategoria-analyysilla pyritään löytämään niitä keskustelussa ilmenevien aiheiden tai asioiden kategorisoiteja, joiden avulla keskustelijat jäsentävät maailmaansa. Kategorisoimiseen liittyy myös oletus siitä, että puhujat ymmärtävät kategorisoinnit yhtäläisesti. (Jokinen & Juhila 1999, 69; Peräkylä 2005, 872 – 874).

Sacks (2010, 4) kuvaili keskustelun tutkimista vertaamalla sitä moniulotteiseen palapeliin. Palapeliä voidaan tutkia tarkastelemalla yhtä yksittäistä palaa tai useamman palan kokonaisuutta. Metodi lähestyy vuorovaikutusta kiinnittämällä huomion siihen, miten keskustelijoiden välinen yhteisymmärrys rakentuu vuorovaikutuksen aikana. Vuoro vuorolta, toiminto toiminnolta, jossa seuraava pohjaa aina edelliseen. Osapuolet siis rakentavat ja neuvottelevat sosiaalisen toimintansa yhdessä, osoittamalla omalla toiminnallaan oman ymmärryksensä siitä, mitä on tapahtumassa. (Hakulinen 1998, 13; Haddington & Kääntä 2012, 21.) Mielenkiintoista on myös pohtia sitä, miten keskusteluanalyysi käsittää keskustelun läpeensä yhteistoiminnalliseksi. Puhuja ei voi yksin päättää tai ratkaista sitä, kuinka hänen puheenvuoronsa tulkitaan. Tulkinta syntyy vasta yhteistoiminnassa muiden keskustelun osapuolten kanssa puheenvuoroon vastaamalla tai vaikenemalla. (Juhila 2004, 167.) Voidaan siis sanoa, että millään puheenvuorolla ei ole ennalta määrättyä funktiota vaan keskustelun osapuolet määrittävät sen merkityksen keskustelutilanteessa oman toimintansa kautta (Raevaara 1998, 83).



Keskusteluanalyysissä pyritään saamaan selville mitä puheenvuoroilla on mahdollista saada aikaiseksi. Havainnoinnin ytimessä on se, kuinka keskusteluun rakennetaan merkityksiä yksittäisillä puheteoilla. Puheteko voi olla lause tai vain yksi sana ja siihen voi liittyä myös elekieltä. Keskustelu syntyy siis erilaisista yhteisesti tunnustetuista mutta ääneen lausuttomista vuorovaikutuksen mekanismeista, säännöistä ja neuvotteluista. (Hakulinen 1998, 13 – 15.)

Keskustelussa yksittäisen puheteon tyyppi on aina voimakkaasti riippuvainen edellisestä puheenvuorosta. Edellinen puhe määrittää seuraavaa puhetkoa. Tämä toimii keskustelijoiden välisen normituksen ytimenä ja saa heidät suuntautumaan vuorovaikutukseen normien mukaisella tavalla. Sääntörakenteesta poikkeaminen vaatii keskustelijalta aina selityksen. (Alasuutari 2007, 166.) Vaikka edellinen puhevuoro määrittää jälkimmäistä, saatummainen puheteko lopullisen määritelmänsä vasta jälkijäsenessä. Sacks (1972, 330) kiteyttää puheenvuorojen merkityksen sosiaalisen järjestyksen tuottajana esimerkkilauseessaan:

*”The baby cried. The mommy picked it up”*

Lausepari on järkevä ja tuottaa lukijalle tai kuulijalle enemmän tietoa, kuin mitä ensisilmäykseltä vaikuttaa. Lauseen ”äiti” käsitetään yleisesti itkevän vauvan äidiksi, vaikkei ensimmäisessä lauseessa genetiiviä olekaan. Toisen lauseen toiminta nähdään liittyvän ensimmäisen lauseen toimintaan. Tämä yleinen käsitys ja jaettu ymmärrys sosiaalisesta järjestyksestä on olennaista myös keskustelutoiminnoissa.

Keskustelu saa merkityksensä siis vastaanottajan päättelyprosessissa, ilmauksen ja kontekstin yhteisvaikutuksesta. Kuten jo aiemmin mainitsin, on metodilla teoreettinen perustansa Garfinkelin etnometodologiassa. Etnometodologia kohdistaa kiinnostuksensa vuorovaikutuksessa niihin ihmisten rutiininomaisiin ja taitaviin menetelmiin, joilla myös sosiaalista järjestystä pidetään yllä (Juhila 2006, 203). Garfinkelin perintönä keskusteluanalyysille voidaan pitää oivallusta siitä, ettei puhutun kielen ilmaisua voida tulkita pelkästään kirjaimellisesti. Tulkinnassa yhdistyvät aina ilmauksen symbolinen merkitys sekä kontekstuaalinen sijoittuminen. (Hakulinen 1998, 14.) Keskustelun lausumaton normisto, jota keskustelun osapuolet noudattavat, on linjassa Garfinkelin ajatuksen kanssa ihmisten yhteistoiminnasta. Garfinkelin mukaan yhteistoiminta edellyttää yhteisymmärrystä sekä jaettua kokemusta vallitsevasta todellisuudesta.

Keskusteluanalyysillä on yhteys myös Erving Goffmanin tutkimuksiin puheen, sosiaalisten tilanteiden ja vuorovaikutuksen järjestyneisyydestä. (Alasuutari 2007, 165, 179; Haddington & Kääntä 2012, 21 – 22.) Goffman on havainnut keskusteluissa vallitsevan myös kasvojen suojelemisen päämäärän. Kasvojen käsitteellä Goffman viittaa siihen sosiaaliseen arvoon, jonka yksilö joko itse itselle luo ja ylläpitää tai jonka muut hänelle antavat. Keskustelun osapuolet pyrkivät omilla keskusteluteoillaan suojelemaan sekä omiaan että toisen kasvoja. Keskustelijat ovat siis puheakteissaan toisilleen huomaavaisia ja pyrkivät vaalimaan toistensa omanarvon tuntoa keskustelutilanteen aikana. (Goffman 1972, 5 – 15.)

Keskusteluanalyttinen tutkimus on luonteeltaan osallistujälähtöistä ja induktiivisesti etenevää. Analyysi perustuu empiiriseen aineistoon, eli luonnollisista tilanteista tehtyihin taltiointeihin ja niissä tehtyihin havaintoihin. Analyysi perustuu metodin omaan empiiripohjaiseen teoriaan vuorottelu-, korjaus- ja sekvenssijäsennyksestä sekä teoriaan sosiaalisesta toiminnasta. Analysoitavat ilmiöt ja niiden määritelmät nousevat aineistosta, eivät teoriasta. Niitä ei siis määritellä etukäteen. (Alasuutari 2007, 165 - 166.) Keskusteluanalyysi kertoo, miten keskustelu jäsentyy keskustelijoiden itsensä näkökulmasta. Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimuksessa keskusteluanalyysi voi osoittaa miten keskustelu sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä, heidän yhteistoiminnassaan, jäsentyy. Siinä ei erityisesti painotu kummankaan osapuolen, sosiaalityöntekijän tai asiakkaan, oma tulkinta yhteisestä keskustelusta.

## **Keskustelun muodot ja konteksti**

Keskustelut ovat kahden tai useamman henkilön välisiä vuorovaikutuksellisia tapahtumia. Keskustelu ei yksin toteudu puheen tuottamisena vaan siihen liittyvät muutkin ihmiselle ominaiset tavat tuoda itseään ilmi. Katse ja sen suunta, eleet, kehon asennot ja ilmeet täydentävät puhutun kielen sanomaa. Vuorovaikutus ei täten ole pelkästään keskustelua, vaikka keskustelu onkin tärkeä osa vuorovaikutusta. Ihmisten väliset keskustelut voidaan jakaa kahteen tyyppiin: arkikeskusteluihin ja institutionaalisiin keskusteluihin. Karkeasti jaotellen arkikeskusteluna voidaan pitää kaikkia niitä keskusteluja, jotka eivät täytä institutionaalisen keskustelun piirteitä. Nimensä mukaisesti arkikeskustelut ovat jokapäiväisiä, tavallisia ja tasa-arvoisia tapahtumia. Eron vetäminen arkikeskustelun ja institutionaalisen keskustelun välille voi olla jopa yllättävän vaikeaa.

Keskusteluanalyysissä tutkimuksen lähtökohtana on arkikeskustelu. Institutionaalisen keskustelun tutkimuksen taustalla vallitsee käsitys arkipuheesta. Institutionaalisen keskustelun

tutkiminen alkoi kuitenkin yleistyä 1970-luvulla. Sitä tutkitaan suhteessa arkipuheen muotoihin, keinoihin ja taitoihin. Erona voidaan nähdä institutionaaliselle keskustelulle ominaiset puheenvuorojen jakamisen ja vaihtamisen mallit. Institutionaalisen keskustelun muotojen on havaittu myös olevan ajan myötä kehittyviä ja muuntuvia, toisin kuin arki-keskustelu, joka voi säilyttää perusmallinsa läpi aikojen ja yhteiskuntien. Institutionaalisen keskustelun muotojen muuttumisen voi havaita vertailemalla lääkärin ja potilaan välistä keskustelua 1970-luvulla ja verrata sitä nykyisen ajan vastaavaan tapahtumaan. (Heritage & Clayman 2010, 15 - 17.)

Institutionaaliseen keskusteluun liittyy aina vahvasti keskustelijoiden toisistaan poikkeavat roolit ja erilaiset positiot sekä vallan että yhteiskunnallisen aseman suhteen (Rostila 1997, 18 – 19; Alasuutari 2007, 172 - 173). Institutionaalisisessa keskustelussa pyritään aina myös toteuttamaan jokin institutionaalinen tehtävä, mikä voi osaltaan jopa vaikeuttaa keskustelun kulkua. Keskustelutilanteessa ammattilaisen huomio jakaantuu usealle eri taholle: asiakkaaseen, asiakirjoihin ja keskustelun kirjaamiseen. Huomion jakaantuminen voi aiheuttaa asiakkaassa tyytymättömyyden tunteen: hän ei tunne tulevaisuutta kohdatuksi. Institutionaalisisessa keskustelussa ammattilaisen ja asiakkaan välillä voi vallita tietynlainen vallasta johtuva vuorovaikutuksen epäsymmetria (Fitzgerald 2013, 44). Tällainen tilanne ei ole pelkästään huono asia, sillä institutionaalisen tehtävän toteuttaminen saattaa myös vaatia sitä. Esimerkiksi lääkärin ja potilaan kohdatessa on täysin relevanttia odottaa, että lääkärillä on enemmän tietoa kuin potilaalla ja lääkärillä on valta päättää hoidon kulusta. (Helkama & ym. 2015, 236 – 240.)

Keskusteluanalyttisissä tutkimuksissa mainitaan usein Gumperzin kontekstualisointiteoria. John J. Gumperz syntyi Saksassa vuonna 1922 mutta hankki akateemisen tutkintonsa ja toimi yliopiston opettajana Yhdysvalloissa. Gumperz oli kiinnostunut kielitieteestä ja piti hallussaan Berkleyn yliopiston antropologian oppituolia. (Mäkelä 1987, 1.) Kontekstualisoinnilla voidaan karkeasti viitata taustoittamiseen tai asiayhteyteen liittämiseen. Teorian mukaan keskustelijat rakentavat sanomalleen tulkintakehystä erilaisten kontekstivihjeiden avulla. Vihjeet auttavat puheen vastaanottajaa tulkitsemaan toisen puhujan tuottamaa puhetta (Lehtinen 2012, 105). Goffmanin mukaan konteksti määrittyy mielessämme niiden saatavilla olevien vihjeiden kautta, jotka sopivat yhteen tietyn kehysymmärryksemme kanssa. Konteksti sulkee pois väärät tulkinnat ja määrää oikeat (Goffman 1986, 440 - 441). Tulkintasäännöt ovat yleensä tiedostamattomia eikä niistä keskustella erikseen. Kontekstin käsite on keskusteluanalyysissä merkittävä käsite. Sillä viitataan periaattee-

seen, jossa jokainen puheteon tulkinta on sidottu sekventiaaliseen kontekstiin. Toisaalta, keskusteluanalyysissä vuorovaikutus ja toiminnot ovat kontekstin muokkaamaa ja kontekstia uusintavaa. Voidaan sanoa, että keskusteluanalyysi sisältää perimmäisen ymmärryksen vuorovaikutuksen sekventiaalisesta kontekstisidonnaisuudesta. Vuorovaikutuksen laajempi edeltävä konteksti siis vaikuttaa siihen, kuinka jokin toiminta ymmärretään paikallisessa kontekstissaan. (Haddington & Kääntä 2012, 22.)

### **Aikaisemmat keskusteluanalyttiset tutkimukset**

Keskusteluanalyysin keinoin tehtyjä tutkimuksia löytyy monelta eri tieteenalalta. Kielitieteet, kasvatustieteet, psykologia sekä yhteiskuntatieteet ovat hyödyntäneet menetelmää tutkimuksissaan. Keskusteluanalyttikot ovat olleet kiinnostuneita sekä arkikeskusteluista että yhä enemmän myös institutionaalisten keskusteluiden tutkimisesta. Erityisesti lääkärin vastaanotot sekä psykoterapia ovat tarjonneet tutkijoille oivallisia tutkimuskohteita. Muita keskustelutilanteita, jotka tutkijoita ovat viehättäneet, ovat olleet esimerkiksi luokkahuone-tilanteet tai television uutis- tai keskusteluohjelmat. Sosiaalityön tutkimuksessa keskusteluanalyysiä on käytetty vain vähän ja etenkin tuoretta, puhtaasti keskusteluanalyttista tutkimusta sosiaalityön piiristä oli vaikea löytää. Pro gradu -tasoisia tutkimuksia kasvatustieteiden, psykologian ja kielitieteiden kentältä löytyi paljon.

