

JYU DISSERTATIONS 452

Hanna Nykänen

Vammaispalvelun asiakas-työntekijäsuhteen rakentuminen vuorovaikutuksessa



UNIVERSITY OF JYVÄSKYLÄ
FACULTY OF HUMANITIES AND
SOCIAL SCIENCES

JYU DISSERTATIONS 452

Hanna Nykänen

**Vammaispalvelun
asiakas-työntekijäsuhteen
rakentuminen vuorovaikutuksessa**

Esitetään Jyväskylän yliopiston humanistis-yhteiskuntatieteellisen tiedekunnan suostumuksella
julkisesti tarkastettavaksi yliopiston Historica-rakennuksen salissa H320
marraskuun 20. päivänä 2021 kello 12.

Academic dissertation to be publicly discussed, by permission of
the Faculty of Humanities and Social Sciences of the University of Jyväskylä,
in building Historica, auditorium H320, on November 20, 2021 at 12 o'clock noon.



JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO
UNIVERSITY OF JYVÄSKYLÄ

JYVÄSKYLÄ 2021

Editors

Anu Sivunen

Department of Language and Communication Studies, University of Jyväskylä

Ville Korkiakangas

Open Science Centre, University of Jyväskylä

Copyright © 2021, by University of Jyväskylä

ISBN 978-951-39-8914-9 (PDF)

URN:ISBN:978-951-39-8914-9

ISSN 2489-9003

Permanent link to this publication: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-8914-9>

ABSTRACT

Nykänen, Hanna

The communicative construction of client-worker relationship in disability services

Jyväskylä: University of Jyväskylä, 2021, 107 p.

(JYU Dissertations

ISSN 2489-9003; 452)

ISBN 978-951-39-8914-9 (PDF)

Social work plays a key role in ensuring equality for citizens, as successful social work can ensure that marginalized people receive the support and help they need. The route toward the achievement of set welfare policy goals is built both at the level of the institution and management, as well as in the everyday encounters between workers and clients. However, social services also receive criticism from clients due to clients' experiences of inequality and injustice.

The aim of this dissertation is to describe how the client-worker relationship in disability services is constructed discursively through interaction. This research produces information that supports the creation of client-worker relationships and thereby the development of client services and experiences. Specifically, this dissertation consists of four qualitative research articles. The data consist of blog posts written by clients of disability services and their relatives, interviews with disability service workers, and observation data from disability services' client juries. The research also relies on social constructionism and utilizes various discursive methods of analysis.

The results show that the meaning of the client-worker relationship is constructed by the simultaneous negotiation of institutional roles as well as interpersonal expectations and needs, which are rooted in the contradiction between interpersonality and institutionalism. The discourse of the institutional role is associated with a power asymmetry that appears problematic, especially when the meanings constructed by the worker about the client and the client's needs conflict with and overrule the client's own meanings. The conclusions problematize the role of the client-worker relationship in preventing client exclusion from the perspective of building experiences of inclusion and eliminating otherness.

Keywords: Client-worker relationship, disability services, interpersonal communication, relational dialectics, identity, power, conflict

TIIVISTELMÄ

Nykanen, Hanna

Vammaispalvelun asiakas-työntekijäsuhteen rakentuminen vuorovaikutuksessa

Jyväskylä: University of Jyväskylä, 2021, 107 p.

(JYU Dissertations

ISSN 2489-9003; 452)

ISBN 978-951-39-8914-9 (PDF)

Sosiaalityöllä on keskeinen asema kansalaisten tasavertaisuuden varmistamisessa, sillä onnistuneella sosiaalityöllä voidaan taata, että vaikeassa asemassa olevat ihmiset saavat heille kuuluvaa tukea ja apua. Reitti asetettuihin hyvinvointipoliittisiin tavoitteisiin rakentuu niin instituution ja johtamisen tasolla, kuin myös työntekijöiden ja asiakkaiden arkipäivän kohtaamisissa. Kuitenkin myös sosiaalipalvelut saavat asiakkailta osakseen kritiikkiä eriarvoisuuden ja epäoikeudenmukaisuuden kokemuksista.

Tämän väitöskirjan tavoitteena on kuvata, miten vammaispalvelujen asiakkassuhdetta rakennetaan diskursiivisesti vuorovaikutuksessa. Tutkimus tuottaa tietoa, joka tukee asiakas-työntekijäsuhteen rakentumista ja sitä kautta myös asiakaspalvelun ja asiakaskokemuksen kehittämistä. Tämä väitöskirja koostuu neljästä laadullisesta tutkimusartikkelista. Aineistoina tutkimuksessa on käytetty vammaispalvelujen asiakkaiden ja heidän omaistensa blogikirjoituksia, vammaispalvelun työntekijöiden haastatteluja sekä vammaispalvelun asiakasraatien havainnointi aineistoja. Tutkimus nojaa sosiaaliseen konstruktionismiin ja hyödyntää erilaisia diskursiivisia analyysimenetelmiä.

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että vuorovaikutussuhteen merkityksen rakentumiseen vaikuttaa muun muassa yhtäaikainen neuvottelu institutionaalisista rooleista sekä interpersonaalisisista odotuksista ja tarpeista, joka kiteytyy interpersonaalisuuden ja institutionaalisuuden jännitteeseen. Institutionaalisen roolin diskurssiin liitetään valta-asymmetriaa, joka näyttäytyy problemaattisena erityisesti silloin, jos työntekijän rakentamat merkitykset asiakkaasta ja asiakkaan tarpeista ovat ristiriidassa asiakkaan omien merkitysten kanssa. Johtopäätöksissä problematisoidaan tuloksia syrjäytymistä ehkäisevän vuorovaikutuksen viitekehystä analysoiden, millainen on asiakas-työntekijäsuhteen rooli asiakkaan syrjäytymisen ehkäisemisessä osallisuuden ja toiseuden kokemusten rakentumisen näkökulmasta.

Avainsanat: Asiakas-työntekijäsuhde, vammaispalvelu, interpersonaalinen vuorovaikutus, relationaalinen dialektiikka, identiteetti, valta, konflikti

Author's address Hanna Nykänen
Department of Language and Communication Studies
University of Jyväskylä, Finland
hanna.k.nykanen@jyu.fi

Supervisors Docent Leena Mikkola
Department of Language and Communication Studies
University of Jyväskylä, Finland

Professor Anu Sivunen
Department of Language and Communication Studies
University of Jyväskylä, Finland

Professor Emerita Maarit Valo
Department of Language and Communication Studies
University of Jyväskylä, Finland

Reviewers Professor Merja Koskela
School of Marketing and Communication
University of Vaasa, Finland

Professor Kirsi Juhila
Faculty of Social Sciences
Tampere University, Finland

Opponent Professor Merja Koskela
School of Marketing and Communication
University of Vaasa, Finland

ESIPUHE

Tapahtuipa mitä tahansa, en usko, että tulee aikaa, jolloin ihmisten välisellä kohtaamisella ei olisi merkitystä. Väitöskirjatyöni on ollut opettavainen ja avartava matka katsomaan, mitä piilee yksilöiden viestintäkäyttäytymisen takana ja ympärillä sekä miten näkökulma voi muuttua, jos kohdistamme mielenkiintomme yksilöstä vuorovaikutussuhteeseen ja kontekstiin, jossa suhde sijaitsee. Se on opettanut, ettei erilaisten merkitysten rakentuminen ole yksinkertaista ja kuinka usein tämä moniäänisyys jää meiltä huomiotta.

Kiitoksia tälle matkalle mahtuu useita. Ensimmäisenä haluan osoittaa mitä suurimmat kiitokset pääohjaajalleni apulaisprofessori Leena Mikkolalle. Kiitos erityisesti ammattitaitoisesta ja supportiivisesta tavasta ohjata tutkimustyötä eteenpäin. Olet kulkenut rinnallani koko matkan; antanut minun tehdä oivalluksia itsenäisesti, mutta samalla olen jatkuvasti tiennyt, etten koskaan jää ajatusieni kanssa yksin. Kannustuksesi ja rohkaisusi ansiosta olen uskaltanut tehdä valintoja ja rakentanut omaa identiteettiäni tutkijana. Tämä työ ei olisi valmistunut tällaiseksi ilman sinua. Haluan kiittää myös yliopistonopettaja, FT Laura Asuntaa. Kiitos kanssakirjoittamisesta ja siitä, että ohjasit minua maisterivaiheen jälkeen eteenpäin tälle polulle. Ilman sinua en koskaan olisi hoksannut tutkimuksen tekemisen hienoutta. Kiitos sekä Leena että Laura myös yhteisestä hanke-työskentelystä, kanssanne on ollut hyvä tehdä yhteistyötä.

Lämmin kiitos myös väitöskirjatyön aikana minua tukeneelle oppiainneemme väelle professori Anu Sivuselle, lehtori, FT Tarja Valkoselle, sekä professori emerita Maarit Valolle. Kiitos myös kaikille jatko-opiskelijakollegoille ja koko tohtoriseminaarin väelle. Kiitän teitä kaikista niistä arvokkaista kommentista ja innostavista keskusteluista, joita olemme väitöskirjamatkan aikana käyneet. Vaikka olen ollut paljon muualla, on ollut aina ilo palata teidän keskuuteenne.

Väitöskirjatyöni esitarkastajat professori Merja Koskela ja professori Kirsi Juhila ansaitsevat myös mitä suurimmat kiitokset. Kiitos tarkkanäköisistä, asiantuntevista ja kannustavista palautteista. Ne olivat juuri sitä mitä tarvitsin, jotta sain väitöskirjatyötäni kehitettyä vielä pidemmälle. Kiitos kaikesta siitä ajasta, jonka käytitte paneutuen työhöni.

Haluan kiittää tutkimukseni alkutaivalta rahoittanutta Tukilinja - Vammaisten koulutuksen ja työllistämisen tuki ry:tä. Lämpimät kiitokset myös Jyväskylän yliopiston kieli- ja viestintätieteiden laitokselle apurahoista sekä mahdollisuudesta työstää väitöstutkimustani osa-aikaisesti myös työsuhteessa. Kiitos myös nykyisen työpaikkani FinMeas Oy:n toimitusjohtaja, TkT Sami Ylönen, joka olet alusta asti nähnyt tohtorikoulutuksen positiivisessa valossa. Kiitos kaikesta joustamisesta työnteen suhteen, mikä on mahdollistanut minulle tehokkaan väitöskirjatyöskentelyn myös töiden ohella.

Tutkimusta on mahdotonta tehdä ilman aineistoa. Haluankin kiittää myös kaikkia tutkimukseen osallistuneita, niin blogipostausten, haastattelujen kuin havainnointiaineistojenkin osalta. Kiitos myös kaikille aineistonkeruuseen osallistuneille.

Kiitos yhteisöviestinnän opiskelijien aikaiset ystäväni. Jostain syystä teille tieni väitöstutkimuksen pariin tuntui aina selkeämmältä kuin minulle itselleni. Kiitos siitä, että olemme nyt jo 10 vuoden ajan jakaneet tätä akateemista sekä ei-akateemista matkaa. Tästä on hyvä jatkaa.

Kiitos lapsuudenystävilleni siitä, että olette yhä vierelläni. On helpompaa lähteä kokeilemaan omia siipiään, kun tietää, että aina on olemassa porukka, johon kuuluu ja jossa sinut hyväksytään sellaisena kuin olet. On ollut mieletöntä jakaa väitösmatkaani niiden samojen ihmisten kanssa, joiden kanssa on leikkinyt hiekkalaatikolla ja jakanut teini-iän myrskyineen. On ollut myös liikuttavaa nähdä, kuinka vilpittömästi iloisia olette olleet saavutuksestani.

Perheeni ansaitsee kiitoksen siitä, että olen aina saanut kulkea juuri sitä omaa tietäni pitkin ja löytää sellaisen urapolun, joka tuntuu omalta. Kiitos myös karvaiset tutkimusassistenttini Ulpu ja Elsa siitä rajattomasta ilosta, jonka tietokoneen kannen kiinni laittaminen teissä aiheuttaa. Viimeisimpänä kiitos rakas aviomieheni Juuso. Olet nähnyt sen kaiken kirjon, joka tähän matkaan on kuullut ja elänyt kanssani joka ikisen tunteen, jonka tämä matka on herättänyt. Se on ollut korvaamatonta. Olen äärettömän onnekas, sillä olen löytänyt rinnalleni kumppanin, jonka kanssa on samanaikaisesti jännittävää, mutta myös turvallista suunnata kohti omia sekä yhteisiä unelmia.

Jyväskylässä 18.10.2021

Hanna Nykänen

KUVIOT

KUVIO 1	Keskeisten käsitteiden suhteet toisiinsa.....	22
KUVIO 2	Kontrapuntaalisen analyysin vaiheet.....	54
KUVIO 3	Toiminnan seurausten diskurssianalyysin eteneminen	57

TAULUKOT

TAULUKKO 1	Tutkimusasetelma.....	40
TAULUKKO 2	Havainnointiaineiston kuvaus.....	48
TAULUKKO 3	Laadullisen vertailevan analyysin eteneminen.....	59
TAULUKKO 4	Aineistot ja analyysimenetelmät.....	59
TAULUKKO 5	Suhteen identiteettiä rakentavat jännitteet	66

SISÄLLYS

ABSTRACT

TIIVISTELMÄ

ESIPUHE

KUVIOT JA TAULUKOT

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	11
1.1	Tutkimuksen tausta	11
1.2	Vammaispalvelut tutkimuksen kontekstina	13
1.3	Tutkimuksen sijoittuminen viestinnän tutkimuksen kentälle	16
1.4	Tutkimuksen tavoite.....	17
2	INTERPERSONAALISEN ASIAKAS-TYÖNTEKIJÄSUHTEEN RAKENTUMINEN VUOROVAIKUTUKSESSA.....	20
2.1	Vuorovaikutussuhde tutkimuskohteena	20
2.1.1	Vuorovaikutussuhteen käsite	20
2.1.2	Asiakassuhteet	22
2.1.3	Relationaalisen dialektiikan teoria.....	25
2.1.4	Interpersonaaliset konfliktit.....	28
2.2	Vuorovaikutuksessa rakentuva identiteetti.....	32
2.3	Vuorovaikutuksessa rakentuva valta.....	35
3	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	39
3.1	Tutkimusasetelma.....	39
3.2	Sosiaalinen konstruktionismi tieteenfilosofisena taustana	42
3.3	Aineistot ja osallistujat.....	43
3.3.1	Sosiaalinen media tutkimuksen alustana ja some-aineiston muodostaminen	43
3.3.2	Haastatteluaineiston kuvaus ja keruu	45
3.3.3	Havainnointiaineiston keruu ja kuvaus	47
3.4	Analyysimenetelmät.....	49
3.4.1	Diskurssianalyysi.....	49
3.4.2	Kontrapuntaalinen analyysi	52
3.4.3	Toiminnan seurausten diskurssianalyysi.....	55
3.4.4	Laadullinen vertaileva analyysi	57
3.5	Eettinen pohdinta.....	59
4	ALKUPERÄISARTIKKELIT	62
4.1	Artikkelien kuvaus	62
4.2	Sosiaalipalveluiden työntekijöiden ja vammaisten asiakkaiden vuorovaikutuksen diskurssit sosiaalisessa mediassa	63

4.3	Vammaispalvelun asiakas-työntekijäsuhteen relationaaliset jännitteet	65
4.4	Diskursiivinen valtaneuvottelu vammaispalvelun asiakasraadissa.....	67
4.5	Haastavat kohtaamiset vammaispalvelun asiakastyössä.....	69
5	POHDINTA.....	71
5.1	Tulosten koonti	71
5.2	Haastava vuorovaikutus vammaispalvelun asiakassuhteessa	73
5.3	Yhteistyö osallisuutta rakentamassa	76
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	79
6.1	Tutkimuksen arviointi.....	79
6.2	Jatkotutkimusehdotukset	83
6.3	Käytännön kontribuutiot	84
6.4	Päätäntö	86
	SUMMARY.....	88
	LÄHTEET	93
	ALKUPERÄISET JULKAISUT	

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen tausta

Ihmisten yhdenvertaisuus on yksi keskeisimpiä ihmis- ja perusoikeuksia, ja kansalaisten yhdenvertaisuus on yhteiskuntaamme koossa pitävä voimavara. Suomella on hyvä maine tasavertaisena maana, joka pyrkii huolehtimaan kaikista väestöryhmistään ja jossa viranomaiset ovat päteviä ja lahjomattomia. Syrjintä on kielletty Suomen kansallisessa ja Euroopan unionin lainsäädännössä sekä kansainvälisten ihmisoikeussopimusten perusteella (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2021a). Sosiaalityöllä on keskeinen asema kansalaisten tasavertaisuuden varmistamisessa, sillä onnistuneella sosiaalityöllä voidaan taata, että vaikeassa asemassa olevat ihmiset saavat heille kuuluvaa tukea ja apua (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2018). Reitti asetettuihin hyvinvointipoliittisiin tavoitteisiin rakentuu niin instituution ja johtamisen tasolla, kuin myös työntekijöiden ja asiakkaiden arkipäivän kohtaamisissa (Juhila ym. 2021). Asiakastyö on sosiaalityön ytimessä ja usein halu auttaa asiakkaita on myös syynä alalle suuntautumisessa (Lloyd, King & Chenoweth 2002). Viestintäkyvykkyys on läsnä sosiaalityöntekijöiden joka päiväisessä työssä, kuten arviointien teossa, haastatteluissa, ongelmanratkaisussa ja suunnitelmien teossa ja käyttöönotossa (Trevithick 2011). Vuorovaikutuksen taidot ovat myös avainasemassa asiakasvuorovaikutussuhteen rakentamisessa ja ylläpitämisessä.

Aina oikeuksien toteutuminen ei kuitenkaan Suomessakaan ole yksiselitteistä eikä ongelmatonta, ja laajeneva syrjäytyminen on tällä hetkellä suuri haaste Suomelle (Sisäministeriö 2017). Syrjinnästä voivat kärsiä erityisesti erilaisten vähemmistöryhmien, kuten vaikka eri ikäryhmien edustajat, eri kulttuuritaustaiset tai vaikkapa vammaiset ihmiset. Myös sosiaalipalvelut saavat asiakkailta osakseen kritiikkiä eriarvoisuuden ja epäoikeudenmukaisuuden kokemuksista. Kokemuksia voi rakentaa erityisesti epäsymmetrinen valtarakenne, joka on luonnollinen osa sosiaalipalveluita, sillä työntekijöillä on valta tehdä asiakkaiden elämää koskevia päätöksiä (Uggerhøj 2014). Valtarakenteet ilmentyvät ja tulevat nä-

kyviksi asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksessa, joka voi toiseuttaa ja rakentaa kokemuksia toiseudesta. Toiseus kiteytyy yksilön tai ryhmän kokemukselliseen suhteeseen toisiin ihmisiin, ihmisryhmiin ja yhteiskuntaan. (Juhila 2004a.) Tässä tutkimuksessa toiseudella tarkoitetaan yksilön kokemuksia erilaisuudesta, ulkopuolisuudesta sekä erityisesti eriarvoisuudesta, mikä kytkee toiseuden kokemukset negatiiviseen kontekstiin. Toiseuden kokemukset kumpuavat yksilön identiteetistä ja rakenteellisista valtasuhteista, ja ne voivat luoda tai vahvistaa valta-asemia tai alistussuhteita (Julkunen & Rauhala 2013). Toiseuttaminen merkitsee jonkun tai jonkin syrjintää ja me-ajattelusta poissulkemista (Bach 2005). Koska ihmiset rakentavat identiteettejään vuorovaikutuksessa muiden kanssa, on toiseus ja sen mahdollisuus myös aina läsnä.

Asiakassuhteisiin liittyy myös monenlaisia ristipaineita, kuten yhtäaikaisten paine virallisuuteen ja vastavuoroisuuteen (Törrönen 2016) sekä haaste hallinnollisten käytäntöjen soveltamisesta asiakkaiden jokapäiväiseen elämään (Hjörne, Juhila & Nijnatten 2010). Asiakkaiden kuvaamia vuorovaikutuksen haasteita ovat puolestaan asiakkaille puhuttaessa sosiaalityöntekijöiden hyökkäävä tyyli ja empatian puute (Forrester ym. 2008) sekä vaikeiden asioiden puheeksi ottaminen (Nijnatten, Hoogsteeder, Suurmond 2001). Beresfordin, Croftin ja Asdheadin (2008) mukaan asiakkaat puolestaan toivoisivat ystävyysuhteen kaltaista vuorovaikutusta: he kaipaavat hyväksytyksi tulemistä, ymmärrystä, välittämistä, avoimuutta, kuuntelua ja arvostusta. Sosiaalialalla vuorovaikutusta haastaa siis niin institutionaaliset jännitteet ja rakenteet kuin myös suhdetasolla tapahtuva luottamuksen rakentaminen.

Vammaispalvelujen kontekstissa vuorovaikutussuhteen rakentuminen on erityisen tärkeää, sillä vammaispalvelujen työntekijöiden ja heidän asiakkaidensa vuorovaikutus on usein toistuvaa ja pitkäkestoista (Krokkfors & Lampinen, 2019). Koska osallisuuden kokemukset rakentuvat vuorovaikutuksessa (Asunta & Mikkola 2019), voi työntekijällä olla suurikin mahdollisuus olla mukana rakentamassa asiakkaan kokemuksia osallisuudesta ja yhdenvertaisuudesta. Vuorovaikutuksessa syntyvät kokemukset vaikuttavat myös siihen, miten vammaispalvelujen asiakas näkee itsensä toimijana, arvostaa itseään ja uskoo vaikutusmahdollisuuksiinsa (Notko 2016). Tällaiset kokemukset itsestä ja omista mahdollisuuksista heijastuvat myös takaisin vuorovaikutussuhteeseen ja siihen, miten koemme identiteettimme suhteessa vuorovaikutussuhteen toiseen osapuoleen, eli tässä tutkimuksessa vammaispalvelujen työntekijään.

Vaikka aikaisimmissa tutkimuksissa sosiaalialan asiakastyö on tunnistettu jännitteiseksi ja vuorovaikutuksessa on huomattu olevan haasteita, ei asiakastyöntekijäsuhdetta ole juurikaan tutkittu viestintäteoreettisista lähtökohdista käsin. Asiakassuhteen viestintäteoreettinen tarkastelu on tärkeää, sillä vuorovaikutussuhdetta merkityksennetään, rakennetaan, ylläpidetään ja siitä uudelleen neuvotellaan jatkuvasti nimenomaan vuorovaikutuksessa. Tässä tutkimuksessa sosiaalialan asiakasvuorovaikutusta tarkastellaan viestintäteoreettisesti interpersonaalisen viestinnän tasolla ja keskitytään asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutussuhteeseen vammaispalvelujen kontekstissa. Tutkimuksen tavoitteena on kuvata, miten vammaispalvelujen asiakassuhdetta rakennetaan diskursiivisesti

vuorovaikutuksessa. Tutkimus tuottaa tietoa, joka tukee asiakas-työntekijäsuhteen rakentumista ja sitä kautta myös asiakaspalvelun ja asiakaskokemuksen kehittämistä. Tämä tutkimus tehtiin osana Marginaalista osallisuuteen – syrjäytymistä ehkäisevä palveluviestintä –hanketta, ja tässä osassa hanketta keskityttiin erityisesti siihen, kuinka vammaispalvelujen asiakas-työntekijäsuhde rakentuu vuorovaikutuksessa. Tutkimuksen johtopäätöksissä problematisoidaan tuloksia syrjäytymistä ehkäisevän palveluviestinnän viitekehuksesta analysoiden, millainen on asiakas-työntekijäsuhteen rooli syrjäytymisen ehkäisemisessä osallisuuden ja toiseuden kokemusten rakentumisen näkökulmasta.

1.2 Vammaispalvelut tutkimuksen kontekstina

Vammaisuutta on tarkasteltu sekä sosiaalisen mallin että lääketieteellisen mallin kautta. Lääketieteellisessä mallissa vammaisuus yksinkertaistetusti mielletään yksilön ruumiilliseksi tai henkiseksi toimintarajoitteeksi. Tässä tutkimuksessa vammaisuutta määritellään kuitenkin sosiaalisen mallin kautta sosiaalisena konstruktiona, jolloin vammaisuuden ongelmallisuus kiteytyy yhteiskunnan käytäntöihin (Vehmas 2012.) Sosiaalisen mallin mukaisesti vammaisuus määritellään siis yksilön ja yhteiskunnan välisenä suhteena (Terveysten ja hyvinvoinninlaitos 2021b), jolloin vammaisuus rakentuu aina yksilön ja yhteiskunnan sekä yhteisöjen normien ja asenteiden neuvottelussa, eikä ole toimintarajoitteisen henkilön oma ominaisuus. Vammaisuus kiteytyy niihin esteisiin ja rajoitteisiin, jotka syntyvät suhteessa ympäröivään yhteiskuntaan. Myös YK:n vammaissopimuksessa vammaisuuden määritelmässä korostuu näkemys vammaisuudesta yksilön ja yhteiskunnan välisenä suhteena. Viimeisin virallinen kansainvälinen määritelmä vammaisuudesta on YK:n vammaissopimuksessa (Convention on the Rights of Persons with Disabilities, 2006): "Vammaisiin henkilöihin kuuluvat ne, joilla on sellainen pitkäaikainen ruumiillinen, henkinen, älyllinen tai aisteihin liittyvä vamma, joka vuorovaikutuksessa erilaisten esteiden kanssa voi estää heidän täysimääräisen ja tehokkaan osallistumisensa yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa." Koettu vammaisuus on puolestaan ympäristön tuottaman sosiaalisen, rakenteellisen ja yhteiskunnallisen vammaisuuden ja yksilön fyysisen ja psyykkisen vammaisuuden summa (Reeve 2002). Sosiaalis-relaationaalista näkökulmasta tarkasteltaessa vammaisuuden peruskäsitteisiin kuuluu myös disablismi eli vammaistaminen (Thomas 2004), joka tarkoittaa vammaisen ihmisen tietoista tai tiedostamatonta syrjintää.

Oikeusperustaisen ajattelutavan mukaan vammaisilla henkilöillä on täysin samat oikeudet kuin kaikilla muillakin, joka tarkoittaa myös yhdenvertaista osallistumista yhteiskuntaan. Jotta oikeusperustainen ajatustapa käytännössä toteutuisi, tulee ympäröivän yhteiskunnan poistaa vammaisten ihmisten elämisen ja osallistumisen esteitä. (Nurmi-Koikkalainen, 2017.) Vaikka kehitystä tapahtuu, on osallistumisen esteitä vielä olemassa. Vammaispalvelujen tavoitteena onkin tuottaa palveluita, joilla helpotetaan vammaisten ihmisten kykyä selviytyä joka

päiväisestä elämästään sekä tukea työ- ja toimintakykyä ja omatoimisuutta. Suomessa sosiaali- ja terveysministeriö vastaa vammaisten henkilöiden hyvinvoinnin ja terveyden edistämisestä, sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kehittämisestä ja toimeentulon turvaamisesta. (Sosiaali- ja terveysministeriö, n.d.) Vammaispalvelulain 1. pykälän mukaisesti vammaispalvelujen toteuttamisvastuu on kuitenkin kunnilla ja tämän palvelun tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021a).

Vammaispalvelujen arkityö on hyvin moninaista ja työtehtävät voivat järjestäytyä eri lailla riippuen esimerkiksi organisaation koosta ja resursseista. Vammaispalvelun työtehtävien laajaa kirjoa kuvaa myös se, että asiakasryhmä voi koostua mistä ikäluokasta vain, kun sosiaalityö tavanomaisesti jäsennetään lapsi-, aikuis- ja vanhussosiaalityöhön. Käytännön työ kulminoituu usein asiakkaille järjestettävien palveluiden suunnitteluun ja toteutukseen. Vammaispalvelun työntekijä onkin asiantuntija vammaispalvelulakiin liittyvissä tukitoimissa, ja lakien tulkinta ja soveltaminen ovat yksi keskeinen osa heidän työtään. Yksinkertaistetusti palveluprosessi etenee asiakkaan lähettämästä kirjallisesta hakemuksesta yhteydenottoon vammaispalvelulain mukaisessa määräajassa ja siitä työntekijän tekemään kotikäyntiin ja sen perusteella tehtävään arvioon. Kokonaisuuden perusteella laaditaan palvelusuunnitelma sekä tehdään päätökset haetuista palveluista ja tukitoimista. Palvelusuunnitelmien sisällöt sisältävät erilaisia merkityksiä ja oletuksia asiakkaasta ja välittävät profession luomaa kuvaa vammaisuudesta. Vammaisuuden määrittäminen on tärkeää, sillä jos vammaisuuteen liittyviä tunteita ja merkityksiä ei tunnisteta ja ymmärretä, ne voivat johtaa toiseutta luovien työtapojen ja kielen käyttämiseen. (Autio & Nurmi-Koikkalainen 2015.) Tämä koskee niin palvelusuunnitelmia kuin asiakastapaamisiakin. Myöhemmin tehdään säännöllisesti arviointia palvelun toimivuudesta ja tarvittaessa tehdään muutoksia palvelujen toteutukseen.

Työnkuvaan liittyy myös erilaista ohjausta ja neuvontaa ja työ koostuu toimistotyön ohella pitkälti asiakastapaamisista. Tapaamisista suuri osa on kotikäyntejä. Työntekijät tekevät yhteistyötä myös esimerkiksi kotihoidon, sairaaloiden ja vammaisjärjestöjen kanssa. Erityispiirteenä verrattuna muihin sosiaalityön tehtäväaloihin on myös se, että vammaispalvelun asiakkuudet ovat erityisen pitkäkestoisia, sillä asiakkuus voi alkaa esimerkiksi vammautumisesta, vammaisena syntyemisestä tai pitkäaikaissairauteen sairastumisesta. Asiakkuus voi olla tiettyinä aikoina aktiivisempi kuin toisina, mutta varsinaisesti asiakkuus päättyy vasta asiakkaan paikkakunnalta muuttoon tai kuolemaan. Vammaispalvelun työntekijöillä on useimmiten sosiaalityöntekijän tai sosionomin koulutus.

Yksi eurooppalaisen sosiaalityön tavoitteista on asiakkaiden osallistaminen sosiaalipalveluissa (Beresford & Croft 2004; Matthies 2014). Myös vammaissosiaalityön yhtenä tehtävänä on palvelujen ja tukitoimien avulla edistää vammaisten henkilöiden mahdollisuuksia osallistua yhteiskuntaan yhdenvertaisena jäsenenä ja ehkäistä sekä poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä (Vammaispalvelulaki 3.4.1987/380, 1 §). Suomi on sitoutunut vammaissopimuksen

puitteissa neuvottelemaan vammaisten ihmisten kanssa kaikissa vammaisia henkilöitä koskevista päätöksistä ja heitä on aktiivisesti osallistettava. Tässä yhteydessä osallisuus on määritelty ”jonkin yhteisön jäsenen olemista ja toimimista niin, että syntyy kokemus yhteisöön kuulumisesta. Osallisuus toteutuu yksilön ja yhteisön välisessä vuorovaikutuksessa.” (Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos 2021c.) Osallisuuden kokemukset rakentuvat vuorovaikutuksessa, joten näin ollen vuorovaikutus ja asiakas-työntekijäsuhde ovat avainasemassa osallisuuden kokemusten tukemisessa. Osallistavassa toiminnassa on kuitenkin aina myös mahdollisuus tahalliseen tai tahattomalla toiseuttamiseen ja siksi prosessien lisäksi tulisi tarkastella toimintaa vuorovaikutuksen tasolla. Tässä tutkimuksessa vammaispalvelujen asiakkaiksi mielletään niin vammaiset asiakkaat kuin heidän omaishoitajansa, sillä omaishoitajilla voi olla iso rooli asiakkuudessa sekä asioiden hoitamisessa. Näin on usein esimerkiksi kehitysvammaisten ihmisten omaishoitajien kanssa.

Tutkimuksen saralla vammaistutkimuksen kenttä on hyvin kansainvälinen ja monitieteinen. Vammaistutkimuksen piirissä tehdään niin yhteiskuntatieteellistä, humanistista, kasvatustieteellistä kuin myös oikeustieteellistä tutkimusta. (Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos 2020.) Tämän monialaisuuden seurauksena vammaistutkimuksen painopisteet voivatkin vaihdella vaikkapa vammaisten ihmisten arkielämästä ja vammaisten ihmisoikeuksista, hyvinvointiin sekä ruumiillisuuteen. Vuorovaikutussuhteiden tasolla vammaistutkimuksessa on tarkasteltu esimerkiksi vammaisten ihmisten sisaruutta (esim. Carter, Carlton & Travers 2020; Leane 2020), ystävyyttä (esim. Hurd, Evans & Rendvik 2018) ja vanhemmuutta (esim. McConnel, Feldman & Aunos, 2017). Näitä teemoja ei ole kuitenkaan tarkasteltu viestintäteoreettisista näkökulmista.

Sosiaalityön alalla on keskusteluanalyysin keinoin tutkittu vammaisen henkilön ja henkilökohtaisen avustajan autonomian hallintaa keskinäisessä suhteessa sekä yhteistä päätöksen tekoa (Dowling ym. 2018). Vammaispalvelun työntekijän ja asiakkaan suhdetta on käsitelty yhteiskunnallisessa kehyksessä professionaalisen vallan, professionaalisen vammaisen ihmisen vallan sekä vammaisten ihmisten vallan kehittymisen näkökulmasta (French & Swain, 2001). Myös vammaisten ihmisten asiakasosallisuutta ja yhdenvertaisia käytäntöjä on tutkittu ja niiden pohjalta vahvistettu vammaistyön erityisosaamista (Kivistö & Nygård, 2019). Työntekijän ja asiakkaan sosiaalisen vuorovaikutuksen merkitys on kuitenkin huomattu havainnoitaessa syvästi kehitysvammaisten ihmisten mahdollisuuksia yhteisyyden kokemukseen suomalaisissa ryhmäkodeissa. Mietinen (2020) huomasi, että yhteisyyden kokemusta tukeakseen asiakkaat tarvitsivat ympärilleen ihmisiä, jotka tunnistavat heidän tapansa olla sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja ovat aktiivisia ottamaan heihin kontaktia näillä tavoilla. Vammaispalvelun työntekijän sekä asiakkaan vuorovaikutussuhde on kuitenkin jäänyt niin kotimaisessa kuin kansainvälisessä tutkimuskentässä kovin vähälle huomiolle.

1.3 Tutkimuksen sijoittuminen viestinnän tutkimuksen kentälle

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutussuhdetta sekä heidän vuorovaikutustaan vammaispalveluissa. Teoreettisesti tutkimus kiinnittyy viestinnän tutkimuksen sosiokulttuuriseen traditioon. Sosiokulttuurinen traditio on tulkitseva paradigma, jonka mukaan vuorovaikutus nähdään sosiaalisena prosessina, jossa merkityksiä konstruoidaan yhdessä. Makrotason ilmiöt, kuten sosiaalinen järjestys luodaan, toteutetaan, ylläpidetään ja uudelleen neuvotellaan mikrotason vuorovaikutuksessa. (Craig 1999.) Vuorovaikutusemmekaan ei ole olemassa tyhjiössä, vaan olemassa olevat yhteisesti jaetut diskurssit vaikuttavat vuorovaikutukseemme. Siispä laajemmat makrotason ilmiöt vaikuttavat mikrotason vuorovaikutukseen, mutta makrotason ilmiöitä myös jatkuvasti uudelleen tuotetaan vuorovaikutuksessa. (Baxter 2011.) Jaettujen sosiokulttuuristen merkitysten puute on avainasemassa rakentamassa monia vuorovaikutuksen haasteita, konflikteja ja väärinymmärryksiä (Craig 1999).

Tutkimuskohteena tässä väitöstutkimuksessa on interpersonaalinen vuorovaikutus. Kaikki interpersonaalisen vuorovaikutuksen ja interpersonaalisen vuorovaikutussuhteen määritelmät painottavat vastavuoroista vuorovaikutusprosessia, mutta vaihtelu näkyy erityisesti siinä, millainen konteksti mielletään interpersonaalisen vuorovaikutuksen piiriin (Burleson 2010). Esimerkiksi Beebe ym. (2002) painottavat läheisiä vuorovaikutussuhteita, kun taas Trenholm ja Jensen (2013) puhuvat vain yleisesti kahden henkilön välisestä vuorovaikutuksesta. Burleson (2010) määrittelee interpersonaalisen vuorovaikutuksen, sosiaaliseksi vuorovaikutukseksi, jonka keskiössä on viestien tuottamisen ja tulkinnan prosessit. Hänen mukaansa interpersonaalinen vuorovaikutus on kompleksi tilanteinen prosessi, jossa ihmiset, joiden välillä on viestintäsuhde vaihtavat viestejä tavoitteena luoda jaettuja merkityksiä ja saavuttaa sosiaalisia tavoitteita. Hän ei siis ota kantaa siihen, onko kyseessä läheinen interpersonaalinen suhde, vaan korostaa sitä, että interpersonaalinen vuorovaikutus on ihmisten välistä vuorovaikutusta. Burlesonin (2010) määritelmä ei kuitenkaan tuo esille vuorovaikutuksen konstitutiivista luonnetta. Tässä tutkimuksessa nähdään, ettei vuorovaikutus ole vain väline, jonka avulla jaetaan merkityksiä ja saavutetaan tavoitteita, vaan merkitykset ja tavoitteet itseasiassa konstituoidaan eli niitä rakennetaan ja ne rakentuvat vuorovaikutuksessa (Deetz 1994).

Myers, Seibold ja Park (2011) korostavat, että interpersonaalinen vuorovaikutus ja interpersonaaliset vuorovaikutussuhteet kuuluvat työelämänkin kontekstiin. Esimerkiksi johtaja-alaisuudet, tunteiden hallinta ja valta ja kontrolli mielletään tiukasti limittyvän interpersonaalisen vuorovaikutuksen kanssa (Krone, Kramer & Sias 2010). Heidänkin jaottelussaan asiakassuhdetutkimus jää sivuun, mutta Ford (2001) korostaa, että asiakassuhteiden vuorovaikutuksen dynamiikkaa tulisi käsitellä laaja-alaisemmin. Fordin (2001) mukaan Gutek (1995) jakaa asiakasvuorovaikutuksen pitkäaikaisiin ja sitoutuneisiin asiakassuhteisiin sekä satunnaisiin asiakaskohtaamisiin. Pitkäaikaisessa asiakassuhteessa koros-

tuu luottamuksen rakentaminen sekä yhteinen jaettu historia. Mikäli asiakastyötä käsittelee enemmän vain asiakaskohtaamisina asiakassuhteen sijaan, korostuu työssä nopeus, tehokkuus ja ennalta harjoitettu vuorovaikutus.

Tämän tutkimuksen keskiössä professionaalinen suhde vammaispalvelun asiakkaan ja työntekijän välillä, jota käsitellään interpersonaalisen suhteenä. Professionaalilla vuorovaikutussuhteella tarkoitetaan vuorovaikutussuhdetta, jossa toinen osapuoli on alansa ammattilainen ja näin ollen asiantuntijasuhteessa toiseen henkilöön. Professionaaliseen suhteeseen liittyy kontekstinsa puolesta lähtökohtaisesti jonkinlaista vallan asymmetriaa sekä institutionaalisia tavoitteita, jotka korostavat suhteen jännitteisyyttä (Gerlander & Isotalus, 2010). Hyvinvointiin liittyvissä asiantuntijan ja asiakkaan välisessä suhteessa interpersonaalisen vuorovaikutuksen merkitys on olennainen (Thompson, Robinson & Brasher 2011).

Sosiaaliolla vuorovaikutusta on tutkittu jo 1900-luvulta asti (Juhila 2004b), mutta viestinnän alalla sosiaalialan interpersonaalisten suhteiden ja vuorovaikutuksen tutkimus on vielä vähäistä. Terveysviestinnän kontekstissa, jossa asiakassuhteet muistuttavat paljon sosiaalialan asiakassuhteita, asiakassuhdetta on tutkittu runsaasti (esim. Street 2003; Thompson, Robinson & Brasher 2011; Duggan & Thompson 2014) ja samankaltaisuuksiensa vuoksi tässä väitöstutkimuksessa tarkastellaan sosiaalialan asiakassuhdetta terveysviestinnän kirjallisuuteen peilaamalla. Vuorovaikutuksen yhteyden ymmärtäminen tavoitteiden saavuttamiseen on lisännyt interpersonaalisen vuorovaikutuksen roolia terveysviestinnän tutkimuksessa. Esimerkiksi neuvottelut tilanteen merkityksestä ja usein sen epävarmuudesta, osapuolten avoimuus sekä asiakkaan osallistuminen ovat tärkeitä interpersonaalisen vuorovaikutuksen tutkimuksen teemoja terveysviestinnän alueella. (Thompson, Robinson & Brasher 2011.) Kuitenkin sosiaalipalveluiden asiakastutkimukset ovat vielä vähemmistössä interpersonaalisen viestinnän tutkimuksessa, vaikka vuorovaikutussuhteissa on useita samankaltaisia piirteitä muiden terveydenhuollon suhteiden kanssa. Näin ollen myös sosiaalipalveluiden tavoitteiden saavuttamisessa interpersonaalilla vuorovaikutuksella voi olla suuri merkitys.

Tämä tutkimus kontribuoi viestinnän tutkimuksen sosiokulttuuriseen tutkimustraditioon tarkastelemalla asiakassuhdetta vuorovaikutuksessa rakentavana ja kiinnittyä terveysviestinnän tutkimusalueelle laajentamalla tutkimusta vammaispalvelun kontekstiin, joka on jäänyt tutkimuksissa muuta terveysviestintää vähemmälle huomiolle. Tutkimuksen keskiössä on professionaalinen interpersonaalinen vuorovaikutus sekä professionaalinen vuorovaikutussuhde.

1.4 Tutkimuksen tavoite

Sosiaali- ja terveystoimen työntekijät ovat avainasemassa hyvinvoinnin ja pahoinvoinnin rajapinnassa ja he tekevät haastavaa perustyötä sote-uudistuksen, digitalisaatioon liittyvien haasteiden, työvoimaresurssien ja monien muiden pai-

neiden alaisena. Myös asiakassuhteeseen kohdistetut paineet yhtäaikaan vi-
rallisuuteen ja vastavuoroisuuteen (Törrönen ym. 2016) sekä hallinnollisten käy-
töntöjen soveltaminen asiakkaiden jokapäiväiseen elämään (Hjörne, Juhila & Nij-
natten 2010) haastavat asiakasvuorovaikutusta. Vammaispalvelussa heidän roo-
linsa ytimessä kaiken perustuksen lisäksi on mahdollisuudet osallistua asiakkaiden
osallisuuden kokemusten sekä suhteen identiteetin rakentamiseen. Asiakkaan ja
työntekijän välisen vuorovaikutussuhteen rakentuminen vuorovaikutuksessa on
tunnistettu (ks. esim. Juhila 2006), mutta asiakas-työntekijäsuhdetta vammais-
palvelussa ei ole toistaiseksi tutkittu viestintäteoreettisista lähtökohdista käsin.
Tämä tutkimus keskittyy asiakas-työntekijäsuhteen interpersonaaliseen vuoro-
vaikutukseen vammaispalvelun kontekstissa. Tutkimuksen tavoitteena on ku-
vata, miten vammaispalvelujen asiakassuhdetta rakennetaan diskursiivisesti
vuorovaikutuksessa. Tavoitteen saavuttamiseksi tutkimuksessa tarkastellaan,
miten identiteettejä ja vuorovaikutusta representoidaan sekä miten suhteen iden-
titeettiä rakentavat relationaaliset jännitteet manifestoituvat puheessa. Tarkaste-
lun keskiössä on myös vuorovaikutuksessa tapahtuvat valtaneuvottelut, sekä
haastavat tilanteet ja näiden tilanteiden hallintakeinojen tunnistaminen. Näitä
näkökulmia tarkastelemalla tuotetaan sovellettavaa tietoa, joka mahdollistaa
asiakas-työntekijäsuhteen ja sitä kautta myös asiakaspalvelun kehittämisen.

Tutkimukseni koostuu neljästä eri osatutkimuksesta, joissa tarkastellaan 1)
sosiaalipalveluiden asiakasvuorovaikutukseen liittyviä diskursseja, 2) asiakas-
työntekijäsuhteeseen liittyviä kilpailevia diskursseja, 3) valtaneuvottelun diskur-
siivisia strategioita sekä 4) käsityksiä haastavaksi koetuista vuorovaikutustilan-
teista. Näin päästään myös tuottamaan tietoa siitä, millaiseksi asiakas-työnteki-
jäsuhte vuorovaikutuksessa merkityksentyy sekä millaiset viestinnälliset tekijät
haastavat asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta. Ensimmäisen osatut-
kimuksen tavoitteena on tunnistaa diskursseja, jotka ilmenevät sosiaalipalveluja
käyttävien vammaisten asiakkaiden ja heidän omaistensa keskustelussa. Osatut-
kimuksen kautta pyritään tuomaan esille asiakkaiden sosiaalisessa mediassa esit-
tämät representaatiot asiakkaista itsestään, työntekijöistä sekä asiakkaiden ja
työntekijöiden välisistä vuorovaikutustilanteista sekä korostaa sitä, että vuoro-
vaikutustilanteilla on suuri merkitys identiteetin rakentumiselle. Toisessa osa-
tutkimuksessa tavoitteena on tutkia, millaiset asiakas-työntekijäsuhteeseen liit-
tyvät diskurssit manifestoituvat sosiaalityöntekijöiden puheessa ja minkälaisia
merkityksiä ne luovat vuorovaikutussuhteelle. Osatutkimus kaksi kuvaa asia-
kas-työntekijäsuhteeseen liittyviä relationaalisia jännitteitä, sekä niiden vuoro-
vaikutuksessa muovautuvaa vuorovaikutussuhteen identiteettiä.

Kolmas osatutkimus tarkastelee vallan dialektista luonnetta. Osatutkimuk-
sen tavoitteena on kuvata potentiaalista vallan epätasapainoa ja analysoida,
kuinka institutionaaliset roolit tukevat tai estävät yhteistyömahdollisuuksia asia-
kasraadin kokouksissa. Näin tuotetaan lisää ymmärrystä siitä, miten osallistami-
sen keinot saattavat pahimmillaan myös vahvistaa toiseuden kokemuksia ja
jäädä vain pseudo-osallistamisen tasolla. Osatutkimuksessa neljä tavoitteena
ymmärtää, miten vammaispalvelun työntekijät kuvaavat haastavia kohtaamisia
asiakkaiden kanssa ja kuinka he pyrkivät niitä hallitsemaan. Tämä osatutkimus

kuvaa, millaisen vuorovaikutuskäyttäytymisen työntekijät kokevat hankalaksi ja millaiset relationaaliset prosessit voivat rakentaa tällaista vuorovaikutuskäyttäytymistä. Tämä osatutkimus lisää ymmärrystä myös kuvatuista hallintastrategioista.

Tällä tutkimuksella halutaan osoittaa, että asiakas-työntekijäsuhteella on merkittävä rooli niin työssä onnistumisessa, asiakastyytyväisyydessä kuin myös isommassa kuvassa asiakkaiden marginalisaation ehkäisemisessä sekä osallistamisen tukemisessa.

2 INTERPERSONAALISEN ASIAKAS-TYÖNTEKI-JÄSUHTEEN RAKENTUMINEN VUOROVAIKUTUKSESSA

2.1 Vuorovaikutussuhde tutkimuskohteena

2.1.1 Vuorovaikutussuhteen käsite

Vuorovaikutussuhde määritellään toistuvaksi vuorovaikutukseksi ihmisten välillä, jossa rakennetaan ja ylläpidetään jaettuja merkityksiä – kuten merkitystä itse vuorovaikutussuhteesta (Manning 2014). Suhde siis rakentuu ja siitä neuvotellaan jatkuvasti vuorovaikutuksessa. Usein vuorovaikutussuhde nähdään suhteellisen pysyvänä ja osapuolilleen merkityksellisenä suhteena, jossa koetaan yhteenkuuluvuutta (Sias 2009). Knappin & Vangelistin (2009) mukaan odotukset ja tavoitteet vaikuttavat siihen, millainen vuorovaikutussuhde osapuolten välille rakentuu. Esimerkiksi kulttuuriin ja yhteiskuntaan sidonnaiset normit rooleista voivat luoda odotuksia myös vuorovaikutussuhteen rooleista. Baxterin ja Braithwaiten (2008) mukaan interpersonaalisen vuorovaikutuksen tutkimus voidaan jakaa postpositivistiseen, tulkinnalliseen sekä kriittiseen perinteeseen todellisuuskäsitystensä perusteella. Postpositivistisessä tutkimuksessa nojataan perinteisesti objektiiviseen todellisuuskäsitykseen ja syyseuraussuhteisiin, kun taas tulkinnallisuuden mukaan todellisuus on subjektiivista ja sosiaalinen maailmamme rakentuu monista erilaisista todellisuuksista. Kriittisessä lähestymistavassa tarkastellaan todellisuutta luovia sosiaalisia rakenteita, jotka usein palvelevat enemmän joitain osapuolia. Tässä tutkimuksessa vuorovaikutussuhdetta tarkastellaan tulkinnallisen perinteen todellisuuskäsityksen mukaisesti.

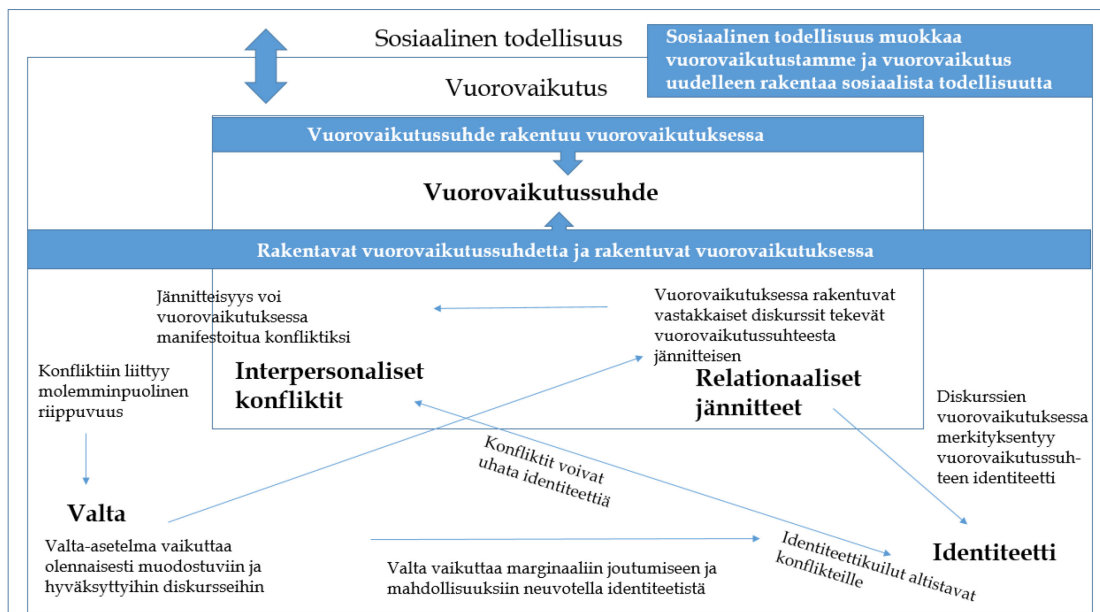
Vuorovaikutussuhteiden kehittymistä on tutkittu runsaasti postpositivistiseen paradigmaan nojaavasta vaihemallista käsin (Knapp & Vangelist 2009) Vuorovaikutussuhteen kehittymistä on usein kuvattu erilaisin vaihemallein, jonka avulla pyritään kuvaamaan, miten vuorovaikutus muuttuu osapuolten tutustu-

essa toisiinsa paremmin tai kun aiempi läheinen vuorovaikutussuhde alkaa kuihtua. Tulkinnallisen perinteen kanssa samanlaisen todellisuuskäsityksen jakavan dialogisen näkökulman mukaan vuorovaikutussuhteen kehittyminen on eneminkin vuorovaikutussuhteen prosessi (relationship process) tai vuorovaikutussuhteen vaihtelua (relationship change) (Baxter & Montgomery 1996). Tällöin vuorovaikutussuhteen kehittyminen ei seuraa kaavamaisista rakennetta, vaan on dynaaminen jokaiseen suuntaan liikkuva prosessi. Baxterin (2011) mukaan vuorovaikutussuhteen rakentuminen ja ylläpito vaativat jatkuvaa vuorovaikutuksessa tapahtuvaa relationaalista merkityksentämistä (relational meaning making), johon vaikuttaa myös ympäröivä kulttuuri ja yhteiskunnan rakenteet. Vuorovaikutussuhde on siis olemassa osapuolten välisessä vuorovaikutuksessa, jolloin muutokset vuorovaikutuksessa muuttavat myös vuorovaikutussuhteen identiteettiä: näissä neuvotteluissa rakennamme ja muokkaamme niin vuorovaikutussuhteen, kuin myös suhteen osapuolten identiteettejä. (Baxter 2011.) Näin myös interpersonaalisessa vuorovaikutuksessa jatkuvasti uudelleen neuvotellaan merkityksistä, identiteeteistä ja suhteesta itsestään.

Interpersonaalisen viestinnän teoriat Baxter ja Braithwaite (2008) jakavat yksilö-, vuorovaikutus- tai vuorovaikutussuhdekeskeisiin teorioihin. Yksilökeskeisissä teorioissa paneudutaan siihen, miten yksilöt suunnittelevat, tuottavat ja käsittelevät interpersonaalisia viestejä. Vuorovaikutuskeskeisessä tutkijat ovat ensisijaisesti kiinnostuneita tavoista, joilla merkityksiä, normeja, rooleja ja sääntöjä rakennetaan vuorovaikutuksessa (Littlejohn & Foss 2005), kun taas vuorovaikutussuhdekeskeisessä keskitytään siihen, mikä on vuorovaikutuksen rooli vuorovaikutussuhteen kehittymisessä, ylläpidossa tai päättämisessä. Interpersonaalisen vuorovaikutuksen relationaalista eli suhdekeskeistä ulottuvuutta voidaan sanoa myös relationaaliseksi vuorovaikutukseksi. (Braithwaite & Baxter 2008.) Relationaalisisessa viestinnässä rakennetaan suhteen relationaalisia tavoitteita sekä suhteeseen liittyviä merkityksiä (Valo & Mikkola 2020), ja vielä suuremmassa mittakaavassa miten koko vuorovaikutussuhde konstituoidaan vuorovaikutuksessa (Baxter 2004).

Tutkimuksen keskeiset käsitteet ja niiden suhteet on kuvattu kuviossa 1. Tässä tutkimuksessa interpersonaalinen vuorovaikutussuhde määritellään toistuvassa vuorovaikutuksessa rakentuvaksi kahden tai useamman osapuolen väliseksi dynaamiseksi prosessiksi. Interpersonaalinen vuorovaikutus ymmärretään puolestaan kahden tai useamman osapuolen väliseksi vastavuoroiseksi prosessiksi, jossa neuvotellaan merkityksistä, identiteeteistä sekä suhteista. Tällöin interpersonaaliseksi vuorovaikutukseksi voidaan katsoa myös institutionaalisessa kontekstissa professionaalisissa suhteissa tapahtuva vuorovaikutus. Interpersonaalista vuorovaikutusta tarkastellaan niin vuorovaikutuksen kuin vuorovaikutussuhteen tasolla ja sitä lähestytään tulkinnallisesta viitekehyksestä käsin. Tutkimuksen keskiössä on kysymys: kuinka asiakas-työntekijäsuhdetta rakennetaan vuorovaikutuksessa, eikä niinkään millaista on vuorovaikutus asiakas-työntekijäsuhhteessa.

Tässä tutkimuksessa ymmärrän, että vuorovaikutussuhde ja sen identiteetti konstituoidaan vuorovaikutuksessa. Tutkimuksessa tarkastellaan vuorovaikutussuhdetta vuorovaikutuksessa tuotettavien diskurssien kautta. Diskurssilla tässä tutkimuksessaan tarkoitetaan merkitysten ja niiden välisten suhteiden kokonaisuutta, eli merkityssystemiä, joka syntyy sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja joka vaikuttaa sosiaaliseen todellisuuteen (Baxter 2011). Relationaaliset jännitteet, valtasuhteet ja interpersonaaliset konfliktit ovat luonnollinen osa vuorovaikutussuhdetta, ja niitä ylläpidetään ja muokataan ja niistä neuvotellaan jatkuvasti vuorovaikutuksessa. Näin ollen niistä neuvottelemalla neuvotellaan myös jatkuvasti vuorovaikutussuhteen identiteetistä.



KUVIO 1 Keskeisten käsitteiden suhteet toisiinsa

2.1.2 Asiakassuhteet

Vuorovaikutuksella on tärkeä rooli työelämässä: vuorovaikutuksessa rakennamme yhteistä ymmärrystä ja ratkomme erilaisia työhön liittyviä haasteita (Valo & Mikkola 2020). Työelämän interpersonaalilla vuorovaikutussuhteella tarkoitetaan tässä tutkimuksessa ihmisten välisiä työhön liittyviä vuorovaikutussuhteita, kuten mm. johtaja–alaisyhteistyä, työtovereiden välisiä vertaissuhteita ja asiakassuhteita (Sias 2009), jotka rakentuvat vuorovaikutuksessa toistuvuuden, yhdessä vietetyn ajan sekä yhteyden kokemuksen myötä (Sias, Krone & Jablin 2002). Vuorovaikutuksessa tehtäväkeskeiset, relationaaliset sekä osapuolten identiteettiin liittyvät tavoitteet ovat jatkuvasti läsnä (Clark & Delia 1979). Koska työelämän suhteet ovat luonnostaan instrumentaalisia tehtäväkeskeinen vuorovaikutus on usein vallitsevassa asemassa, sillä se tukee tavoitteiden saavuttamista. Kuitenkin työelämän kontekstissa myös relationaalinen vuorovaikutus on tärkeää; se on avainasemassa työpaikan vuorovaikutussuhteiden luomisessa

(Valo & Mikkola 2020). Vuorovaikutussuhteet auttavat institutionaalisten tehtävien suorittamisessa, mutta myös esimerkiksi, informaation saavuttamisessa, epävarmuuden hallinnassa sekä rooleihin sopeutumisessa tai niiden muokkaamisessa (Myers 2009). Yksilön identiteettiin liittyvät viestintätavoitteet työelämässä kytkeytyvät vahvasti professionaalisen identiteetin ylläpitämiseen ja muokkaamiseen (Valo & Mikkola 2020).

Asiakassuhteella tarkoitetaan asiantuntijan ja asiakkaan välistä toistuvaa vuorovaikutusta. Asiakassuhteet eroavat muista työelämän suhteista, koska ne asettuvat organisaation ja sen ulkopuolisen ympäristön rajapinnalla. Ominaispiirteensä on myös, että ne sisältävät muita työelämän suhteita enemmän instrumentaalista vaihtoa, kuten rahan tai ajan ja luottamuksen vaihtoa. (Sias 2009.) Suhteelta odotetaan personoitua palvelua, tiedonjakamista sekä sosiaalista tukea (Ford 2001). Asiakkaat ovat halukkaampia muodostamaan suhteita niiden organisaatioiden edustajien kanssa, joihin he luottavat ja jotka jakavat heidän kanssaan samat arvot (Sias 2009). Kokemukset asiakassuhteen laadusta rakentuvat menneisyyden ja nykyisyyden rajapinnalle: menneisyyden kokemukset vaikuttavat myös siihen, millaisena asiakassuhde tulevaisuudessa koetaan (Hunt ym. 2006).

Asiakasrajapinnassa työskentelevät työntekijät ovat avainasemassa asiakkaan ja organisaation välisen suhteen muodostumisessa, sillä usein asiakkaan ja organisaation välinen suhde kulminoituu kuitenkin asiakkaan sekä yhden tai muutaman asiantuntijan väliseen professionaaliseen suhteeseen. Professionaaliset suhteet ovat usein ajallisesti rajoitettuja ja pohjautuvat johonkin tehtäväkeskeiseen tavoitteeseen, mutta Gerlander ja Isotalus (2010) kuitenkin painottavat, etteivät professionaaliset suhteet perustu pelkästään tehtäväkeskeisyydelle, vaan nekin rakentuvat niin tehtäväkeskeisten, relationaalisten kuin identiteettitavoitteiden ympärille (Valo & Mikkola 2020). Asiakassuhteita tutkittaessa onkin huomattu, että asiakkaat usein liittyvät asiakassuhteeseen relationaalisia tekijöitä ja odotuksia, kuten luottamusta, molemminpuolista tiedonjakoa (McGivern 1983), personoitua sosiaalista vuorovaikutusta ja huomion osoittamista, sen sijaan, että käsittelevät niitä pelkästään asiakkaan ja palveluntuottajan kohtaamisina (Ford 2001). Relationaalisen ulottuvuuden merkitys korostuu asiakassuhteissa, joissa suhteen kesto on pitkä ja yhteisten tavoitteiden saavuttaminen vaatii luottamusta ja henkilökohtaisten asioiden jakamista toiselle (Sias 2009). Asiantuntija-asetelma luo aina suhteisiin myös asymmetriaa, joka johtuu tiedon ja usein myös päätäntävällän epätasapainosta (Mönkkönen 2007).

Vaikka suuri osa asiakassuhteen vuorovaikutuksen tutkimuksista on tehty kuluttaja-asiakkaiden parissa, on terveysviestinnän alalla asiantuntijan ja asiakkaan välisessä suhteen interpersonaalisen vuorovaikutuksen merkitys tunnistettu olennaiseksi osaksi tavoitteiden saavuttamista (Thompson, Robinson & Brasher 2011). Terveysviestinnän puolella niin lääkärin kuin hoitajan ja potilaan välistä vuorovaikutussuhdetta onkin tutkittu suhteellisen paljon (esim. Street 2003; Thompson, Robinson & Brasher 2011; Duggan & Thompson 2014). Monenlaisia teorioita on sovellettu, mutta mitään varsinaista teoriaa asiakkaan ja asiantuntijan välisestä vuorovaikutuksesta ei ole muodostettu. Asiakaskeskeisyys on

ollut pitkälti kantava teema terveysviestinnän tutkimuksessa, mutta myös tämän käsitteen määritelmät vaihtelevat runsaasti (Cegala & Street 2010). Yhteisiä teemoja määritelmille ovat saada esiin asiakkaan näkökulmaa, ymmärtäminen ja asiakkaan kohtelu uniikkina henkilönä, hoidosta neuvottelu sekä asiakkaan osallistumisen rohkaiseminen (Epstein & Street 2007). Asiakaskeskeisyyden tutkimuksessa on itse suhdetta enemmän keskitytty tutkimaan erilaisia taitoja, joiden avulla asiantuntija saisi rohkaistua asiakasta enemmän osalliseksi hoitotilanteessa (Cegala & Street 2010). Myös asiakastyytyväisyyttä on tutkittu paljon (Thompson, Robinson & Brasher 2011), sillä teema tulee vahvasti näkyvästi asiakkaiden palautteissa. Asiakkaat eivät välttämättä pysty objektiivisesti arvioimaan hoidon laatua, mutta vuorovaikutuksen laatua he kyllä pystyvät. Hoitoon ollaankin tyytyväisempiä useammin kuin intepersonaaliseen vuorovaikutukseen asiantuntijan kanssa. (Duggan & Thompson 2011). Esimerkiksi epävarmuuden hallinnasta usein neuvotellaan yhdessä vuorovaikutuksessa (Thompson, Robinson & Basher 2011).