Ilmari Rostilan (1997) väitöskirja *”Keskustelu sosiaaliluukulla”* on suomalaisessa sosiaalitieteiden tutkimuksessa uraa uurtava keskusteluanalyttinen tutkimus. Tutkimus käsittelee asiakkaan taloudellista avustamista koskevia keskusteluja sosiaalitoimistossa. Tutkimus koostuu kahdesta osasta: ensimmäisessä osassa Rostila suuntaa mielenkiinnon työntekijöiden toimintastrategioista vuorovaikutukseen päin ja toisessa osassa hän kiinnittää huomion keskustelun osapuolten, eli sosiaalityöntekijän ja asiakkaan, taitoihin vuorovaikutustilanteessa. Rostila tutki keskusteluja puheena, joita hän tarkasteli pikkutarkasti puheenvuoro puheenvuorolta. Tutkimuksen päätuloksena hahmottui kuva asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisen vuorovaikutuksen virittymisestä.

Rostilan mukaan osapuolten on pysyttävä ladulla ja oltava läsnä tilanteessa, jotta yhteinen ymmärrys voi rakentua. Yhteistä ymmärrystä vahvistetaan jatkuvasti puheenvuoroilla. Keskustelut ovat siis osapuoltonsa yhteisiä aikaansaannoksia. Rostila viittaa Schegloffin (1991) ja Peräkylän (1992) aiempiin julkaisuihin listaamalla keskusteluanalyysin neljä ydinperiaatetta: 1) keskustelu on itsessään toimintaa, 2) toiminta on rakenteellisesti organisoitunutta, 3) vuorovaikutuksen osapuolet rakentavat puheen yksityiskohtien välityksellä

tilannetta koskevan yhteisymmärryksen ja 4) jokainen keskustelun yksityiskohta on tärkeä ja kiinnostava. (1997, 22 – 23, 43 – 44.)

Anssi Peräkylä on sekä kotimaassa että kansainvälisestikin tunnettu keskusteluanalyysin lipunkantaja. Peräkylä on ansioitunut psykologian alalla ja esittänyt kiinnostusta keskusteluanalyysiä kohtaan jo vuosikymmeniä. Peräkylä on tutkinut vuorovaikutustilanteita muun muassa psykoterapiassa, lääkärin vastaanotolla, kuoleman hetkellä ja arkisissa keskusteluissa. Hänen erityisalaansa on tunteiden osuuden ja kasvojen merkityksen tutkiminen vuorovaikutuksessa keskusteluanalyttisen menetelmän antamia mahdollisuuksia hyödyntäen. (blogs.helsinki.fi/perakyla/tutkimus)

Peräkylä, Sorjonen ja Eskola (2001, 7 - 8) perustelevat ammattilaisen ja asiakkaan, tässä tapauksessa lääkärin ja potilaan, välisen vuorovaikutuksen tutkimisen merkityksellisyyttä korostamalla puheen roolia lääkärin työkaluna. Puheella voidaan selvittää tilannetta ja antaa neuvoja sekä opastusta. Puheella osoitetaan myös myötätuntoa ja empatiaa – siihen ei muulla työkalulla yksinkertaisesti pystytä. Peräkylä ja Sorjonen huomauttavat, että lääkärin muita työkaluja: kirurgista ja farmakologista tietoa on tutkittu tarkasti mutta kaikkein perustavin työn menetelmä, kommunikaatio, on jäänyt vaille yksityiskohtaista tutkimusta. Puheen osuutta lääkärin ja potilaan välisessä vuorovaikutuksessa on pidetty itsestäänselvyytenä. Kommunikaation muodot on opittu mallioppimisena, yrityksen ja erehdyksen kautta. Lääkärin roolin muuttuminen ylemmästä auktoriteetista lääketieteen asiantuntijaksi, joka yhdessä potilaan kanssa ratkaisee ongelmia, on muuttanut myös suhtautumista vuorovaikutuksen tutkimiseen ja sen keinojen käyttämiseen.

Kirsi Juhila on tehnyt paljon sosiaalityön asiakkuuteen ja vuorovaikutukseen liittyvää tutkimusta. Oman tutkimukseni kannalta kiinnostava tutkimus keskittyy selvittämään neuvonjen ja pulmien roolia lastensuojelukeskusteluissa. Juhilan (2000, 105 – 129) tutkimuksen aineisto on kerätty kuudesta nauhoitetusta ja litteroidusta kohtaamisesta sosiaalitoimistossa. Juhila havainnoi tutkimuksessaan sitä, miten neuvonantoon päädytään ja kuinka neuvo otetaan vastaan. Hän huomioi myös sen, miten pulma-aiheesta neuvotellaan ja kuinka pulma johdattelee neuvonantoon. Analyysinsa perusteella Juhila hahmottelee vinkkilistaa siitä, miten neuvonanto toteutuu sujuvimmin. Juhila kuitenkin muistuttaa, ettei vuorovaikutukselle ole mahdollista laatia valmista käsikirjoitusta, joka olisi käytettävissä tilanteessa kuin tilanteessa. Juhila (emt. 125) havaitsi, että neuvonantotoiminnot olivat hänen ai-

neistossaan hyvin moniviritteisiä, eli yhtäältä kontrolli keskustelutilanteessa on työntekijällä mutta toisaalta keskustelullisen kontrollin rakentumiseen osallistuu myös asiakas.

Eero Suoninen ja Arja Jokinen ovat myös tutkineet sosiaalityössä tapahtuvaa vuorovaikutusta keskusteluanalyysiä sekä muita diskurssin tutkimisen metodeja hyödyntäen. Suoninen ja Jokinen (2005, 469 – 487) pohtivat artikkelissaan hienovaraisen suostuttelun piirteitä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen keskustelun aikana vuorovaikutuksen eteenpäin viemisessä. Pohdinnan lähtökohtana oli ajatus siitä, että asiakkaan haastattelu ei ole vain yksinkertainen keino kerätä tietoa, vaan haastattelulla on osin tiedostamaton kaksoisrooli tiedon tuottajana ja identiteetin luojana. Suoninen ja Jokinen havaitsivat neljä suostuttelun keinoa, joita sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä keskustelussa esiintyy: suostuttelevat kysymykset, suostuttelevat vastaukset, selitysten pyytäminen ja rohkaisevat kysymykset.

Ilkka Arminen (1998, 25 - 30) tutki väitöskirjassaan Anonyymien alkoholistien yhteisillä tapaamisilla virittyvää keskustelua ja keskinäistä tukea. Arminen pyrki tutkimuksellaan selvittämään vertaisryhmän keskinäisen tuen muodostumista vuorovaikutuksen prosessissa, eli yhteisissä viikoittaisissa keskusteluissa. Tutkimuksen avulla Arminen halusi selvittää alkoholistien keskinäisen ymmärryksen merkitystä kuntoutumisprosessissa. Tutkimuksen johtopäätöksenä Arminen totesi, että AA-ryhmän tapaamiset ovat läpeensä vuorovaikutuksellisia tapahtumia, joissa keskinäinen tuki ja auttaminen toteutuvat sekä yksittäisissä puheenvuoroissa että niiden välillä. Vaikka puheenvuorot ovat usein hyvin monologimaisia, liittyvät ne voimakkaasti yhteiseen, meneillä olevaan keskusteluun (emt. 203 - 204). Arminen (2001, 22 - 23) jatkoi keskusteluanalyysin hyödyntämistä tutkiessaan päihdeongelmallisille suunnattua myllyhoitoa tuottavan moniammatillisen tiimin vuorovaikutuksellisia tekniikoita ja -taktiikoita, joiden avulla potilaiden alkoholiongelmat konstruointiin laitoksen hoitoideologian mukaisiksi.

Tanya Stivers (2004, 199 - 200) tutki lääkärin ja potilaan välistä keskustelua lääkärin vastaanotolla keskusteluanalyysin keinoin. Stivers teki keskusteluista havainnon, jonka mukaan lääkärit ja potilaat käsittelevät lääkärin diagnoosia keskustelussaan ainoastaan lääkärin asiantuntemuksen piiriin kuuluvana asiana. Potilaat eivät puutu lääkärin tekemään diagnoosiin, eivätkä lääkärit houkuttele potilasta puuttumaan siihen keskustelun aikana. Tämän Stivers tulkitsee lääkärin vastaanotolla tapahtuvan keskustelun sosiaalisesti normiksi. Diagnoosipuheesta poiketen hoitosuosituskeskustelua lääkäri ja potilas käsittelevät yh-

teistoiminnallisesti, molempien vastuualueeseen kuuluvana asiana. Lääkäriin vastaanotolla on odotuksen mukaista, että potilas hyväksyy tai hylkää hoitosuosituksen, jonka jälkeen keskustelu siitä voidaan päättää.

Belgialais-kanadalainen tutkijakaksikko Peter Muntigl ja Adam O. Horvath (2016) tutkivat keskusteluanalyysin keinoin vuorovaikutusyhteyden tukemista perheterapiassa. Muntigl ja Horvath videoivat yhden tapaamisen alun ja litteroivat keskustelut keskusteluanalyysin tarpeita vastaavaksi. He tutkivat perheterapiasession alkua, ensimmäistä viittä minuuttia, tarkoituksenaan selvittää tapaamisen alun merkityksellisyyttä terapeutin ja asiakkaan välisessä suhteessa. Muntigl ja Horvath pyrkivät tutkimuksellaan osoittamaan oliko puheteoilla mahdollista kannatella tai tuhota keskustelijoiden välistä sosiaalista solidaarisuutta ja yhteyttä. (Muntigl & Horvath 2016, 102 - 106). Tutkijat päätyivät aineistonsa perusteella siihen, että yksittäisillä puheteoilla oli vaikutusta keskustelun osapuolten väliseen ilmastoon. Tutkijat myönsivät, että ainoastaan tapaamisen alkua tutkimalla ei kuitenkaan voida arvioida koko tapaamisen kulkua.

### **Menetelmään kohdistunut kritiikki**

Vaikka sekä Suomessa että kansainvälisestikin keskusteluanalyysillä sanotaan olevan vahva tutkimusperinne, on sosiaalityöissä 90-luvulla ja sen jälkeen tehty verrattain vähän puhtasoppisia keskusteluanalyysijä ammattilaisen ja asiakkaan välisestä vuorovaikutuksesta (Haddington & Käätä 2012, 21). Asiakkaan ja ammattilaisen välistä keskustelua on tutkittu taltioiden keskustelujä mutta fokuksessa on ollut jokin muu kuin itse keskustelun rakenne. Leena Eräsaari (1995, 185) jopa kritisoi keskusteluanalyttisen tutkimuksen oikeutusta kyseenalaistamalla keskusteluanalyysin vaatimuksen tutkia kohdetta, eli keskustelua, pelkkänä keskusteluna ilman taustaoletuksia ja arvolatauksia. Eräsaari ei käsitä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kohtaamisen tutkimista ”puhtaalta pöydältä”.

Rostila (1997, 20) vastaa tähän kritiikkiin avaamalla keskusteluanalyysin perimmäistä tarkoitusta. Keskusteluanalyysillä on pyrkimyksenä päästä käsiksi sellaiseen tietoon, mikä muilla menetelmillä jää huomiotta. Rostila näkee arvolatauksen puuttumisen oikeutuksena tutkittaville: keskusteluanalyysi antaa sijaa tutkittavien äänelle jopa enemmän kuin muunlaisten taustaoletusten ohjaamat tutkimustavat. Sorjonen, Peräkylä ja Eskola (2001, 17) huomauttavat myös, että vuorovaikutustilanteita yksityiskohtaisesti tutkimalla voidaan saada aikaisempia tutkimuksia täydentävää uutta tietoa. Erilaiset menetelmät tulisi siis nähdä toisiaan täydentävinä, ei toistensa kanssa kilpailevina.

Kielitieteellisen näkemyksen heikko hallinta on ajoittain myös herättänyt kritiikkiä keskusteluntutkijoita kohtaan (Laury 2005, 631). Sorjonen (2001) vastaa omalla tutkimuksellaan kielitieteellisen kulman puuttumiseen keskustelun tutkimuksessa. Sorjonen osoittaa, että keskustelun tutkiminen ja tarkempi kielitieteellinen näkemys ovat sovellettavissa toisiinsa. Keskustelun tutkimuksessa on sijansa myös kielitieteellisen näkökulman nostamiselle. Sorjosen tutkimukseen perehdyttyäni havaitsin, että suuremman huomion osoittaminen kielitieteelliselle näkemykselle keskustelun tutkimuksessa suo mahdollisuuden keskustelun analyysin syventämiselle yhä pienempiin yksityiskohtiin.



### 3 LASTENSUOJELUN ALKUARVIOINNISTA

#### Lastensuojelu ja asiakastyö

Lastensuojelua on lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu. Lastensuojelulaki velvoittaa viranomaisen aloittamaan lastensuojelutarpeen selvityksen tekemisen, kun viranomainen on saanut lastensuojeluilmoituksen. Lastensuojelutarpeen selvitys voi koostua useista tapamisista sekä keskusteluista ja sen tarkoituksena on ratkaista mahdollisten jatkotoimien tarve. Lastensuojelutarpeen selvityksen tekemiseen on rajattu kolmen kuukauden mittainen määräaika (Lastensuojelulaki 2007/417, § 26). Lastensuojelun alkuarvioinnin palvelut on suunnattu ensisijaisesti uusille asiakkaille, mahdollisen asiakkuuden alkuvaiheen työskentelyyn.

Hietamäki (2015, 19 - 20) viittaa väitöskirjassaan useisiin eri tutkimuksiin, jotka korostavat asiakastyöskentelyn alkuvaiheen ja asiakkaan tilanteen kartoittamisen taidon merkityksellisyttä. Suomalaisessa sosiaalityön perinteessä on asiakkuuden alkuvaiheen työskentelyyn kiinnitetty huomiota jo 1970-luvulta lähtien. Kananojan ja Pentinmäen (1977, 89 - 92) teoksessa vahvistetaan ajatusta siitä, että sosiaalityön käytännöissä asiakastyöskentelyn prosessin alkuvaiheeseen kuuluu ongelman perusteellinen tutkiminen ja sen luonteen arvioiminen. Ne käsitykset, joita sosiaalityöntekijä asiakkaasta työskentelyn alkuvaiheessa luo, määrittävät koko myöhempää työskentelyä.

Lastensuojelun avopalveluissa on viime vuosina suunnattu huomio juuri asiakkuuden alkuvaiheeseen liittyvän työskentelyn kehittämiseen. Alkuvaiheen asiakastyöskentelystä käytetään myös hyvin kirjavaa termistöä alan lainsäädännössä, oppaissa ja tutkimuksissa (Hietamäki 2015, 48 - 51). Lastensuojelun avopalveluihin on perustettu eri puolille Suomea alkuarviointitiimejä, joissa perhe otetaan vastaan lastensuojelun piiriin ensimmäistä kertaa. Varsinaisesta alkuarvioinnin toteuttamisesta ei kuinkaan ole tarkemmin säännelty lakitasolla. Lastensuojelulaki jättää sosiaalityöntekijän arvioitavaksi riittävän alkuarvioinnin suorittamisen, menetelmineen ja käytäntöineen. Asiakkaalle tulee kuitenkin aina selkeästi ilmoittaa alkuarvioinnin aloittamisesta ja sen lopputulemasta.

Lastensuojelun alkuarviointi on yhteiskunnallinen institutionaalinen tila, jossa työntekijällä ja asiakkaalla on omat roolinsa. Asiakkaalla on syynsä olla kutsuttuna tähän tilaan ja työntekijällä on velvollisuutensa viranhaltijana. Institutionaalisen keskustelun luonteen

vuoksi alkuarvioinnissa tapahtuva keskustelu sisältää paljon instituution edustajan esittämiä kysymyksiä, joihin asiakas on velvollinen vastaamaan ja tilanne on siten arkikeskustelusta poikkeava. Vuorovaikutuksessa pätevät kuitenkin lähes samanlaiset lainalaisuudet kuin missä tahansa ihmisten välisessä keskustelussa.

Johanna Hurtigin (2003, 150 - 157) havaintojen mukaan lastensuojelun perhetyöntekijöiden puhe on usein sovitteluvaa ja keskustelun henki pehmittelevä. Keskustelun pohjavire pidetään positiivisena hyvän yhteistyön kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi. Lastensuojelussa sosiaalityöntekijöiden ja perhetyöntekijöiden keskustelumotiivit lienevät kuitenkin erilaiset. Perhetyön ydin muutosta tukevana työskentelynä on työotteena hyvin erilainen erityisesti lastensuojelun alkuarvioinnin työskentelyn tavoitteeseen nähden. Lastensuojelun alkuarvioinnissa sosiaalityöntekijä selvittää asiakkaan tilannetta rajatun ajan sisällä, tavoitellen riittävää informaatiota siitä, onko jatkotoimenpiteille tarvetta. Informaation kerääminen tapahtuu keskustellen. Kananojan ja Pentinmäen (1977, 126) mukaan asiakastyöskentelyn alkuvaiheen keskeisin selvittelyn aihe on se, mitä asiakas itse tuottaa. Asiakassuhteen alkuvaiheessa sosiaalityöntekijän tulee selvittää mitä asiakas työskentelyltä hakee, mihin hän toivoo omassa tilanteessaan muutosta. Kananoja ja Pentinmäki muistuttavat, että vaikka asiakas voi määritellä muutoskohteen, ei autetuksi tulemisen tapa ole kuitenkaan asiakkaan vastuualueeseen kuuluva päätös.

Keskusteluissa on yleensä osapuolten välillä vallittava tietynlainen yhteisymmärrys tilanteen saattamiseksi tyydyttävään lopputulokseen. Tämän yhteisen tehtävänannon noudattaminen on kaikkien yhteiseen keskusteluun osallistuvien päämäärä. Päämäärän saavuttamista tukee olettama, jossa yksityiskohdat nähdään osana jotain laajempaa kokonaisuutta – ja me oletamme kanssaihminen näkevä asiat samoin (Juhila 2006, 203). Lastensuojelun alkuarvioinnissa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän näkemykset asioista sekä tilanteesta voivat kuitenkin olla poikkeavat. Keskusteluanalyttisestä näkökulmasta lastensuojelun asiakastapaaminen on luonteva tutkimuskohde, sillä tärkeimpänä työkaluna käytetään puhetta ja toiminnan tavoitteena on saattaa tilanne molempia osapuolia tyydyttävällä tavalla loppuun.

### **Institutionaalinen keskustelu lastensuojelussa**

Tutkielmani aineisto on kerätty todellisesta tilanteesta suomalaisen keskisuuren kaupungin lastensuojelun alkuarviointitiimin asiakastapaamisissa. Lastensuojelun alkuarviointi edustaa instituutiota, jolla on oma valta-asemansa ja tehtävänsä suomalaisessa yhteiskunnassa. Tapaamisen aikana asiakkaan asiaa sekä lastensuojelullista huolta käsitellään pääasiassa

vain keskustelemalla. Sosiaalityöntekijällä on virkavastuunsa vuoksi velvollisuus esittää kysymyksiä ja asiakkaalla on asiakkaan roolin vuoksi velvollisuus vastata – tai selventää miksi ei halua vastata. Sosiaalityöntekijän velvollisuutena on selvittää, onko asiakas lastensuojelun tukitoimien tarpeessa. Tapaamisella käytävän keskustelun kulkua määrittää myös tapaamiselle mitoitettu aika ja taustatiedot.

Keskusteluanalyysin lähtökohtana on arkikeskustelu. Arkikeskustelu ja instituutiossa tapahtuva tavoitteellinen keskustelu poikkeavat toisistaan. Heritage (1996, 234 - 235) huomauttaa, että institutionaaliseen vuorovaikutukseen liittyy kaksi ilmiötä: 1) arkisen vuorovaikutuksen keskustelun käytäntöjen kirjon valikoiva supistaminen ja 2) keskittyminen ja erikoistuminen joihinkin tiettyihin menettelytapoihin, joiden perusta on tavallisessa puheessa. Peräkylä (1997, 180 – 181) nivoo yhteen Drewn ja Heritagen ajatukset institutionaalisen keskustelun piirteistä teoksensa *Talk at Work* (1992) johdannosta. Peräkylän mukaan institutionaalista keskustelua määrittivät seitsemän sille ominaista piirrettä:

- 1) Sanojen ja kuvausten valinta: puheen institutionaalisuus voi ilmetä sanavalinnoista ja kuvaustavasta
- 2) Responsiivisen toiminnan valinta: vuorovaikutus ei ole determinististä, eikä se voi koskaan perustua suoranaiseen pakottamiseen. Jokaisen puheen toiminnon kohdalla on valinnan paikka ja valinnat voivat palvella puhujien institutionaalisia tehtäviä.
- 3) Toiminnan kielellinen muotoileminen: puheen toiminnot voivat saada monenlaisia sanallisia ilmauksia. Toiminnan kielellinen muotoilu voidaan valita tietyillä tavoilla sen mukaan, millaisia institutionaalisia tehtäviä ollaan suorittamassa.
- 4) Sekvenssirakenne: keskustelu jäsentyy peräkkäisten puheenvuorojen suhteiden kautta. Peräkkäisten puheenvuorojen välisten suhteiden muotoilut voivat palvella toimijoiden institutionaalisten tehtävien suorittamista. Myös puheenvuoron vaihtumistavat voivat olla institutionaalisten tehtävien leimaamia.
- 5) Keskustelun kokonaisrakenne: eräissä keskusteluissa on havaittavissa oleva kokonaisrakenne aloituksineen, aiheen käsittelyineen ja lopetuksineen. Monet institutionaalisen keskustelun muodot ovat jäsentyneet vakiintuneiden toimintojen tai vaiheiden jatkuvoiksi. Aloituksen ja lopetuksen lisäksi myös käsiteltävien aiheiden järjestys voi olla vakiintunut.
- 6) Ammatillisen neutraalisuuden ilmentymät: ammattilaiset sekä osin myös asiakkaat voivat muotoilla puheensa siten, että he säilyttävät neutraalin suhteen käsiteltäviin asioihin.

- 7) Vuorovaikutuksen epäsymmetrisyys: ammattilaiset ja asiakkaat ottavat usein keskustelussa keskenään hyvin erilaiset asemat. Usein ammattilaiset kontrolloivat vuorovaikutuksen kulkua ja he voivat olla monien asioiden suhteen tietäjän roolissa. Myös asiakkaalla on keinoja hallita puhetta ja keskustelu on mahdollista rakentaa siten, että myös asiakkaan tieto ja kyky otetaan huomioon.

Tutkijat jakavat käsityksen siitä, että sosiaalityössä hyvillä vuorovaikutustaidoilla ja hyvällä kommunikaatiolla on suuri merkitys (Forrester, Kershaw, Moss & Hughes 2008, 41). Hyvää vuorovaikutusta ja sen keinoja ei kuitenkaan ole tarkennettu tutkimuksen tai käytännön suunnalta. Sosiaalityöntekijän hyvistä vuorovaikutustaidoista, siitä millaisia ne ovat tai kuinka niitä käytetään, on vain vähän tutkimusta. Forrester ym. (2008, 41) toteavat, että tutkimusta sosiaalityöntekijän keskustelutaidoista on Iso-Britanniassa vain vähän etenkin lastensuojelussa, missä vakavien huolien puheeksi nostaminen on yksi työtehtävistä. Tutkijoiden mukaan hyvän vuorovaikutuksen teoreettisten lähtökohtien ja käytännön yhdistäminen on tärkeää. Myös Kuronen (2004, 217 - 218) ihmettelee, miksi sosiaalityössä vuorovaikutuksen ja kielen tutkimuksen sekä työmenetelmien tutkimuksen kasvaessa nämä kaksi polkua eivät kuitenkaan kohtaa, vaikka ne käsittelevät hyvin pitkälti samoja teemoja.

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### Tutkimustehtävä

Tutkielmani tehtävänä on tuottaa lisää tietoa lastensuojelun alkuarvioinnissa tapahtuvasta asiakaskohtaamisesta. Erityisesti haluan selvittää sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen keskustelun rakennetta ja rakenteen vaikutusta vuorovaikutustilanteen kulkuun. Keskustelun tutkiminen keskusteluanalyttisella otteella kertoo vuorovaikutustilanteesta jotain selaista, mitä ei muilla menetelmillä voida selvittää. Muilla menetelmillä vuorovaikutuksen pienimmät yksityiskohdat ja nyanssit jäävät pimentoon. Koen tärkeäksi keskustelussa rutiinomaisesti tuotettujen toimintojen tutkimisen, sillä ne toimivat keskustelun ja vuorovaikutuksen selkärankana.

Tutkielmani voi tuoda esille tietoa, jolla on merkitystä sosiaalityöntekijöiden keskusteluruutiineja sekä työmenetelmiä arvioitaessa. Keskusteluanalyttisen teorian perusteella voidaan sanoa, että keskustelun osapuolet pyrkivät keskustelun aikana yhteisymmärrykseen ja molempia osapuolia tyydyttävään lopputulemaan. Lastensuojelun asiakastapaamisessa samanmielisyyden ylläpitäminen voi ajoittain olla kuitenkin haastavaa. Tutkielmani kohdentuu seuraavien tutkimuskysymyksen avaamiseen:

Miten sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus jäsentyy lastensuojelun alkuarvioinnissa?

Miten samanmielisyyttä tuotetaan ja ylläpidetään keskustelun aikana?

### Aineiston kerääminen yhteistyössä kentän kanssa

Tutkimuksen aineisto on kerätty yhdestä organisaatiosta, todellisessa keskustelutilanteessa. Keskustelu olisi tapahtunut sellaisenaan myös ilman tätä tutkimusta. Aineisto on kerätty vain tätä tutkimusta varten. Yksi keskusteluanalyysin keskeisimmistä periaatteista on, että tutkimuksen kohteena ovat todellisista tilanteista kerätyt aineistot. Keskustelut ovat aidoimmillaan todellisissa tilanteissa, eikä näitä tilanteita voi imitoida tai keksiä jälkikäteen. Keksityissä keskusteluissa jää uupumaan ne keskustelulle ominaiset pienimmät ja spontaanit piirteet, jotka aidossa keskustelutilanteessa ovat luonnollisia

Aineiston keräämisen aloitin hakemalla tutkimuslupaa keskisuuresta suomalaisesta kaupungista joulukuussa 2015. Samaan aikaan olin yhteydessä tämän kaupungin lastensuoje-

lun johtavaan sosiaalityöntekijään, joka rohkaisi tutkimusluvan hakemiseen palvelupäälliköltä ja totesi tutkimusongelmani olevan osuva ja toteutettavissa. Tutkimuslupa myönnettiin vuoden 2015 lopussa, jonka jälkeen olin heti yhteydessä kyseisen kaupungin lastensuojelun alkuarviointitiimeihin.

Päätimme lähteä etenemään aineiston keräämisessä siten, että alkuarviointitiimin työntekijät kartoittavat itse asiakkaistaan sopivaa kohdetta. Tutkimukseen suostuminen ei ole itseltään selvää tai helppoa lastensuojelun alkuarvioinnin kohteena oleville henkilöille. Lastensuojelun piiriin tuleminen ja sosiaalityöntekijän tapaaminen ensimmäistä kertaa on sensitiivistä aikaa. Keskusteluanalyysi ei kuitenkaan tee oletuksia tai nojaa ennakkoluuloihin, vaan sen keinoin voidaan hahmottaa sitä, millaisen merkityksen keskusteluun osallistujat itse keskustelutapahtumalle antavat. Tutkimukseen suopeasti suhtautuvaa asiakasta etsiessä toivoin sosiaalityöntekijöiden korostavan sitä, että tutkimuksen kohteena ei ole keskustelun sisältö tai yksin asiakas.

Viiden kuukauden etsimisen jälkeen löytyi asiakas, joka suostui tapaamisen äänittämiseen. Kyseessä oli asiakas, teini-ikäinen poika, ja hänen äitinsä, jotka olivat ensimmäistä kertaa tekemisissä lastensuojelun kanssa. Ennen asiakkaan tapaamista tapasin sosiaalityöntekijän, jonka oli tarkoitus keskustella teini-ikäisen pojan ja hänen äitinsä kanssa. Opastin sosiaalityöntekijää äänitysnauhurin käytössä ja kokeilimme sen käyttöä. Annoin sosiaalityöntekijälle suostumuskirjeen (liite 1), jossa kerroin asiakkaalle lyhyesti tutkimuksestani ja pyysin kirjallisesti hänen suostumustaan tapaamisen nauhoittamiseen. Saman suostumuskirjeen allekirjoitti omalta osaltaan myös sosiaalityöntekijä.