Sosiaalialalla asiakkaan ja asiantuntijan välisen vuorovaikutussuhteen tutkimus on ollut muuta terveysviestintää vähäisempää. Erilaisia haasteita asiakassuhteeseen sosiaalialalla kuitenkin liittyy, erityisesti koska asiakkailla ei aina ole mahdollisuutta päättää, ovatko he tietyn palvelun asiakkaita vai eivät, sillä he ovat tilansa vuoksi välttämättömästi riippuvaisia palvelusta (Nijnatten, Hoogsteeder & Suurmond 2001) asiakaskokemuksen laadusta huolimatta. Myös valtasuhde saa erilaisen painopisteen sosiaali- ja terveysalalla: vaikka työntekijät ovat koulutettuja asiaansa, heille ei yleensä ole kokemusta tilanteesta, jossa asiakas on. Tämä saattaa haastaa asiakassuhteen rooli-identiteettejä professionaalisen ja kokemuksellisen tiedon kamppaillessa "oikeellisuudesta". (Vaughn & Stamp 2003.) Grosenickin ja Hatmakerin (2000) päihdetyön tutkimuksen mukaan luotettavan asiakassuhteen rakentumisessa merkittävää oli työntekijän tietotaito, kokemus, saavutettavuus, supportiivisuus ja ei-uhkaava käyttäytyminen ja Beresfordin ym. (2008) mukaan asiakkaat kaipaavat ystävyysuhteen kaltaista vuorovaikutusta. Toisaalta taas Alexanderin ja Charlesin (2009) tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät eivät pidä liian läheisiä, ystävyysuhtetta muistuttavia suhteita sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä ammatillisesti hyväksyttävänä. Sosiaalityöntekijät kokivat myös itsestäkertomisen vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa haasteelliseksi, eikä koulutuksen nähty antavan siihen tarpeeksi apuja (Knight 2012). Siasin (2009) mukaan luottamus nähdään yhtenä kulmakivenä kaikissa asiakassuhteiden kehittämisessä, eikä Winterin (2009) mukaan sosiaaliala ole tällä saralla mikään poikkeus. Myös Altena ym. (2017) korostavat dialogisuuden, tuen tarjoamisen ja luottamuksellisuuden merkitystä sosiaalialalla työskenneltäessä. Luottamuksen rakentamista haastaa kuitenkin erityisesti jännite auttajan ja kontrolloijan välillä (Nijnatten ym. 2001), sillä sosiaalialan vuorovaikutussuhteen konteksti tasapainoilee asiakkaan tarpeiden ja instituutionaalisten sääntöjen välillä. Myös erilaiset institutionaaliset rakenteet (Winter, 2009) sekä vastavuoroisuuden puute (Rice & Girvin, 2014), voivat haastaa vuorovaikutusta sekä vuorovaikutussuhteen rakentumista.

Sosiaalialalla asiakkaan ja työntekijän suhdetta on tutkittu jonkin verran esimerkiksi mielenterveyden huollossa asunnottomien keskuudessa (esim. Matrese & Nijnatten 2015). Juhila (2006) on yleisesti jäsentänyt asiakkaan ja sosiaalityöntekijän vuorovaikutussuhteen neljään kategoriaan, jotka refleктоivat sosiaalityön erilaisia yhteiskunnallisia tehtäviä. Nämä ovat liittämisen- ja kontrollisuhte, kumppanuussuhde, huolenpitosuhde sekä vuorovaikutuksessa rakentuva suhde. Liittämisen- ja kontrollisuhteessa keskiössä on sosiaalityöntekijän rooli liittää asiakkaita vallitsevaan valtakulttuuriin sekä kontrolloida niitä, joiden kohdalla liittämisen on vaikeuksia. Asiakkaat näyttäytyvät tässä suhteessa ikään kuin liittämisen tai kontrolloinnin kohteina, kun taas kumppanuussuhteessa asiakas ja työntekijä toimivat yhdessä asiakkaan elämän ongelmatilanteita jäsentäen. Huolenpitosuhteessa asiakas ei selviä omillaan, vaan hänen rooliinsa kuuluu tuen vastaanottaminen ja sosiaalityöntekijän rooliin huolehtiminen, että asiakas saa tarvitsemansa avun. Vuorovaikutuksessa rakentuvassa suhteessa roolit eivät ole stabiileja vaan hyvinkin tilanteisia ja suhde voi pitää sisällään kaikkia näitä elementtejä.

Vammaispalvelujen asiakassuhdetta on tutkittu suhteellisen vähän. Vammaispalvelujen puolella Kivistö ja Nygård (2019) ovat tutkineet vammaissosiaalityön osallistamisprosesseja tunnistamalla ja kehittämällä vammaisten ihmisten asiakasosallisuutta ja yhdenvertaisuutta tukevia käytäntöjä. Tässä tutkimuksessa huomattiin luottamusta herättävän vuorovaikutuksen merkitys sekä kumppanuussuhteen saavuttamisen haasteet. Kumppanuussuhteen, jossa yhteisiä tavoitteita tavoitellaan yhteisymmärryksessä, suurimpia haasteita on asiakkaan rooliutumisen pelkäksi avun saajaksi yhdenvertaisen ratkaisujen etsijän tai vammaispalvelujen kehittäjän sijaan. (Lampinen 2019.) Vammaiset asiakkaat korostavat muun muassa työntekijän ystävällisyyden ja avoimuuden merkitystä (Kunttu ym. 2019).

Tämän tutkimuksen keskiössä on interpersonaalinen professionaalinen suhde vammaispalvelujen asiakkaan ja työntekijän välillä. Asiakkaalla tarkoitetaan tässä tutkimuksessa joko vammaista henkilöä tai hänen omaishoitajaansa, joka myös asoi vammaispalvelun työntekijöiden kanssa. Työntekijäisyys käsittää niitä henkilöitä, jotka vammaispalveluissa kohtaavat asiakkaita ja ovat heidän kanssaan vuorovaikutuksessa oli se sitten työskentelyä asumisyksiköissä tai asiakkaiden tapaamista kotikäynneillä. Tutkimuksen keskiössä ei siis ole jokin tietty asiakassuhde, eikä asiakkaiden ja työntekijöiden kuvaukset keskity yksittäisiin henkilöihin, vaan niissä kuvataan laajemmin useampia kohtaamisia eri työntekijöiden sekä asiakkaiden kanssa.

2.1.3 Relationalisen dialektiikan teoria

Usein vuorovaikutuksen tarkastelussa suurin painopiste on puhujassa ja hänen intentioissaan ja merkityksissään sekä siinä, kuinka hän välittää niitä eteenpäin (Baxter, 2004). Pelkän merkitysten jakamisen lisäksi vuorovaikutus voidaan kuitenkin määritellä myös sosiaalista todellisuutta rakentavaksi ja muokkaavaksi voimaksi, jossa sosiaalisen todellisuuden moniäänisyys pohjautuu dialogiin. Yhden teoreettisen näkökulman tarkasteluun tarjoaa relationalisen dialektiikan

teoria, jossa vuorovaikutus nähdään sosiaalista todellisuutta rakentavana ja muokkaavana voimana (Baxter & Montgomery 1996). Baxter ja Montgomery (1996) ovat rakentaneen teorian pohjaten Mikhail Bahtinin (1981) ajatuksiin dialogismista, jonka mukaan sosiaalinen elämä perustuu yhtenäisyyden ja erillisyyden väliselle jännitteelle. Keskeisessä asemassa on dialogi, jolla tarkoitetaan, ettei sosiaalinen elämä ole yksiaänistä monologia vaan pikemminkin avointa moniaäänistä vuoropuhelua, jossa vastakkaiset voimat ovat jatkuvasti olemassa yhtä aikaa. Tämä vuoropuhelu eli dialogi ja sitä rakentavat diskurssit muodostavat vuorovaikutuksen perustan. Bahtinin (1981) mukaan minuus rakentuu jatkuvassa ja dynaamisessa dialogissa muiden ihmisten kanssa ja hän korostaa myös todellisuuden jatkuvaa muutosta. Näin ollen minuutta ja sosiaalista todellisuutta työstetään jatkuvasti vuorovaikutuksen dynaamisessa prosessissa, joka on aika- ja kontekstisidonnainen. Myös Baxter ja Montgomery (1996) toteavat, että situationaaliset tekijät kuten aika ja paikka vaikuttavat aina dialogiin sekä siten myös sosiaalisen todellisuuden rakentumisen.

Viestinnän tutkimuksessa relationaalisia jännitteitä ovat 1990-luvulla käsitelleet ja kehittäneet Leslie Baxter ja Barbara Montgomery (Baxter 1988; 1990; 2011; Baxter & Simons 1993; Baxter & Montgomery 1996; Montgomery & Baxter 1998). Tätä teoreettista viitekehystä kutsutaan nimellä relationaalisen dialektiikan teoria (RDT, Baxter & Montgomery, 1996) sekä myöhemmin Leslie Baxterin muotoilemalla nimellä relationaalisen dialektiikan teoria 2.0. (Baxter, 2011). Tässä tutkimuksessa sovelletaan nimenomaan tätä Baxterin (2011) muotoilemaa myöhäisempää versiota. Relationaalisen dialektiikan teoria perustuu ajatukseen, että vuorovaikutussuhteen ja sen osapuolten identiteettiä rakennetaan ja muokataan vuorovaikutuksessa ilmenevien ja siinä syntyvien vastakkaisten voimien dynaamisessa vuorovaikutuksessa. Keskiössä on siis se, miten yksilön ja vuorovaikutussuhteen identiteettiin liittyviä merkityksiä rakennetaan vuorovaikutuksessa. Kyse on siis relationaalisesta merkityksentämisestä: merkitysten muodostuminen tapahtuu lähtökohtaisesti ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. RDT 2.0. määrittää vastakkaiset voimat selkeämmin diskursseiksi. Diskurssin käsitettä olen päättänyt käyttämään myös tässä väitöskirjassa, koska tutkimukseni mukailee uudempaa mallia relationaalisen dialektiikan teoriasta. Diskurssilla tässä väitöskirjassa sekä RDT:ssä tarkoitetaan merkitysten ja niiden välisten suhteiden kokonaisuutta, eli merkityssystemiä, joka syntyy sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja joka vaikuttaa sosiaaliseen todellisuuteen. Merkitykset yksilön ja/tai vuorovaikutussuhteen identiteetistä syntyvät kilpailevien diskurssien vuorovaikutuksessa. (Baxter 2011.)

Baxterin (2011) mukaan vastakkaiset ja joskus myös kilpailevat diskurssit muodostavat jännitteitä eli jännitteet muodostuvat vastakkaisista diskursseista. Jännitteet ovat aina läsnä ja vuorovaikutussuhteissamme suhteen merkityksentäminen tapahtuu vastakkaisten diskurssien välillä tasapainoilla. Jännitteet kuuluvat jokaisen vuorovaikutussuhteen perusdynamiikkaan, eivätkä ne ole lähtökohtaisesti negatiivisesti latautuneita (Baxter & Montgomery 1996). Kaksiäänisyys, eli kahden diskurssin välillä tasapainoileminen, korostaakin sitä, ettei vuorovaikutussuhteemme ole joko-tai vaan sekä-että. Samankin jännitteen sisällä

diskurssien vuorovaikutuksesta riippuen voi merkityksentyä toisistaan täysin vastakkaisia merkityksiä. Näin ollen jännitteiden olemassaolo ei suoraan johda konflikteihin, mutta ne voivat manifestoitua tai ilmentyä interpersonaalina konflikteina. Konflikteja voi syntyä erityisesti, jos jännite merkityksentää suhdetta osapuolten merkityksenannoista poikkeavaan suuntaan. Suhdetta koskeviin jännitteisiin vaikuttavat väistämättä yksilölliset, suhdekeskeiset sekä kulttuurilliset seikat, mutta Baxter ja Montgomery (1996) painottavat, että niin yksilö kuin vuorovaikutussuhteetkin kuitenkin lopulta luodaan ja muokataan ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa eli relationaalisesti.

Valta on olennainen osa relationaalisen dialektiikan teoriaa, mutta vallan ei katsota olevan yksilön tai suhteen ominaisuus tai resurssi, vaan vallalla viitataan diskurssin vahvuuteen. On täysin normaalia, että diskurssit eivät ole yhtä vahvoja, mutta ovat osittain keskihakuisia ja osittain keskipakoisia (Bahtin 1981). Baxterin (2011) mukaan diskurssi on keskihakuinen, kun sille annetaan suurempi voima tai merkitys; toisin sanoen diskurssi hyväksytään normatiiviseksi tai luonnolliseksi. Kun diskurssille annetaan vähemmän voimakas ja syrjäytetty asema, sillä katsotaan olevan keskipakoinen rooli ja se luokitellaan luonnottomaksi.

Baxter (1993) tunnisti kolme vuorovaikutussuhteissa ilmenevää pääjännitettä 1) integraation ja separaation jännite viittaa itsenäisyystavoitteiden ja integraatiovaatimusten väliseen jännitteeseen, 2) stabiiliuden ja muutoksen jännite rakentuu uutuuden viehätystä samalla kun luotetaan tasaiseen ja tuttuun muuttumattomuuteen ja 3) ilmaisun ja yksityisyyden jännite puolestaan viittaa samanaikaisesti tietojen jakamiseen ja yksityisyyden vaalimiseen. Jännitteet voidaan luokitella myös sisäisiin ja ulkoisiin jännitteisiin. Sisäisillä jännitteillä viitataan jännitteisiin, jotka ovat selvemmin kytköksissä suoraan tarkasteltavana olevaan yksikköön, kuten tässä tilanteessa työntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutussuhteeseen vammaispalvelussa. Ulkoiset jännitteet puolestaan linkittyvät kyseisen vuorovaikutussuhteen ja sitä ympäröivän todellisuuden rajalle, kuten vaikkapa asiakas-työntekijäsuhteen sekä vammaispalvelun rajalle. Usein niin sisäiset kuin ulkoisetkin jännitteet rakentuvat samojen kamppailujen ympärille, mutta käsitteellistyvät hieman eri tavoin. Tärkeää on myös muistaa, että dialoginen näkökulma painottaa jännitteiden dynaamisuutta sekä diskurssien yhtäaikaista läsnäoloa, kun taas esimerkiksi monologisen näkökulman mukaan läheisyys kasvaa, kun henkilöillä on toistuvia kohtaamisia pitkän aikaa ja vuorovaikutus on moninaista ja osapuolet vaikuttavat toisiinsa. (Baxter & Montgomery 1996).

Diskurssien ja sitä kautta jännitteiden tunnistamisen lisäksi relationaaliselle dialektiikalle ominaista on tutkia, miten nämä diskurssit ovat vuorovaikutuksessa toistensa kanssa, ja millaisia merkityksiä tässä vuorovaikutuksessa syntyy vuorovaikutussuhteen identiteetille (Baxter 2011). Baxterin (2011) mukaan diskurssien muodostamat jännitteet ovat löydettävissä käytetyn kielen lausumaketjuista (utterance chain), jotka koostuvat yksittäisistä lausumista (utterance). Jokainen lausuma rakentuu menneisyyden ja nykyisyyden rajapinnalle. Kaukainen puhuttu -ulottuvuus (distal already spoken) yhdistää lausuman laajemman yhteiskunnallisen kulttuurin olemassa oleviin diskursseihin. Läheinen puhuttu

-ulottuvuus (proximal already spoken) yhdistää lausuman tässä nimenomaisessa vuorovaikutussuhteessa jo sanottuihin asioihin, mikä vaikuttaa lausuman ilmaisuun ja tulkintaan. Lausumien rakentamiseen vaikuttaa myös ennakointi toisen osapuolen hyväksynnästä sekä tässä nimenomaisessa suhteessa eli läheinen ei puhuttu -ulottuvuus (proximal not yet spoken) että suhteen ulkopuoliossa kontekstissa eli kaukainen ei puhuttu -ulottuvuus (distal not yet spoken). Kaikki nämä ulottuvuudet vaikuttavat siten lausumien muodostumiseen sekä siihen, miten merkityksiä rakennetaan vuorovaikutuksessa. Diskurssien vuorovaikutuksen tutkimusta varten on kehitetty oma analyysimenetelmä kontrapunktaalinen analyysi (ks. luku 3.3.2).

Relationaalista dialektiikkaa on kritisoitu siitä, ettei sen avulla pysty ennakkoimaan suhteen vuorovaikutusta (Baxter 2004). Relationaalinen dialektiikka teoria onkin tulkinnallinen teoria, joka tarjoaa vaihtoehtoisia selittäviä näkökulmia tarkastella viestinnällisiä ilmiöitä verrattuna positivistisiin teorioihin, jotka pyrkivät ennustettavuuteen. Koska relationaaliossa dialektiikassa tarkastelun keskeinen painopiste siirtyy pois yksilöistä ja keskittyy suhteiden osapuolten vuorovaikutukseen ja käytettyyn kieleen, tarjoaa se kuitenkin hyvän teoreettisen lähtökohdantutkimukselle, joka auttaa ymmärtämään moniäänisyyttä. Relationaalista dialektiikkaa on usein kritisoitu myös vain diskursiivisten vastakohtien etsimisestä vuorovaikutustilanteista, ilman jatkoanalysointia siitä, mitä näiden vastakohtien olemassaolo tarkoittaa (Baxter & Braithwaite 2008). Pelkkä diskurssien tunnistaminen ei onnistu alleviivaamaan, mitä merkitystä vastakkaisilla diskursseilla on. Tämän vuoksi Baxter (2011) on korostanut erityisesti sitä, että suhteelle annetut merkitykset syntyvät vastakkaisten diskurssien vuorovaikutuksessa ja myös tämän vuorovaikutuksen analysointi on tärkeää.

Relationaalisen dialektiikan näkökulma on kehitetty tarkastelemaan erityisesti pari-, perhe- ja ystävyysuhteiden dynamiikkaa (ks. esim. Baxter 1990; Baxter & Simons 1993), mutta 2000-luvulla sitä on sovellettu myös työelämän vuorovaikutussuhteiden tarkasteluun terveysalalla (ks. esim. McGuire & Dougherty 2006; Oluwofote 2011; Amati & Hannawa 2014; Oetzel 2014; O'Hara & Shue 2018; Peltola & Isotalus 2019). Tutkimukset ovat osoittaneet, että vaikka työelämä kontekstina eroaa läheisistä interpersonallisista suhteista, ovat jännitteet sielläkin hyvin olennaisessa osassa vuorovaikutussuhdetta. Tässä tutkimuksessa asiakkaan ja työntekijän välistä interpersonaalista vuorovaikutusta tarkastellaan vuorovaikutussuhteesta eli relationaaliossa näkökulmasta käsin. Tässä tutkimuksessa en siis niinkään ole kiinnostunut siitä, millaista on vuorovaikutus vammaispalvelujen asiakas-työntekijäsuhteessa, vaan miten asiakas-työntekijäsuhdetta rakennetaan ja ylläpidetään vuorovaikutuksessa.

2.1.4 Interpersonaaliset konfliktit

Vuorovaikutussuhteiden jännitteisyys voi manifestoitua tai ilmentyä interpersonaaliossa konflikteina (Baxter & Montgomery 1996). Konflikteja tutkittaessa voidaan siis hyvin päästä käsiksi suhdetta kuvaaviin jännitteisiin ja päin vastoin, mutta niiden suhde ei ole lineaarinen. Konfliktilla tarkoitetaan kahden tai use-

amman toisistaan riippuvaisen toimijan ristiriitaisten tavoitteiden välistä kamppailua (Putnam 2006). Ajatus toisistaan riippuvaisista toimijoista, korostaa sitä, että konfliktien mahdollisuus on suurimmillaan mitä riippuvaisempia toimijat toisistaan ovat (Sillars 2010), mutta myös normalisoi konfliktin käsitettä, sillä kaikissa toisistaan riippuvaisissa suhteissa oletetaan esiintyvän konflikteja (Hawes & Smith 1973). Tavoitteilla puolestaan viitataan niin aitoihin kuin koettuihin tavoitteisiin, mikä korostaa konfliktin subjektiivista luonnetta. Tavoitteiden puitteissa on myös mahdollista puhua instrumentaalisista, relationaalisista sekä identiteettiin liittyvistä tavoitteista (Canary & Lakey 2006), mutta konfliktin tutkijat ovat usein sitä mieltä, että konfliktiin liittyy aina myös relationaalisia ja osapuolten identiteettiin liittyviä aspekteja (Sillars, 2010). Myös työelämään liittyvissä konflikteissa Cahn ja Abigail (2014) listaavat instrumentaalisen ja tehtäväsidonnaisen konfliktin lisäksi, vuorovaikutussuhde-, identiteetti- sekä prosessikonfliktin. Tällöin konfliktin keskiössä ei ole vain työtehtävään liittyvä suoritus, vaan esimerkiksi vallan problematiikka, supportiivisuus, luottamus sekä identiteettiristiriidat.

Sillarsin (2010) mukaan interpersonaalisia konflikteja on tutkittu erityisesti konfliktityyliin, -mallien ja konfliktin seurausten näkökulmasta, jolloin on pyritty ennustamaan millaiset asiat vaikuttavat erilaisten konfliktiratkaisutyylien omaksumiseen. Työelämään liittyvissä konflikteissa tutkimusta on lähestytty usein konfliktityyliin näkökulmasta. Konfliktityyleillä tarkoitetaan osapuolten viestintäkäyttäytymistä konfliktin aikana. Sanoja tyyli ja strategia käytetään usein synonyymeina, mutta pääsääntöisesti tyylin kuvaus jää abstraktimmalle tasolle ja strategiassa pureudutaan tarkemmin viestinnällisiin tekoihin kuin isomman kuvan toiminnan tyyliin. (Sillars 2010.) Tyylejä on jaoteltu esimerkiksi Blaken ja Moutonin (1964) kahden ulottuvuuden mallin mukaan. Tällöin erilaiset tyylit muotoutuvat huolen itsestä tai toisesta mukaan integraatioksi (korkea huoli itsestä sekä toisesta), kompromissiksi (keskiössä molemmissa), dominoinniksi (korkea huoli itsestä ja matala huoli toisesta) sekä palvelemiseksi (matala huoli itsestä ja korkea huoli toisesta) (Rahim, 1983). Ting-Toomey, Oetzel, ja Yee-Jung (2001) täydensivät näitä tyylejä vielä emotionaalisella ilmaisulla (korkea huoli itsestä ja kohtuullinen huoli toisesta), kolmannen osapuolen tuella (kohtuullinen huoli molemmista) sekä passiivisella aggressiolla (korkea huoli itsestä ja kohtuullinen toisesta). Tyylimallia on kritisoitu kuitenkin relationaalisten ja tilanteisten tekijöiden laiminlyönnistä (Knapp, Putnam & Davis 1988).

Sillarsin (2010) mukaan konflikteja voidaan analysoida myös tarkemmin viestintäkäyttäytymisen tai erilaisten mallien tasolla. Tyypillistä on hyödyntää esimerkiksi Nicoteran ja Dorsey'n (2006) makrokategorioita integratiivinen, distributiivinen sekä välttelevä. Osassa tutkimuksista esimerkiksi välttelevä käyttäytyminen on jaettu vielä erikseen vihamieliseen ja passiiviseen välttelyyn (Roberts 2000). Konfliktin kulkua on jäsennetty erilaisia malleja rakentamalla, jossa keskitytään siihen, miten jokin toiminta tuottaa usein tietynlaisen vastauksen. Tyypillinen malli on esimerkiksi vaatimus-välttäminen, jossa toinen osapuoli nostaa asian esille ja toinen pyrkii välttelemään sitä. (Sillars 2010.)

Deutsch (1973) jakaa konfliktit seurauksiltaan tuottaviin ja tuhoaviin konflikteihin. Monessa konfliktitutkimuksessa konfliktin seurausten pohjalta keskitytään siihen millainen vuorovaikutus edistää tuottavaa konfliktia ja millainen puolestaan tuhoavaa konfliktia. (Sillars, 2010.) Näin ollen siis itse konflikti ei ole luonteeltaan negatiivinen asia, mutta konfliktin seuraukset voivat olla. Toisaalta taas Guerrero (2013) määrittelee konfliktin negatiivisuuden tai positiivisuuden koettujen emootioiden kautta. Hänen mukaansa konflikti on kuormittava silloin, kun siihen liitetään negatiivisia tunteita ja rakentava silloin, kun negatiivisia emootioita koetaan vähemmän. Konflikteihin yhdistetään usein myös ajatus kasvoista (Goffman, 1955), eli yksilön julkisesta minäkuvasta. Tätä teoriaa kutsutaan kasvoista neuvottelun teoriaksi, (Face negotiation theory, Ting-Toomey 1988), joka käsittää kasvot konfliktitilanteessa haavoittuvaksi resurssiksi, joita käyttäytymisestä riippuen voidaan säilyttää tai uhata, ja ne voidaan myös menettää ja niistä voidaan neuvotella uudelleen. Työelämässä on tutkittu myös konfliktityyliä, kasvojen ja organisatorisen aseman yhteyttä toisiinsa (Oetzel, 1998; Ting-Toomey ym. 2001) ja Oetzel ym. (2001) ovat tutkineet myös, miten erilaiset kolme erilaista kasvohuonaa (huolet omista, toisen tai yhteisistä kasvoista) ennustavat erilaisia konfliktityylejä työyhteisössä.

Cahnin ja Abigailin (2014) mukaan konflikti prosessina alkaa kehittyä jo ennen, kuin se tulee näkyväksi vuorovaikutuksessa. Esimerkiksi jonkin aiemman kokemuksen (prelude) myötä tässä hetkessä tapahtuva tilanne voi toimia konfliktin laukaisevana hetkenä (triggering event), jolloin tajuamme konfliktin rakentuvan. Alkuvaiheessa (initial phase) ilmaisemme olevamme konfliktissa toisen henkilön kanssa joko verbaalisesti tai nonverbaalisesti, jonka jälkeen eteneemme kohti erilaisia hallintastrategioita (differential phase) työstääksemme konfliktin ratkaisua (resolution phase), joka puolestaan määrittelee konfliktin lopputuleman sekä rakentaa jälleen ennako-asetelmia seuraavaa konfliktia ja seuraavaa laukaisevaa hetkeä varten. (Cahn & Abigail, 2014.) Prosessinäkökulma käsittelee konfliktia jossain määrin lineaarisesti etenevänä sekä mekanistisena ja hivenen yksinkertaistaa konfliktin etenemistä, joka tässä tutkimuksessa katsotaan olevan dynaaminen ja epälineaarinen sosiaalinen prosessi.

Katsoipa konflikteja ja sen määritelmiä mistä suunnasta tahansa on selvää, että vuorovaikutus ja konflikti kytkeytyvät tiukasti toisiinsa. Tässä tutkimuksessa interpersonaalinen konflikti määritellään vuorovaikutuksessa rakentuvaksi ´dynaamiseksi prosessiksi, joka tapahtuu toisistaan riippuvaisten osapuolten välillä ja johon liittyy negatiivisia tunteita koettuja erimielisyyksiä ja tavoitteiden ristiriitaisuutta kohtaan´ (Barki & Harwick, 2004, p. 234). Sosiaalisen konstruktionismin kehyksen läpi katsottuna konflikti konstituoidaan ja luodaan vuorovaikutuksessa, joka sosiaalisesti määrittelee konfliktin (Simons 1975), tuottaa konfliktiin liittyviä käsityksiä ja toteuttaa itse konfliktia (Putnam & Poole 1987). Konfliktit tulevat näkyviksi vuorovaikutuksessa ja vuorovaikutuksen prosessit ovat merkittävässä asemassa konfliktin ratkaisemisessa tai eskaloitumisessa (Putnam 2013). Koska konflikti rakentuu vuorovaikutuksessa, ei konflikti ole koskaan vain toisen osapuolen vuorovaikutuksen varassa; kaikki mukana

olevat toimijat rakentavat, ylläpitävät, muokkaavat ja hallitsevat konfliktia viestintäkäyttämisen avulla (Folger ym. 2013).

Tässä tutkimuksessa konflikteja itseään enemmän keskitytään konfliktien hallintaan. Konfliktia ja sen mahdollista lopputulemaa ei pidetä lähtökohtaisesti negatiivisena asiana, joka täytyy välittömästi ratkaista, vaan normaalina osana mitä tahansa vuorovaikutussuhdetta, jota tulee hallita. Konfliktin hallinta on viestinnällinen prosessi, johon kuuluu kaikki vuorovaikutus, joka tapahtuu ennen, jälkeen sekä havaitun konfliktin aikana (Roloff & Chiles 2011). Tutkimuksessa paneudutaan konfliktin etenemistä enemmän siihen, miten kuvaillut hallintastrategiat linkittyvät haasteisiin, joiden uskotaan liittyvän konflikteihin. Toisin sanoen problematisoidaan sitä, ovatko konfliktien hallintastrategiat linjassa niiden haasteiden kanssa, joiden uskotaan toimivan laukaisevina tekijöinä konflikteille. Monissa tilanteissa konfliktin hallintatavat riippuvat osapuolten käsityksistä konfliktin luonteesta: mikäli konflikti mielletään aina negatiiviseksi ja tuhoavaksi, on selvää, että välttely koetaan luontevaksi tavaksi yrittää hallita konflikti, sen sijaan, että konfliktin hallintaa katsottaisiin rakentavampien strategioiden näkökulmasta. Konstruktiiiviset hallintatavat pyrkivät yhteisen ongelmaan ratkaisuun, joka vaatii suoraa ja aktiivista vuorovaikutusta osapuolten välillä (Mahon & Nicotera, 2011).

Konfliktin tutkimuksen kentällä sosiaalisen näkökulmasta on tutkittu erityisesti intrapersonaalisia konflikteja, kuten työntekijöiden professionaalisten ja henkilökohtaisten arvojen ja uskonnollisten vakaumusten ristiriitoja (Comartin & Gonzalez Prendes, 2011; Valutis & Rubin, 2016; Anasti, 2020), mutta interpersonaalisten konfliktien, kuten työntekijän ja asiakkaan välisten konfliktien tutkimus on ollut vähäistä (Cioartă, 2020). Siitä huolimatta, että sosiaalialan asiakastyötä värittävät monet erilaiset jännitteet, kuten esimerkiksi virallisuuden ja vastavuoroisuuden (Törrönen 2016) jännite sekä haaste hallinnollisten käytäntöjen soveltamisesta asiakkaiden jokapäiväiseen elämään (Hjörne, Juhila & Nijnatten, 2010). Sosiaalialalla konfliktit voidaan määritellä professionaalisen mission ja tavoitteiden sekä muiden sidosryhmien väliseksi ristiriidaksi, joka kulminoituu haluttomuutena yhteistyöhön. (Cioartă, 2020). Terveysalalla, jonka asiakassuhteet muistuttavat sosiaalialaa monin tavoin nähdään, että interpersonaalisten konfliktien rakentumisessa palvelun tuottajan interpersonaaliset sekä viestinnälliset taidot, asiakkaiden odotukset, valtasuhteet sekä asiakkaiden kyvyt ja ominaisuudet ovat avainasemassa (Jameson & Albada, 2013). Erityisesti odotukset hoidosta sekä palvelun tuottajan ja asiakkaan suhteen luonteesta tuottavat haasteita vuorovaikutukseen. (Vanderford ym. 2001). Lisäksi, asiakkaat kritisoivat palvelun tuottajien epäystävällistä käytöstä, kiirehtimistä, väärinymmärrystä ja kuuntelemattomuutta. Valtasuhteeseen liittyvät konfliktit keskittyvät usein päätöksentekoon ja siihen, kenellä suhteessa on valta tehdä päätöksiä. Muita konfliktiherkkiä tekijöitä ovat mm. asiakkaiden kyvyt, viestintätaidot, demografiset tekijät sekä sairauteen liittyvät seikat. (Jameson & Albada, 2013.) Terveysalalla on myös huomattu, että konfliktiin saatetaan automaattisesti liittää negatiivisia oletuksia, jolloin välttely valikoituu luonnolliseksi hallintakeinoksi (Mahon & Nicotera, 2011).

2.2 Vuorovaikutuksessa rakentuva identiteetti

Identiteetti on käsitteenä sekä tutkimuskohteena hyvin moninainen ja sitä tarkastellaan lukuisista erilaisista näkökulmista käsin. Sitä tarkastellaan esimerkiksi psykologian, sosiaalitieteiden, kasvatustieteiden, kauppatieteiden sekä viestintätieteiden tutkimusaloilla ja tästä johtuen myös määritelmät sekä käytetyt teoriat vaihtelevat painopisteiltään kognitiivisten rakenteiden tarkastelusta moniulotteiseen sosiaaliseen ryhmään samaistumiseen. (Coupland & Brown 2012). Varhaisimmat identiteettitutkimukset käsittelivät identiteettiä pitkälti täysin yksilön omana subjektiivisena prosessina, jonka jälkeen käsittelyyn tuli mukaan sosiaalinen ja kollektiivinen identiteetti ja tuoreimpana postmoderni ajatus identiteetistä diskursiivisesti rakentuvana. (Benwell & Stokoe 2006). On siis huomattu, ettei identiteettiä voida tutkia vain yksilölähtöisesti, vaan huomioon tulee ottaa myös sosiaalisen maailman konteksti. Tämän havainnon pohjalta identiteetti jaetaan usein henkilökohtaiseen ja sosiaalisesti rakentuvaan identiteettiin ja usein niitä tutkitaan erillään, vaikka samalla tunnustetaan, että ne ovat toisiinsa kietoutuneita (Saaristo & Jokinen 2004.) Psykologian tutkimukset keskittyvät usein yksilön subjektiiviseen käsitykseen itsestä, eivätkä ne välttämättä ota huomioon sosiaalisen maailman merkitystä. Jotta identiteetin dynaamista ja kompleksista luonnetta ymmärrettäisiin paremmin, painotetaan entistä enemmän myös laadullisen tutkimuksen merkitystä identiteetin ympärillä. (Sveningsson & Alvenson 2003).

Viestinnän tutkimuksessa identiteettiä on yleensä lähestytty sosiaalisen identiteetin kautta, jolloin käsitellään esimerkiksi relationaalista identiteettiä tai vaikkapa kollektiivista ryhmäidentiteettinä (Benwell & Stokoe 2006). Sosiaalisen identiteetin peruseriaatteena on, että identiteettimme ei ole pelkästään persoonallinen vaan myös sosiaalinen linkittyen erilaisiin ryhmäjäsenyyksiin. Sosiaaliseen identiteettiin liittyy kategoriointi, samaistuminen sekä vertailu (Burr 2002). Luokittelemme eli kategorioimme havaintojamme ja kun samaistumme johonkin kategoriaan, tuotamme omaa identiteettiämme. Toisaalta taas samaistumalla johonkin ryhmään, arvotamme sitä sekä omaa identiteettiämme vertaamalla sitä toiseen ryhmään, eli siihen johon emme samaistu. Tämän ajattelun taustalla on vahvasti sosiaalisen identiteetin teoria (SIT, Tajfel 1982; Tajfel & Turner 1986). Sosiaalisen identiteetin teoriassa sosiaalinen identiteetti määritellään yksilölliseksi identifioitumiseksi tiettyyn ryhmään sekä sisäryhmän (ingroup) ja ulkoryhmän (outgroup) erotteluna toisistaan. Sisäryhmänä pidetään siis sitä kollektiivista ryhmää, johon henkilö yhdistää kokemuksia kuulumisesta. Ulkoryhmään hän ei kuulu ja se nähdään erilaisena sisäryhmään verrattuna. Toisaalta taas voimme katsella identiteettiä myös institutionaalisesta näkökulmasta, jolloin voidaan tarkastella institutionaaliseen kontekstiin liittyvien rooliparien identiteettiä. Tällöin kyseessä olevan instituution diskurssi antaa identiteettien rakentumiselle jo valmiiksi tietynlaiset raamit, kuten esimerkiksi vallan asymmetrian. (Benwell & Stokoe 2006.) Institutionaalisen identiteetin näkökulmasta, esimerkiksi vammaisten asiakkaiden ja vammaispalvelun työntekijöiden vuorovaikutussuhteen

identiteettineuvotteluja, haastaa se, että kollektiivisesti ajatellen ryhmät voivat kokea olevansa hyvinkin kaukana toisistaan. Silti he rakentavat jatkuvasti vuorovaikutuksessa relationaalista identiteettiä myös suhteessa toisiinsa merkityksentäen kuka minä olen suhteessa tähän toiseen ihmiseen ja kuka minä vammaispalvelujen asiakkaana olen suhteessa vammaispalvelujen työntekijään.

Katsoi identiteettiä mistä näkökulmasta tahansa sen ydin tiivistyy kysymyksiin kuka minä olen/keitä me olemme (Coupland & Brown 2012). Sen määrittämiseksi usein joutuu myös pohtimaan, kuka minä en ole tai keitä me emme ole. Näin ollen identiteettiä neuvotellaan myös toiseuden käsitteen kautta. Toiseutta voidaan ajatella me-ajatuksen ulkopuolisena hahmona (Bach 2005). Identiteetin rakentumista on tarkasteltu usein suhteellisen stabiilina (Benwell & Stokoe 2006): se kehittyy tiettyjen tasojen kautta ja saavuttaa jonkin pysyvän muodon. Nykyään yhä useammin identiteetin nähdään kuitenkin muodostuvan sosiaalisessa intersubjektiivisessä prosessissa (Benwell & Stokoe 2006), jossa yksilöt käyvät jatkuvaa neuvottelua ympäristön kanssa itsestä sekä toiseudesta rakentessaan omaa identiteettiään (Ybema ym. 2009).

Kiinnostus relationaalista identiteettiä kohtaan sekä ajatus identiteetistä vuorovaikutuksessa jatkuvasti konstruotavana sosiaalisena prosessina (Craig 1999), kytkee Michael Hechtin (1993) identiteetin viestintäteorian (Communication Theory of Identity, CTI) tämän tutkimuksen identiteettikäsitteeseen. Michael Hechtin (1993) kehittämän identiteetin viestintäteorian lähtökohtana on identiteetin kerroksellisuus ja identiteetin muodostuminen viestinnällisenä prosessina, johon sisältyy merkitysneuvottelu yksilön, esittämisen, suhteiden ja yhteisön välillä ja keskuudessa. Teorian kehittämisen lähtökohtina ovat olleet mm. Cooleyn (1902) yksilön ja yhteiskunnan välistä suhdetta kuvaava identiteettiteoria ja Turnerin (1991) sosiaalisen identiteetin teoria, joka korostaa sosiaalista kategorisointia ja jaettua ryhmäjäsenyyttä (Hecht & Choi 2012). Vaikka viestinnän identiteettiteoria kumpuaakin sosiaalisen identiteetin teoriasta, joka korostaa individualistisena ja kognitiivisena pidettyjä näkemyksiä identiteetistä, Hecht ym. (2005) painottavat erityisesti identiteetin viestinnällisyyttä sekä kuvaavat identiteettiä myös relationaaliseksi sekä diskursiiviseksi prosessiksi (Hecht & Choi 2012). Näin ollen identiteetti ei ole palautettavissa vain yksilöön itseensä, vaan merkityksenanto on paitsi tilanteista myös laajempiin diskursseihin kytkeytyvää (Baxter 2011).

Identiteetin viestintäteorian mukaan identiteetti rakentuu neljästä eri identiteettikeyksestä, jotka rakentuvat ja joita ilmaistaan vuorovaikutuksessa: 1) henkilökohtainen kehys viittaa henkilön omaan konstruktion itsestään, 2) esitetty kehys kuvaa, kuinka yksilö esittää omaa identiteettiään vuorovaikutustilanteissa, 3) relationaalinen kehys tarkoittaa vuorovaikutussuhteessa rakentuvaa identiteettikeyhystä ja 4) yhteisöllinen kehys kollektiivisia identiteettejä, joita yhteiskunta ylläpitää (Kam & Hecht 2009). Relationaalisessa identiteettikeyksessä on neljä eri tasoa: Ensimmäinen taso viittaa siihen, kuinka yksilö kokee muiden näkevän hänet. Toisella tasolla identiteetti merkityksentyy suhteessa vuorovaikutussuhteen toiseen osapuoleen olemalla jollekin jotakin, kuten asiakas. Kolmannella tasolla yksilön erilaiset (rooli)identiteetit merkityksentyyvät suhteessa

toisiinsa, kuten esimerkiksi äidin ja omaishoitajan välinen suhde. Neljäs taso perustuu vuorovaikutussuhteiden identiteetteihin, kuten asiakas-työntekijäsuhteen identiteettiin. (Jung & Hecht 2004.) Vuorovaikutussuhteelle rakentuu merkityksiä identiteetistä, jossa osapuolet merkityksentyvät yhdeksi kokonaisuudeksi ja refleктоivat sitä suurempaan ryhmään verraten (Hecht 1993; Baxter, 2004). Näin vastataan kysymykseen, keitä me olemme avioparina tai kuten tässä tutkimuksessa keitä me olemme asiakas-työntekijäsuhteenä. Nämä kaikki kehukset ovat olemassa yhtä aikaa ja muodostavat identiteetin moniulotteisen ja kokonaisuuden.

Identiteettikehukset voivat ja hyvin todennäköisesti ovatkin ristiriitaisia tai toisiaan poissulkevia, mikä rakentaa identiteettikehysten välille identiteettikuiluja (identity gaps). Identiteettikuilut ovat luonteeltaan ennen kaikkea viestinnällisiä, sillä viestintä ei ole täydellistä ja läpinäkyvää, vaan hyvinkin tilanteista ja dynaamista. (Jung & Hecht 2004.) Avainasemassa kuilujen rakentumisessa ovatkin juuri erilaiset viestinnälliset esteet, kuten kieli, kulttuuri ja hierarkkiset eroavaisuudet (Jung & Hecht 2008), jotka saattavat tuoda haasteita eheän identiteetin rakentamiselle. Esimerkiksi negatiivisten stereotyyppien, jotka ovat vahvasti kulttuurisidonnaisia, on todettu rakentavan kuilua henkilökohtaisen ja relationaalisen identiteettikehysten välille (Jung & Hecht 2008; Jung ym. 2007). Tällöin syntyy siis ristiriita sen välille, kuinka yksilö itse merkityksentää itseään ja kuinka hän samanaikaisesti kokee muiden merkityksentävän häntä. Kuilut saattavat myös ruokkia toinen toisiaan: henkilö voi kokea, että relationaalisen kehysten ristiriitaisuus henkilökohtaisen kehysten kanssa, on syytä esitetystä kehystä, jolloin hänelle voi rakentua kuilu myös henkilökohtaisen ja esitetyn identiteettikehysten välille. Tällöin myös riskit väärinymmärryksen kokemuksille kasvavat. Erillisten kehysten sijaan, identiteettikehystä voisikin siis tarkastella kimppuina, mikä lisää ymmärrystä identiteetin kokonaisuuden rakentumisesta.

Identiteetin viestintäteoriaa on kritisoitu, koska sen on nähty kumpuavan edellä mainituista individualistisina ja kognitiivisina pidetyistä näkemyksistä (Sakki, Menard & Pirttilä-Backman 2017). Teorian lähtökohdista huolimatta Hecht ym. (2005) kuitenkin korostavat identiteetin viestinnällisyyttä, johon kytkeytyy myös identiteetin paradoksaalisuus (Hecht ym. 2005) sekä polarisoituneisuus ja postmodernille ajattelulle (Kellner 1992) ominainen identiteetin monikeroksellisuus. Teoria kuvaa identiteettiä myös relationaaliseksi sekä diskursiiviseksi prosessiksi (Hecht & Choi 2012), mikä kytkee identiteetin viestintäteorian myös relationaalisen dialektiikan (Baxter 2011) perinteeseen ja korostaa yksilön ja yhteiskunnan suhdetta jännitteisenä. Identiteettikuilujen (identity gap) nimitystä on myös kritisoitu, sillä kuilusanana antaa ymmärtää, että on kyse tilasta, jossa identiteetti sijaitsee ikään kuin tyhjiössä. Kyseessä on kuitenkin tila, jossa erilaiset identiteettikehukset risteävät tai jopa kilpailevat toistensa kanssa, joten enemmin voisi ajatella, että identiteettikuilussa on ruuhkaa. Esimerkiksi Compton (2016) nosti esille, että tyhjiön sijaan kyse on pikemminkin liminaalitalasta, joka tarkoittaa eräänlaista välitilaa. Liminaalitalan kaltainen dynaaminen prosessi mahdollistaisi identiteettikuiluissa tapahtuvan identiteettineuvottelun

tarkastelun. Berquist ym. (2019) puolestaan ehdottavat, että identiteettikuilun käsitettä laajennettaisiin koskemaan myös identiteettikehysten sisäisiä ristiriitoja.

Tässä tutkimuksessa identiteetti nähdään dynaamiseksi vuorovaikutuksessa rakentuvaksi moniulotteiseksi diskursiiviseksi prosessiksi. Vuorovaikutussuhde ja identiteetti ovat ikään kuin kolikon kaksi puolta: samaan aikaan kun neuvotellaan suhteesta, neuvotellaan myös osapuolten sekä vuorovaikutussuhteen identiteetistä. Fokus on relationaalisen identiteetin, vuorovaikutussuhteen identiteetin ja vuorovaikutussuhteiden diskursiivisten representaatioiden tarkastelussa. Identiteettikuilun käsite puolestaan tarjoaa viitekehyksen sille, miksi tietynlaiset representaatiot identiteetistä voivat tuottaa haasteita asiakas-työntekijäsuhteelle vammaispalvelussa. Vammaispalvelun asiakkaat rakentavat identiteettiään marginaalista käsin. Tätä marginaalia rakennetaan ja ylläpidetään arkipäiväisissä ja institutionaalisissa käytännöissä ja puheissa. Näiden puheiden viitekehyksessä neuvotellaan jatkuvasti vuorovaikutuksessa siitä, keitä olemme ja keitä ne toiset ovat. Näissä käytännöissä luodaan käsityksiä siitä, mihin ihminen kuuluu ja millaisia oikeuksia ja velvollisuuksia hänellä odotetaan olevan. Identiteetistä neuvottelemisen ja marginaalit ovat yhteydessä myös valtaan: kenellä on mahdollisuus vaikuttaa, kenen ääntä kuunnellaan ja ketkä ovat valtavirran diskurssin valossa toisia? (Jokinen ym. 2004.)

2.3 Vuorovaikutuksessa rakentuva valta

Valta määritellään usein kyvyksi vaikuttaa toisen henkilön käyttäytymiseen (esim. French & Raven 1959; Berger 1994; Burgoon ym. 1998). Päädyttiin määritelmässä sitten mihin vain, on selvää, että valta on aina luonteeltaan vuorovaikutteinen ja relationaalinen (Burgoon ym. 1998) ilmiö. Se on myös luonnollinen osa kaikkia vuorovaikutussuhteita, mutta sen merkitys korostuu suhteissa, joissa osapuolet ovat toisistaan riippuvaisia tavoitteidensa saavuttamiseksi. Millerin (2009) mukaan vallan käsitettä voidaan lähestyä kolmesta eri näkökulmasta käsin. Perinteisestä näkökulmasta käsin valta nähdäänkin usein yksilön tai ryhmän ominaisuutena, kuten vaikkapa organisaation kontekstissa resurssien kontrolloimisena. Symbolisen näkökulman mukaan puolestaan tarkastellaan, millaisia käsityksiä vallasta vuorovaikutuksessa rakennetaan. Kolmas lähestymistapa on radikaali-kriittinen lähestymistapa, jossa tarkastelussa ovat ne tavat, joilla rakenteet ja suhteet uusintavat ja ylläpitävät valtasuhteita.

Dunbarin ja Burgoonin (2005), joiden lähestymistapa on lähinnä postpositiivinen, mukaan valta ja tavoitteet linkittyvä toisiinsa: kun tavoitteet ovat ristiriitaiset, valta voi vaikuttaa siihen, minkälaisia tai kumman osapuolen tavoitteita pidetään tärkeämpinä. Ne, kenen tavoitteet jäävät sivuun, eivät kuitenkaan ole täysin vailla valtaa, sillä mikäli valtaa käsitellään yksilön ominaisuutena tai kykynä, on aina mahdollista olla käyttämättä kykyään. Toisaalta myöskään kyvyn käyttäminen ei aina takaa onnistumista tai se ei pääse oikeuksiinsa verrattuna sen vastassa olevaan voimaan (Huston 1983). On myös mahdollista, ettei valtaa

omaava henkilö tunnista valtaansa, sillä valtaan vaikuttavat osapuolten vuorovaikutussuhteen lisäksi myös yhteiskuntamme erilaiset normit (Komter 1989). Läheisiin interpersonaalisiin suhteisiin keskittyvät Dunbar ja Burgoon (2005) erottavatkin toisistaan vallan sekä dominoinnin, jolloin dominoinnilla tarkoitetaan ilmaistuja suhteeseen perustuvia viestintätekoja, joiden avulla valtaa käytetään (Burgoon ym. 1998). Burgoonin ja Halen (1984) mukaan dominointi-alistuminen onkin yksi määräävistä tekijöistä, joiden perusteella ihmiset merkityksentävät interpersonaalisia suhteitaan. Interpersonaalista näkökulmasta dominointi on vuorovaikutuksellinen ja relationaalinen ilmiö, joka kytkeytyy enemmän vuorovaikutussuhteeseen kuin yksilöön. Dominointia on myös olemassa vain, mikäli interpersonaalisisessa suhteessa toinen osapuoli mielletään alistuvaksi. Se ei ole siis olemassa yksinään. (Burgoon ym. 1998.)

Yksi yleisimmistä vallan jaotteluista on Frenchin ja Ravenin (1959) sosiaalisen vallan jaottelu viiteen erilaiseen tyyppiin: palkitsemisvaltaan (reward power), pakottamisvaltaan (coercive power), legitiimiin valta (legitimate power), referenssivaltaan (referent power) ja asiantuntijavaltaan (expert power). Palkitsemisvalta perustuu mahdollisuuteen antaa konkreettisia tai aineettomia palkkioita, kun taas pakottamisvalta perustuu mahdollisuuteen määrätä rangaistuksia. Legitiimivalta liittyy vallankäyttäjän asemaan, sekä vallan kohteen kokemukseen siitä, että toisella osapuolella on oikeus käyttää valtaa ja referenssivalta henkilökohtaiseen arvostukseen. Referenssivalta perustuu henkilökohtaiseen identifioitumiseen, jolloin vallan kohde haluaa toimia toisen osapuolen mukaan ja mieliksi (Raven 2008). Asiantuntijavalta tulee lähelle legitiimiä valtaa, mutta perustuu aseman sijasta vallan kohteena olevan henkilön uskoon asiantuntijan paremmasta ymmärryksestä tilanteesta. Asiantuntijavallassa olennaista on se, että toinen osapuoli on riippuvainen asiantuntijan osaamisesta ja kokee sen riittäväksi (Raven, 2008).

Burgoon, Hunsaker ja Dawson (1994) puolestaan käsittelevät valtaa rakenteellisena ominaisuutena (structural attribute) ja koettuna ilmiönä (percieved phenomenon). Rakenteellisesta perspektiivistä käsin tarkasteltuna valta on vuorovaikutussuhteen ominaisuus: vuorovaikutustilanteita määrittävät erilaiset sosiaaliset rakenteet, joihin vaikuttaa osapuolten välinen riippuvuussuhde. Tällöin vallan jakautuminen riippuu asetetuista tavoitteista, sekä siitä kuinka riippuvaisia osapuolet toisistaan ovat näiden tavoitteiden saavuttamiseksi. Rakenteellisesta perspektiivistä käsin vallan määritelmässä korostuu tilanteellisuus sekä vallan dynaamisuus. Henkilöllä ei siis ole valtaa henkilökohtaisena ominaisuutena vaan suhteessa toiseen tai toisiin ihmisiin, näin myös vallan ja riippuvuuden dynamiikka voi muuttua suhteen muuttuessa. Painopiste siirtyy vastaanottajan kokemukseen, kun valtaa tarkastellaan koettuna ilmiönä. Valta määräytyy siis sen mukaan, miten toinen osapuoli kokee valtaa olevan.

Kriittisen lähestymistavan kannattajien Deetzin ja Mumbyn (1990) mukaan valta ei ole yksilön ominaisuus tai kyky, vaan rakenteellinen osa institutionaalista elämää ja sitä tuotetaan ja ylläpidetään jatkuvasti vuorovaikutuksessa. Kriittisten teorioiden ytimessä on eriarvoisuutta ja epätasa-arvoa rakentavien raken-

teiden ja käytöntöjen paljastaminen ja tavoitteena tehdä tämä vallan epätasapaino näkyväksi (Miller 2012). Collinsonin (2005) ja Baxterin (2011) mukaan valta ei kiteydy yhden henkilön tai ryhmän dominoivaan käytökseen, vaan prosessiin, jossa kilpailevat intressit ovat olemassa yhtäaikaaisesti ja toisistaan riippuvaisina. Valta on olennainen osa diskurssien rakentumista ja merkityksentämisen prosessia, sillä se vaikuttaa osapuolien kykyyn kehystää diskursiivisia käytäntöjä merkitysjärjestelmän sisällä yhdenmukaistamaan omia etujaan (Deetz & Mumby 1990). Kieli nähdään sosiaalista todellisuutta tuottavana ja ylläpitävänä välineenä, ja kaiken viestinnän ja kielenkäytön taustalla on valta.

Valta voidaanakin niin ikään liittää ei niinkään yksilöiden vaan vallalla olevien diskurssien ominaisuudeksi: valtaa voidaan havaita analysoimalla, kuinka vahvana diskurssi esiintyy (Baxter, 2011). Collinson (2005) tarkastelee valtaa luonteeltaan dialektisena: kontrollointiin vastataan aina vastustamalla. Esimerkiksi, kun sosiaalityöntekijä yrittää rajoittaa palvelun saatavuutta, asiakas voi vastustaa kieltäytymällä sopeutumasta päätökseen. Juhila ym. (2014) kuvaavatkin, että juuri tämä asiakkaiden vastustus jakaa asiakkaat ja työntekijät usein kahteen vastakkaiseen tiimiin. Valta ei siis ole vain jotain, mitä sosiaalityöntekijä on ja käyttää jättäen asiakkaan täysin vaille valtaa, vaan myös asiakkailla on valtaa, joka tulee usein näkyväksi sosiaalityöntekijän tai sosiaalipalvelujen vastustamisena. Tämä tulee näkyväksi, kun asiakkaat vetovat aiheisiin tai rooli-identiteetteihin, joita sosiaalipalvelut mielellään välttäisivät (Matarese & van Nijnatten 2015.) Sosiaalisesti määritellyt asiakkaan ja työntekijän roolit, joissa asymmetria on läsnä (Uggerhøj 2014) heijastuvat sekä vuorovaikutuksen sisältöön että dynamiikkaan, sillä tyypillisesti sosiaalityöntekijä positioituu valtaa käyttävään rooliin ja asiakas positioituu riippuvaiseksi sekä vähemmän valtaa omaavaksi (French & Swain 2001; Uggerhøj 2014).

Asiakassuhteen vallan asymmetria tulee näkyväksi esimerkiksi institutionaalisessa puheessa, jossa tietty toimija (asiakas) on keskustelun keskiössä ja samalla vaarantaa julkisen minäkuvansa, eli kasvonsa (Goffman 1955), paljastamalla ja jakamalla arkielämänsä ja henkilökohtaisen taustansa. Näin hänestä tulee keskustelussa haavoittuvampi osapuoli, kuin siitä, joka ei jaa keskusteluun mitään henkilökohtaista. Suhteen rakentaminen vaatii usein molemminpuoleista itsetäkertomista (Derlega & Mathews 2006), mutta asiakas-työntekijäsuhteessa sosiaalialalla, se ei toteudu vastavuoroisesti, sillä vain toinen osa puoli jakaa yksityistä informaatiota keskusteluun. Itsetäkertominen asiakkaille on myös todettu haastavaksi sosiaalityöntekijöiden keskuudessa (Knight 2012). Terveystieteiden kontekstissa on huomattu, että asiakkaat kamppailevat usein vuorovaikutuksen hallinnasta (Thompson ym. 2011), joka liittyy aktiiviseen keskustelun osallistumiseen. Perinteisesti esimerkiksi kysymysten esittämisen valta osoitetaan enemmässä määrin työntekijälle (Benwell & Stokoe 2006), mikä saattaa auttaa asiakasta kertomaan ongelmistaan, mutta voi myös vahvistaa asetelmaa potentiaalisesta kasvojen menetyksestä. Täytyy myös muistaa, että pelkkä vuorovaikutuksen hallinnan saavuttaminen ei kuitenkaan suoranaisesti indikoi todel-

lisiä vaikutusmahdollisuuksia. Pahimmassa tapauksessa se saattaa luoda asiakkaille illuusiota vaikutusmahdollisuuksista, jolloin odotukset kasvavat entisestään.

Tässä tutkimuksessa vallan nähdään olevan dynaaminen ja vuorovaikutuksessa rakentuva (Deetz & Mumby 1990). Se ilmenee ja tulee näkyväksi vuorovaikutuksessa sekä vaikuttamisen prosesseissa. Vaikka valtasuhde on epäsymmetrinen, se on aina kaksisuuntainen ja osapuolet ovat riippuvaisia toisistaan. Valtasuhde on dynaaminen ja siitä neuvotellaan – sekä suoraan että implisiittisesti – sosiaalisessa vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Tämä tarkoittaa siis sitä, että myös vammaispalvelujen työntekijä on riippuvainen asiakkaasta ja asiakas säilyttää aina myös kontrollin alla jonkin verran autonomisuuttaan. Valtadynamiikan sosiaalinen konstruktio ei siis riipu vain rakenteellisesta vallasta, vaan myös erilaisilla diskursiivisilla käytänteillä vuorovaikutuksessa voidaan neuvotella vallasta kontrollin ja vastustamisen dialektisuuden kautta. Näin ollen myöskään vammaispalvelun asiakas-työntekijäsuhteen valta, ei muodostu rakenteista vaan sitä rakennetaan myös yhteisissä kanssakäymisessä.

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

3.1 Tutkimusasetelma

Tutkimuksen tavoitteena on kuvata, miten vammaispalvelujen asiakassuhdetta rakennetaan diskursiivisesti vuorovaikutuksessa. Sosiaalialaa ja vammaispalvelua on ensisijaisesti tutkittu tietysti sosiaalityön teoreettisista lähtökohdista, mutta asiakassuhteen rakentumista on tärkeää tarkastella myös viestintäteoreettisista ja erityisesti interpersonaalista näkökulmista käsin. Tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa sovellettavaa tietoa, joka mahdollistaa asiakas-työntekijäsuhteen ja sitä kautta myös asiakaspalvelun kehittämisen.

Tavoitteeseen vastaan neljällä eri osatutkimuksella, joiden avulla olen hahmottanut erilaisista näkökulmista asiakas-työntekijäsuhteelle rakentuvia merkityksiä sekä suhteeseen liittyviä haasteita. Ensimmäisessä osatutkimuksessa vuorovaikutussuhdetta tarkastellaan vuorovaikutuksen diskurssien ja identiteettineuvottelun näkökulmasta. Asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutussuhde on pakotettu, sillä asiakkaat ovat riippuvaisia palveluista. Samanaikaisesti sosiaalipalveluihin kohdistuu myös paljon tyytymättömyyttä. Relationaalisella tasolla käydään jatkuvasti myös identiteettineuvotteluita, joita värittää konteksti, jossa osapuolet ovat pakon sanelemana yhdessä, eivätkä aina tyytyväisiä toistensa toimintaan. Sosiaalista mediaa haluttiin tarkastella erityiseksi siksi, että tutkimukseen saatiin mukaan asiakkaiden ääni ja se, kuinka he representoivat asiakasvuorovaikutusta sekä identiteettejä. Mutta myös sen vuoksi, että sosiaalinen media raottaa myös meille muille tämän suhteen ulkopuolisille ihmisille asiakas-työntekijäsuhteesta rakentuvia todellisuuksia. Ensimmäisen osatutkimuksen tutkimuskysymyksiä ovat kuinka sosiaalipalveluiden asiakkaat representoivat asiakasta itseään ja sosiaalipalveluiden työntekijää sekä kuinka keskusteluissa representoidaan asiakas-työntekijävuorovaikutusta.

Aiemmissä tutkimuksissa asiakkaan ja työntekijän suhde sosiaalialalla on tunnustettu jännitteiseksi. Asiakkaat kohdistavat asiakassuhteeseen paljon odotuksia ja toisaalta instituutio asettaa suhteen toiminnalla omat raaminsa. Väitöskirjani toisessa osatutkimuksessa näitä jännitteitä tarkastellaan relationaalisen

dialektiikan näkökulmasta ja paneudutaan siihen, millainen jännitteisyys rakentaa vuorovaikutussuhteen identiteettiä. Toisen osatutkimuksen tutkimuskysymyksinä ovat mitä, jos mitään, kilpailevia diskursseja esiintyy sosiaalityöntekijöiden puheessa asiakasvuorovaikutussuhteesta sekä minkälaisia merkityksiä vuorovaikutussuhteen identiteetistä kilpailevat diskurssit rakentavat.

Asiakas-työntekijäsuhteeseen vammaispalvelussa liittyy luonnostaan vallan asymmetriaa, jossa työntekijällä on valta tehdä päätöksiä ja asiakas puolestaan on riippuvainen näistä päätöksistä. Kolmannessa osatutkimuksessa havainnoidaan, miten tätä valta-asetelmaa rakennetaan asiakkaiden ja työntekijöiden välisissä keskusteluissa asiakasraadeissa. Asiakasraadit tutkimuskohteena ovat mielenkiintoinen kohde, sillä tarkoituksena on tukea asiakkaan osallisuutta eli valtaneuvottelun näkökulmasta valtauttaa myös asiakkaita ja ikään kuin loiventaa suhteeseen luonnostaan liittyvää vallan asymmetriaa. Havainnointiaineisto tarjoaa mielenkiintoisen mahdollisuuden seurata luonnollista keskustelua asiakkaiden ja työntekijöiden välillä. Tutkimuskysymyksenä kolmannessa osatutkimuksessa on mitä diskursiivisia strategioita käytetään valtaneuvotteluun vammaispalvelun asiakasraadin kokouksissa.

Sosiaalityö on luonteeltaan haastavaa. Instituution rajoitusten ja asiakkaiden arjen yhteensovittaminen aika- ja kulupaineen keskellä ei ole helppoa. Neljännessä osatutkimuksessa työn haastavuutta tarkastellaan vuorovaikutuksen näkökulmasta ja paneudutaan siihen, millaiset vuorovaikutustilanteet vammaispalvelussa koetaan haastaviksi ja millainen vuorovaikutuskäyttäytyminen kuormittaa työntekijää. Tutkimuksessa paneudutaan työntekijöiden käsityksiin haasteista sekä haasteiden hallintastrategioista. Tutkimuskysymykset ovat miten vammaispalvelun työntekijät kuvaavat haastavia vuorovaikutustilanteita asiakkaiden kanssa ja millaisin keinoin he pyrkivät hallitsemaan haastavia tilanteita. Taulukossa 1 on koottu osatutkimusten tutkimuskysymykset. Siinä kuvataan myös kunkin osatutkimuksen tutkimustavoite, aineistot ja analyysimenetelmät.