Tapaamisella nauhurin päälle laittamisesta ja sulkemisesta vastasi sosiaalityöntekijä. Tapaamisen jälkeen noudin nauhurin sosiaalityöntekijän huoneesta. En siis koskaan itse tavannut asiakasta, eikä äänitetystä tapahtumasta jäänyt tallenteita muualle kuin nauhuriin. Jälkeenpäin jäin pohtimaan, olisiko asiakkaan henkilökohtainen tapaaminen lisännyt vai vähentänyt luottamusta ja rohkeutta tutkimukseen suostumisessa. Asiakasta tavatessani olisin voinut kertoa tarkemmin siitä, millaiseen tarkoitukseen äänite tulee ja kuinka sitä käsitellään tutkimusta tehdessä. Olisin myös voinut keskustella heidän kanssaan siitä haluatko he tutustua valmiiseen tutkimusraporttiin sen valmistuttua.

Valmiin äänitteen saatuani kuuntelin sen kerran itse läpi. Aineiston kertymistä odotellessani olin selvittänyt mahdollisuuksia litteroinnin ostamiseen ulkopuoliselta taholta. Lähetin tarjouspyyntöjä muutamaan aineistojen litterointia tarjoaviin yrityksiin. Päädyin teke-

mään sopimuksen aineiston litteroinnista Spoken Oy:n kanssa. Spoken Oy on kolmenkymmenen hengen suomalainen viestintäyrittäjä, joka on erikoistunut kielentarkistukseen, käännöspalveluihin ja litterointiin ([www.spoken.fi](http://www.spoken.fi)). Valitsin Spoken Oy:n sen hyvän maineen sekä kokemuksen vuoksi. Minulle oli tärkeää myös tieto ja sopimus siitä, miten aineistoani käsitellään, säilytetään ja salassa pidetään litteroinnin työstämisen ajan sekä sen jälkeen. Lähetin äänitetyn aineistoni heille heidän tietosuojatun yhteyden kautta. Sain valmiin, keskusteluanalyysin tarpeita vastaavalla tarkkuudella tehdyn litteraatin sähköpostitse määrääjässä. Sähköpostista siirsin litteraatin omalle tallennuslaitteelleni. Litteroinnissa käytetyt merkit ovat liitteenä (liite 2).

### Aineiston analyysi

Keskusteluanalyysissa tutkija ei voi tukeutua analyysia ja tutkimustuloksia tehdessään intuitioonsa vaan analyysin täytyy perustua puhtaasti aineistoon. Aineistosta etsitään säännönmukaisuuksia, joiden perusteella esimerkkejä voi luokitella ja analysoida. Keskusteluanalyttisen tarkastelun ulkopuolelle jäävät keskustelun keinojen arvottaminen, keskustelijoiden psykologisten kykyjen ja prosessien kartoittaminen sekä sen selvittäminen, mitkä ovat olleet puhujien todelliset tarkoitukset. (Heinonen, Korhonen, Mäntylä & Putkonen 2001, 10.)

Aineiston analyysin aloitin kuuntelemalla ja lukemalla aineistoani läpi. Keskusteluanalyttisen tutkimuksen aineiston tutkiminen ennalta määrätyn kysymyksen asettelu periaatteella on aiheuttanut epäilyksiä keskusteluanalyysin asiantuntijoiden keskuudessa. Aineiston tutkimista ei saisi ohjata mikään valmis tutkimusongelma tai teoreettinen lähtökohta, vaan aineistoon tulisi perehtyä ilman ennako-oletuksia. Aineistosta olisi tutkittava niitä yksityiskohtia, joita siellä säännöllisesti toistuu. Aineiston tutkimiseen ei kuitenkaan ole annettu tiettyä oikeaa tapaa. (Have 2007, 120.)

Have (emt. 122) nostaa esille Schegloffin esittämät kolme askelta keskusteluanalyttisen analyysin aloittamisessa. Schegloff esitteli nämä ohjeet vuonna 1989 San Franciscossa pitämässään seminaarissa. Ensiksi tutkijan tulisi tutkia keskustelua huomioiden vuorotellujäsennys: miten vuorot vaihtuvat, miten keskustelun tauot asettuvat ja tapahtuuko vuorottelussa ongelmallisia kohtia. Sen jälkeen keskustelusta tulisi hahmottaa sekvenssit, erityisesti vierusparit ja niiden jatko-osat. Viimeisimmäksi Schegloff ohjeisti etsimään korjaamisen ilmiöitä.

Ennako-oletuksista vapaan aineiston tutkimisen aloitin käymällä aineistoa läpi, pitäen kuitenkin mielessäni tutkimusongelmani: miten keskustelu jäsentyy. Mielestäni aineiston tutkimistani ei ohjannut ennalta mikään tietty hypoteesi, vaan tutkimusongelmani oli avoin ja jätti analyysille tilaa nousta itse aineistosta. Hahmottelin litteroidusta aineistosta näkyviin työntekijän ja asiakkaan puheenvuorot sekä selkeät keskustelun sekvenssit sekä vierusparit. Tarkastelin niitä keskustelun kohtia, joissa sosiaalityöntekijä esittää kysymyksen. Sosiaalityöntekijän esittämien kysymysten tutkiminen oli luontevaa, koska kysymykset selkeästi veivät keskustelua eteenpäin. Kiinnitin huomioni myös niihin kohtiin, joissa keskustelun osapuolten keskinäistä solidaarisuutta selkeästi vahvistettiin tai kun se oli uhattuna. Aineistoa läpikäydessäni merkitsin näkyviin selkeää samanmielisyyttä osoittavat keskustelun kohdat. Aineistoa tutkiessani vertasin siitä nousevia havaintoja aikaisemmista institutionaalisista keskusteluista tehtyihin havaintoihin ja johtopäätöksiin.

### **Tutkimuksen eettiset seikat**

Tutkimukseni aineisto sisältää salassa pidettäviä tietoja yksityisistä henkilöistä. Tutkimukseni aineiston keräämistä varten hain tutkimuslupaa siitä kaupungista, jonka sosiaalitoimen yksiköstä aion aineistoni kerätä. Tutkimusluvan saatuaani kirjoitin suostumuskirjeen tutkimukseen suostuvalle asiakkaalle sekä sosiaalityöntekijälle. Suostumuskirjeessä kerroin lyhyesti tutkimuksen tavoitteesta sekä siitä, miten aineistoa käsitellään tutkimusta tehdessä sekä valmiissa tutkimusraportissa. Tutkimukseen osallistuvan tulee saada riittävä määrä informaatiota siitä, millaiseen tutkimukseen hän mahdollisesti osallistuu sekä tietoa siitä, kuinka häneen liittyviä tietoja tutkimusprosessissa käsitellään. Tutkittavalle tulee myös ilmaista, ettei tutkimukseen osallistuminen tai siitä kieltäytyminen vaikuta hänen kanssaan työskentelemiseen lastensuojelussa tai siellä tehtäviin ratkaisuihin. Tutkittavalla on myös annettava lupa keskeyttää tutkimukseen osallistuminen kesken aineiston keräämisen. Ihmisten yksityisyyden suojasta on säädetty kansainvälisissä sopimuksissa, kuten Euroopan neuvoston ihmisoikeussopimuksessa ja YK:n kansalaisoikeuksia ja poliittisia oikeuksia sitovassa yleissopimuksessa. Suomen tasolla yksityisyyden suojaan on kiinnitetty huomiota perustuslakitasolla ja henkilötietoja koskevasta suojasta säädetään tarkemmin lailla. (Kuula 2006, 77.)

Tutkimusaineistoa kerätessäni minun täytyi noudattaa lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812). Lain 15§:ssä asiakkaan asemaa suojataan vaitiolovelvollisuuden ja hyväksikäyttökiellon asettamisella. Pykälä koskee sosiaalihuollon työntekijöiden lisäksi myös henkilöä, joka harjoittelijana tai muuten sosiaalihuollon järjestäjän tai tuotta-



jan toimeksiannosta tai sen lukuun on saanut salassa pidettäviä tietoja lain tai lain nojalla annetun luvan perusteella. Salassa pidettäväksi tiedoksi luetaan myös tieto henkilön lastensuojelun asiakkaana oleminen. Salassa pidettävää on myös kaikki se tieto, joka asiakkaasta lastensuojelussa on.

## 5 SOSIAALITYÖNTEKIJÄN JA ASIAKKAAN VÄLINEN KESKUSTELU

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen keskustelu sosiaalitoimistossa luokitellaan institutionaaliseksi keskusteluksi. Keskustelussa on tavoitteena suorittaa institutionaalinen tehtävä - tässä tapauksessa selvittää asiakkaan lastensuojelullisten toimenpiteiden tarvetta. Sosiaalityöntekijällä on työnsä puolesta veloitteenaan ratkaista asia käydyn keskustelun perusteella. Keskustelun institutionaalisuudesta kielivät sosiaalityöntekijän rooli keskustelun johdattelijana ja kysymysten esittäjänä sekä hänen neutraali suhtautumisensa käsiteltävänä oleviin aiheisiin. Keskustelun rakenne on selkeä: aluksi sosiaalityöntekijä kertoo mitä tapaamisella tapahtuu, seuraavaksi keskustellaan lastensuojelullista huolta herättäneistä asioista ja lopuksi keskustelu päätetään selkeästi.

### **Vuorovaikutuksen perusjäsenyydet**

Keskustelusta on jäsenettävissä sen vuorovaihdot, sekvenssit, korjaukset ja preferenssit. Näiden jäsenyyttä avulla tutkija hahmottelee keskustelun arkkitehtuuria: sen kulkua, säännönmukaisuutta ja ilmiöitä. Vuorovaikutusta on mahdollista tutkia ja jäsentää myös keskustelun taukojen, naurun ja puheen nopeuden sekä äänen sävyn näkökulmasta. Vuorovaikutus koostuu toki muustakin kuin keskustelusta, ja uuden ulottuvuuden sen ymmärtämiselle antaa myös vuorovaikutuksen kehollisten elementtien huomioiminen.

Vuorottelujäsenyys on yksi keskustelun peruskivistä. Sacks, Schegloff ja Jefferson (1974, 696 - 735) ilmaisivat tutkimustensa perusteella, että vuorottelu on yksi keskeisimmistä sosiaalisen järjestäytyneisyyden muodoista. Tutkimuksellaan he halusivat osoittaa, että arkikeskustelun sisäiselle vuorottelulle on olemassa oma järjestelmänsä, jonka mukaan ihmiset osaavat toimia erilaisissa keskustelutilanteissa. Vuorottelulle on omat sääntönsä, joita ihmiset oppivat käyttämään ja ymmärtämään sujuvasti. Hakulinen (1998, 33) muistuttaa, että kyseessä eivät ole kirjoitetut tai ennalta sovitut keskustelun ja vuorottelun säännöt, vaan puhumisen sisäistetty normisto. Vuorottelujäsenyykselle on odotetun normaaliuden mukaista, että se on ehdottoman sujuvaa.

Raevaara (1998, 75) kiteyttää keskustelun sekvenssirakenteen peräkkäisten puheenvuorojen liittymiseksi toisiinsa. Keskustelusta voidaan siis hahmottaa toisiinsa kytkeytyvien

toimintojen jaksoja, eli sekvenssejä. Sekvenssit voivat olla luonteeltaan joko hyvin tiivisteitä jaksoja tai rakenteeltaan jopa hyvin löyhiä. Raevaaran mukaan sekventiaalisuus on keskustelussa läpikäyvä ilmiö. Vierusparin -käsite liittyy olennaisesti sekvenssijäsennykseen. Pienin mahdollinen sekvenssi voi koostua yhdestä keskustelun etujäsenestä ja yhdestä jälkijäsenestä, eli esimerkiksi kysymys – vastaus.

Korjausjäsenitys toimii kattoterminä niille keskustelun toiminnoille, joilla puhujat käsittelevät keskustelussa kohtaamiaan ongelmatilanteita. Ongelmat voivat liittyä puhumiseen, puheen kuulemiseen ja sen ymmärtämiseen. (Sorjonen 1997, 111.) Keskusteluanalyysi on kiinnostunut niistä keskustelun korjaamisen kohdista, jotka keskustelun osapuolet jollain tavalla merkitsevät itse ongelmallisiksi ja korjaamista vaativiksi. Kiinnostavaa on myös se, miten puhujat tämän ongelmakohdan selvittävät ja ylittävät.

Keskusteluanalyysissä vieruspareja tutkittaessa on havaittu, että sopiva jälkijäsen voi valikoitua kahdesta vastakkaisesta vaihtoehdosta. Tämän valikoitumisprosessin kulkua ohjaa preferenssijäsennys. Etujäsen antaa odottaa itselleen tiettytyypistä jälkijäsentä kontekstista riippuen. Jälkijäsen voi olla suhteessa etujäsenen joko preferoitu tai preferoimaton. Preferoimaton jälkijäsen esiintyy yleensä yhdessä viivyttelyn ja selittelyn kanssa. Preferoimaton jälkijäsen näyttäytyy siten puhujille jollakin tapaa ongelmallisena. Preferoitu jälkijäsen taas tuotetaan keskustelussa viivyttelämättä. (Tainio 1997, 93 – 94.)