TAULUKKO 1 Tutkimusasetelma

	Tutkimuskysymys	Tutkimuksen tavoite	Aineisto	Tutkimuskohde	Analyysimenetelmä
Osatutkimus I	1. Kuinka sosiaalipalveluiden asiakkaat representoivat asiakasta itseään ja sosiaalipalveluiden työntekijää? 2. Kuinka keskusteluissa representoidaan asiakas-työntekijä-	Tutkimuksen tavoitteena on tunnistaa vammaisten ihmisten käyttämien sosiaalipalveluiden asiakasvuorovaikutukseen liittyviä diskursseja, jotka ilmenevät asiakkai-	Sosiaalisen median keskusteluaineisto	Asiakassuhteen vuorovaikutuksen diskurssit sosiaalisessa mediassa	Diskurssi-analyysi

	vuorovaikutusta?	den keskusteluissa sosiaalisessa mediassa.			
Osatutkimus II	1. Mitä, jos mitään, kilpailevia diskursseja esiintyy sosiaalityöntekijöiden puheessa asiakasvuorovaikutussuhteesta? 2. Minkälaisia merkityksiä vuorovaikutussuhteen identiteetistä kilpailevat diskurssit rakentavat?	Tavoitteena on analysoida, millaiset asiakastyöntekijäsuhteeseen liittyvät diskurssit manifestoituvat sosiaalityöntekijöiden puheessa ja minkälaisia merkityksiä ne luovat vuorovaikutussuhteesta.	Vammaispalvelun työntekijöiden haastattelut	Vuorovaikutussuhteen relationaaliset jännitteet	Kontrapunktaalinen analyysi
Osatutkimus III	1. Mitä diskursiivisia strategioita käytetään valtaneuvotteluun vammaispalvelun asiakasraadin kokouksissa?	Tavoitteena kuvata potentiaalista vallan epätasapainoa ja analysoida, kuinka institutionaaliset roolit tukevat tai estävät yhteistyömahdollisuuksia asiakasraadin kokouksissa.	Vammaispalvelun asiakasraatin havainnointiaineisto	Valtaneuvottelut asiakasraadeissa	Toiminnan seurausten diskurssi-analyysi
Osatutkimus VI	1. Miten vammaispalvelun työntekijät kuvaavat haastavia vuorovaikutustilanteita asiakkaiden kanssa? 2. Millaisin keinoin he pyrkivät hallitsemaan haastavia tilanteita?	Tavoitteena ymmärtää, miten vammaispalvelun työntekijät kuvaavat haastavia kohtaamisia asiakkaiden kanssa ja kuinka he pyrkivät niitä hallitsemaan.	Vammaispalvelun työntekijöiden haastattelut	Vammaispalvelun työntekijöiden käsitykset haastavista vuorovaikutustilanteista	Laadullinen vertaileva analyysi

3.2 Sosiaalinen konstruktionismi tieteenfilosofisena taustana

Tämän väitöstutkimuksen tutkimusasetelma sekä toteutus nojaavat tulkinnalliseen laadulliseen tutkimusperinteeseen, jonka peruslähtökohtana on, että maailmaa tehdään näkyväksi erilaisilla tulkinnallisilla menetelmillä (Denzin & Lincoln 2011). Tulkinnallisuus on laadullisen tutkimuksen keskiössä ja erilaisia ilmiöitä tarkastelemalla pyritäänkin ymmärtämään ihmisten ilmiöille antamia merkityksiä (Mayan 2009) tai kuvata heidän sosiaalista maailmaansa (Angrosino 2008). Tässä tutkimuksessa on keskitytty analysoimaan vammaispalvelujen asiakastyöntekijäsuhteelle rakentuvia merkityksiä sekä havainnoitu osapuolten sosiaalista maailmaa luonnollisessa vuorovaikutustilanteessa.

Tutkimukseni perustuu sosiaalisen konstruktionismin paradigmaan. Sen keskeisimpänä ajatuksena on, että todellisuutemme rakentuu sosiaalisessa ja kielellisessä vuorovaikutuksessa (Berger & Luckman 1994). Näin ollen todellisuudesta ei ole olemassa mitään absoluuttista totuutta: vaan pikemminkin erilaisia dynaamisia selitystapoja ja kertomuksia. Sosiaalisen konstruktionismin lähestymistavan mukaan kielellisillä valinnoilla on myös seurauksia, sillä valittu kielenkäyttö omalta osaltaan rakentaa todellisuuttamme, kuten puheena olevaa ilmiötä, puhujan identiteettiä sekä suhdetta muihin. Kun ympäröivä maailmamme on ainakin osittain kielellisesti rakennettu, tehdyt valinnat ovat mukana muokkaamassa tiedon ja uskomusten järjestelmiä sekä rakentamassa identiteettejä ja suhteita. (Pietikäinen & Mäntynen 2019.) Funktionaalisen kielikäsitteilyn mukaan kielellä on tekstuaalinen, ideationaalinen sekä interpersonaalinen merkitys (Fairclough 1997). Kieltä voidaan käyttää siis puhtaasti viestinnän välineenä, mutta se myös mahdollistaa maailman kuvaamisen eli representoimisen sekä suhteiden ja identiteettien luomisen.

Sosiaalisen konstruktionismin ajatuksen mukaan myös asiakassuhteet rakennetaan osapuolten välisessä vuorovaikutuksessa, eli toisin sanoen vuorovaikutussuhde on olemassa vuorovaikutuksessa (Manning 2014). Tässä tutkimuksessa tarkastellaan, miten vammaispalvelun asiakastyöntekijä suhdetta merkityksennetään vuorovaikutuksessa ja keskitytään erityisesti kielenkäytön interpersonaaliseen tasoon eli siihen, kuinka kielen ja vuorovaikutuksen avulla rakennetaan ja ylläpidetään suhteita. Myös tutkimukselle olennaiset käsitteet valta ja identiteetti ja konfliktit nähdään vuorovaikutuksessa rakentuvina ilmiöinä ja prosesseina.

3.3 Aineistot ja osallistajat

3.3.1 Sosiaalinen media tutkimuksen alustana ja some-aineiston muodostaminen

Blogit tutkimuskohteena. Kotisivut ja verkkokeskustelut ovat olleet suosittuja internetin mahdollistamia sisältöjä jo pitkään, mutta käyttäjien tuottama sisältö lisääntyi 2000-luvulla huomattavasti (Vainikka 2020). Sosiaalinen media määritellään usein verkossa sijaitseviksi sovelluksiksi, jotka perustuvat Web 2.0:n ideologiaan ja teknologiaan sekä mahdollistavat käyttäjälähtöisen sisällön luomisen ja välittämisen (Kaplan & Haenlain 2010). Toisaalta useat määritelmät sosiaalisesta mediasta jäsentävät käsitettä vain sosiaalisten verkstopalvelujen (social networking sites), kuten Facebookin kautta. Esimerkiksi Lietsala ja Sirkkunen (2008) kuitenkin käsittävät myös blogit ja keskustelufoorumit osaksi sosiaalista mediaa. Tässä tutkimuksessa sosiaalinen media käsitetäänkin laajasti ”sisältävän internet-teknologian mahdollistamaa yhteisöllisesti tuotettua ja jaettua sisältöä” (Vainikka 2020, 22).

Verkkokeskustelut tarjoavat oivan tilaisuuden esimerkiksi yhteiskunnallisten ilmiöiden tarkasteluun, sillä keskustelut heijastelevat kansalaisten käsityksiä kyseisestä aihepiiristä. Kielellisiä valintoja tutkimalla voidaan myös hyvin tarkastella verkkoidentiteetin rakentumista. (Laaksonen & Matikainen 2013.) Verkkokeskustelujen tutkimusta voidaan jaotella esimerkiksi synkronisiin ja asynkronisiin palveluihin (Hine 2000): synkronisuudessa keskiössä on viestinnän reaaliaikaisuus, kun taas asynkronisissa palveluissa vastaaminen voi tapahtua viiveellä. Blogit ovat olleet hyvin suosittuja 2000-luvulla ja niiden suosion kasvu ja yleistyminen merkataan usein myös sosiaalisen median syntyajankohdaksi. Bloggeja eli weblogeja voidaan kuvata interaktiivisiksi verkkopäiväkirjoiksi, joissa itse blogikirjoitus on yleensä lähes kolumnimainen teksti ja todellinen keskustelu toteutuu kommentteissa. Verkkoviestinnän käyttöä voidaan puolestaan jaotella joko yksityiseen tai julkiseen (Weintraub 1997). Monet alustat tarjoavat mahdollisuuden sekä julkiseen että yksityiseen keskusteluun, joten nykyään tällaiset rajanvedot alkavatkin olla häilyviä. Tässä tutkimuksessa blogikirjoituksia on käsitelty osana sosiaalisen median tutkimusta, sillä tutkimuksen keskiössä ovat blogikirjoitukset sekä kommentit ja tämän keskustelun sisällöllinen tarkastelu.

Verkossa tapahtuva vuorovaikutus tutkimuskohteena yhdistelee uudella tavalla puhutun ja kirjoitetun kielen analyysitapoja, sillä se ei täysin asetu perinteisen vuorovaikutuksen muotoihin. Verkkokeskusteluihin voidaan hyödyntää esimerkiksi ryhmädynaamista analyysitapaa, keskusteluanalyysia tai tekstianalyysia, kuten diskurssianalyysia. (Laaksonen & Matikainen, 2013.) Nämä tekstin ja kommenttien muodostamat minikeskustelut tarjoavat tilaisuuden tarkastella, millaista todellisuutta käsiteltävästä aiheesta näissä keskusteluissa rakennetaan julkisesti muillekin nähtäville.

Verkkoidentiteettiä voidaan tarkastella tekstiin liittyvien valintojen kautta. Valinnat muodostuvat sekä itsensä kielellisestä esittämisestä (self-presentation) että mielikuvien hallinnasta (impression management) kielen keinoin (Stern

2008). Itseasiassa Goffmanin (1955) face-work eli kasvotyön käsitteelle on esitetty sosiaaliseen mediaan sopiva vastine profiilityö, joka kattaa kaikki ne toimenpiteet, joilla käyttäjä pyrkii hallitsemaan itsestään syntyvää kuvaa (Silfverberg ym. 2011). Tutkimuksen kohteena voi myös olla esimerkiksi keskustelijoiden keskinäinen vuorovaikutus (Laaksonen & Matikainen, 2013). Yksityisyyden kysymykset ovat vahvasti läsnä sosiaalisen median keskusteluissa, sillä alustan yksityisyyskysymykset kytkeytyvät käyttäjän identiteetin esittämiseen (Laaksonen & Matikainen, 2013) ja keskustelun tasoon, sillä täysin anonyymi keskustelu on tutkimusten mukaan (Watt, Martin & Russell 2002) laadullisesti heikompaa. Myös trollaus on olennainen osa sosiaalisen median vuorovaikutusta (Yang, Quang-Haase, Nevin & Chen, 2017) ja pahimmillaan keskustelu voi yltyä niin sanotuksi fleimingiksi, joka on tyypillisesti nimimerkin takaa tuotettua aggressiivista viestintää (Laaksonen & Matikainen, 2013). Toisaalta taas yksityisyyden erityispiirteet ja ei-kasvokkuus saattavat kuitenkin tuottaa sellaista tietoa, jota kasvotusten haastattelutilanteessa ei välttämättä kerrottaisi. Sosiaalisen median aineiston haasteena haastatteluun verrattuna on se, ettei tutkija pääse esittämään tarkentavia kysymyksiä tutkittavalta. (Hakala & Vesa 2013.)

Laadullisella sosiaalisen median tutkimuksella pyritään usein ymmärtämään syvällisesti tutkittavaa ilmiötä ja asettamaan ilmiö yhteiskunnalliseen tai historialliseen kontekstiin. Diskurssien ja ihmisten toiminnan tutkimuksen valossa verkkokeskustelujen kaltainen tutkijasta riippumaton aineisto voi parantaa tutkimuksen luotettavuutta. Toisaalta täytyy myös ottaa huomioon, ettei tutkijalla välttämättä ole tietoa aineiston edustavuudesta ja verkkokeskustelut vetävät puoleensa usein samannimisiä henkilöitä. (Hakala & Vesa 2013.) On myös tarpeen pohtia, onko verkkokeskustelujen sävy muita keskusteluja negatiivisempaa ja kärjistyneempää (Strandberg 2008).

Aineiston muodostaminen. Ensimmäisessä osatutkimuksessa tutkimusaineistoksi rajattiin sosiaali- ja terveystalviteita käyttävien vammaisten ihmisten ja heidän omaistensa keskustelut sosiaalisen median keskusteluryhmissä. Tämä väitöstutkimus kytkeytyy osaksi Marginaalista osallisuuteen -tutkimushanketta (Jyväskylän yliopisto, 2020), jonka tavoitteena on ymmärtää sosiaalipalveluiden organisaation, työyhteisöjen ja asiakassuhteiden viestintää osallisuuden lähtökohdista. Tutkimuksen alkuvaiheessa Marginaalista osallisuuteen -hankkeen tutkijat olivat yhteydessä useisiin vammais- ja potilasjärjestöihin, jotta päästäisiin seuraamaan keskustelua heidän suljetuissa ryhmissään, mutta kaikki kieltäytyivät joko siksi, että he eivät halunneet päästää tutkijaa ryhmäänsä tai siksi, ettei sopivaa keskustelualustaa ollut analysoitavaksi. Näin päädyimme tarkastelemaan blogiaineistoja. Tekstien kertojat ovat siis vammaisia tai heidän omaisiaan, mutta palveluntarjoajat saattavat olla muitakin kuin vammais- ja palveluiden työntekijöitä, sillä usein keskusteluissa puhuttiin vain kaupungin työntekijästä tai virkailijasta. Tämän tutkimuksen blogien kirjoittajien yksityisyys vaihteli nimimerkin takaa kirjoittelusta oman nimen käyttämiseen tai täysin omalla nimellä ja kuvalla esiintymiseen. Osassa blogeista oli myös useita vaihtuvia kirjoittajia, mutta suurin osa teksteistä oli kirjoitettu tunnistettavalla identiteetillä. Tässä tutkimuksessa käytetty aineisto kohdentuu asynkronisiin palveluihin (esim. Hine 2000) eli

blogiportaaleihin, joissa keskustelu ei välttämättä ole reaaliaikaista vaan voi tahtua myös viiveellä.

Aineiston muodostaminen aloitettiin keväällä 2017 hakemalla blogijulkaisuja hakukoneella ja käymällä läpi järjestöjen ja yhdistysten sivuilla mainittuja blogeja. Aineisto kerättiin manuaalisesti. Läpiluvun jälkeen päätettiin ottaa mukaan julkaisut neljästä eri blogista ajalta 2011–2017. Valintakriteereinä oli julkaisujen määrä ja keskustelu viranomaisista ja palveluista. Tämän jälkeen tekstimasasta poimittiin sellaiset julkaisut ja julkaisuihin liittyvät kommentit, joissa käsiteltiin jollain tapaa asiakkaan tai työntekijän roolia tai asiakkaan suhdetta työntekijään. Kaiken kaikkiaan analysoitavia julkaisuja kertyi 81 kappaletta, ja niissä oli kommentteja yhteensä 253 kappaletta. Yhteensä eri nimimerkillä kirjoittavia oli 29 ja kommentoijia 181. Aineisto vietiin Atlas.ti -sovellukseen, jota käytettiin analyysiprosessin tukena. Tämän aineiston kautta tarkasteltiin sosiaalisen median tekstiaineistosta, miten vammaiset ihmiset ja heidän omaisensa kokevat vuorovaikutuksen sosiaalipalveluiden kanssa ja kuinka he representoivat itseään sekä sosiaalialan työntekijää.

Vaikka blogitekstit ovat julkisesti esillä kaikki bloggaajat ja kommentoijat pseudonymisoitiin yksityisyyden suojaamiseksi. Tutkimuseettisen harkinnan pohjalta (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009; Turtiainen & Östman 2013) artikkelissa käytettyjä esimerkkejä on muunneltu siten, etteivät ne johda suoraan alkuperäisiin teksteihin, mutta säilyttävät alkuperäisen sävyn. Kirjoittajille ilmoitettiin myös sähköpostitse kirjoitusten käyttämisestä tutkimustarpeisiin ja heillä oli mahdollisuus kieltää kirjoitusten käyttäminen.

3.3.2 Haastatteluaineiston kuvaus ja keruu

Haastattelu tutkimusmenetelmänä. Tutkimuksen toinen ja neljäs osatutkimus perustuvat haastatteluaineistoon. Haastattelujen tarkoituksena on ymmärtää toisen ihmisen näkökulmaa ja hyödyntää haastateltavan monikerroksellista elämäkokemusta (Denzin 1978; Kvale 1996). Haastattelu on usein myös dynaaminen ja vastavuoroinen tilanne, sillä vaikka kysymykset ovat ennakkoon laadittuja, on haastateltavallakin mahdollisuus vaikuttaa haastattelutilanteen etenemiseen. Näin ollen haastattelua voidaankin pitää enemmän keskusteluna, jolle on määritetty jonkin tietty tarve (Bingham & Moore, 1959; Manning & Kunkel 2014). Kvale (1996) kuitenkin muistuttaa, että haastattelijan on tärkeä pitää haastateltava aiheessa ja johdattaa keskustelua eteenpäin, mutta myös sallia hiljaisuutta ja taukoa, ilman kiirehtimistä täyttämään niitä. Haastattelutyypit vaihtelevat tiukasti strukturoidusta haastattelusta puolistrukturoituun sekä strukturoimattomaan haastatteluun. Strukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat samat ja samassa järjestyksessä kaikille haastatteluun osallistujille, kun taas puolistrukturoidussa haastattelijan käyttämä haastattelurunko on joustavampi ja jättää mahdollisuuden tarkentavien kysymysten esittämiselle. Strukturoimattomassa haastattelussa tavoite on kyllä määritetty, mutta toteutuksen ei tarvitse seurata mitään ennalta määritettyä runkoa. (Manning & Kunkel 2014.) Tässä tutkimuksessa käytettiin puolistrukturoituja haastatteluja.

Haastatteluaineiston keruu. Haastatteluaineisto koostuu kahden eri kunnan vammaispalvelujen työntekijöiden haastatteluista. Yhteensä haastatteluja on 22; 12 (1 miesoletettu ja 11 naisoletettua) ensimmäistä haastattelua on kerätty syksyllä 2018 ja 10 (kaikki naisoletettuja) seuraavaa haastattelua kerätty eri kunnasta keväällä 2019. Ensimmäisen haastatteluaineiston vammaispalvelujen työntekijät olivat suurilta osin työskennelleet monta vuotta vammaispalveluissa ja samassa työpaikassa. Joukkoon mahtui vain muutama uudempi tulokas, jotka olivat työskennelleet vasta muutaman kuukauden kyseisessä työyhteisössä. Myös toisessa haastatteluaineistossa työuran pituus vaihteli parista vuodesta kymmeneen vuosiin, mutta nykyisessä työyhteisössään jokainen oli työskennellyt vain muutamana vuodena.

Molemmilla haastattelukerroilla toteutettiin puolistrukturoituja haastatteluja (Kvale, 1996). Ensimmäiseltä ryhmältä kysyttiin avoimia kysymyksiä kuten, "millaisissa tilanteissa tapaavat asiakkaita?" "miten kuvailisit asiakassuhteita/asiakasvuorovaikutusta?" "Mikä tekee asiakasvuorovaikutustilanteesta onnistuneen/haastavan?" Lisäksi haastateltavia pyydettiin kertomaan esimerkkitulanteita kuormittavista ja onnistuneista kohtaamisista asiakkaiden kanssa. Haastateltavilta myös kysyttiin, kokivatko he tarvetta vuorovaikutuskoulutukseen ja jos he saisivat kehittää jotain asiakas kohtaamisissa, niin mitä he kehittävivät. Tällä aineistolla pyrittiin ensisijaisesti tunnistamaan asiakas-työntekijäsuhteen diskursseja. Tässä haastattelurungossa kyseltiin myös vertaissuhteista sekä esimiessuhteista, mutta varsinainen analyysi keskittyi asiakassuhteisiin.

Ensimmäinen haastatteluaineisto toimi pohjana toisen haastatteluaineiston avoimille kysymyksille. Kysytyt kysymykset mukailivat ensimmäistä haastattelurunkoa, mutta syventäviä jatkokysymyksiä kysyttiin enemmän toisella haastattelukerralla. Ensimmäisellä kerralla keskityttiin enemmän varsinaisten vuorovaikutukseen liittyvien haasteiden kuvaamiseen, kun taas toisella kerralla kysyttiin lisää hallintastrategioista. Esimerkiksi haastavien tilanteiden kuvaamisen jälkeen tutkija kysyi "mitä sinä sitten teet?" ja "millaisin keinoin koetat hallita tilannetta?". Myös haasteiden takana oleviin selityksiin pyydettiin lisää selvitystä, kuten "mistä luulet, että luottamusputa johtuu?", kun haastateltava kertoi vuorovaikutuksen haasteeksi sen, ettei asiakas luota sosiaalityöntekijään. Haastattelurunko rakennettiin ensimmäisen aineiston pohjalta tunnistettujen jännitteiden ympärille kuvaamalla tilanteita, joita ensimmäisessä aineistossa oli esitetty ja kysyttiin, tunnistiko haastateltavat tällaista omasta työstään ja kokiko sen haastavaksi. Alun kartoittavat kysymykset, kuten "kauanko olet työskennellyt", "millaisissa tilanteissa tapaavat asiakkaita", "millaisena yleisesti koet asiakasvuorovaikutuksen" sekä "minkä koet onnistuneeksi/haastavaksi" olivat samoja kuin ensimmäisessä haastatteluaineistossa.

Kaikki haastattelut tehtiin joko yliopiston kampuksella tai haastateltavien omalla työpaikalla heidän toiveidensa mukaisesti. Haastateltavat allekirjoittivat kaksi suostumuslomaketta, jossa kerrottiin tutkimuksesta ja haastateltavien oikeuksista sekä ilmoitettiin tutkijoiden yhteystiedot. Toinen suostumuslomakkeista jäi haastateltavalla itselleen ja toinen yliopistolle. Haastattelut kestivät 40

minuutista 90 minuuttiin. Keskimääräinen kesto oli 55 minuuttia. Kaikki haastattelut litteroitiin sanatarkasti, mutta murre sanat poistettiin anonymiteetin turvaamiseksi. Kaiken kaikkiaan litteroitua tekstiä oli yhteensä 283 sivua rivivälillä 1.

3.3.3 Havainnointiaineiston keruu ja kuvaus

Havainnointi tutkimusmenetelmänä. Havainnointi on aineistonkeruumenetelmä, jossa ilmiöstä kootaan tietoa seuraamalla ja tekemällä havainnoja. Havainnoimalla saamme seurata ja analysoida yksilön, ryhmän tai yhteisön käyttäytymistä luonnollisessa tilanteessa (Angrosino & Rosenberg 2011). Havainnointiaineistoa voidaan kerätä osallistumalla itse aktiivisena jäsenenä ryhmän toimintaan (Lindlof & Taylor 2011) tai vain tarkastelemalla tapahtuvaa tilannetta ulkopuolisena (Emerson, 2001). Vaikka havainnointiaineisto onkin ”autenttista” tulee ottaa huomioon, että tutkijan läsnäolo voi vaikuttaa havainnoitavien ihmisten käyttäytymiseen (Manning & Kunkel 2014). Havainnointia ei ole käytetty paljon interpersonaalisten vuorovaikutussuhteiden tutkimukseen, sillä läheisten vuorovaikutussuhteiden havainnointi on haastavaa suhteiden intiimiyden takia. (Manning & Kunkel 2014). Havainnointi oli kuitenkin tälle osatutkimukselle ja valta-neuvotteluille sopiva menetelmä, sillä aikaisempien vammaispalvelun työntekijöiden haastattelujen perusteella vallan käyttämistä ei aina tunnustettu, tai toivottiin, ettei sen käyttäminen näkyisi asiakkaalle. Luonnollinen aineisto tarjosi autenttisen tilanteen tarkastella, kuinka vallasta vuorovaikutustilanteessa neuvoteltiin.

Aineistonkeruun toteutus. Havainnointiaineisto kerättiin seuraamalla ja nauhoittamalla vammaispalvelujen asiakasraadin kokouksia. Aineiston työstäminen alkoi kontaktoimalla eri sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioihin Suomessa kysyen, järjestävätkö he tällaisia asiakaslähtöisiä työryhmiä. Tutkimukseen valittiin kaksi eri raatia eri; toinen kuntaorganisaatiosta ja toinen kuntayhtymästä. Valitut asiakasraadit keskittyivät kehitysvammaisten lasten asioihin, jolloin raatien asiakkaat olivat kehitysvammaisten lasten vanhempia, jotka toimivat heidän omaishoitajinaan tai edunvalvojinaan. Lasten ikä vaihteli päiväkotikäisistä keski-ikään saakka. Paikalla oli siis sekä kehitysvammaisten lasten vanhempia että sosiaalipalveluiden työntekijöitä sekä vaihtelevia vieraita teemojen mukaan.

Asiakasraatien tapaamiset olivat vapaamuotoisia pyöreän pöydän keskusteluja, eikä rutiineja ollut tiukasti määritelty. Toimintatavat vaihtelevat hieman kaupungista riippuen, mutta tavoitteena on asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen. Keskustelun teemoista neuvoteltiin yhdessä aina edellisen raadin tapaamisen yhteydessä. Joskus keskustelun teemaa varten paikalle oli kutsuttu myös ulkopuolinen asiantuntija. Keskusteltavia teemoja olivat mm. vammaispalvelujen viestintä, kuljetuspalvelut, edunvalvonta ja sosiaalihuollon valvonta. Kaksi ensimmäistä raatia havainnoitiin keväällä 2017 ja kaksi seuraavaa keväällä 2018. Raatien kokoontumiset kestivät noin 2 tuntia. Yksi työntekijöistä toimi ikään kuin keskustelun fasilitaattorina ohjaten keskustelua ja jakaen puheenvuoroja. Tapaamiset alkoivat työntekijöiden tai vierailijoiden alustuksella käsiteltävästä teemasta. Alustukset vaihtelivat muutamista minuuteista tuntiin.

Yhteensä aineistoa tallennettiin neljä tapaamista, kaksi kummastakin kaupungista. Raatien kokoonpanot on kuvattu taulukossa 2. Kaiken kaikkiaan tallenteiden kesto oli 7 tuntia 47 minuuttia ja litteroitua tekstiä kertyi 125 sivua rivivälillä 1. Kaikki raatien kokoontumiset litteroitiin sanatarkasti. Ensimmäisessä tapaamisessa oli kymmenen osallistujaa, joista kuusi oli asiakkaita (neljä naisoletettua ja kaksi miesoletettua) sekä neljä sosiaalipalveluiden edustajaa (kolme naisoletettua ja yksi miesoletettu). Myös toisessa tapaamisessa oli 10 osallistujaa, mutta asiakkaiden sekä työntekijöiden kokoonpanot olivat hieman muuttuneet. Työntekijöistä kaikki olivat tällä kertaa naisia. Asiakkaiden lukumäärä pysyi samana, mutta yksi henkilö vaihtui. Toisen havainnointiaineiston raadissa oli ensimmäisellä kerralla kuusi sosiaalipalveluiden edustajaa (neljä naisoletettua ja kaksi miesoletettua) sekä kahdeksan asiakasta (seitsemän naisoletettua ja yksi miesoletettu). Toisessa tapaamisessa kaikki samat asiakkaat olivat läsnä, mutta työntekijöitä oli paikalla useampikin kuuntelemassa raadissa käsitellyn alustuksen. Kuitenkin vain neljä heistä osallistui alustuksen jälkeen käytävään keskusteluun (2 miesoletettua ja 2 naisoletettua).

TAULUKKO 2 Havainnointiaineiston kuvaus

Raati 1		
	Ensimmäinen tapaaminen	Toinen tapaaminen
Osallistujat	kymmenen osallistujaa, joista kuusi oli asiakkaita (neljä naisoletettua ja kaksi miesoletettua) sekä neljä sosiaalipalveluiden edustajaa (kolme naisoletettua ja yksi miesoletettu).	kymmenen osallistujaa, joista kuusi oli asiakkaita (neljä naisoletettua ja kaksi miesoletettua) sekä neljä sosiaalipalveluiden edustajaa (kaikki naisoletettuja)
Teemat	Vammaispalvelun viestintä	Kuljetuspalvelut
Kesto	1:37	2:12
Raati 2		
Osallistujat	14 osallistujaa: kuusi sosiaalipalveluiden edustajaa (neljä naisoletettua ja kaksi miesoletettua) sekä kahdeksan asiakasta (seitsemän naisoletettua ja yksi miesoletettu).	12 osallistujaa: kahdeksan asiakasta (seitsemän naisoletettua ja yksi miesoletettu, neljä sosiaalipalveluiden edustajaa (2 miesoletettua ja 2 naisoletettua). Alussa mukana myös ulkopuolinen presentaattori.
Teemat	Sosiaalihuollon valvonta	Edunvalvonta
Kesto	1:53	2:05

Kaikilta asiakasraadin tapaamisissa läsnä olleilta henkilöiltä pyydettiin kirjallinen suostumus raadin tallentamiseen sekä sen myöhempään käyttöön tutkimusta varten. Tapaamisen alussa varmistettiin aina, että kaikki ovat tietoisia nauhoituksesta ja oikeuksistaan puuttua nauhoitteen käyttämiseen missä tahansa tutkimusprosessin vaiheessa. Lopun tapaamisen ajan tutkijat eivät puuttuneet raatien keskusteluun vaan havainnoivat keskustelua sivummalla ja tekivät muistiinpanoja.

3.4 Analyysimenetelmät

3.4.1 Diskurssianalyysi

Diskurssianalyysi on laaja metodologinen käsite, joka kattaa alleen hyvin erilaisia aineistojen analyysitapoja, joille kuitenkin kaikille on yhteistä sosiokonstruktionistinen tieteenfilosofinen ajatus kielen funktionaalisuudesta (Nikander 2008). Myös diskurssin käsitteet vaihtelevat lausetta laajemmasta kielenkäytön yksiköstä ymmärryksestä todellisuuteen. Diskurssi ei ole mikään yksittäinen ilmentymä, vaan diskurssin luovat tekstistä useampaan kertaan esille nousevat piirteet. Tässä väitöstutkimuksessa diskurssit ymmärretään Pietikäisen ja Mäntynen (2019) tavoin ilmiöiden ja tapahtumien merkityksentämisen ja kuvaamisen tapoina. Diskurssianalyysi tarkastelee sosiaalisen todellisuuden ylläpitämistä ja muokkaamista erilaisten merkityksenantojen ja käytäntöjen kautta (Jokinen, Juhila & Suoninen 2016). Tarkoituksena on siis selvittää, miten ihmiset jäsentävät käsityksiään todellisuudesta, mutta keskeistä on myös se, että diskurssi paitsi kuvaa myös rakentaa tutkittavaa kohdetta (Jørgensen & Phillips 2002). Kielenkäytön mikro- ja kontekstin makrotasoa kuvataan myös erottelemalla *d*=diskurssi (discourse) kielenkäyttö sosiaalisena toimintana sekä *D*=diskurssit (a discourse) kiteytyneitä tietystä näkökulmasta rakennettuja merkityksellistämisen käytänteitä, jotka muokkaavat järjestelmällisesti nimeämiään kohteita. (Fairhurst & Putnam 2018.) Ne määrittelevät, miten, mitä ja millä oikeutuksella ilmiöistä, asioista ja ihmisistä voi, saa, pitää ja kannattaa puhua tai vaieta.

Diskurssien tutkimuksen ytimessä on ihminen sosiaalisena olentona, joka tuottaa itsensä, olemisensa sekä maailmansa (Paltridge 2012). Diskurssit siis rakentavat identiteettejä eli käsityksiä itsestämme, toisistamme ja yksilöiden välisistä suhteista. Käsitys itsestä ja minuudesta muotoutuu ympäristön tarjoamissa sosiaalisissa kehyksissä, vaikka ne kokemuksina ovatkin hyvin subjektiivisia (Pietikäinen & Mäntynen 2019). Diskurssit eivät esiinny teksteissä irrallisina: ne ovat osa suurempaa kokonaisuutta, jossa voi olla vastakkaisia ja ristiriitaisia (Baxter 2011) sekä kilpailevia tai vain toisistaan eroavia (Wodak 2002). Diskurssit voivat olla myös eriarvoisia: primaarinen diskurssi on vahvempi ja tuottaa ensisijaisia representaatioita. Sekundaariset diskurssit tuottavat representaatioita, jotka saattavat tukea primaarisia diskursseja tai jossain tilanteissa toimia jopa niitä vastaan. (Mäkilä 2007.)