## **Keskustelun jäsenyminen lastensuojelussa**

Äänitetystä aineistossani sosiaalityöntekijän vastaanotolle saapuu kaksi henkilöä: teinikäinen poika ja hänen äitinsä. Käytän heistä jatkossa nimikkeitä ”Niko” (keksitty nimi) ja ”äiti”. Sosiaalityöntekijää nimitän sosiaalityöntekijäksi tai työntekijäksi. Sosiaalityöntekijä on ennen tapaamista ollut puhelimitse yhteydessä Nikon äitiin ja keskustellut hänen kanssaan sosiaalitoimeen saapuneista Nikoa koskevista lastensuojeluilmoituksista. Nikoa koskevissa lastensuojeluilmoituksissa on esitetty huolta liittyen Nikon mahdolliseen kannabiksen polttamiseen sekä koulumotivaation laskemiseen. Ensimmäinen lastensuojeluilmoitus on tehty anonymisti ja toinen ilmoitus on tullut koululta. Pääpiirteittäin pojan ja äidin ensikäynti lastensuojelun sosiaalityöntekijän luona koostuu aloituksesta, lastensuojeluilmoitusten perusteella esiin nousseiden huolenaiheiden käsittelystä ja lopetuksesta. Sosiaalityöntekijän puheenvuoroihin kuuluvat myös lastensuojelun toimintamallin selkiyttäminen, mahdollisten tukitoimien esittely sekä ammattilaisen arvio nuoren tilanteesta.

Keskustelun runko on hyvin haastattelunomainen, jossa päävastuu asioiden esiin nostamisesta ja käsittelystä on sosiaalityöntekijällä (ote 1, rivit 1 - 2). Raevaaran (1996, 23 – 24) mukaan kysymys mielletään selkeästi aloitteelliseksi puheaktiksi. Se osoittaa sekä kysyjän epätietoisuutta, että ilmaisee vastaanottajalle kehotusta täydentää puhujalta puuttuva tieto. Vastausta pidetään kysymyksen välttämättömänä osana. Kysymystä ei voida tulkita kysymykseksi, ellei sen jälkijäsenenä ole vastaus. Kysymys saa merkityksensä vasta kuulijan puheaktissa.

[1] huolipuhe

1 S: okei, (.) no /mitä täs on tapahtunu? miten(.) se on menny  
2 tommoseks se \*koulunkäynti\*.  
3 N: no ei oikei oo enää niiku (.) kiinnostavaa \*yläasteel  
4 [?? 00:07:42]\*. vähä niiku-(3.0) loppunu vaa motivaatio  
5 vähä(.) niiku kesken. et seki et kaks viikkoo enää kouluu nii  
6 ei paljon kiinnosta.  
7 S: joo (2.0), tota ni (.) se opettaja sano että tää o jotenki  
8 tapahtunu täs /ysiluokan aikana tää (.), tosi suuri muutos,  
9 onks se ollu koko ysi- vai (.) miten te ite ar- arvelette?  
10 Ä: kyl se nyt siis nää huonot /numerot on ollu ny tässä  
11 keväällä. (1.0) onhan siis se /ruotsi ollu semmone  
12 [oikeestaan] ainut.  
13 N: [mm],

Aineistoni keskustelun etenemistä rytmittävät keskustelunosapuolten lyhyet vastausvuorot edelliseen puheenvuoroon (ote 2, rivit 7, 9, 12 ja 17). Nämä puheenvuorot saavat hyvin usein asukseen partikkelin ”joo”.

[2] tulevaisuuden suunnitelmat

1 S: mm (1.0) nii (0.5) mites sitte jatko(.)suunnitelmat.  
2 mitä sä oot meinannu nyt (.) ysin jälkeen.  
3 N: [?? 00:17:19] lukion mää laitoin ykköseks ihan ku? (.)  
4 väärin [? 00:17:21] mutta jotenki mää. (.)  
5 veikkaan et se amis ja se kaksoistutkinto vois olla  
6 vähän parempi\*.  
7 S: joo,  
8 N: mä teen vaa /osan siitä lukiosta sitte  
9 S: joo,  
10 N: [?? 00:17:31] aineet mitkä mua kiinnostaa ja sitte (.)?  
11 [?? 00:17:32] vähä (.) enemmä[? 00:17:33].  
12 S: joo,  
13 N: ei tarvii niiku (.) sillee (.) /opiskella [?? 00:17:39]  
14 vaa se on et niiku enemmä semmost /käytännön tekemistä,  
15 S: joo? (.) sää kuitenkin tykkäät sellasesta käytännöstäki  
16 et ei oo ihan se-  
17 N: mm,  
18 S: -että pelkästään se lukeminen ois sun tapa? (.)  
19 joo (.), mikäs ala sua \* kiinnostaa siellä\*?

Keskustelussa edelliseen puheenvuoroon reagoitaessa keskustelunosapuolet käyttävät myös partikkelia ”*nii(n)*” tai äännähdystä ”*mm*” (ote 3, esimerkiksi rivit 4, 8 ja 12). Sosiaalityöntekijä vastaa aineistoni keskustelussa edelliseen puheenvuoroon välillä myös sanomalla ”*okei*”, jolla hän ilmaisee kuulleen ja ymmärtäneensä sen mitä edellinen puhuja kertoo.

[3] haave

1 S: joo (.) kyllä (.)? mut siis se nuorisovastaanotto on  
2 yks mahdollisuus? et jos tuntuu et syksyllä tarvii. (.)  
3 jotain lisätukee (.), ja sit ihan tommone etsivä nuorisotyö-. (.)  
4 Ä: mm,  
5 S: -nii nehän on (.) niiku sitte et jos (.) on semmone uhka että- (.),  
6 et jää vaikka (.) opiskelujen ulkopuolelle tai ei oikei saa /kiinni  
7 [niistä]-  
8 Ä: [nii],  
9 S: -opinnoista, (.) nii sieltä voijaan sitte kanssa tukee,  
10 Ä: joo ja semmone yks että Nikolla o haave et hän lähtee vaihto-  
11 oppilaaks tossa, (.) lukio- (.) lukioaikaan >nii mä sit ky-<, (.)  
12 S: nii?  
13 Ä: -kyl se pittää niiku (.)? oppia pitää itestään huolta että-. (.)  
14 S: mm,  
15 Ä: -/maailmalle uskaltaa päästää,  
16 S: niinpä (.) mihis sä meinasit lähtee onks sulla tarkempaa(.),

Monissa arki- ja institutionaalisissa keskusteluissa toistuvat usein partikkeleiden ”*joo*” ja ”*nii(n)*” käyttö reaktiona toisen puhujaosapuolen edelliseen puheenvuoroon. Marja-Leena Sorjonen (2001) tutki väitöskirjassaan näiden partikkeleiden käyttöä suomalaisessa keskustelussa. Sorjosen (2001, 279 – 284) mukaan nämä usein suomalaisessa keskustelussa hyvin samankaltaisissa tilanteissa esiintyvät partikkelit merkitsevät keskustelun sisällä kuitenkin eri asioita. Molemmille partikkeleille on havaittavissa omat kotiympäristönsä, eli ne sijainnit joissa partikkelit luontevimmin esiintyvät. Myös edellisen puheenvuoron kieliopillisella muotoilulla on merkitystä sille, kumpaa partikkelia keskustelun osapuoli päätyy käyttämään. Näillä keskustelun pienimmillä osasilla on paikkansa vuorovaikutuksen ytimessä: kuinka keskustelun osapuoli tulkitsee edellisen puheenvuoron ja miten hän tulkintansa esittää. Partikkeleilla on myös vaikutusta siihen, kuinka keskustelu etenee.

Sorjosen (emt. 279 - 284) mukaan ”*joo*” ja ”*nii(n)*” välittävät keskustelun osapuolille erilaista tietoa siitä, miten keskustelun toinen osapuoli aikaisemman puheenvuoron tulkitsee. Partikkelia ”*joo*” käytetään keskustelussa osoittamaan, että keskustelussa ei ole mitään

uutta vaan sillä varmistetaan puhekuppanilla jo oleva tieto. ”*Joo*”-partikkelilla on roolin-  
sa myös käsitellyn aiheen päättymisen osoittamisessa. ”*Nii(n)*”-partikkelia taas käytetään  
Sorjosen mukaan varmistamaan edellisen puhujan tarjoamaa, uutta tietoa. Partikkelilla  
”*nii(n)*” osoitetaan myös korjaussekvenssin loppua ja meneillään olevan toiminnan jatkoa.  
Otteessa 3 sosiaalityöntekijä kannustaa lyhyellä reagoinnillaan ”*nii*” äitiä jatkamaan ker-  
tomusta Nikon toiveesta lähteä vaihto-oppilaaksi ja hänen omia ajatuksiaan siitä (ote 3,  
rivit 10 - 13). Tieto Nikon toiveesta lähteä vaihto-oppilaaksi tuli sosiaalityöntekijälle uute-  
na tietona.

Aineistoni valossa keskustelu sosiaalitoimiston vastaanotolla soljuu eteenpäin vahvasti  
sosiaalityöntekijän johdattelemana. Koko tapaamisen aikana keskusteluun nostetaan 34 eri  
puheenaihetta eli topiikkia. Keskustelu ikään kuin muuttaa suuntaansa 34 kertaa. Osa näis-  
tä nostoista on kuitenkin palautuksia jo aiemmin käsittelyssä olleisiin aiheisiin. Työnteki-  
jän ja asiakkaan välinen suhdeluku topiikkien noston esittäjänä kertoo myös omaa kieltään  
tämän institutionaalisen keskustelun kulusta. Sosiaalityöntekijä nostaa tai palauttaa kes-  
kustelussa puheenaiheen 25 kertaa. Asiakas, Niko tai äiti, toimii topiikin esittäjänä 9 ker-  
taa.

Tarkastelin sosiaalityöntekijän esittämiä kysymyksiä ja erityisesti sitä, millaisiin keskuste-  
lun hetkiin ne sijoittuvat. Keskustelun aikana sosiaalityöntekijä esitti asiakkaalle, Nikolle  
tai äidille, yhteensä 81 kysymystä. Kysymykseksi laskin myös ne sosiaalityöntekijän väit-  
teet tai tokaisut, jotka asiakas kuitenkin tulkitsi omassa vastauksessaan kysymykseksi.  
Keskustelun rakenteeseen peilaten kysymyksiä sijoittui enemmän keskustelun alkuun.  
Keskustelun loppua kohti sosiaalityöntekijän esittämät kysymykset vähenivät ja asiakkaan  
puhe lisääntyi. Kysymyksiä syntyi hetkissä, joissa edellinen topiikki oli hiipumassa tai  
kun keskustelussa oli nostettu esiin useita asioita, mutta niistä vain keskustelijoille merki-  
tyksellisintä alettiin käsitellä. Näissä tilanteissa kuka tahansa keskustelun osapuolista sai  
palata keskustelussa taaksepäin ja palauttaa jonkin aiheen takaisin keskusteluun.

Aineistossani sosiaalityöntekijän tapa esittää kysymyksiä oli mielenkiintoinen. Sosiaali-  
työntekijä esitti kysymykset usein useamman kysymyksen sarjassa (ote 4, rivit 2 - 4). Ot-  
teessa 4 ensimmäinen kysymys on uutta tietoa hakeva, melko avoin kysymys *oletteko te  
kotona mieltäneet*. Tätä ensimmäistä kysymystä sosiaalityöntekijä tarkentaa vielä heti en-  
nen kuin asiakas ehtii vastaamaan kolmella jatkokysymyksellä *mistä tää saattais johtua  
jotenkin, ootteko te päätyne mihinkää ja mite ne aamut on yhtäkkiä taas vaikeita*. Tätä ky-

symyksen asettelun tapaa sosiaalityöntekijä käytti aineistoni keskustelussa usein, etenkin silloin kun hän haki tietoa uudesta aiheesta tai uudesta näkökulmasta hänen omasta aloitteestaan.

[4] kysymyssarja

1 S: [mm] nii sitä on motivaatioo (.) joo (.)kyllä  
2 (.)joo (.)niinpä (0.5) ootteks te /miettiny sit kotona  
3 et mistä tää saattas johtua jotenki. ootteko te päätyny  
4 mihinkää että no, (.) mite ne aamut on yhtäkkii taas vaikeita tai-?  
5 Ä: /en mä tiiä ku Niko aina välillä oikei päättää ja meil on  
6 kaikennäköstä porkkanaa siinä-

Aineistoni keskustelussa asiakas tulkitsee sosiaalityöntekijän puheessa vilahtavat ajatukset tai väittämät helposti kysymyksiksi. Väitteen tai ajatuksen tulkitsemisen kysymykseksi voi päätellä sekä äidin että Nikon vastauksesta *en, en usko ainakaan että naapureista kukaan ja ei oo kyllä naapureista* (ote 5, rivit 5-7). Asiakkaan oma-aloitteinen väitteiden tulkitseminen kysymyksiksi kuvastaa institutionaalisen keskustelun luonnetta, jossa asiakas määrittelee oman roolinsa ja oman vastualueensa keskustelutapahtumassa. Asiakas on tietoinen siitä, että hänellä on velvollisuus vastata sosiaalityöntekijän esittämiin kysymyksiin ja vastaamatta jättäminen olisi myös kannanotto.

[5] naapuri

1 S: joo (.) joo (.) \*joskus niitä tulee (.) kyl iha sillä lailla  
2 semmosia että ei\* (.) ei sitte selviä eikä oo perheelläkää ti-  
3 (.) monesti o joku /aavistus et saattaa olla joku  
4 (0.1) naapuri tai-  
5 Ä: [?? 00:03:35] en (.) en usko ainakaa että (.)  
6 #[naapureista kukaa]#.  
7 N: [ei oo kyllä naapureista],

## Keskustelun normit

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan tapaamisessa on selkeästi havaittavissa sosiaalityöntekijän vetovastuu keskustelun etenemisestä. Asiakas hyväksyy sosiaalityöntekijän voimakkaan roolin uusien topiikkien esiin nostamisessa. Keskustelutilanne kuitenkin sallii myös asiakkaalle roolin puheenaiheiden esittäjänä. Keskustelun alussa sosiaalityöntekijä nostaa heti esille ne aiheet, jotka tapaamisella on syytä keskustella auki ja keskustelun edetessä myös asiakkaalla on siihen oikeus.

Sosiaalityöntekijä ottaa huomioon asiakkaan omat näkemykset tilanteestaan kysymällä sekä Nikolta että äidiltä heidän omaa arviotaan lastensuojelullisista huolista tai keinoista, joilla tilanne olisi mahdollista ratkaista. Tällä tavoin sosiaalityöntekijä kaventaa omaa rooliaan asiantuntijana ja tarjoaa asiakkaalle tilaa oman tietämyksensä esille tuomiseen ja tietä tasa-arvoisempaan, yhteiseen asian ratkaisuun (ote 6, rivit 1 ja 6 - 7). Institutionaalille vuorovaikutukselle tyypillisen epäsymmetrian sallitaan aineistoni keskustelussa välillä särkyä.

[6] kysymyksiä asiakkaalle

1 S: mitä sää Niko ite toivosit nyt et miten niiku (.),  
2 >koska ei tää varmaan sullekaa kauheen kiva tilanne  
3 oo jotenki että äh< tuskasta. no sitä nyt ei nyt oo pitkästi  
4 jälellä mut et jos nyt aattelee /syksyä? että (.)  
5 sitte o jatko-opinnot toivottavasti jossain? niin tota noi nii?  
6 et miten sua vois niiku auttaa tai mikä (.)?  
7 tai miten vanhemmat vaikka vois tukea sua tässä tai-,  
8 N: No en mä tiiä enemmän toi sillee niiku et uus koulu nii.  
9 (.) tulee niiku vähä tai (.),nyt mää sinne lukioonki jos pääsen  
10 nii (.). jos siellä nyt ois vähä haasteellisempaa näitä  
11 jottain että (.). ku siellä kuitenkin ite valitaan mitä niiku-,

Stiversin (2004) havainto lääkärin vastaanotolla toteutuvasta sosiaalisesta normista, joka liittyi potilaan reaktioon lääkärin tekemästä diagnoosista, toteutuu osin myös omassa aineistossani. Aiemmin mainitsin, että Stiversin mukaan lääkärin ja potilaan välisessä keskustelussa lääkärin ehdottomaan vastuualueeseen kuuluu diagnoosin määrittäminen. Hoitosuosituksista keskusteleminen taas näyttäytyi heidän molempien vaikutusalueeseen kuuluvana asiana. Tutkielmani aineiston perusteella näyttää siltä, että sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä keskustelussa, asiakas jättää diagnoosin tekemisen, eli arvion lapsen lastensuojelutarpeen selvityksen aloittamisesta tai aloittamatta jättämisestä sosiaalityöntekijälle (ote 7). Toisin kuin lääkäri, sosiaalityöntekijä antaa asiakkaalle mahdollisuuden arvioida omaa päätelmäänsä ("että" -partikkeli ja tauko rivillä 5 otteessa 7). Asiakas ei siihen reagoi, joten sosiaalityöntekijä jatkaa puhettaan tulkiten asiakkaan hyväksyvän hänen arvionsa tilanteen vakavuudesta. Tutkielmani aineiston koostuessa vain yhdestä keskustelusta, on laajempaa yleistystä asiasta kuitenkin mahdotonta tehdä.

[7] päätelmä

1 S: \*kyllä\*? (.) mut mä aattelin niiku että nyt- (.)  
2 nyt me päätellään tää tähän? ja tota, (.)



3           tän laajempaa selvitystä me ei varmastikkaa tarvita ja, (.)  
4           jos nyt /joskus tulee jotai uutta nii sit selvitetllää \uuestaa  
5           että(.).  
6           tämmöstä on lastensuojelutarpeen selvittely että (.),  
7           me tavataan nuorta ja tavataan vanhempia ja- (.)  
8           tai ainaki toista aina tarpeen mukaan ja (.),  
9           ja tota noi nii selvitetllään sitte ja mietitään yhdessä että(.)  
10          /tarviiko jotain tukee?  
11          Ä:       mm,  
12          S:       et nuorten kohalla meillä on se että (.),  
13               oikeestaan tarjolla kahta (.) sorttia (.)  
14               on nuoriskodin avotyötä missä on semmone (.) nuoriso- (.)  
15               nuorten työntekijä joka käy tapaamas nuorta kotona?  
16               tai sit nuorisokotisijotuksia että (.),  
17               ne on sit ihan eri tilanteita ne sijotukset ku (.)  
18               mitä sulla on nyt että ei (.), et ne on sitte sillä lailla (.),  
19               paljon niiku (.), niin kun jo (.)  
20               kriisiytyneemmissä tilanteissa, ja paljo hankalemmissa  
21               elämänvaiheissa että tuntuu että (.), sulla on nytte tää koulu mikä  
22               /tietysti on tärkee [mutta]-  
23          N:       [mm],  
24          S:       -tota ni (.) hyvä, hyvä tässä on se että tuntuu et  
25               kotiasiat on kunnossa ja (.) \*vapaa-aika asiat\*, nii nii (.)  
26               ja nyt jos on jotai vielä kouluun tehtävää että voit niiku (.),  
27               niiltä ny- joltai (.) välttyä sitte et ei vaa niit nelosia tuu  
28               nii nyt kannattaa kyllä viimeset pinnistaa \*että?\*

*”Että”* -partikkeli toimii Koiviston (2011, 186 – 187) mukaan roolissa, joka mahdollistaa puheenvuoron tarjoamisen arvioitavaksi kuulijalle. Partikkelilla voidaan myös päättää edellinen puheenvuoro. Koivisto (emt. 192) tarkentaa, että taukoa tai katkosta edeltävä *”että”* -lausuma voidaan usein tulkita jatkoa saavaksi puheenvuoroksi. Jatkoa saava *”että”* -loppuinen lausuma taas nähdään toiminnallisen kokonaisuuden päättäväksi teoksi, jolla haetaan kuulijan tulkintaa asiasta. *”Että”* -loppuiset lausumat tarjoavat mahdollisuuden koetella puhutun riittävyttä tai osuvuutta kontekstissaan.

Stivers (2004) havaitsi tutkimuksessaan, että lääkärin vastaanotolla hoitosuosituksista käyty neuvottelu oli sekä lääkärin että potilaan vastuulla. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan tapaamisella omassa aineistossani hoitosuosituksista, tai paremminkin jatkon suunnitelmista, ei keskustelu kuin vähän. Sosiaalityöntekijä toi esille ne vaihtoehdot, joita asiakkaan tilanteessa olisi mahdollista käyttää, jos tilanne hänen kohdallaan vaatisi lastensuojellisia toimenpiteitä (ote 7, rivit 13 - 22). Asiakas osoitti omalla reaktiollaan hyväksyvän sosiaalityöntekijän näkemyksen jatkon suunnitelmista. Asiakkaan toiminta lienee kuitenkin suhteessa siihen, tehdäänkö hänen kohdallaan tahdonmukainen vai sen vastainen päätelmä.

Keskustelussa on paljon institutionaalisen keskustelun piirteitä, vaikka muutamassa keskustelun kohdassa se muistuttaakin enemmän arkikeskustelua (ote 8). Keskustelu muuttuu

arkikeskustelunomaiseksi tilanteessa, jossa puheenaihe ei viittaa lastensuojelullisena huolenä käsiteltyyn aiheeseen. Näitä keskustelun kohtia leimaa myös kevyt huumorin käyttö. Nauru ja äänensävyyn muutos ilmaisevat keskustelussa olevan seikan huumoriksi (Haakana 1996, 153 – 154). Ne toimivat siten kielellisen tapahtuman kontekstivihjeinä kuulijalle.

[8] huumori

1     Ä:     \*palautit ne äidinkielen tehtävät\*?  
2     N:     joo niit oo enää mitää,  
3     Ä:     /tä?  
4     N:     ne on nytten (.) mä oon repiny \$mun äikänkirjat palasiks\$?  
5     Ä:     hmh?  
6     S:     mm?  
7     N:     sen sai (.) me saatiin ne(.) tekstikirjat ku (.)  
8     tulee ens vuonna uudet [?? 00:43:12],  
9     Ä:     \$aih\$,  
10    S:     \$oliks joku mielenosotus et sää revit sen (.) [että tää loppu]\$?  
11    N:     /[ei ku] kaikki käytii (.) repii ne osa poltti ne pääaulassa (.)  
12    meiän koulun [? 00:43:20].  
13    S:     \$okei\$.  
14    Ä:     [naurua]  
15    S:     \$se oli ehkä joku (.) tämmöne siirtymäriitti että-\$  
16    N:     : mm,  
17    S:     \$nyt loppu tämä (.) että uudet sitte s(h)yksyllä (.)  
18    joo\$  
19    Ä:     \$vai semmone\$.  
20    S:     juuh,  
21    Ä:     [naurua]

Riveillä 5 ja 6 (ote 8) äiti ja sosiaalityöntekijä osoittavat reaktiollaan haluavansa lisää tietoa kirjojen repimisestä. Kirjojen repiminen ja polttaminen ei ole koululaiselle kovin luontevaa toimintaa ja sen esille tuominen voi semanttisella tasolla aiheuttaa lastensuojelun sosiaalityöntekijän tapaamisella hämmennystä. Pojan vastaus vakavaan aiheeseen (koulu-tehtävien palautus) on epäodotuksen mukainen. Äidin nauru (ote 8, rivi 14) osoittaa pojan kertoman hieman ongelmalliseksi keskustelun kontekstiin nähden. Sosiaalityöntekijä reagoi äidin nauruun selittämällä itse pojan toimintaa ja ilmaisemalla äänensävyllään, että ymmärtää pojan kertoman toiminnan huumoriksi. Toiminnallaan sosiaalityöntekijä näyttää pyrkivän säilyttää pojan kasvot keskustelutilanteessa. Äidin nauru rivillä 21 implikoi hänenkin tulkinneen pojan kertoman myös huumoriksi. Haakanan (1996, 161) mukaan huumoripuheeseen ei tarvitse, eikä saa, suhtautua samoin kuin vakavaan diskurssiin. Otteen lopussa sosiaalityöntekijä osoittaa omalla puheenvuorolla ”joo” ja ”juuh” kahdesti, että kyseinen aihe, huumori, on käsitelty (rivit 18 ja 20).

## Samanmielisyyden tuottaminen ja kannattelu

Sorjosen (2001) mukaan partikkelit ”*joo*” ja ”*nii(n)*” ovat preferenssin näkökulmasta erilaisia. Partikkeli ”*joo*” toimii usein preferoituna, myönteisenä, vastauksena, kun taas partikkeli ”*nii(n)*” saa vastauksena hieman negatiivissävytteisen, preferoimattoman luonteen. Keskustelun samanmielisyyttä (emt. 132 - 133) arvioitaessa partikkeli ”*nii(n)*” on kaksijakoinen. Se voi kuitenkin joissain tilanteissa saada roolin jopa selvemmän samanmielisyyden osoittajana kuin partikkeli ”*joo*”. Partikkelilla ”*joo*” keskustelun kuunteleva osapuoli voi ilmaista ottaneensa keskustelussa ilmi tulleen asian neutraalisti tai vain osoittavansa ymmärtäneensä kyseisen asian. ”*Nii(n)*” partikkelilla voidaan osoittaa, että kuulija on samaa mieltä ja ymmärtää mitä toinen keskustelun osapuoli tahtoo sanoa (emt. 167-169).

Aineistossani sosiaalityöntekijä osoittaa enemmän samanmielisyyttä äitiä kohtaan kuin teini-ikäistä poikaa kohti. Samanmielisyyttä osoitetaan sanomalla ”*nii(n)*” ja jatkamalla puheenvuoroa partikkelin jälkeen lyhyellä perustelulla. Partikkeli ”*nii(n)*” samanmielisyyden osoittajana ei yksin riitä, vaan partikkeli tarvitsee usein jatkokseen perustelun. Se voi toimia myös viestinä siitä, että keskustelutoiminto jatkuu, koska kuulija on ymmärtänyt mitä toinen puhuja on esittänyt.

Otteessa 9 äiti kertoo päätelmästä, joka viittaa sosiaalityöntekijän aikaisempaan kertomukseen siitä, kuinka pitkäaikaisen harrastuksen lopettaminen voi aiheuttaa muutoksia arkirytmisissä ja kouluun motivoitumisessa. Äiti suuntaa puheensa Nikolle mutta sosiaalityöntekijä reagoi äidin puheeseen ilmaisten ymmärryksensä äidin kertomasta. ”*Nii(n)*” -partikkelilla sosiaalityöntekijä voi myös osoittaa preferoitua vastausta äidin ajatuksen kulkuun ja osoittaa olevansa äidin kanssa samaa mieltä.

[9] kokeisiin luku

1       Ä:       toi muute käy [sinänsä]-  
2       S:       [nii]?  
3       Ä:       - ihan järkeen ku aattelee esimerkiks kokeisiin lukua-,  
4       N:       mm?  
5       Ä:       sillon ku sulla oli harkat- (.).  
6       S:       mm,  
7       Ä:       -ni sä aina niiku etukätee mietit minä päivänä sun pitää  
8       lukee kokeisii-.  
9       S:       [nii]?  
10      Ä:       -nyt saattaa olla sillee et sä et oo muistanu lukee  
11      kokeisii ollenkaa?  
12      S:       [nii nii]?  
13      Ä:       [et] ku ei oo sitä [semmost] muuta joka (.),

14 rytmittä s itä elämää nii- (.),  
 15 S: nii?  
 16 Ä: -eikö oo sattunu monesti tänä vuonna nii  
 17 [et sä oot]-  
 18 N: [no joo esim käsi-],  
 19 Ä: -sanonu et en mä muistanu ollenkaa  
 20 et oli koe.  
 21 N: mm,

Aineistoni keskustelussa asiakkaan preferoimaton puheenvuoro aiheuttaa keskustelussa muutoksen (ote 10). Sosiaalityöntekijä on ehdottanut liikuntaharrastuksen herättelyä, jotta koulunkäyntiin tulisi ryhtiä, koska näin on Nikon menneisyydessäkin ollut ja sosiaalityöntekijän omien havaintojen perusteella näin on monien nuorien kohdalla usein tapahtunut. Niko reagoi sosiaalityöntekijän puheenvuoroon preferoimattomasti (ote 10, rivit 5 – 14), mikä aiheuttaa riskin mahdolliselle konfliktille keskustelun sisällä.