Remeksen (2006) mukaan diskurssianalyysi voidaan jakaa tieteenfilosofisesti empiristiseen, rationalistiseen sekä pragmaattiseen tai kriittiseen. Empiristisessä diskurssianalyysissä analyysin tavoitteena on kuvata, mitä diskurssi on ja miten se näkyy etsimällä aineistosta merkkejä, jotka voisivat johtaa diskurssien muodostamiseen. Rationalistisessa diskurssianalyysissä pyritään puolestaan selittämään diskurssin ilmentymisen tapoja ja käytössä on myös oheisaineistoa, johon omaa aineistoa verrataan. Pragmaattisessa diskurssianalyysissä kerätään tietoa ihmisten toiminnasta ja analysoidaan tätä kokonaisuutta. Pragmaattisessa diskurssianalyysissä voidaan myös luoda kehityssuunnitelma sekä toteuttaa ja

arvioida muuttunutta toimintaa. Tämä on yleisintä silloin, jos diskurssia koetaan tarpeelliseksi muuttaa. (Remes 2006.) Pynnönen (2013) jakaa diskurssianalyysin myös lähtöoletusten, tavoitteiden, tutkimusotteen ja tutkijan positioitumisen perusteella kolmeen ryhmään. Nämä ovat tekstuaalinen / lingvistinen, tulkitseva ja kriittinen diskurssianalyysiin. Tekstuaalisessa diskurssianalyysissä keskitytään yksityiskohtaisesti tekstin merkitykseen ja muotoon, mutta kontekstin merkitys on melko pieni, eikä siinä pyritä kuvaamaan osapuolten tarkoituksia tai positioita. (Pynnönen 2013.) Analyysi on luonteeltaan kuvaileva ja tutkija on analyttikon roolissa (Jokinen, Juhila & Suoninen, 2016). Tulkitseva diskurssianalyysi on usein aineistolähtöistä analyysia, joka myötäilee sosiaalisen konstruktionismia ajatuksia. Keskeistä ovat prosessit, joilla sosiaalista todellisuutta tuotetaan ja ylläpidetään. Tavoitteena on usein ymmärtää, miten jotain ilmiötä tuotetaan tai mitä merkityksiä siihen liitetään. (Siltaja & Vehkaperä 2011.) Tulkitsevassa diskurssianalyysissä kontekstilla on suuri merkitys ja tulkinnat tehdään aina kontekstia vasten (Pietikäinen & Mäntynen 2019). Tulkitseva diskurssianalyysi ei lähtökohtaisesti ota huomioon vallan näkökulmaa (Phillips & Hardy 2002). Sen sijaan kriittinen diskurssianalyysi keskittyy sosiaalisen vallan rakentumiseen tekstin ja puheen avulla sosiaalisessa sekä yhteiskunnallisessa kontekstissa (Fairclough 1997). Kriittiselle diskurssianalyysille on tyypillistä pureutuminen valtasuhteiden ja diskurssien yhteen nivoutuneisiin suhteisiin (van Dijk 1993) sekä diskurssien vaikutuksiin tai merkityksiin (Valtonen 1998). Kriittisellä diskurssianalyysillä pyritään lisäämään ymmärrystä siitä, miten erilaiset diskursiiviset käytänteet rakentuvat ja muokkautuvat valtasuhteiden mukaan ja toisaalta myös ylläpitävät tai murtavat valta-asetelmia. Yhtenä vallan ja diskurssien keskeisistä tekijöistä on eri osapuolten diskurssiin osallistumisen mahdollisuudet ja näin ollen osallistumisen esteiden kautta rakentuvat epätasa-arvo (van Dijk 1993).

Osatutkimuksessa I hyödynnettiin empirististä tulkitsevaa diskurssianalyysia tunnistamalla vuorovaikutusta ja identiteettejä kuvaavia diskursseja. Koska vammaispalvelun konteksti vaikuttaa vahvasti tekstien taustalla, ei tekstejä tarkasteltu vain yksittäisinä teksteinä vaan osana suurempaa diskurssia ja näin ollen tulkinta tapahtui aina vammaispalvelun kontekstia vasten. Tulkitsevan diskurssianalyysin lisäksi tutkimuksessa hyödynnettiin kriittistä diskurssianalyysia Fairclough (1997), sillä vammaispalvelun kontekstiin kytkeytyy vahvasti vallan asymmetria ja epätasa-arvo. Fairclough (1997) jäsentää kriittistä diskurssianalyysia korostamalla tekstin monifunktioisuutta: tekstuaalinen funktio kytkeytyy tekstin rakenteeseen, ideationaalinen funktio representoi maailmaa ja interpersonaalinen funktio tuottaa sosiaalisia suhteita ja identiteettejä. Tässä osatutkimuksessa kriittisen diskurssianalyysin saralla keskitytään erityisesti interpersonaaliseen funktioon.

Analyysin toteuttaminen: osatutkimus I. Tässä tutkimuksessa tarkasteltiin todellisuutta, joka syntyy vammaispalveluiden asiakkaiden keskusteluissa sosiaalisessa mediassa. Vammaispalveluiden asiakkaiden keskusteluja sosiaalisessa mediassa tarkasteltiin hyödyntäen tulkitsevaa diskurssianalyysia sekä soveltaen kriittistä diskurssianalyysia vallan ja epätasa-arvoisuuden kuvausten analysoin-

nissa. Aineiston analyysi toteutettiin neljässä vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa analysoitiin toimijoiden representaatioita tarkastelemalla, millaisia identiteettejä ja suhteita käsiteltyssä tekstissä representoidaan. Koodaamisessa keskityttiin (ensin) siihen, kenestä puhutaan koodaamalla asiakkaaseen (tunniste A), sosiaalipalveluiden työntekijään (tunniste T) ja vuorovaikutukseen (tunniste V) liittyvät kohdat tekstiin. Tämän jälkeen tarkasteltiin ja aineistolähtöisesti koodattiin asiakkaalle, työntekijälle ja heidän suhteelleen annettuja merkityksiä. Työntekijän toimintaan liittyvissä koodauksissa huomioitiin myös maininnat institution tai kaupungin toiminnasta, mutta niitä problematisoitiin tuloksissa verraten siihen, että asiakkaat olisivat suoraan maininneet työntekijän tehneen jotain. Tulokintojen luotettavuuden vahvistamiseksi toinen tutkija ristiinkoodasi osan aineistosta.

Alla on esimerkki merkitysten koodaamisesta:

Aineistositaatti: "Kuvittelin, että kuntoutusraha kuuluisi minullekin, mutta Kela ei usko työelämätavoitteen olevan realistinen vaikeasti liikuntavammaiselle. Ymmärrän kyllä, ettei minusta voi tulla muuraria tai siivoojaa, mutta minusta voisi tulla vaikka koodari tai historian opettaja." A9

Fokuskoodi/merkityskoodi:

T/Ymmärtämätön: "Kela ei usko työelämätavoitteen olevan realistinen – mutta minusta voisi tulla vaikka koodari.. "

A/Pettynyt: "Kuvittelin, että minuakin tuettaisiin, mutta.."

A/ Aliarvostettu: "Kela ei usko työelämätavoitteeni olevan realistinen.."

Toisessa vaiheessa keskityttiin tarkastelemaan, miten vuorovaikutusta sosiaalipalveluita tuottavan työntekijän kanssa representoidaan. Suorat kuvaukset vuorovaikutuksesta olivat vähäisiä. Eniten keskusteluissa kuvattiin toistuvaa hakemusten ja valitusten lähettämistä. Keskusteluista löytyi myös joitain tarkkoja kuvauksia yksittäisistä tapaamisista tai yhteydenotoista sosiaalipalveluiden henkilökunnan kanssa sekä yleisiä kuvauksia vuorovaikutuksesta, joita ei liitetty mihinkään tiettyyn yksittäiseen vuorovaikutussuhteeseen tai -tilanteeseen. Seuraavan tyyppisiä ilmauksia esiintyi usein:

Aineistoesimerkki: "Ihmeellistä ja raskasta sekamelskaa, kun koko ajan täytellään lippuja ja lappuja." A9

Fokuskoodi/merkityskoodi: V/Monimutkaista, työlästä

Kolmannessa vaiheessa tarkasteltiin kokonaisuudessaan representaatioiden koodeja ja pyrittiin hahmottamaan, millaisia diskursseja niistä rakentuu. Tämä tehtiin analysoimalla käsittekarttoja, joihin luotiin asiakas, työntekijä ja vuorovaikutus yleensä ja joiden avulla tarkasteltiin, esiintyvätkö jotkut representaatiot yhdessä tai liittyvätkö jotkut vuorovaikutustilanteet juuri tiettyihin representaatioihin. Diskurssit eivät siis ole palautettavissa yhteen tiettyyn keskusteluun, vaan ne ovat laajemman kokonaisuuden summa. Neljännessä vaiheessa keskityttiin tarkastelemaan työntekijän ja asiakkaan välisiä valtasuhteita, joita löydetyt diskurssit paljastavat, uusintavat tai muokkaavat. Diskursseja tarkasteltaessa analysoitiin myös, miten työntekijä kyseisessä diskurssissa valtaa käyttää ja miten vallankäyttö positioi asiakkaan.

3.4.2 Kontrapuntaalinen analyysi

Baxterin (2011) kehittämä kontrapuntaalinen analyysi on diskurssianalyysin muoto, joka on sidoksissa relationaaliseen dialektiikkaan ja sen uudempaan muotoiluun nimeltä relationaalinen dialektiikka 2.0. Se perustuu Bahtinin (1981) ajatuksiin dialogismista sekä todellisuuden muotoutumisesta vastakkaisten kilpailevien proksimaalisten sekä distaalien diskurssien vuorovaikutuksessa. Kontrapuntaalinen analyysi on kehitetty nimenomaan tunnistamaan kilpailevia diskursseja ja niiden vuorovaikutusta sekä vuorovaikutuksessa rakentuvia merkityksiä. Analyysin avulla vuorovaikutuksen diskurssit, eli merkitysverkostot, tehdään näkyväksi, jolloin tutkijan on helpompi ymmärtää, miten diskursseja ylläpidetään ja miten niiden kautta merkityksennetään suhdetta. Analyysin keskiössä on lausumat (utterance) ja lausumaketjut (utterance chain), joissa diskursseja ilmaistaan.

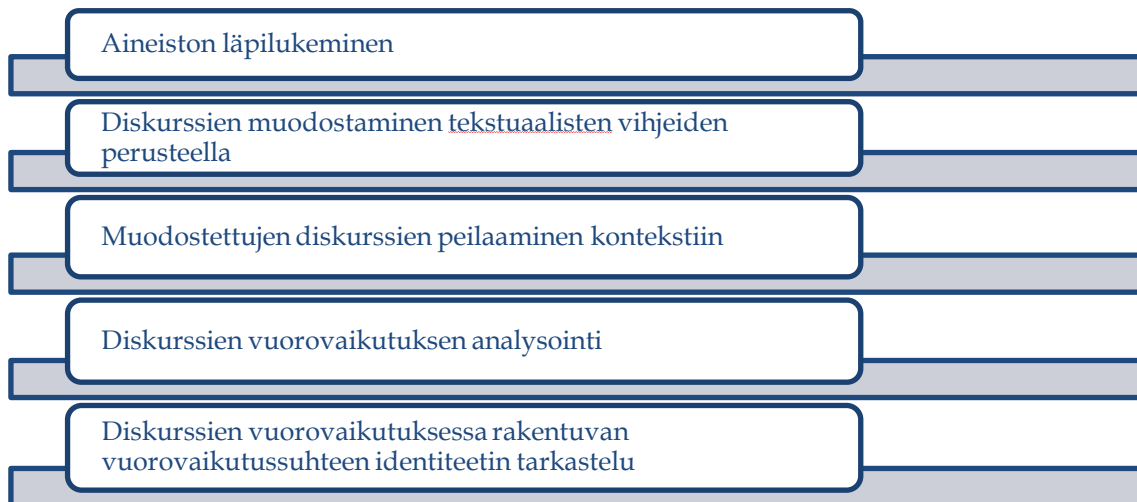
Baxter ja Montgomery (1996) kuvaavat lausuman muodostamiseen vaikuttavat niin laajemmat yhteiskunnalliset diskurssit kuin kyseessä olevan suhteen menneisyys ja otaksuttu lausuman vastaanotto (Baxter & Montgomery, 1996). Proksimaalinen jo puhuttu ja proksimaalinen ei vielä puhuttu -ulottuvuudet liittyvät suhteeseen menneisyyteen sekä suhteen osapuolen odotettuihin reaktioihin. Distaalinen jo puhuttu ja distaalinen ei vielä puhuttu -ulottuvuudet puolestaan viittaavat yhteiskunnan kulttuuriin ja normeihin sekä muiden suhteen ulkopuolisten reagointiin. Nämä neljä ulottuvuutta menneisyyden, nykyisyyden ja tulevaisuuden niin yhteiskunnan kuin suhteenkin tasolla vaikuttavat siihen, miten lausumia rakennetaan.

Baxterin (2011) mukaan kontrapuntaalinen analyysi ei kuitenkaan keskity vain diskurssien tunnistamiseen lausumista, vaan keskiössä on diskurssien välinen kilpailu tai pikemminkin vuorovaikutus. Kontrapuntaalinen analyysi etenee tekstin valitsemisesta, diskurssien identifioimiseen ja kilpailun tarkasteluun. Diskurssit voi kilpailla esimerkiksi kieltämällä/kariuttamalla (negating) eli asettamalla täysin jonkun toisen diskurssin kannalle, korvaamalla (countering) ilmeinen diskurssi tai puntaroiden eli osoittaen, että kyseinen diskurssi on vain yksi monista mahdollisuuksista. Tämän jälkeen tarkastellaan, miten kilpailevat diskurssit ovat vuorovaikutuksessa (interplay) toistensa kanssa. (Bergen & McBride 2014.) Diskurssit voivat esiintyä erillään (diachronic separation) tai yhdessä synkronisesti (synchronic interplay). Tietyn diskurssin voima ja dominointi voi vaihdella tiettyjen ajanjaksojen välillä (spiraling inversion) tai tiettyjen teemojen välillä (segmenting). Asiakas voi esimerkiksi olla hyvin avoin puhuttaessa tarvittavasta kuljetuspalvelusta, mutta henkilökohtaisesta avusta puhuminen voi tuntua vaikeammalta. Diakronisen vuorovaikutuksen tarkastelu on parhaimmillaan pitkittäistutkimuksissa, jolloin voidaan selkeämmin havaita tietyn diskurssin ajallinen vaihtelu. Poikittaistutkimukselle mielekkäämpää on tarkastella eri diskurssien synkronista vuorovaikutusta (Baxter 2011).

Synkronisessa vuorovaikutuksessa tiettyssä ajassa lausumissa ilmaistaan useampia diskursseja samanaikaisesti. Synkroninen vuorovaikutus voi ilmetä esimerkiksi vastustavana kamppailuna (antagonist struggle), jolloin puhujilla on

erilaiset semanttiset positiot ja voidaan päätyä moraaliseen konfliktiin (Pearce & Littlejohn 1997) tai ei-vastustavana kamppailuna (nonantagonist struggle), jolloin lausumissa esiintyy monia eri diskursseja rinnakkain. Vastustavassa kamppailussa merkitykset kuljetuspalvelusta olisivat toistensa kanssa kilpailevia, kun taas ei-vastustavassa kamppailussa tuodaan esille, että kuljetuspalvelu voi olla tällaista tai tuollaista. Baxterin (2011) mukaan ei-vastustava -kamppailu on tyyppillistä haastatteluaineistolle, jossa vain toinen osapuoli on merkityksentämässä suhdetta. Vuorovaikutus diskurssien välillä voi myös ilmetä suora-epäsuora-kamppailuna (direct-indirect struggle), jolloin lausumissa on paljon monitulkintaisuutta tai epäselvyyttä diskursseja ilmaistaessa. Esimerkiksi vammaispalvelun kontekstissa palveluista neuvotellessa voidaan vedota erilaisiin järjestelmän lainalaisuuksiin ja byrokratioihin, jolloin lausuman oikea merkitys voi jäädä avoimeksi tai epäselväksi. Myös pienet sanavalinnat kuten *joskus*, sen sijaan että sanoisi *aina*, voi luoda epäselvyyttä tai moniselitteisyyttä diskurssiin. Lausuman sävyyn puolestaan vaikuttaa kamppailu vakavuuden ja leikkisyyden välillä (serious-playfulness struggle), eli diskurssia voidaan epäsuorasti kyseenalaistaa vaikkapa leikkisyyden keinoin (Bahtin, 1981). Kaikki kolme aiemmin mainittua kamppailua ovat perusluonteeltaan jossain määrin poleemisia eli diskurssit kilpailevat toistensa kanssa. Nämä kamppailut noudattavat ns. nollasummalogiikkaa, jolloin paras tasapainoon pääsy edellyttää jonkinlaista kompromissia diskurssien välillä. Viimeinen ulottuvuus synkronisessa vuorovaikutuksessa on kuitenkin diskurssien esittäminen syvässä uudelleenjärjestäytymisessä, jolloin uusia merkityksiä päästään luomaan (polemical-transformative struggle). Vammaispalvelujen kontekstissa täydellinen kumppanuutta hyödyntävä suhde vaatisi vastakkaisuutta esittävien diskurssien yhdentymistä yhteistyöksi.

Analyysin toteutus: osatutkimus II. Toisen osatutkimuksen analyysina toteutettiin kontrapunktaalinen analyysi asiakas-työntekijäsuhteen relationaalisten jännitteiden tunnistamiseksi. Analyysi aloitettiin tuomalla litteroitu haastatteluaineisto Atlas.ti-ohjelmaan. Ensimmäinen haastatteluaineisto (12 haastattelua) koodattiin useampaan kertaan, jotta vuorovaikutussuhteeseen liittyvät koodit saatiin luotua. Tarkastelun kohteena oli, mitä tekstissä sanottiin ja millaista todellisuutta suhteen identiteettistä työntekijän lausuma rakensi. Diskurssit rakennettiin yhdistelemällä vuorovaikutuksen tekstuaalisten vihjeiden koodeja. Esimerkiksi läheisyyden diskurssiin yhdistettiin koodeja small talkista, tunteiden esittämisestä sekä ystävällisyydestä, kun taas etäisyyden diskurssiin yhdistettiin koodeja viranomaisuudesta, lakien taakse piiloutumisesta, sekä yhteistyöhaluttomuudesta. Kuviossa 2. on kuvattu analyysin eteneminen.



KUVIO 2 Kontrapuntaalisen analyysin vaiheet

Suhteeseen liittyvien diskurssien tunnistamisen jälkeen suoritettiin syväluotaava analyysi diskurssien vuorovaikutukseen. Tässä analyysin vaiheessa tutkittiin, oliko lausumissa useampia yhtäaikaista diskursseja ja jos oli, niin millaisessa vuorovaikutuksessa ne olivat toistensa kanssa ja mitä vuorovaikutus merkitsi suhteen identiteetille. Analyysissa keskityttiin diskursiivisten tunnusten löytämiseen, kuten sanojen ”mutta”, ”joskus” (sen sijaan, että sanoisi aina tai ei koskaan), ”jotkut” (sen sijaan, että sanoisi kaikki tai ei kukaan), ”toisaalta” yms. fraasien käyttöön, joka arvotti lausumia suhteessa toisiinsa. Toinen haastatteluaineisto (yhteensä 10 kpl) keskittyi enemmän juuri tämän diskurssien vuorovaikutuksen ja identiteetin rakentumisen analysointiin jo tunnistettujen diskurssien ympärillä. Analyysissa keskityttiin siis erityisesti tarkastelemaan niitä sanallisia vihjeitä, joiden perusteella tarkasteltiin aiemman analyysin pohjalta tunnistettujen diskurssien vuorovaikutusta. Samalla kuitenkin ristiinkoodattiin aiemmasta aineistosta tunnistettuja diskursseja ja tarkennettiin tai muokattiin niitä uusien haastattelujen tuoman lisäaineiston valossa.

Koodaus ei edennyt niin lineaarisesti kuin tässä on kuvattu, sillä analyysi on rekursiivinen prosessi. Aineistot koodattiin useita kertoja, jotta saavutettiin laaja käsitys haastatteluaineistosta kokonaisuutena sekä syvempi ymmärrys merkityksistä, joita diskurssien vuorovaikutus rakensi. Myös diskurssien tunnistamista ja niistä rakentuvien jänniteparien muodostumista koodattiin useampaan kertaan, jotta pystyttiin hahmottamaan, mikä on diskurssin ja mikä jännitteen taso. Tätä tehtiin jäsentämällä koodeja hierarkioita ja luomalla ajatuskarttoja koodien suhteista toisiinsa. Näin pyrittiin myös karsimaan mielenkiintoisia huomioita, jotka eivät kuitenkaan suoraan lopulta liittyneet vuorovaikutussuhteeseen liittyviin jännitteisiin, vaan enemmän yksilön ominaisuuksiin.

3.4.3 Toiminnan seurausten diskurssianalyysi

Ankkuroitu praktinen teoria (Grounded Practical Theory, GPT) on metodologinen viitekehys, jonka avulla voidaan rakentaa aineistolähtöistä teoriaa vastaamaan vuorovaikutuksen haastaviin tilanteisiin sekä niissä toimimiseen. Ankkuroidussa praktisessa teoriassa yhdistyvät praktinen teoria sekä laadullinen metodi tällaisen teorian luomiseen. Sen tarkoituksena on niin yhteiskunnallisella kuin yksilönkin tasolla pureutua vuorovaikutuksen haasteisiin sekä kehittää parempi tapoja vuorovaikutukseen. (Craig & Tracy 2021). Ankkuroidussa praktisessa teoriassa korostuvat viestinnän tärkeän teknisen roolin lisäksi myös vuorovaikutuksen käytännön mahdollisuudet ylläpitää ja luoda monimutkaisia ongelmia, jotka heijastavat yhteiskuntamme normeja ja arvoja (Craig & Tracy 1995). Keskiössä on haasteiden tunnistamisen lisäksi pyrkiä kehittämään käytännön toimintaa parempaan suuntaan (Craig & Tracy 2021).

Craigin ja Tracyn (2014) mukaan ankkuroidun praktisen teorian vuorovaikutuskäytänteet rakentuvat kolmesta erilaisesta teoreettisesta tasosta, jotka ovat tekninen ongelman taso, tekninen taso ja filosofinen taso. Kaikista konkreettisista tasosta on tekninen taso, jolla tarkoitetaan erilaisia vuorovaikutusstrategioita, jotka ovat käytänteessä toistuvasti läsnä. Tekninen taso on yleensä heijaste ongelman tasosta. Mikä on siis vuorovaikutuskäytänteeseen liittyvä ongelma, joka ajaa osallistujat käyttämään teknisen tason vuorovaikutusstrategioita? Filosofinen taso on kaikkein abstraktein taso, joka rakentaa vuorovaikutuskäytäntettä tilanteellisten ideaalien kautta. Myös tilanteelliset ideaalit (situational ideals), eli ajatukset siitä kuinka minun tässä käytänteessä tulisi käyttäytyä, ohjaavat tilanteessa toimimista. Filosofiselta tasolta löytyy myös perusteluja käytänteen ongelmallisuudelle. (Tracy 2005.) Toiminnan seurausten diskurssianalyysi (Tracy 1995, 2005, action implicative discourse analysis, AIDA) on diskursiivinen metodi, joka on nimenomaisesti kytketty ankkuroituun praktiseen teoriaan. Toiminnan seurausten diskurssianalyysin tavoitteena on kuvata vuorovaikutuskäytänteisiin liittyviä ongelmia, vuorovaikutusstrategioita sekä käytänteeseen liitettyjä tilanteellisia ideaaleja (Craig & Tracy 2021).

Analyysin kuvaus: osatutkimus III. Tämän väitöstutkimuksen kolmannen osatutkimuksen haastatteluaineisto analysoitiin toiminnan seurausten diskurssianalyysillä tarkoituksena kehittää vammaispalveluiden asiakasraadin vuorovaikutusta. Kaikki havainnoidut asiakasraatien tapaamiset litteroitiin ja vietiin Atlas.ti-ohjelmaan koodausta varten. Analyysin eteneminen on kuvattu kuviossa 3. Analyysi aloitettiin vuorovaikutuskäytänteen nimeämisellä, joka tässä tapauksessa nimettiin yhteistyöhön perustuvaksi vuorovaikutukseksi vammaispalveluiden asiakasraadeissa. Käytänteen nimeämisen jälkeen analyysissä keskityttiin erityisesti niihin hetkiin, joissa osapuolten välillä tuntui olevan jännitettä ja kitkaa, ja jolloin erityisesti asiakkaat tuntuivat ilmaiseman turhautumista tai muita negatiivisia tunteita. Nämä hetket selkeästi jakoivat osapuolia yhä enemmän asiakkaiden ja työntekijöiden leiriin, vaikka raadin keskiössä oli yhteistyössä kehittäminen. Näitä hetkiä lähdettiin ensin koodaamaan teemojen mukaisesti, joita olivat esimerkiksi *aikaisempien kokemusten ristiriitaisuus, sopimaton palvelu, epäselvä*

viestintä. Kun jännittyneet hetket oli saatu koodattua, keskityttiin strategioiden koodaukseen, eli minkälaisia vuorovaikutuskäytänteitä näissä tilanteissa käytettiin. Strategioiden koodeja oli mm. *keskeyttäminen, päälle puhuminen, vetäytyminen, kieltäminen sekä haastaminen*. Analyysiin sisällytettiin myös hetket ennen ja jälkeen jännitteisen dialogin, sillä näin päästiin käsiksi siihen, miten erilaiset avaukset tuottivat erilaisia strategioita vastauksina. Esimerkiksi alla olevassa pätkässä asiakkaan huvittuneisuus ja toisaalta sosiaalityöntekijän myöntäminen siitä, että heidän toimenpiteensä ole ollut riittäviä, pehmensi keskustelun jatkumista.

ST: Ja sen osalta on, siis ollaan alkutekijöissä, et se on ihan selvä asia että me niinku sitä sähköstä asiointia ei oo osattu riittävän pitkälle viiä. Mi-hin varmaan A1 viittas, että [A1: Joo] mutta tuota ni, että se on myön-teistä yleensäkin että julkisella sektorilla on, on tuommainen työvä-line.

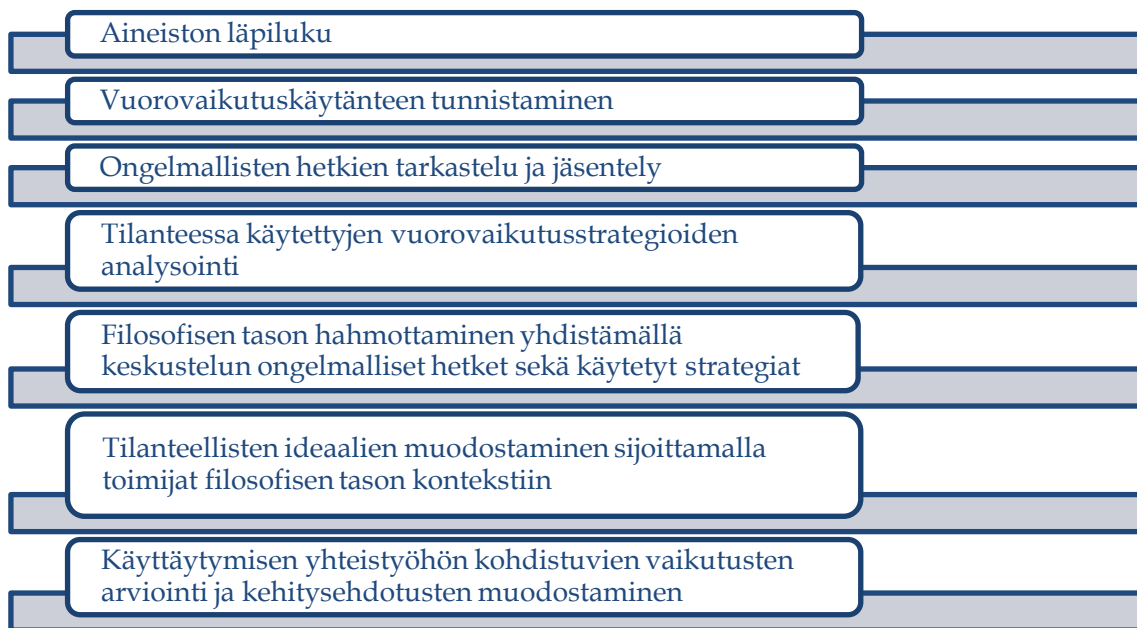
A1: Eli tämän kortin käyttö (viittaa henkilökorttiin), tapelkaa se että me päästään hoitamaan...

A2: [Ei se tuu koskaan tapahtuu (naurahtaa)]. → koodi: *keskeyttäminen, huvittuneisuus, tyrmäys*

A1: Miksei?

A2: *Nii ne sano viistoista vuotta sitten ja kymmenen vuotta ne rupes kuoppaamaan sitä*
→ koodi: *aikaisemmat kokemukset*

Filosofinen taso puolestaan muodostettiin vertailemalla ongelman tasoa ja strategioita keskenään, sekä peilaten näiden toimivuutta isompaan kuvaan, eli vammaisten epätasa-arvoisuuteen yhteiskunnassamme. Tilanteelliset ideaalit muodostettiin sijoittamalla toimijat filosofisen tason kontekstiin ja analysoimalla, kuinka oletettavasti toimijat tässä kontekstissa pyrkisivät toimimaan. Ihannetilanteessa tilanteellisten ideaalien muodostamista vahvistettaisiin vielä osallistujien haastatteluilla. Lopuksi arvioitiin asiakasraadissa käyttäytymistä yhteistyön onnistumisen näkökulmasta sekä muodostettiin kehitysehdotuksia, joiden avulla yhteistyön edistämistä voitaisiin tukea.



KUVIO 3 Toiminnan seurausten diskurssianalyysin eteneminen

3.4.4 Laadullinen vertaileva analyysi

Grounded Theory eli ankkuroitu teoria on Glaserin ja Strausin (1967) luoma tutkimusstrategia ja tutkimusmenetelmä, jonka keskiössä on laadullinen aineistolähtöinen tutkimus. Tutkimusmenetelmänä se on induktiivisen analyysin tapa, jonka tarkoituksena on kehittää uutta teoriaa hankitun aineiston pohjalta. Ankkuroitu teoria on kehitetty ikään kuin vastaiskuna postpositivistiselle tutkimukselle, jonka keskiössä on usein jonkin olemassa olevan teorian todentaminen hypoteesien kautta. Tässä tutkimuksessa nojataan glaserilaiseen (Glaser 1978) ankkuroituun teoriaan, jossa tiukasta induktiosta joustetaan ja todetaan, että vaikka tutkimus on aineistolähtöistä, eivät tulokset synny tyhjiössä. Ne ovat aina kontekstisidonnaisia ja subjektiivisia (Dey 2004).