[10] liikuntaharrastus

1 S: ku- muistat sä- koet sä ite et se ois ollu jotenki helpompaa  
 2 tai mu- niiku? (.) motivoivampaa sillo aikasemmin se  
 3 koulunkäynti et se ei ois ollu noi. (.)  
 4 nyt mä jotenki luen että turhauttavaa mennä sinne?  
 5 N: no en mä nyt tiiä ei se nyt mitenkää erityisen (.),  
 6 >on se varmaa- ei mulla< ? (0.5)  
 7 kyl se ehkä just ois sillee niiku jotenki (.)  
 8 koulunkäynti niiku (.) jollai asteella ehkä jotenki helpompaa  
 9 mut ei se niiku- (.), emmä tiiä et ei se niiku (.)?  
 10 ku sitä et ei mulla nyt ollu sillo mitää unohuksia kyllä-,  
 11 Ä: mm?  
 12 N: - nii paljo [? 00:27:41] varmaa mutta-,  
 13 Ä: mm,  
 14 N: muute ehkähirveesti oo (.) vaikuttanu.  
 15 S: joo (.) kyllä(.) , mut se vois olla yks mikä vois <auttaa> (.)  
 16 se liikunta (.) tai joku /muu semmone (.)  
 17 \*rytmittävä harrastus missä\* (.) ois aikataulut  
 18 (2.0), mut tota ni (.), säki sanoit et ei mitään päihdehuolia,  
 19 (.) ei mitään semmosia (.)?  
 20 Ä: ei,  
 21 S: sujuuko teillä niiku (.) sovitut asiat (.) ylipäätää?  
 22 N: k:yllä mun mielestä,

Sosiaalityöntekijän kysymykseen *koetko että koulunkäynti olisi ollut motivoivampaa silloin* (liikuntaa harrastaessa), olisi preferoitua vastata myöntävästi, mutta Nikon vastaus *no en mä nyt tiiä* on odotusten vastaisesti preferoimaton. Niko ilmaisee tunnistavansa kieltävän vastauksen preferoimattomaksi, koska hän jatkaa sitä perusteluilla. Samanmielisyyden ollessa uhattuna, sosiaalityöntekijä päättää vaihtaa topiikka (rivi 18). Mielenkiintoista on, että sosiaalityöntekijä vaihtaa rivillä 18 aihetta muotoillen kysymyksensä väitteeksi siten, että äidin on helppo vastata siihen preferoidusti: - *säki sanoit et ei mitään päihdehuolia, ei*

*mitään semmosia, - ei.* Myös Nikon on mahdollista palata takaisin samanmieliseen keskusteluun vastaamalla preferoidusti sosiaalityöntekijän kysymykseen sovittujen asioiden sujuvuudesta (rivi 21 ja 20). Tässä otteessa tulee näkyväksi keskustelun osapuolten jaettu tavoite keskustelun saamisesta kaikkia tyydyttävään lopputulemaan. Keskustelun jaettuna tavoitteena on myös kaikkien osapuolten kasvojen säilyttäminen, johon keskustelun osapuolet suovat toisilleen myös mahdollisuuden. Samanmielisyyttä kannatellaan joko tiedostaen tai tiedostamatta.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkimukseni tavoitteena oli saada lisää yksityiskohtaista tietoa lastensuojelun avohuollon alkuarvioinnissa tapahtuvasta sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisestä vuorovaikutuksesta ja keskustelusta. Keskustelu on sosiaalityöntekijän tärkein työkalu ja alkuarviointityöskentelyllä on suuri vaikutus mahdolliseen myöhempään yhteistyöhön asiakkaan kanssa. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen keskustelun tutkiminen on perusteltu aiheenvalinta. Lastensuojelun alkuarviointi ja lapsen lastensuojelun tarpeen selvittäminen ovat yksilön ja perheen kohdalla mutta myös yhteiskunnallisesti merkittäviä tapahtumia.

Sosiaalityöntekijöiden vuorovaikutustaidoista keskustellaan paljon ja niitä pidetään usein lähes itsestäänselvytenä. Vuorovaikutuksen ja keskustelun pienimpien, lähes tiedostamattomien, toimintojen tutkiminen vie kommunikointiin liittyvää keskustelua uuteen suuntaan. Keskusteluanalyysi näyttäytyi tutkimusprosessissani käyttökelpoisena metodina sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen yksityiskohtien tutkimiseen. Täten arvioin tutkimukseni validiteetin olevan hyvä, koska valitsemallani metodilla oli mahdollista vastata asettamaani tutkimusongelmaan.

Keskustelun tutkiminen luonnollisesta tilanteesta kerätyn materiaalin perusteella antaa tietoa keskustelusta eri tavoin kuin esimerkiksi keskustelun tutkiminen haastatteleamalla keskusteluun osallistuneita keskustelutapahtuman jälkeen. Luonnollisesta tilanteesta kerätyn aineiston tutkiminen keskusteluanalyysin keinoin vaatii aineiston erityisen tarkan litteroimisen. On varsin ymmärrettävää, että yksityiskohtaisinkaan litterointi ei kykene tavoittamaan jokaista keskustelun pienintä yksityiskohtaa. Litteroinnin tarkkuuteen vaikuttaa myös se, miten aineisto on kerätty. Äänittäen kerätyn aineiston litteroinnista jää uupumaan osa vuorovaikutuksen olennaisista keinoista, kuten kehollinen viestintä. Halusin tietoisesti rajata tutkielmastani kehollisen viestinnän tutkimisen pois, koska aineiston kerääminen videoiden lastensuojelun asiakastapaamisella tuskin olisi ollut mahdollista ihmisten yksityisyydensuojan vuoksi. Tutkielmani aineisto koostui yhdestä keskustelusta, joten kovin kaan yleistettäviä johtopäätöksiä ei analyysistani voi tehdä.

Lastensuojelun alkuarvioinnissa sosiaalityöntekijällä on kolme kuukautta aikaa tehdä lapsen lastensuojelutarpeen selvitys. Selvitys voi toteutua yhdellä tai useimmiten useammalla tapaamisella, tapauksesta riippuen. Tutkielmani osoitti, että yhden tapaamisen aikana lastensuojelun alkuarvioinnissa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen keskustelu polveilee

moneen suuntaan. Keskustelun kulusta ja uusien topiikkien esiin nostamisesta vastaa yleensä sosiaalityöntekijä. Tämä normi ei kuitenkaan ole jäykkä vaan myös asiakkaalla on mahdollisuus nostaa esille aiheita tai palata aikaisempaan puheenaiheeseen. Yhden tapaamisen aikana sosiaalityöntekijällä on suhteellisen vähän aikaa selvittää vastaus useaan kysymykseen ja ratkaista lastensuojelun avohuollon tukitoimien tarve. Tutkimani keskustelun rakenteesta voi havaita, että sosiaalityöntekijä osoittaa keskustelutapahtuman alussa ne aiheet, joihin hän ainakin haluaa keskustelun aikana tarttua (kouluhuoli ja kannabiksen polttamiseen liittyvä huoli). Keskustelulle rajattu aika sekä virkavastuuseen liittyvä tehokkuuden vaade voisivat omalta osaltaan perustella sosiaalityöntekijän haastattelumaista työtötta aineistoni keskustelussa.

Haastattelu on yksi sosiaalityöntekijän perustaidoista ja tärkeä työtapu, koska siihen kiteytyvät kaikki auttamisen perustekijät (Kananoja & Pentinmäki 1977; Suoninen & Jokinen 2005). Kananojan ja Pentinmäen mukaan sosiaalityössä haastattelu ei kuitenkaan ole mitä tahansa kommunikaatiota vaan siihen sisältyy selkeä tavoite. Sosiaalityöntekijän täytyy saavuttaa tämä tavoite pelkästään puhumalla. Haastattelun aikana sosiaalityöntekijä Kananojan ja Pentinmäen mukaan kerää valtavan määrän tietoa ja havaintoja siitä, mitä asiakas sanoo sekä siitä, mitä asiakas jättää sanomatta. Kananoja ja Pentinmäki muistuttavat, että haastattelun lähtökohtana on kuitenkin asiakkaan hyväksyminen sellaisena kuin hän on ja ettei asiakasta voida ymmärtää irrallaan hänen välittömästä sosiaalisesta ympäristöstään. (emt. 122 – 124.) Tapaamisella kommunikaation siis vaikuttavat sekä sosiaalityöntekijä että asiakas. Oman tutkimusaineistoni keskustelussa asiakkaan toimesta esille nousi seikkoja, joihin sosiaalityöntekijä ei ollut voinut ennalta valmistautua ja nämä yllätykset tuli huomioida keskustelussa tavalla tai toisella. Aineistostani kävi ilmi, että sosiaalityöntekijä oli kuitenkin ennen tapaamista keskustellut sekä Nikon äidin että hänen opettajansa kanssa taustoittaakseen Nikon tilannetta ja valmistautuakseen tapaamiseen.

Keskustelun yksityiskohtaisesta tarkastelusta käy ilmi, että sekä sosiaalityöntekijä että asiakas näyttävät tunnistavansa omat roolinsa ja omat vastuualueensa keskustelun aikana. Toisin päin ajateltuna: asiakas ja sosiaalityöntekijä tiedostavat myös ne alueet, jotka selkeästi kuuluvat keskustelussa vain toiselle osapuolelle. Keskustelun jaettu tavoite sen päättymisestä kaikkia osapuolia tyydyttävään lopputulokseen tulee näkyväksi erityisesti konfliktille riskialttiiden tilanteiden korjaamisessa. Keskustelun osapuolet pitävät huolen siitä, että he itse sekä vastapuoli, selviävät keskustelutilanteesta ehyin naamiolin. Tutkielmani keskustelua tarkastellessani jäin pohtimaan, koskeeko tarve samanmielisyyden säilyttämi-

sestä erityisesti lastensuojelun alkuarviointityöskentelyä. Asiakkuuden alkuvaiheen ollessa herkkää aikaa ja sen määrittäessä myös myöhemmän vaiheen yhteistyötä, voisi olla hyvin inhimillistä korostaa samanmielisyyden säilymistä tapaamisilla käytyjen keskusteluiden aikana.

Aineistossani institutionaaliselle keskustelulle arkikeskusteluun verrattuna vähemmän tyypillinen huumorin käyttö näyttäytyi mahdollisena mutta jokseenkin hankalana tekona. Aineistoni keskustelun tarkastelu nimenomaan alkuarvioinnin ja sen tavoitteiden näkökulmasta herättää ajatuksia keskustelutapahtuman tehokkuudesta. Vaikuttaa siltä, että ensimmäisen tapaamisen aikana sosiaalityöntekijä pyrkii saamaan mahdollisimman kattavan kuvan asiakkaan tilanteesta, selvittääkseen jatkotyöskentelyn tarvetta. Lukuisilla kysymyksillä sosiaalityöntekijä rohkaisee asiakasta kertomaan lisää ja yksityiskohtaisemmin asioistaan. Lastensuojelun alkuarvioinnissa tapahtuva keskustelu näyttää jakavan valtaa enemmän sosiaalityöntekijän kuin asiakkaan suuntaan. Vallan jakautumista perustelee sosiaalityöntekijän rooli kysymysten esittäjänä sekä asiakkuuden jatkotoimista päättävänä elimenä.

Keskustelun tutkiminen keskusteluanalyysin keinoin lisää tietoisuutta keskustelijoiden nerokkaista ja hienovaraisista keinoista viedä keskustelutapahtumaa eteenpäin sujuvasti ja hallitusti. Keskusteluanalyttisen tutkimuksen oikeutuksen voi kiteyttää ajatukseen siitä, että mikään suurempi sosiaalinen kokonaisuus ei voisi toimia ilman vuorovaikutuksen jäsentyneisyyttä ja ihmisten tietoisuutta siitä (Suoninen 1999, 102 – 103; Peräkylä 2005, 880 – 881). Se miten vuorovaikutus jäsentyy keskustelussa, tulee näkyväksi nimenomaan keskusteluanalyysin keinoin.

Tutkimuksestani tietoisesti rajatun kehollisen vuorovaikutuksen ulottuvuuden tutkiminen voisi tuoda sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen keskustelun yksityiskohtien selvittämiseen uuden näkökulman. Vastaukset, jotka tutkimuskysymyksiini sain, voisivat myös olla hivenen erilaiset, jos tutkimuksen kohteena olisi lastensuojelun alkuarviointivaiheen sijaan asiakas, jolla on pitkä historia lastensuojelussa ja kenelle lastensuojelu on yksi tärkeistä elämästä tasapainottava, tuttu instituutio. Samanmielisyyden tuottaminen ja kannattelu saattaisivat näyttäytyä erilaisina, jos tutkimuskohteena olisi asiakkuuden alkuvaiheen sijaan esimerkiksi lastensuojelun sijais- tai jälkihuolto.

Tutkimuksen kohdistaminen huomattavasti laajempaan otokseen, kuin omassa tutkielmassani, voisi myös antaa erilaista ja kattavampaa tietoa lastensuojelun alkuarvioinnissa ta-



pahtuvasta asiakkaan tapaamisesta. Keskustelun mikrotason tutkimisen suuntaaminen ammattilaisten väliseen keskusteluun tai vallan aspektien huomioimiseen, asiakkaan ja työntekijän välisen keskustelun sijaan, olisi myös mielenkiintoista. Viranomaisneuvottelun tai verkostopalaverin purkaminen keskusteluanalyysin keinoin voisi tuoda tietoa sosiaalityöntekijän roolista ammattilaisena.