Laadullinen vertaileva analyysi on ankkuroituun teoriaan (Glaser & Strauss 1967) perustuva metodi, joka vertailee dataa ja koodeja identifioidakseen samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. Laadullinen vertaileva analyysi pohjautuu ankkuroidun teorian mukaan koodauksen keskeisyyteen. Myöhemmin Glaser ja Strauss kehittivät kumpikin analyysia eteenpäin omilla tahoillaan ja tässä tutkimuksessa analyysissa mukaillaan Straussia ja Corbinia (1990), sekä Charmazin laadullisen vertailevan analyysin konstruktivistista lähestymistapaa (Charmaz 2006); vaikka ainestoa analysoitiin avoimesti, tutkimuksen logiikka liikkui induktion ja abduktion välillä sen sijaan, että se olisi nojannut tiukasti pelkästään induktioon. Straussia ja Corbinia (1990) mukaillen analyysi voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen; avoimeen, aksiaaliseen sekä selektiiviseen koodaamiseen. Avoimessa koodaamisessa tarkoituksena on tunnistaa aineistossa olevia ilmiöitä ja käsitteitä ja rakentaa niistä kategorioita. Aksiaalisessa koodauksessa tutkitaan

muodostettujen käsitteiden ja kategorioiden suhteita toisiinsa ja selektiivisen koodaamisen vaiheessa aiemmin määriteltyjen käsitteiden ja kategorioiden avulla muodostetaan tutkimuksen ydinkategoriat. Laadullisessa vertailevassa analyysissä koodaukseen liittyy myös jatkuva ilmiön ja tapausten vertailu, jolloin käsitteiden ja koodien suhteita analysoidaan ja vertaillaan. Koodaus kulkee tyyppillisesti hyvin empiiriseltä tasolta kohti teoreettisempaa tasoa vertaillen ja järjestellen koodeja useampaan otteeseen. Prosessiin kuuluu myös havaintojen ja ideoiden ylöskirjaus eli muistioiden kirjoittaminen. (Strauss & Corbin 1998.)

Analyysin toteutus: osatutkimus VI. Laadullisen vertailevan analyysin avulla osatutkimuksessa VI analysoitiin, kuinka vammaispalvelun työntekijät kuvaavat haastavia vuorovaikutustilanteita asiakkaidensa kanssa ja millaisin vuorovaikutteisoin strategioin he kuvaavat pyrkivänsä hallitsemaan näitä haastavia tilanteita. Aineistona analyysissä oli kaksi erillistä aineistoa vammaispalvelujen työntekijöiden haastatteluja, yhteensä 22 haastattelua. Aineistot analysoitiin ensin erillisinä ja lopuksi vielä yhdessä. Ensimmäinen aineisto keskittyi ensimmäisellä kierroksella haastavien kohtaamisten kuvausten koodaamiseen. Analyysi aloitettiin ensimmäisen aineiston parissa avoimella koodauksella, joka keskittyi haastavien kohtaamisten kuvaamiseen, joka tehtiin usein kuvailemalla asiakkaan haastavaa vuorovaikutuskäyttäytymistä. Näitä koodeja olivat esimerkiksi *epäileväisyys, ymmärtämättömyys, riidan haastaminen sekä pettymys ja aggressiivisuus*. Haastavien tilanteiden kuvaamisen jälkeen fokusoidulla koodauksella muodostettiin näiden alle selittäviä kategorioita. Kategoriat muodostuivat vammaispalvelun työntekijöiden kuvauksista haasteiden syille. Fokusoituja koodeja olivat esimerkiksi *asiakkaan ymmärtämiseen liittyvä vamma, huonot kokemukset sosiaalityöntekijöistä, valtasuhde, sekä lääkärin eriävä lausunto*. Abstraktion tasoa nostamalla selektiivisessä koodauksessa yhdistettiin käyttäytymiseen liittyviä koodeja sekä käyttäytymiseen yhdistettyjä selityksiä ja muodostettiin interpersonaalaisia ongelmia kuvaavat ydinkategoriat 1) luottamuksen puute sekä 2) ymmärryksen puute.

Toisessa haastatteluaineistossa kysymykset liittyivät enemmän haasteiden hallintaan kuin vain haastavien tilanteiden kuvauksiin. Haastavien tilanteiden kuvauksia koodaattiin kuitenkin myös toisesta aineistosta, kunnes saturaatio saavutettiin. Toisen haastatteluaineiston analyysi alkoi muistioiden kirjoittamisella (Glaser & Strauss, 1967) heti jokaisen haastattelun jälkeen. Koodaus alkoi samoin kuin ensimmäisen aineiston kanssa keskittyen avoimessa koodauksessa asiakkaan haastavan vuorovaikutuskäyttäytymisen kuvauksiin, sekä aksiaalisessa koodauksessa haasteita selittäviin tekijöihin. Näitä koodeja verrattiin ensimmäisen aineiston koodausten kanssa osia koodeista yhdistellen tai eritellen.

Seuraavassa vaiheessa siirryttiin analysoimaan hallintastrategioita. Avoimessa koodauksessa keskityttiin siis haastateltavien oman toiminnan kuvaamiseen. Tässä käytettyjä koodeja olivat mm. *kuunteleminen, myötäily, vetäytyminen, sietäminen sekä ohjaaminen muualle*. Myös näitä verrattiin ensimmäiseen aineistoon, jossa suoraan ei välttämättä kysytty hallintastrategioista, mutta pyydettiin kyllä kuvaamaan esimerkkejä tilanteista sekä niissä käyttäytymisestä. Ristiinkoodausta aineistojen välillä käytettiin analyysin uskottavuuden vahvistamiseksi.

Selektiivistä koodausta käytettiin yhdistellen koodeista varsinaisia hallintastrategioita. Molempiin aineistoihin käytettiin myös selektiivistä koodausta koodaten aineistoja yhtenä kokonaisuutena yhdenmukaistaen koodeja ja tunnistaen yhteisiä relationaalisia prosesseja kuvattujen haasteiden takaa.

TAULUKKO 3 Laadullisen vertailevan analyysin eteneminen

Teema 1	Haastavat tilanteet
Avoin koodaus	Asiakkaan haastavan vuorovaikutuskäyttäytymisen kuvaukset
Aksaalinen koodaus	Asiakkaan haastavan käyttäytymisen selityksen koodaus
Selektiivinen koodaus	Interpersonaalisten ongelmien (ydinkategoriat) muodostaminen
Teema 2	Haastavien tilanteiden hallinta
Avoin koodaus	Oman toiminnan kuvaukset haastavissa kohtaamisissa
Selektiivinen koodaus	Hallintastrategioiden (ydinkategoriat) muodostaminen

Kaikki tämän väitöskirjan aineistot ja analyysimenetelmät on koottu vielä taulukkoon 4.

TAULUKKO 4 Aineistot ja analyysimenetelmät

Aineisto	Osatutkimus	Aineiston koko	Aineiston keruutapa	Aineiston keruutapa
I	Asiakkaiden blogikirjoitukset	81 blogikirjoitusta, 253 kommenttia	Julkisista blogeista kerätty aineisto	Diskurssianalyysi
II	Vammaispalvelun työntekijöiden haastattelut	22 kappaletta, 40-90 minuuttia/kpl, yhteensä 20h 34min	Haastatteluaineisto	Kontrapunttaalinen analyysi
VI				Laadullinen vertaileva analyysi
III	Asiakasraadin kokoukset	2 eri raatia, 2 tapaamista kummastakin, yhteensä 7 h 47 minuuttia	Havainnointiaineisto	Toiminnan seurausten diskurssianalyysi

3.5 Eettinen pohdinta

Vammaistutkimuksen saralla on tärkeää ottaa kantaa tematiikkaan, tutkitaanko vammaisia ihmisiä vai vammaisten ihmisten kanssa ja entistä enemmän nykyään painotetaan vammaisten ihmisten oikeaa osallisuutta myös tutkimustilanteissa (French & Swain 2010). Oman tutkimukseni keskiössä on työelämän vuorovai-

kutussuhde vammaispalveluissa, eli vammaispalvelujen työntekijän sekä vammaispalvelujen asiakkaan välinen vuorovaikutussuhde. Tämä tutkimus ei siis niinkään ole emansipatorista vammaistutkimusta (French & Swain 2010) vaan työelämän vuorovaikutussuhdetutkimusta, vaikkakin uskon, että myös vuorovaikutussuhteen onnistumisella ja kehittämisellä on suuri merkitys asiakkaidensa (niin vammaisten ihmisten kuin heidän omaishoitajiensa) osallisuuden edistämiseksi. Kaikissa osatutkimuksissa ei myöskään ole tutkittu itse vuorovaikutustilanteita, vaan pikemmin osapuolten kuvauksia näistä vuorovaikutustilanteista.

Mitä pidemmälle tutkimukseni eteni, huomasin myös, että vammaispalveluiden asiakkaiden joukko on erittäin heterogeenistä. Esimerkiksi jännitteet riippuvuuden ja vallankäytön saralla tulevat aivan eri lailla esille vammaisryhmissä riippuen. Aineistossa mukana olevat omaishoitajat ovat usein kehitysvammaisten omaishoitajia ja katsovat tietysti palveluita ja vuorovaikutusta siitä näkökulmasta, kun taas vammaispalvelun työntekijöiden asiakaskirjo on laajempi. Itse kehitysvammaisia ei tässä väitöstutkimuksessa haastatella ollenkaan. Koen kuitenkin eettisesti sekä laadullisesti tärkeäksi, että tutkimuksessa on mukana asiakkaiden ääni, työntekijöiden ääni sekä heidän yhteistä keskusteluaan. Asiakkaiden ääni tuli esille blogiaineistojen kautta, joka rakensi heidän todellisuuttaan vuorovaikutussuhteen luonteesta. Väitöstutkimukseni on osa isompaa hanketta, jonka muissa osatutkimuksissa vammaisten henkilöiden haastattelut olivat keskiössä.

Tutkimusprosessin eettisyys. Tutkimukselle haettiin heti alussa ennen aineiston keräämistä eettinen ennako-arviointi Jyväskylän yliopiston ihmistieteiden eettiseltä toimikunnalta. Arvioinnissa painotetaan tutkittaviin henkilöihin kohdistuvan mahdollisen haitan ennakoimista. Koko tutkimuksen ajan huolehdittiin tutkimukseen osallistuvien itsemääräämisoikeuden kunnioittamisesta, vahingoittamisen välttämistä sekä yksityisyyden ja tietosuojan toteutumisesta. Tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja; rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten tallentamisesta ja esittämisestä sekä tutkimusten ja niiden tulosten arvioinnista (TENK 2019), on noudatettu tutkimuksen jokaisessa vaiheessa. Tietoon perustuva suostumus osallistumisesta varmistettiin kaikissa muissa osatutkimuksissa paitsi osatutkimuksessa 1 jo ennen tutkimusaineiston keräämistä. Ensimmäisen osatutkimuksen sosiaalisen median aineistojen kanssa kirjoittajiin otettiin yhteyttä ja kerrottiin julkaisujen ja keskustelujen käytöstä tieteelliseen tutkimukseen ennen käsikirjoituksen lähettämistä julkaistavaksi. Analyysiin käytettiin vain julkisesti julkaistuja kirjoituksia ja blogin kirjoittajiin oltiin yhteydessä ja heillä oli mahdollisuus kieltää aineiston käyttö. Tutkimuksessa hyödynnettiin kuitenkin vain niitä aineistoja, jotka oli kirjoitettu ennen tutkijan yhteydenottoa, ettei tutkimuksen teemat ohjaisi kirjoitusten sävyä. Aineistoesimerkkinä käytettyjä virkkeitä muunneltiin niin, etteivät suorat kopioinnit hakukoneeseen vie käytettyihin julkaisuihin.

Toisen, kolmannen ja neljännen osatutkimuksen haastattelu- sekä raatiaineistoon kuuluvia tutkittavia lähestyttiin sähköpostitse ja kerrottiin hankkeesta

sekä kiinnostuksesta tutkia heitä. Tutkittavien työnantajat välittivät tiedon haastateltaville työntekijöille. Varsinaisessa haastattelu- ja havainnointitilanteessa kaikille osallistujille kerrottiin vielä suullisesti tutkimuksesta ja annettiin mahdollisuus kysyä kysymyksiä. Tutkittavat saivat myös allekirjoitettavakseen kaksi samalaista suostumuslomaketta, joissa oli kuvattu kirjallisesti tutkimuksen tarkoitusta ja pyydettiin lupaa kerättävän aineiston käyttämiseen. Lomakkeissa tuotiin selkeästi ilmi, että tutkittavat saavat myös jälkikäteen kieltää aineiston käytön ja lomakkeessa oli kerrottu hankkeen tutkijoiden yhteystiedot. Toinen lomakkeista jäi tutkittaville itselleen ja toinen palautui tutkijalle.

Tutkimusaineisto on litteroitu huolellisesti tallenteiden mukaisesti ja analyysia avaamaan on nostettu tekstiin pätkiä aineistoista. Tutkimusaineistoa on myös suojattu ja säilytetty asianmukaisesti tutkimushankkeen yhteydessä. Osallistujia myös informoitiin tutkimuksen tavoitteista ja heille tarjottiin mahdollisuuksia kuulla tutkimuksen tuloksista. Tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista ja osallistujille kerrottiin, että he saisivat missä tahansa vaiheessa perua osallistumisensa. Aineiston keruu pyrittiin tekemään osallistujille mahdollisimman helpoksi ja haastateltavat saivat itse valita haastattelujen paikat sekä ajankohdat joustavasti työpäivänsä lomasta. Osallistujien anonymiteetista on huolehdittu läpi tutkimuksen. Aineistoja on hankittu ja yhdistelty eri sairaanhoitopiireistä, jottei haastateltavienkaan kesken olisi niin helppoa tunnistaa, mikä on oman kollegan vastaus. Myös keskusteluesimerkkien kääntäminen englanniksi tukee vastaajien anonymiteettiä. Haastateltavat pseudonymisoitiin jo litterointivaiheessa, eikä lopullisista esimerkeistä ole havaittavissa edes esimerkiksi vastaajan sukupuolta. Asiakasraatiaineistoissa esimerkkeihin ei nostettu lainauksia, joissa olisi käynyt ilmi omaishoitajien lasten diagnoosit, mikä olisi osaltaan lisännyt henkilöiden tunnistettavuutta.

4 ALKUPERÄISARTIKKELIT

4.1 Artikkelien kuvaus

Väitöskirjaani sisältyy neljä tieteellistä artikkelia. Tutkimuksen tavoitteena on analysoida, miten vammaispalvelujen asiakassuhdetta rakennetaan diskursiivisesti vuorovaikutuksessa. Tavoitteen saavuttamiseksi osatutkimuksissa tarkastellaan, miten identiteettejä ja vuorovaikutussuhdetta representoidaan sekä miten suhteen identiteettiä rakentavat relationaaliset jännitteet manifestoituvat työntekijöiden puheessa. Tarkastelun keskiössä ovat myös vuorovaikutuksessa tapahtuvat valtaneuvottelut sekä haastavien tilanteiden hallintakeinojen tunnistaminen. Artikkelien näkökulmat tuottavat tietoa asiakas-työntekijäsuhteesta vammaispalvelussa ja näin ollen myös sovellettavaa tietoa, joka mahdollistaa asiakas-työntekijäsuhteen ja sitä kautta myös asiakaspalvelun kehittämisen vammaispalvelussa, mutta myös muualla sosiaalialalla.

Tämän tutkimuksen muodostavat alkuperäisartikkelit ovat:

- I. Nykänen, H., Mikkola, L., & Asunta, L. 2018. Sosiaalipalveluiden työntekijöiden ja vammaisten asiakkaiden vuorovaikutuksen diskurssit sosiaalisessa mediassa. *Janus Sosiaalipolitiikan Ja Sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti*, 26(3), 208-227. <https://doi.org/10.30668/janus.67872>
- II. Nykänen, H. & Mikkola, L. 2020. The Discursive Struggles of the Client-Worker Relationship in the Social Services. *Qualitative Research in Medicine and Healthcare*, 4 (1), 13-21. DOI: 10.4081/qrmh.2020.8688
- III. Nykänen, H., Asunta, L. & Mikkola, L. 2020. Discursive Strategies to Negotiate Power Relations in Disability Services Client Juries. *Health Communication*, ahead-of-print. DOI: 10.1080/10410236.2020.1851455

- IV. Nykänen, H. (arvioitavana oleva käsikirjoitus). "Between a rock and a hard place": challenging encounters between client and social services worker in disability services.

Artikkeleissa I ja III yhteiskirjoittajina olleet väitöskirjaohjaajani apulaisprofessori Leena Mikkolan ja yliopistonopettaja, FT Laura Asunta. Artikkelissa II toisena kirjoittajana oli apulaisprofessori Leena Mikkola, ja artikkelista IV olin vastuussa yksin. Kaikissa artikkeleissa minä olin päävastuussa ongelmanasettelusta, aineiston analyysistä sekä tulosten ja johtopäätösten rakentamisesta. Haastateltuaineistojen keruusta olin päävastuussa, artikkelin III havainnointiaineiston keräsimme yhdessä tutkimusryhmän kesken. Kanssakirjoittajien kanssa keskustelimme jatkuvasti teoreettisista valinnoista sekä tutkimuskysymyksistä ja neuvotelimme tuloksien kuvaamisesta, joten yhteiskirjoitetuissa artikkeleissa kaikilla kirjoittajilla on tiedollinen kontribuutionsa artikkeleihin. Kanssakirjoittajat ovat koko prosessin ajan kommentoineet tekstiä, minun kantaessa päävastuun kirjoittamisesta. Esittelen seuraavissa alaluvuissa alkuperäisartikkelit.

4.2 Sosiaalipalveluiden työntekijöiden ja vammaisten asiakkaiden vuorovaikutuksen diskurssit sosiaalisessa mediassa

Sosiaalipalveluita toteuttavien viranomaisten odotetaan olevan luotettavia ja kohtelevan kansalaisia tasavertaisesti, mutta sosiaalipalveluita myös kritisoidaan tuomalla esille kokemuksia eriarvoisuudesta ja epäoikeudenmukaisuudesta. Tätä keskustelua käydään myös internetissä. Vammaisille ihmisille ja heidän omaisilleen erilaiset internetissä toimivat ryhmät ovat tärkeitä, sillä ne tarjoavat tukea sekä edistävät itsensä hyväksymistä (ks. Watt, Martin & Spears 2002). Sosiaalinen media tarjoaa ympäristön, jossa jakaa kokemuksia, luoda vertaissuhteita ja saada äänensä kuuluviin, mutta samalla myös sosiaalisessa mediassa tuotettu sisältö rakentaa todellisuuskuvamme ja uudelleen merkityksentää asioita ja ilmiöitä, joista on puhe. Sosiaalisessa mediassa julkaistavalla sisällöllä onkin siis suuri merkitys todellisuutemme rakentumisessa.

Väitöskirjani ensimmäisen osatutkimuksen tavoitteena oli tunnistaa vammaisten ihmisten käyttämien sosiaalipalveluiden asiakasvuorovaikutukseen liittyviä diskursseja, jotka ilmenevät asiakkaiden keskusteluissa sosiaalisessa mediassa. Tutkimuskysymykset olivat: 1. Kuinka sosiaalipalveluiden asiakkaat representoivat asiakasta itseään ja sosiaalipalveluiden työntekijää? 2. Kuinka keskusteluissa representoidaan asiakas-työntekijävuorovaikutusta? Analyysin keskiössä oli se, kuinka vammaiset ihmiset ja heidän omaisensa representoivat diskurssiivisesti omaa identiteettiään ja sosiaalialan työntekijää sekä asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta sosiaalisen median keskusteluissa. Tutkimuksessa ei analysoitu vuorovaikutuksen rakentumista ja jäsentymistä, vaan sosiaalisen median keskusteluissa syntyviä diskursseja ja niissä kehkeytyviä merkityksiä.

Tämä tutkimus toteutettiin analysoimalla vammaisten ihmisten ja heidän omaistensa blogipostauksia ja niiden kommentteja. Aineisto koostui julkisesti kirjoitetuista blogipostauksista vuosilta 2011–2017. Käsiteltävien blogien valintakriteereinä oli julkaisujen määrä ja keskustelu viranomaisista ja palveluista. Kaiken kaikkiaan analysoitavia julkaisuja kertyi 81 kappaletta, ja niissä oli kommentteja yhteensä 253 kappaletta. Analyysin ensimmäisessä vaiheessa analysoitiin toimijoiden representaatioita tarkastelemalla millaisia identiteettejä ja suhteita käsiteltyssä tekstissä representoidaan. Koodaamisessa keskityttiin ensin siihen, kenestä puhutaan koodaamalla asiakkaaseen, sosiaalipalveluiden työntekijään ja vuorovaikutukseen liittyvät kohdat tekstiin. Tämän jälkeen tarkasteltiin ja aineistolähtöisesti koodattiin asiakkaalle, työntekijälle ja heidän suhteelleen annettuja merkityksiä.

Aineistosta rakentui kolme erilaista diskurssia, jotka tunnistettiin analysoimalla representoituja identiteettejä sekä erilaisten vuorovaikutustilanteiden ja -suhteiden kuvauksia. Nämä diskurssit olivat: 1) kansalaisdiskurssi, 2) sortamisdiskurssi ja 3) yhteistyödiskurssi. Kansalaisdiskurssin sekundaarinen diskurssi oli toteutumaton tasa-arvo ja puheissa korostuu täysivaltainen kansalaisuus sekä odotukset kansalaisen oikeuksista ja kohtelusta. Kansalaisdiskurssissa asiakas representoitui aliarvostetuksi kansalaiseksi ja työntekijä vallan ja pykälien taakse piiloutuvaksi byrokraatiksi. Varsinaisen vuorovaikutuksen kuvaaminen oli vähäistä ja linkittyi vahvasti hakemusprosessiin. Vuorovaikutusta kuvailtiin monimutkaiseksi, ymmärtämättömäksi ja vähätteleväksi. Sortamisdiskurssin sekundaarinen diskurssi oli epäammattimainen toiminta: siinä asiakas representoitui uhriksi ja työntekijä sortajaksi ja heidän välinen vuorovaikutuksensa asiattomaksi, masentavaksi ja epäluotettavaksi. Sortamisdiskurssille keskeistä oli vahva me-he -puhe, joka jakoi ihmiset vammattomiin ja vammaisiin ja asetti heidät vastakkain. Valtaa katsottiin käytettävän mielivaltaisesti työntekijöiden hyväksi ja asiakkaita laiminlyöden. Yhteistyödiskurssissa korostui se, että niin työntekijällä kuin asiakkaalla on halu ja mahdollisuus edistää asiakkaan avunsaamista, kyseisen diskurssin sekundaarinen diskurssi oli yhteinen oikeuksista kiinni pitäminen. Asiakas representoitui vaikuttajaksi ja työntekijä fasilitaattoriksi ja heidän välinen vuorovaikutuksensa ihmisläheiseksi, palvelevaksi ja luotettavaksi. Valtaa puolestaan katsottiin käytettävän juuri siten, miten kuuluukin työntekijän tehtävään nähden.

Aineistossa/-sta rakentuneita diskursseja tarkasteltiin Hechtin (1993) identiteetin viestintäteorian näkökulmasta ja tarkastelu painottui erityisesti relationaaliseen identiteettikehykseen, eli siihen kuinka asiakkaat näkivät itsensä suhteessa sosiaalityöntekijään. Identiteettikuilujen (Hecht 1993) eli eri identiteettikehyksien ristiriitojen näkökulmasta tarkasteltuna voidaan todeta niiden kytkeytyvän erityisesti kansalais- ja sortamisdiskursseihin. Näissä molemmissa korostui meidän ja heidän – vammaisen ja vammattoman – välinen vastakkainasettelu, jonka voi ajatella tuottavan identiteettikuiluja sekä henkilökohtaisen ja yhteiskunnallisen että henkilökohtaisen ja relationaalisen identiteettikehyksen välille. Näin diskursseista paljastuu myös toimijoita toiseuttavan vuorovaikutuksen lähteitä, sillä näissä diskursseissa rakennetaan todellisuutta siitä, että työntekijä

määrittää asiakasta eri lailla kuin asiakas itse kokisi itsensä ja/ tai asiakas on poikkeava yhteiskunnallisista normeista.

Yhteistyödiskurssissa asiakas-työntekijäsuhteessa korostuivat luottamus, vastavuoroisuus ja jaetut merkitykset. Sosiaalipalveluiden työntekijän toiminnassa korostuivat sosiaalisen tuen merkitykset, joita ilmaistiin avun, neuvojen, asiakkaan luottamuksen sekä sosiaalisen suhteen tuoman hyväksynnän ja välittämisen tunteen kautta. Yhteistyödiskurssi on yhdenmukainen vammaisuuden sosiaalisen mallin (Vehmas 2012) kanssa, sillä siinä korostuu yhteisten ratkaisujen löytäminen yhteiskunnan asettamien haasteiden ratkaisemiseksi eikä niinkään asiakkaan poikkeavuus valtavirrasta. Tuloksia tarkastellessa on huomiotava, että tulokset kuvaavat niitä todellisuuksia, joista käsin asiakas tulee vuorovaikutustilanteeseen, ja siten niitä haasteita, joita asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa kohdataan. Näiden haasteiden tiedostaminen tukee vuorovaikutustilanteeseen suhtautumista sekä diskurssien merkityksen ymmärtämistä, niin yksittäisen vuorovaikutustilanteen näkökulmasta kuin myös laajemman yhteiskunnallisen haasteen kontekstissa.

4.3 Vammaispalvelun asiakas-työntekijäsuhteen relationaaliset jännitteet

Aiempien tutkimusten mukaan asiakkaat pitävät vuorovaikutusta sosiaalityöntekijän kanssa tärkeänä (esim. Beresford ym. 2008), mutta sosiaalityöntekijän vuorovaikutustaidot ovat myös saaneet osakseen kritiikkiä (Forrester ym. 2007). Vuorovaikutusosaamisen lisäksi asiakas-työntekijäsuhteeseen sosiaalialalla liittyy luonnostaan monia jännitteitä: kuten erilaisia valta- ja riippuvuussuhteita, sekä esimerkiksi paine hyvinvoinnin ja oikeudenmukaisuuden toteutumiseen (Nijnatten ym. 2001). Lisäksi jännitteet sosiaalityön perusluonteen ja kasvavien työpaineiden (Lloyd ym. 2002) sekä arvoriiriita ihmiskeskeisyyden ja managerialismin välillä (Beddoe 2017) voivat haastaa asiakaslähtöisen toiminnan toteuttamista. Näin jännitteinen toimintaympäristö tekee vammaispalvelujen asiakas-työntekijäsuhteesta mielenkiintoisen tarkastella myös suhteeseen liittyvien relationaalisten jännitteiden (Baxter 2011) näkökulmasta.

Väitöskirjani toisessa alkuperäisartikkelissa tavoitteena on analysoida, millaiset asiakas-työntekijäsuhteeseen liittyvät diskurssit manifestoituvat sosiaalityöntekijöiden puheessa ja minkälaisia merkityksiä ne luovat vuorovaikutussuhteesta. Diskursseja tarkastellaan relationaalisen dialektiikan teorian (Baxter & Montgomery 1996; Baxter 2011) näkökulmasta, jolloin analyysin kohteena olivat kilpailevat diskurssit ja niistä muodostuvat jännitteet. Tutkimuskysymykset olivat seuraavat: 1) Mitä, jos mitään, kilpailevia diskursseja esiintyy sosiaalityöntekijöiden puheessa asiakasvuorovaikutussuhteesta? ja 2) minkälaisia merkityksiä vuorovaikutussuhteen identiteetistä kilpailevat diskurssit rakentavat?

Tutkimus suoritettiin analysoimalla vammaispalvelun työntekijöiden haastatteluaineistoa. Aineisto koostui vammaispalveluiden työntekijöiden puolistrukturoidusta haastatteluista ja niitä kerättiin kahdesta eri organisaatiosta. Yhteensä haastatteluja oli 22 kappaletta. Aineisto analysoitiin kontrapunktaalisen analyysin (Baxter, 2011) mukaan. Analyysin tarkoituksena on tunnistaa jännitteitä, jotka muodostuvat vuorovaikutuksessa näkyväksi tulevista diskursseista. Keskiössä diskurssien tunnistamisen lisäksi oli diskurssien välinen vuorovaikutus ja se, minkälaista merkitystä tämä vuorovaikutus rakensi vuorovaikutussuhteen identiteetistä.

Tässä tutkimuksessa sosiaalialan työntekijöiden puheesta tunnistettiin neljä eri jännitettä, jotka ovat 1) ideaalin ja todellisen jännite, 2) läheisyyden ja etäisyyden jännite, 3) ennustettavuuden ja uutuuden jännite sekä 4) avoimuuden ja sulkeutuneisuuden jännite. Näissä jännitteissä korostuvat osapuolten odotukset vuorovaikutussuhdetta kohtaan, läsnäolo vuorovaikutuksessa, yhteiskunnan ja palvelun muutosten vaikutus suhteeseen sekä suhteeseen kuuluvan informaatoin määrä ja laatu. Jännitteet on kuvattu taulukossa 5.

TAULUKKO 5 Suhteen identiteettiä rakentavat jännitteet

	Integraatio-erottautuminen	Varmuus-muutos
Yhteiskunnallinen	ideaali-todellinen	ennustettavuus-uutuus
Relationaalinen	läheisyys-etäisyys	avoimuus-sulkeutuneisuus

Suhteen integraatiota sekä erottautumista rakentavat jännitteet ideaali-todellinen sekä läheisyys-etäisyys. Ideaalin ja todellisen jännite keskittyy suhteeseen luotuihin odotuksiin, joita lunastetaan varsinaisessa vuorovaikutuksessa. Tämä jännite sijaitsee suhteen ulkopuolella eli yhteiskunnallisessa kehityksessä, sillä odotukset suhdetta kohtaan kumpuavat pitkälti yhteiskuntamme tavasta toteuttaa sosiaalipalveluita. Näiden diskurssien vuorovaikutus rakentaa vuorovaikutussuhteen identiteettiä sekä odotetun identiteetin suuntaan, mutta pahimmassa tapauksessa rakentaa myös toiseutta. Läheisyyden ja etäisyyden jännite puolestaan sijaitsee tässä nimenomaisessa vuorovaikutussuhteessa asettuen suhteen sisäiseen relationaaliseen kehikseen. Läheisyyden ja etäisyyden vuorovaikutuksessa merkitykset suhteen identiteetistä rakentuvat sekä supportiivisuuden että kasvottomuuden ympärille.

Suhteen varmuutta sekä muutosta rakentavat ennustettavuuden ja uutuuden sekä avoimuuden ja sulkeutuneisuuden jännitteet. Ennustettavuuden uutuuden jännite sijoittuu suhteen ulkopuolelle, sillä sosiaalipalveluiden rakenteet vaikuttavat paljolti siihen, millaisessa toimintamallissa suhde sijaitsee. Sekin kuitenkin rakentuu myös varsinaisissa vuorovaikutustilanteissa työntekijän kanssa. Ennustettavuuden ja uutuuden diskurssien vuorovaikutuksessa merkitykset suhteen identiteetistä rakentuvat dynaamisuuden ja stabiiliuden ympärille. Avoimuuden ja sulkeutuneisuuden jännite sijaitsee suoraan tässä kyseisessä vuorovaikutussuhteessa. Näiden diskurssien vuorovaikutus rakentaa ymmärryksen ja tunteettomuuden merkityksiä vuorovaikutussuhteen identiteetistä.

Nämä jännitteet jakautuvat siis yhteiskunnallisiin sekä relationaalisiin kehyksiin, sillä vammaispalvelun asiakas-työntekijäsuhde risteilee ammatillisen ja läheisen interpersonaalisen suhteen välimaastossa. Yhteiskunnallinen ja relationaalinen kehys ovat verrattavissa Baxterin (1993) esittelemiin suhteen ulkoisiin ja sisäisiin jännitteisiin. Sisäiset jännitteet näyttäytyvät tarkasteltavassa sosiaalisessa yksikössä, kuten tässä tapauksessa asiakas-työntekijäsuhteessa. Ulkoiset jännitteet nousevat vuorovaikutussuhteen ja sitä ympäröivän todellisuuden rajapinnalta. Vammaispalvelun työntekijöiden tulisi erityisesti tunnistaa myös relationaaliset jännitteet asiakas-työntekijäsuhteessa, sillä niitä he pystyvät suoraan vuorovaikutuksessa hallitsemaan sekä niiden kautta muokkaamaan/ylläpitämään yhteiskunnallista kehystä. Myös yhteiskunnallisesta kehyksestä kumpuavat diskurssit ovat tärkeitä tunnistaa, sillä ne vaikuttavat vuorovaikutustilanteisiin ja vuorovaikutustilanteilla voimme myös ylläpitää tai muokata niitä.