## LÄHTEET

- Alasuutari, P. *Laadullinen tutkimus*. Vastapaino. Vaajakoski 2007
- Arminen, I. *Therapeutic Interaction. A Study of Mutual Help in Meetings of Alcoholics Anonymous*. Finnish Foundation for Alcohol Studies. Volume 45. Hakapaino, Helsinki, 1998
- Arminen, I. & Perälä R. *Myllyhoidon moniammattillinen tiimi ja päihdeongelmaisten muokkaaminen alkoholisteiksi*. Yhteiskuntapolitiikka 66, 22 - 33, 2001
- Drew, P. & Heritage, J. *Talk at work: interaction in institutional settings*. Cambridge University Press, Cambridge 1992
- Eräsaari, L. *Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä*. Gaudeamus. Helsinki, 1995
- Fitzgerald, P. E. *Therapy Talk: Conversation Analysis in Practice*. Palgrave, New York 2013
- Forrester, D. & Kershaw, S. & Moss, H. & Hughes, L. *Communication skills in child protection: how do social workers talk to parents*. Child and family social work, 2008 13, 41 – 51
- Goffman, E. *Frame analysis: an essay on the organization of experience*. Northeastern University Press, 1986
- Goffman, E. *Interactional Ritual: essays on face-to-face behaviour*. Allen Lane The Penguin Press, London. 1972
- Haddington P. & Kääntä, L. *Johdanto multimodaaliseen vuorovaikutukseen*. Teoksessa Haddington, P. & Kääntä, L. *Kieli, keho ja vuorovaikutus. Multimodaalinen näkökulma sosiaaliseen toimintaan*. 2012. SKS. Helsinki. 11-48
- Haakana, M. *Huumori ja vakava keskustelun kategorioina*. Teoksessa Hakulinen A. (toim.) *Suomalaisen keskustelun keinoja II*. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos. 9 – 22, 1996

- Hakulinen, A. *Johdanto*. Teoksessa Teoksessa Tainio L. (toim.) *Keskusteluanalyysin perusteet*. Vastapaino. Tampere, 1997, 13-17
- Hakulinen, A. *Vuorottelujäsennys*. Teoksessa Tainio L. (toim.) *Keskusteluanalyysin perusteet*. Vastapaino. Tampere, 1997, 32-55
- Have, P. ten. *Doing Conversation Analysis - A Practical Guide*. Sage Publications, 2007
- Heinonen, M. & Korhonen, P. & Mäntylä, M. & Putkonen S. *Loimet ja kuteet - johdatusta keskusteluanalyttisiin tutkimuksiin*. Teoksessa Heinonen, M. & Korhonen, P. & Mäntylä, M. & Putkonen, S. & Tainio L. (toim.) *Keskustelun kuosit*. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos, Vantaa 2001
- Helkama, K. & Myllyniemi, R. & Liebkind, K. *Johdatus sosiaalipsykologiaan*. Edita, Keuruu 2015
- Heritage, J. *Harold Garfinkel ja etnometodologia*. Gaudeamus, Jyväskylä 1996
- Heritage, J. & Clayman, S. *Talk in Action. Interactions, Identities and Institutions*. Wiley – Blackwell, 2010
- Hietämäki, J. *Lastensuojelun alkuarvioinnin vaikutukset vanhempien näkökulmasta*. Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä 2015
- Hurtig, J. *Lasta suojelemassa: etnografia lasten paikan rakentumisesta lastensuojelun perhetyön käytännöissä*. Lapin yliopisto, Acta Electronica Universitatis Lapponiesis 9, 2003
- Jokinen, A. & Juhila, K. *Diskurssianalyttisen tutkimuksen kartta*. Teoksessa Jokinen, A. & Juhila, K. & Suoninen, E. *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Vastapaino. Tampere, 1999, 54 – 100
- Juhila, K. *Neuvot ja pulmat lastensuojelukeskustelussa*. Teoksessa Jokinen, A. & Suoninen, E. *Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta*. Vastapaino. Tampere 2000, 105 – 130

- Juhila, K. *Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus – historiaa ja nykysuuntauksia*. Janus vol 12 (2), 155 – 183, 2004
- Juhila, K. *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Vastapaino. Tampere 2006
- Kananoja, A. & Pentinmäki, A. *Yksilökohtainen sosiaalityö: teoria ja käytäntö*. WSOY. Helsinki. 1977
- Koivisto, A. *Sanomattakin selvää? Ja, mutta ja että puheenvuoron lopussa*. Helsingin yliopisto. Unigrafia Oy, Helsinki 2011
- Kurhila, S. *Keskusteluanalyysin esittelyä ja rajankäyntiä*. Teoksessa Sajavaara, K. & Piirainen-Marsh, A. *Kieli, diskurssi & yhteisö*. Soveltavan kielentutkimuksen keskus. Jyväskylän yliopisto. 2000
- Kuronen, M. *Sosiaalityön käytännön ja tutkimuksen kiinnostus vuorovaikutukseen ja kieleen*. Janus vol 12 (2) 2004, 217 - 225
- Kuula, A. *Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Vastapaino, Tampere, 2006
- Laury, R. *Merkkiteos partikkeleista*. Virittäjä 2005, 4, 631 - 639
- Lehtinen, M. *Prosodiset ilmiöt vuorovaikutuskeinoina institutionaalisessa keskustelussa*. Teoksessa Haddington, P. & Kääntä, L. *Kieli, keho ja vuorovaikutus. Multimodaalinen näkökulma sosiaaliseen toimintaan*. 2012. SKS. Helsinki. 93-121
- Muntigl, P. & Horvath, A. O. *A Conversation analytic study of building and repairing the alliance in family therapy*. Journal of family therapy 2016, 38, 102 -119
- Mäkelä, K. *Puheen tulkintasäännöt ja sosiologinen kulttuurintutkimus*. Teoksessa Saarnio, P. (toim.) *Yksilökohtaisen sosiaalityön perusteita*. Sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia. Sarja C, nro 3. Tampereen yliopisto, 1987, 1 – 14
- Mönkkönen, K. *Vuorovaikutus: dialoginen asiakastyö*. Edita. Helsinki, 2007

- Peräkylä, A. *Analyzing Talk and Text*. Teoksessa Denzin, N. & Lincoln, Y. (toim.) *The SAGE Handbook of Qualitative Research. Third Edition*. Thousand Oaks, California 2005, 869 – 886
- Peräkylä, A. *Institutionaalinen keskustelu*. Teoksessa Tainio, L. *Keskusteluanalyysin perusteet*. Vastapaino. Tampere, 1997, 75 – 92
- Peräkylä, A. Henkilökohtainen blogi <http://blogs.helsinki.fi/perakyla/>  
(viitattu 2.11.2015)
- Raevaara, L. *Kysymyksen paikka ja tulkinta*. Teoksessa Hakulinen A. (toim.) *Suomalaisen keskustelun keinoja II*. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos. 1996, 9 – 22
- Raevaara, L. *Vierusparit - esimerkkinä kysymys ja vastaus*. Teoksessa Tainio, L. *Keskusteluanalyysin perusteet*. Vastapaino. Tampere, 1997, 75 – 92
- Rostila, I. *Keskustelu sosiaaliluukulla. Sosiaalityön arki sosiaalitoimiston toimeentulokeskusteluissa*. Tampereen yliopisto, Tampere 1997
- Sacks, H. *Lectures on Conversation: Volumes 1 & 2*. Jefferson, G. (edit.) Wiley, New York 2010
- Sacks, H. *On the Analyzability of Stories by Children*. Teoksessa Gumperz J. & Dell, H. (toim.) *Directions in Sociolinguistics. The Ethnography of Communication*. Holt, Rinehart and Winston, New York, 1972, 325 – 345
- Sacks, H. & Schegloff, E. & Jefferson, G. *A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation*. Language vol. 50 No. 4, Part 1. 1974, 696 – 735
- Sidnel, J. & Stivers, T. *The Handbook of Conversation Analysis*. Wiley-Blackwell, Chichester 2013
- Sorjonen, M-L. *Korjausjäsenys*. Teoksessa Tainio L. (toim.) *Keskusteluanalyysin perusteet*. Vastapaino. Tampere, 1997, 111 - 137

Sorjonen, M-L. *Responding in Conversation. A Study of Response Particles in Finnish*. J. Benjamins. Amsterdam, 2001

Sorjonen, M-L. & Peräkylä, A. & Eskola, K. *Lääkärin ja potilaan vuorovaikutus tarkastelun kohteena*. Teoksessa Sorjonen, M-L. & Peräkylä, A. & Eskola, K. (toim.) *Keskustelu lääkärin vastaanotolla*. Vastapaino. Tampere, 2001, 7 – 26

Spoken Oy <http://www.spoken.fi> (viitattu 22.10.2016)

Stivers, T. *Potilaan vastarinta: keino vaikuttaa lääkärin hoitopäätökseen*. (suom. Sanna Vehviläinen). *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti* 41. 2004, 199 – 231

Suoninen, E. *Vuorovaikutuksen mikromaisen analysoiminen*. Teoksessa Jokinen, A. & Juhila, K. & Suoninen, E. *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Vastapaino. Tampere, 1999, 101 – 125

Suoninen, E. & Jokinen, A. *Persuasion in Social Work Interviewing*. *Qualitative Social Work*. SAGE Publications. 2005 vol. 4, 469 – 487

Tainio, L. *Preferenssijäsennys*. Teoksessa Tainio L. (toim.) *Keskustelunanalyysin perusteet*. Vastapaino. Tampere, 1997, 93 - 110

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812> (viitattu 6.10.2016)

Lastensuojelulaki <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2007/20070417#Pidp166768>  
(viitattu 24.10.2015)

**”INSTITUTIONAALISEN KESKUSTELUN YKSITYISKOHTIA LASTENSUOJELUN ALKUARVIOINNISSA”**

Tutkimuksen tavoitteena on saada lisää tietoa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen keskustelun kulusta ja rakentumisesta lastensuojelun alkuarvioinnissa. Lastensuojelun alkuarviointi on vielä toistaiseksi vähän tutkittu mutta tärkeä ja kehittyvä alue sosiaalityössä. Keskusteluanalyysin keinoin toteutettuja tutkimuksia on myös tehty melko vähän sosiaalityö-  
tieteissä.

Keskusteluanalyysillä voidaan tutkia vuorovaikutusta ja sen piirteitä. Tutkimuksessa en ole kiinnostunut keskustelun sisällöstä tai asiakkaan muusta elämäntilanteesta. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää keskustelun rakenteellisia yksityiskohtia: puheenvuoron vaihtoa, puheen korjaamista ja vieruspareja kuten kysymys – vastaus.

Tutkimus on luvanvaraista, jota varten Jyväskylän kaupunki on myöntänyt tutkimusluvan. Tutkimuksen aineisto kerätään äänittämällä yksi aidossa tilanteessa käyty sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen keskustelu. Sosiaalityöntekijä käynnistää ja pysäyttää nauhurin tapaamisen aikana. Asiakkaalla on oikeus keskeyttää nauhoitus missä tahansa vaiheessa keskustelua tai sen jälkeen, eikä hänelle koidu siitä harmia. Asiakkaalla on myös oikeus pyytää lisätietoa tutkimuksesta allekirjoittaneelta.

Kerättyä aineistoa, eli äänitettä, käytetään ainoastaan tähän pro gradu -tutkimukseen. Valmiissa tutkimusraportissa esitetään lyhyitä muutaman puheenvuoron mittaisia otteita äänitetystä ja litteroidusta keskustelusta. Tutkimukseen osallistuvien anonymius turvataan muuttamalla aineistosta nousevat henkilötiedot. Tutkijana sitoudun aineiston huolelli-

seen säilyttämiseen tutkimuksen teon aikana ja sen hävittämiseen tutkimuksen teon päätyttyä. Tutkimustulokset ovat julkisia.

Yhteistyöterveisin,

Heli Saarivainio

[heli.saarivainio@gmail.com](mailto:heli.saarivainio@gmail.com)

Pro gradu –tutkimus

Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos

Jyväskylän yliopisto

Ohjaaja professori Mikko Mäntysaari



**”INSTITUTIONAALISEN KESKUSTELUN YKSITYISKOHTIA LASTENSUO-  
JELUN ALKUARVIOINNISSA”**

**Pro gradu –tutkimus**

**Jyväskylän yliopisto**

[ ] Annan suostumukseni keskustelun nauhoittamiseen tutkimuskäyttöä varten.

---

Paikka ja päiväys

---

Allekirjoitus

### **Litterointimerkkien selitykset:**

[ ] = sanan kirjoitusasusta ei voi olla täysin varma mutta merkitys on ainakin sinne päin.  
sanan äänityskohta merkitään tekstiin ylös, esim. [sana 00:15:44]

[ ] = sanasta ei voinut saada selvää joten se on täysin epävarma tai sitä ei voitu kirjata ylös  
lainkaan. sanan äänityskohta merkitään tekstiin ylös, esim. [ 00:15:44]

[**tekstiä**] = äänet tai litteroimatta jätetyt kohdat merkitään tekstiin hakasulkeisiin, esim.  
*[naurahtaa]*, tai *[haastattelu keskeytyy hetkeksi kun haastateltava vastaa puhelimeen]*

### **Keskusteluanalyysiin käytetty merkistö:**

. = prosodisen kokonaisuuden lopussa – laskeva intonaatio

, = prosodisen kokonaisuuden lopussa – tasainen intonaatio

? = prosodisen kokonaisuuden lopussa - nouseva intonaatio

/= sana lausuttu ympäristöä korkeammalta

\= sana lausuttu ympäristöä matalammalta

alleiviivaus= painotettu lausunta

[hakasulkein] = päällekkäispuhuntaa

(.) = mikrotauko – 0.2 sekuntia tai vähemmän

(0.5) = mikrotaukoa pidempi tauko, merkataan puolen sekunnin tarkkuudella.

Joo=ei = kaksi sanaa liittyy toisiinsa tauotta (Jooei)

>nopea< = nopeaa lausuntaa

<hidas> = hidasta lausuntaa

\*kuiskaus\* = ympäristöä hiljaisempi lausunta

HUUTO = (CAPS) äänen voimistaminen

.huoh = piste ennen sanaa – sisään hengittäen lausuttu

.hhh = sisäänhengitys – h = n. 0.1 sekuntia

hhh = uloshengitys – h = n. 0.1 sekuntia

N(h)aurua = ulos hengittäen lausuttu, useimmiten naurahtaan

\$hymyillen\$ = hymyillen (huvittuneesti) lausuttu

#nariseva# = nariseva ääni

@erilainen@ = muu äänen laadun muutos

Kesk- = (väliviiva) sana tai ajatus jää kesken