Tämän tutkimuksen mukaan relationaalisen dialektiikan teoria on sopiva myös sosiaalialan professionaalisten suhteiden tarkasteluun, sillä professionaalisissakin suhteissa on läheisille suhteille tyypillisiä jännitteitä. Erityisesti, mikäli professionaalinen suhde on pitkäkestoinen ja riippuvuus suurta. Myös professionaalisissa suhteissa vuorovaikutuksen haasteiden tarkastelu tulisi siirtää yksilöstä suhteeseen ja juuri tähän haasteeseen relationaalisen dialektiikan teoria tarjoaa oivan viitekehyksen. Tämä lisää ymmärrystä siitä, miten vuorovaikutuksessa yhdessä rakennetaan niin yksilöiden kuin suhteenkin identiteettiä. Tärkeää on kuitenkin myös muistaa, että jännitteet, jotka ovat luonnollinen osa jokaista vuorovaikutussuhdetta, voivat rakentaa suhteen identiteettiä sekä toivottuun että epätoivottuun suuntaan. Tätä suuntaa voidaan kuitenkin määrittää, kun opitaan tunnistamaan sekä hallitsemaan jännitteitä vuorovaikutuksessa.

4.4 Diskursiivinen valtaneuvottelu vammaispalvelun asiakasraadissa

Yhteistyö asiakkaiden kanssa nähdään tehokkaana tapana kehittää sosiaalipalveluita (Beresford & Croft 2004). Yhteistyötä voi kuitenkin jarruttaa tavoitteiden koettu ristiriitaisuus, joka heijastelee usein yhteiskuntamme rakenteita, joissa sosiaalityöntekijä näyttäytyy valtaa hallitsevana osapuolena ja asiakas tästä riippuvaisena (French & Swain 2001; Uggerhøj 2014). Asiakkaiden kokemuksellinen tieto on kuitenkin tärkeää, jotta voidaan lisätä ymmärrystä palveluista, jotka oikeasti palvelevat heidän tarpeitaan (Beresford & Wilson 2004). Yksi eurooppalaisen sosiaalityön tavoitteista onkin lisätä asiakkaiden osallistumista. Osallistumista pyritään tukemaan ottamalla palveluiden käyttäjiä mukaan toiminnan kehittämiseen. (Beresford & Croft 2004; Matthies 2014.) Erilaiset asiakasraadit tarjoavat yhden mahdollisuuden lisätä asiakkaiden osallisuutta (Asunta & Mikkola 2019). On kuitenkin myös muistettava, että jokainen yritys kannustaa osallisuuteen saattaa heikosti toteutettuna kääntyä myös marginalisaation kasvattamiseen (Matthies 2014).

Väitöskirjatutkimuksen kolmannessa osatutkimuksessa tutkittiin vuorovaikutusta vammaispalvelujen asiakasraadin kokouksissa. Tavoitteena oli kuvata potentiaalista vallan epätasapainoa sekä analysoida, kuinka institutionaaliset roolit tukevat tai estävät yhteistyömahdollisuuksia asiakasraadin kokouksissa. Tässä tutkimuksessa vallan nähdään olevan dynaaminen ja vuorovaikutuksessa rakentuva (Deetz & Mumby 1990). Se ilmenee ja tulee näkyväksi vuorovaikutuksessa sekä vaikuttamisen prosesseissa. Vaikka valtasuhde on epäsymmetrinen, se on aina kaksisuuntainen ja osapuolet ovat riippuvaisia toisistaan. Tutkimuskysymyksenä tässä tutkimuksessa oli, mitä diskursiivisia strategioita käytetään valtaneuvotteluun vammaispalvelun asiakasraadin kokouksissa?

Aineistona tässä tutkimuksessa oli 4 asiakasraadin havainnoitua ja nauhoitettua tapaamista kahdessa eri sairaanhoitopiirissä. Havainnoitua aineistoa oli yhteensä 7h 47 min. Ensimmäisessä raadissa oli 10 osallistujaa, joista 6 oli asiakaita ja 4 työntekijöitä. Seuraavassa raadissa oli 14 osallistujaa, joista 6 oli työntekijöitä ja 8 asiakkaita. Raatien kokoonpanot olivat suhteellisen pysyviä, mutta keskusteluissa oli mukana myös vaihtuvia asiantuntijoita. Aineisto analysoitiin toiminnan seurausten diskurssianalyysillä (Tracy 1995, 2005), jonka tavoitteena on kuvata viestinnällisiä ongelmia, vuorovaikutusstrategioita ja vuorovaikutustilannetta koskevia tilanteellisia ideoita. Tässä tutkimuksessa pelkän vuorovaikutusstrategian sijaan analysoitiin diskursiivisia strategioita, jotka sisältävät myös problematisointia osapuolten rooleista sekä strategian vaikutuksesta yhteistyöhön käytännön vuorovaikutusstrategian ohella.

Tulosten perusteella asiakasraadissa yhteistyön haasteellisuus vaikutti kumpuavan odotuksista institutionaalisia rooleja, eli asiakasta ja työntekijää, kohtaan. Nämä roolit olivat vahvasti kytketty merkityksiin vallan asymmetriasta, jossa työntekijällä on – jopa sortavan paljon – valtaa ja asiakas on voimaton ja riippuvainen. Odotukset rooleja kohtaan näyttivät ohjaavan vahvasti osapuolten vuorovaikutusstrategioita asiakasraadin keskusteluissa. Asiakkaat käyttäytyivät lähtökohtaisesti kyseenalaistaen ja tarkkaillen työntekijöiden lausumia, kuin yrittäen löytää puutteita ja vikoja. Työntekijät puolestaan välttelivät valtaa ja vetäytyivät keskustelusta jättäen asiakkaille tilaa keskustella, mutta samalla viranomaisen ajatukset ja perustelut jäivät usein kuulematta.

Keskusteluissa työntekijöiden käyttämät diskursiiviset strategiat olivat: 1) konfliktien välttely sekä 2) vastuun ottaminen. Konfliktien välttelyyn kuului vuorovaikutusstrategioina hiljaa oleminen, vältteleminen sekä huumorin käyttäminen. Tätä strategiaa käytettäessä sosiaalityöntekijästä rakennettiin merkitystä vähemmän valtaa rakentavana, mutta välttelevä lähestyminen ei edistänyt yhteistyötä raatikeskusteluissa. Vastuun ottaminen rakentui työntekijän supporttiivisuudesta ja responsiivisuudesta. Tällöin rakennettiin merkityksiä jaetusta valasta ja keskusteluissa päästiin siirtymään kohti yhteistyötä vievää puhetta. Asiakkaiden diskursiivisia strategioita olivat 1) vääryyden osoittaminen ja 2) näkökulman laajentaminen. Vääryyden osoittaminen rakentui vuorovaikutusstrategioista työntekijöiden haastaminen sekä oman kokemuksellisen asiantuntijuuden korostaminen. Näissä tilanteissa asiakkaat merkityksentyivät valtaa omaavina, mutta työntekijöiden vetäytyessä keskustelusta, ei yhteistyöpuhetta kuitenkaan

saavutettu. Näkökulman laajentamisessa asiakkaiden puhe suuntautui epäkoh-
tia esittämistä enemmän ongelmien ratkaisemiseen sekä ymmärryksen rakenta-
miseen. Nämä strategian veivät raadin keskustelua lähemmäs yhteistyötä tuke-
vaa puhetta.

Tämän tutkimuksen tulokset osoittavat, että osaltaan asiakasraadin kehit-
tävää otetta haastavat institutionaaliset roolit sekä niiden mukanaan tuomat odo-
tukset, jotka helposti kääntävät osapuolet vastakkain, ellei odotuksia pureta ja
olla tietoisia rooleista ja niiden tuottamasta paineesta. Yhteistyö on vaikeaa, mi-
käli ryhmän sisällä ei voida luottaa siihen, että kaikki pyrkivät kohti samaa ta-
voitetta. On myös muistettava, että osallisuutta tukeva areena voi hyvin myös
rakentaa toiseutta, mikäli osallisuus on niin sanottua pseudo-osallisuutta, eikä
vaikutusmahdollisuuksia oikeasti edes tarjota. Pelkkä kanavan luominen ei riitä
osallisuustyöhön, sillä asiakkaiden osallistamisen tulisi olla läpi organisaation
leikkaava asenne, jotta raadeissa kuullut palautteet oikeasti vaikuttaisivat tehtä-
viin päätöksiin, eikä raati typistyisi vaan pienen piirin palautekanavaksi. Palaute
on tärkeää, mutta siitä pitäisi päästä eteenpäin keskustelemaan, mitä merkitystä
tällä palautteella on ja kuinka asioita voitaisiin kehittää.

4.5 Haastavat kohtaamiset vammaispalvelun asiakastyössä

Asiakasrajapinnassa työskentelevät sosiaalialan työntekijät ovat haastavassa val-
taa käyttävässä roolissa tulkiten ja soveltaen instituution sääntöjä ja rajoja asiak-
kaidensa arkielämään. Haasteita tuo tasapainoilu autonomian ja kontrollin, yk-
silöllisyyden ja standardoinnin sekä kysynnän ja tarjonnan välillä. (Hjörne et al.,
2010). Myös henkilökohtaisten ja ammatillisten arvojen ristiriidat voivat rakentaa
erilaisia eettisiä haasteita työnteolle (Comartin & Gonzalez Prendes, 2011; Valutis
& Rubin, 2016; Anasti, 2020). Asiakkaan ja työntekijän väliseen vuorovaikutuk-
seen voidaan myös kohdistaa erilaisia odotuksia vuorovaikutuksen läheisyy-
destä (esim. Beresford ym. 2001), mutta toisaalta itse sosiaalityöntekijät voivat
kokea läheisemmät suhteet asiakkaiden kanssa haastaviksi tai epäammatillisiksi
(Alexander & Charles 2009). Tällaiset tilanteet saattavat haastaa työntekijöiden
omia arvoja, mutta myös tuottaa haasteita asiakkaan ja työntekijän väliseen vuo-
rovaikutukseen (Fallon ym. 2012.)

Neljännän osatutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten vammaispal-
velun työntekijät kuvaavat haastavia vuorovaikutuskohtaamisia asiakkaiden
kanssa ja kuinka he kertovat pyrkivänsä näissä haastavissa tilanteissa toimimaan.
Tutkimuskysymykset olivat 1) miten vammaispalvelun työntekijät kuvaavat
haastavia vuorovaikutustilanteita asiakkaiden kanssa, 2) miten vammaispalve-
lun työntekijät selittävät haastavien tilanteiden syntymistä, ja 3) millaisin keinoin
vammaispalvelun työntekijät kuvaavat pyrkivänsä hallitsemaan haastavia tilan-
teita?

Aineistona tässä tutkimuksessa on vammaispalveluiden työntekijöiden
haastattelut kahdesta eri sairaanhoitopiiristä. Haastattelun teemat liittyivät asia-

kasvuorovaikutukseen, sen haasteisiin ja toisaalta myös asiakasvuorovaikutuksessa onnistumiseen. Yhteensä haastatteluja on 22 kappaletta. Analyysi toteutettiin soveltamalla laadullista vertailevaa analyysia ja tarkasteltiin, miten haastateltavat kuvasivat haastavia tilanteita, ja kuinka he selittivät syitä haastavien kohtaamisten takana. Analyysissa paneuduttiin myös haastateltavien omaan käyttäytymiseen haastavissa tilanteissa ja analysoitiin erilaisia heidän kuvaamiinsa hallintastrategioita.

Vammaispalvelun työntekijät kuvasivat haastavia vuorovaikutustilanteita asiakkaiden haastavan vuorovaikutuskäyttäytymisen kautta. Hallintastrategioidina kuvataan siis tässä tutkimuksissa sellaisia vuorovaikutusstrategioita, joilla tutkittavat kuvasivat pyrkivänsä haastavia tilanteita hallitsemaan. Haastavina nähtiin tilanteet, joissa asiakas oli pettynyt tai kyseenalaisti työntekijän sanomisia ja suhtautui epäilevästi työntekijän tarkoitukseen. Vammaispalvelun työntekijät kokivat, että tällaisen käyttäytymisen takana on asiakkaan luottamuksen puute työntekijää kohtaan. Toinen haastavaksi kuvattu tilanne oli, kun asiakas ilmaisee pettymyksensä tehtyä päätöstä kohtaan. Tätä käyttäytymistä vammaispalvelun työntekijät selittivät asiakkaan ylisuurilla odotuksilla, jotka johtuvat asiakkaiden ymmärryksen puutteesta, kun asiakkaat eivät hahmota, millaisia ovat järjestelmän ja palveluiden mahdollisuudet ja rajoitukset. Erilaiset selitykset luottamuksen ja ymmärryksen puutteesta liittyivät asiakkaiden yksilöllisiin tekijöihin, kuten vaikkapa vamman tai sairauden tuomiin rajoituksiin, kolmansiin osapuoliin, kuten vaikkapa muihin vertailu tai lääkärien lausunnot, rakenteellisiin tekijöihin, kuten vallan asymmetriaan tai aiempiin kokemuksiin sosiaalipalveluista tai sosiaalitekijöistä.

Haastavien tilanteiden hallintastrategioiksi työntekijät kuvailivat vuorovaikutuksen mukauttamista, kuuntelemista, neuvottelua, ongelmanratkaisua, vetäytymistä tai tapaamisen keskeyttämistä. Vuorovaikutuksen mukauttaminen ja kuuntelu keskittyivät enemmän sopivan vuorovaikutustyylin löytämiseen ja asiakkaan ymmärtämiseen, kun taas neuvottelu ja ongelmanratkaisu painottivat ratkaisujen löytymistä. Mikäli edellä mainituilla strategioilla ei päästy toivottuun lopputulokseen ja kohtaaminen eskaloitui liian haastavaksi, turvautuivat työntekijät vetäytymiseen tai äärimmäisessä tapauksessa tapaamisen keskeyttämiseen. Tämän tutkimuksen tulokset osoittavat, että vaikka vammaispalvelun työntekijät tunnistavat haasteiksi luottamuksen tai ymmärryksen puutteen, he näkevät oman roolinsa selitysten kannalta suhteellisen pieneksi. Selitykset linkittyivät enemmän asiakkaiden ja heidän kokemustensa tai muiden tämän suhteen ulkopuolisten tekijöiden ympärille. Luottamuksen ja ymmärryksen rakentaminen on kuitenkin relationaalinen prosessi, johon molemmat suhteen osapuolet voivat vaikuttaa. Työntekijöiden olisi hyvä tiedostaa prosessien vastavuoroisuus, sillä oman aktiivisuuden havaitseminen voi tuottaa myös uudenlaisia strategioita haastavien tilanteiden hallintastrategioita

5 POHDINTA

5.1 Tulosten koonti

Tässä väitöskirjatutkimuksessa pyrin kuvaamaan, miten vammaispalvelun asiakassuhde rakentuu diskursiivisesti. Ensimmäinen osatutkimus kuvasi niitä asiakassuhteen sosiaalisia todellisuuksia, joita asiakkaat representoivat sosiaalisessa mediassa. Tutkimus auttoi ymmärtämään erityisesti asiakkaan kokemia identiteettikuiluja sekä niiden rakentumista vuorovaikutuksessa. Vuorovaikutuksen kuvausten kautta korostuu myös työntekijän rooli yhteistyön onnistumisessa mutta myös asiakkaan identiteettikuilujen syntymisessä sekä näin ollen mahdollisten toiseuden kokemusten rakentumisessa. Ensimmäisen osatutkimuksen mukaan vuorovaikutuksen diskurssit jäsenyivät kansalaisdiskurssiin, sortamisdiskurssiin sekä yhteistyön diskurssiin. Nämä diskurssit rakentuivat kuvauksista asiakkaiden omasta identiteetistä, työntekijän identiteetistä, vuorovaikutuksen representaatioista sekä vallan kuvauksista. Tässä tutkimuksessa identiteettineuvotteluissa korostui erityisesti asiakkaan relationaalinen identiteetti sekä yhteisöllinen identiteetti (Hecht 1993), sillä niiden identiteettikuilut asiakkaan henkilökohtaisen identiteettikehyksen välillä heijastelivat asiakkaiden mahdollisia toiseuden kokemuksia. Toisaalta yhteistyödiskurssissa korostui sosiaalinen tuki sosiaalipalveluiden työntekijän toiminnassa. Sosiaalinen tuki koostuu konkreettisesti avusta, neuvoista, asiakkaan luottamuksesta sekä sosiaalisen suhteen tuomasta hyväksynnän ja välittämisen tunteesta.

Toisessa osatutkimuksessa suhdetta tarkasteltiin työntekijän käsityksistä käsin analysoiden, millaiset asiakas-työntekijäsuhteen kilpailevista diskursseista muodostuvat relationaaliset jännitteet (Baxter 2011) manifestoituvat heidän puheessaan. Tulokset osoittavat, että integraation ja erottautumisen jännite sekä varmuuden ja muutoksen jännite kytkeytyvät tiukasti vammaispalvelun asiakas-työntekijä vuorovaikutussuhteeseen. Nämä perusjännitteet jakautuvat yhteiskunnallisiin ja relationaalisiin jännitteisiin, joka entisestään korostaa sitä, että tämän vuorovaikutussuhteen merkitys todellakin rakentuu näiden kahden ulottuvuuden rajapinnalla yhtäaikaisesti. Institutionaalista kontekstista huolimatta

vammaispalvelun asiakas-työntekijäsuhteessa myös interpersonaalisuus oli ilmeistä. Näin ollen tulee ymmärtää, että suhdetta rakennetaan yhtäaikaaisesti sekä yhteiskunnallisesta että relationaalisesta kehyksestä käsin ja suhteen merkitys rakentuu dynaamisen jännitekimpun summasta. Suhteen merkitys rakentuu siis vuorovaikutuksessa yhtäaikaisesti, dynaamisesti ja dialektisesti eri kehyksistä käsin.

Instituution tuottama vahva konteksti näkyy myös kolmannessa osatutkimuksessa tarkastelluissa valtaneuvotteluissa asiakasraatien tapaamisissa. Kolmannessa osatutkimuksessa kuvattiin potentiaalista vallan epätasapainoa sekä analysoitiin, kuinka institutionaaliset roolit tukevat tai estävät yhteistyömahdollisuuksia asiakasraadin kokouksissa. Tutkimuksen keskeisenä löydöksenä oli, että suhteen rakentumisessa olennainen kysymys on se, miten institutionaalisia rooleja käsitellään. Havaintona oli, että vallan asymmetria ohjaa toimijat rooleihin, jossa sosiaalipalveluiden työntekijä näyttäytyy valtaa käyttävänä ja asiakas riippuvaisena vähemmän valtaa omaavana toimijana. Asiakasraatien vuorovaikutuksessa tästä asetelmasta pyrittiin eroon; asiakkaiden vuorovaikutuskäyttäytyminen oli dominoivampaa ja työntekijät puolestaan vetäytyivät keskustelusta. Näin ollen asiakkaat pyrkivät vuorovaikutuksessa käyttämään strategioita, joilla osoitettiin ja rakennettiin tilanteellista vuorovaikutuksellista kontrollia. Työntekijät puolestaan vetäytyivät keskustelusta kuin peläten tuoda esille asiantuntijavaltaa, joka heidän asemaansa luonnollisesti kuuluu. Tämän haasteen vuoksi keskusteluissa oli vaikeaa päästä kehittävään dialogiin.

Neljännessä osatutkimuksessa koetut haasteet kuvaavat jälleen relationaalisen viestinnän merkityksellisyyttä asiakas-työntekijäsuhteessa. Haastavissa tilanteissa erityisen tärkeään rooliin nousi ymmärryksen sekä luottamuksen rakentaminen asiakkaan kanssa. Ymmärryksen ja luottamuksen puutetta vammaispalvelun työntekijät selittivät asiakkaan yksilöllisillä tekijöillä, kuten vaikkapa vamman tai sairauden tuomilla rajoituksilla, kolmansien osapuolten vaikutuksilla, kuten vaikkapa muihin vertailulla tai lääkärin lausunnoilla, rakenteellisilla tekijöillä, kuten vallan asymmetrialla tai aiemmilla kokemuksilla. Ymmärryksen ja luottamuksen rakentuminen on kuitenkin relationaalinen prosessi, jota rakennetaan dynaamisesti asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa, eivätkä näin ollen syyt voi täysin sijaita suhteen ulkopuolella.

Näiden osatutkimusten tulosten perusteella vastaan tutkimuksen tavoitteen ja väitän, että vammaispalvelujen asiakas-työntekijäsuhde rakentuu dynaamisesti vuorovaikutuksessa neuvotellen yhdessä suhteen merkityksestä. Vuorovaikutussuhteen merkityksen rakentumiseen vaikuttaa muun muassa yhtäaikainen neuvottelu institutionaalisista rooleista sekä interpersonaalisista odotuksista ja tarpeista, joka kitetty interpersonaalisuuden ja institutionaalisuuden jännitteeseen. Institutionaalisen roolin diskurssiin liitetään valta-asymmetriaa, joka ei ole sinällään asiakkaan osallisuuden kokemusten rakentumisen esteenä, jollei asiakas koe, että valta-asetelma on hänelle epäedullinen. Valta-asetelma näyttäytyy problemaattisena erityisesti silloin, jos työntekijän rakentamat merkitykset asiakkaasta ja asiakkaan tarpeista ovat ristiriidassa asiakkaan omien merkityksenantojen kanssa ja jos työntekijän merkityksenannot ovat ne, joita pidetään vallalla

olevina ja toimintaa ohjaavina. Vallasta tulee neuvotella vuorovaikutuksessa avoimesti ja yhteisiä tavoitteita palvelevasti, jotta asiantuntijavallalla tuetaan osallisuuden rakentumista, eikä vahvisteta toiseuden kokemuksiin liittyviä diskursseja. Haastavissa tilanteissa tulee tunnistaa niin asiakkaan kuin työntekijänkin vastavuoroinen rooli sosiaalisen todellisuuden rakentamisessa sekä muistaa, että professionaalista suhteesta huolimatta tehtäväkeskeisyyden (Gerlander & Isotalus 2010) lisäksi myös relationaaliset sekä identiteetteihin liittyvät tavoitteet rakentavat suhdetta. Tärkeää on myös tunnistaa, miten asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa voidaan tukea ja merkityksentää niin tehtäviin liittyviä kuin relationaalisia ja identiteettiin liittyviä tavoitteita.

5.2 Haastava vuorovaikutus vammaispalvelun asiakassuhteessa

Vuorovaikutussuhde instituution ja interpersonaalisuuden rajalla. Tämän tutkimuksen mukaan asiakas-työntekijäsuhde vammaispalvelussa sijoittuu interpersonaalisen ja institutionaalisen suhteen rajalle, mitä kuvaavat tutkimuksessa vuorovaikutussuhteen jännitteiden yhteiskunnallinen ja relationaalinen kehys. Nämä kehykset ovat verrattavissa Baxterin (1993) esittelemiin suhteen ulkoisiin ja sisäisiin jännitteisiin. Baxterin (1993) mukaan sisäiset jännitteet näyttäytyvät tarkasteltavassa sosiaalisessa yksikössä, kuten tässä tapauksessa asiakas-työntekijävuorovaikutussuhteessa. Ulkoiset jännitteet nousevat vuorovaikutussuhteen ja sitä ympäröivän todellisuuden rajapinnalta. Tässä tutkimuksessa kehykset nimettiin yhteiskunnalliseksi ja relationaaliseksi, sillä niiden koettiin kuvaavan paremmin interpersonaalisen ja institutionaalisen suhteen yhdistelmää, sekä haluttiin korostaa sitä, että myös yhteiskunnallisen kehyksen jännitteet ovat vuorovaikutussuhteen sisäisiä jännitteitä, mutta ne heijastelevat vahvasti sosiaalista todellisuutta, jossa kyseinen vuorovaikutussuhde rakentuu. Asiakas-työntekijäsuhde sosiaalipalveluissa yhdistää institutionaaliset roolit relationaalisten - suhteeseen liittyvien odotusten kanssa. Jännitteinen suhde asettaa vuorovaikutussuhteelle haasteita, sillä suhdetta rakennetaan vuorovaikutuksessa sekä interpersonaalisiin että institutionaalisiin odotuksiin peilaten. Aikaisemmassa sosiaalityön tutkimuksessa on paneuduttu enemmän institutionaaliseen näkökulmaan, mutta tämä tutkimus osoittaa, että asiakas-työntekijäsuhdetta vammaispalvelussa olisi tärkeää tarkastella myös relationaalisesta näkökulmasta interpersonaalisen vuorovaikutuksena, jolla on oma dynamiikkansa. Relationaalisuus, vuorovaikutussuhteen merkityksen ymmärtäminen ja vuorovaikutuksessa merkitysten rakentamisen tunnistaminen voivat olla tärkeässä asemassa juuri osallisuuden kokemusten tukemisessa. Toisaalta havainnot korostavat myös sitä, ettei kyseessä kuitenkaan voi olla ystävyysuhteen kaltainen suhde. Sosiaalialan kontekstissa voitaisiinkin puhua supportiivisesta professionaalista suhteesta.

Institutionaaliset roolien määrittämä vuorovaikutuskäyttäytyminen. Raatikeskustelujen perusteella tutkijan havaintoihin perustuen vuorovaikutuksen haaste on institutionaalisiin rooleihin kohdistetut odotuksen ja toisaalta institutionaalista rooleista pois pyrkiminen. Toisin kuin Uggerhøjn (2014) tutkimuksessa,

jossa asiakkaat lamaantuivat riippuvaiseen rooliinsa, tässä tutkimuksessa institutionaalinen rooli asetti asiakkaat väistämättä haastajan rooliin, mikäli he halusivat uudelleen rakentaa ajatusta riippuvaisesta asiakkaasta ja valtaa pitävästä sosiaalityöntekijästä. Kun raatitilanteissa asiakkaat käyttivät työntekijöitä haastavia strategioita, työntekijät näyttivät vetäytyvän passiivisiksi. Kuvaukset työntekijöiden passiivisuudesta yhdistin vuorovaikutuksen haasteisiin jo ensimmäisessä osatutkimuksessa kansalaisdiskurssissa, jossa passiivisuus yhdistyi stereotyyppiseen kasvottoman byrokraatin rooliin. Institutionaalisia rooleja tulisi pohdita transformatiivisen dialogin (Baxter 2011) näkökulmasta: asiakkaan ja työntekijän rooleista ei päästä eroon, mutta niiden sisältämistä merkityksistä voidaan neuvotella uudelleen vuorovaikutuksessa. Transformatiivisella dialogilla tarkoitetaan sitä, että kaksi diskurssia sulautuvat toisiinsa luoden uuden merkityksen. Baxter (2011) nimittää tilannetta, jossa suhteen osapuolet kokevat syvää yhteenkuuluvuutta ja yhteneväisyyttä esteettiseksi hetkeksi (aesthetic moment). Esteettinen hetki voi olla esimerkiksi keskustelutilanne, jossa keskustelu ja yhteinen merkityksentäminen on vaivatonta ja lausumat täydentävät toisiaan (Baxter 2004). Relationaalisen dialektiikan näkökulmasta paras vaihtoehto diskurssien kamppailussa on juuri transformatiivinen dialogi, jolloin kamppailu häviää ja synnyttää uusia merkityksiä (Baxter 2011). Näin esimerkiksi asiakkaasta ja työntekijästä voisi rakentua kumppanit.

Vuorovaikutuksen ja institutionaalisten roolien näkökulmasta relationaalisista jännitteistä (Baxter 2011) haastavaksi työntekijät kuvasivat läheisyyden ja etäisyyden kanssa tasapainoilua. Läheisyydellä työntekijät tarkoittivat kuulumisten vaihtoa, mukavaa jutustelua sekä myös omien henkilökohtaisten asioidensa jakamista, mutta samanaikaisesti viranomaisuuden ylläpitoa. Läheisyyden katsottiin rakentavan luottamusta, mutta samalla sen koettiin välillä häiritsevän työntekoa esim. päätöksiä tehdessä. Myös Alexander ja Charles (2009) tunnustivat tutkimuksessaan läheisyyden ja etäisyyden haasteen, sillä sosiaalityöntekijät eivät pidä liian läheisiä suhteita sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä ammatillisesti hyväksyttävänä. Vaikka läheisyyden ja niin sanotun "small talkin" merkitys ymmärretään, niin Knightin (2012) tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät kokivat itsestäkertomisen vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa haastavaksi, eikä koulutuksen nähty antavan siihen tarpeeksi apuja. Työntekijöiltä vaaditaan siis yhtäaikaisesti rooliin kuuluvaa viranomaisuuden ja viranhaltijuuden ylläpitoa, joka heidän kuvauksiensa mukaan ylläpitää etäisyyttä. Samalla he kuitenkin tunnustavat, että läheisemmällä vuorovaikutuksella voidaan tukea suhteen rakentumista.

Tämän tutkimuksen tulosten mukaan läheisyyden ja etäisyyden jännite on avainasemassa rakentamassa merkityksiä asiakas-työntekijäsuhteen supportiivisuudesta sekä kasvottomuudesta. Nämä merkitykset ovat yhteneväisiä tämän tutkimuksen vuorovaikutuksen diskurssiin, joissa kansalaisdiskurssiin yhdistyi kasvottomuus, kun taas yhteistyön diskurssiin supportiivisuus. Näin ollen voidaan ajatella, että ihmisläheinen, luotettava ja palveleva vuorovaikutus, joita yhteistyödiskurssissa kuvataan, auttaisi hallitsemaan läheisyyden ja etäisyyden

jännitettä rakentamaan enemmän merkityksiä supportiivisuudesta kuin kasvotomuudesta. Myös sosiaalityöntekijöiden itsestäkertominen voi auttaa hallitsemaan läheisyyden ja etäisyyden jännitettä, vaikka tehtäväkeskeisesti tarkoitukseksi onkin selvittää asiakkaan ongelmatilannetta.

Luottamuksen ja ymmärryksen rakentaminen vuorovaikutuksessa. Tässä tutkimuksessa vammaispalvelun työntekijöiden kuvauksista asiakkaan haastavasta vuorovaikutuskäyttäytymisestä tunnistettiin relationaalisten prosessien, kuten luottamuksen sekä ymmärryksen rakentamisen tuottavan haasteita vuorovaikutukseen. Haasteiden syitä työntekijät kuitenkin selittivät usein asiakkaan yksilöllisillä tekijöillä, kuten vaikkapa vamman tai sairauden tuomilla rajoituksilla, kolmansien osapuolten vaikutuksilla, kuten vaikkapa muihin vertailulla tai lääkärin lausunnoilla, rakenteellisilla tekijöillä, kuten vallan asymmetrialla tai aiemmillä kokemuksilla. Haastavien tilanteiden ja konfliktien hallinnan näkökulmasta selitykset osoittautuvat problemaattisiksi, sillä ne nimetään pitkälti tämän kyseisen vuorovaikutussuhteen ulkopuolisiksi tekijöiksi, jolloin työntekijöiden vaikutusmahdollisuudet näyttäytyivät mitättömiltä.

Tässä tutkimuksessa sosiaalisen median vuorovaikutuksen diskursseissa asiakkaiden kuvauksissa haastavasta vuorovaikutuksesta korostuu enemmän se, miltä heistä kohtaamisesta tuntuu, kun taas työntekijöiden vastauksissa korostuu, minkälainen asiakkaan vuorovaikutuskäyttäytyminen haastaa työtehtävässä onnistumista. Sosiaalisen median aineistossa asiakkaiden kuvauksissa myös relationaaliset ulottuvuudet olivat enemmän esillä verrattuna työntekijöiden kuvauksiin, joissa oli enemmän tehtävä- ja ongelma-keskeinen lähestyminen haastaviin ja kuormittaviin tilanteisiin. Luottamus on haaste, joka tulee kuvatuksi sekä sosiaalisen median aineistossa että haastatteluaineistossa. Asiakkaat representoivat työntekijää epäluotettavaksi ja työntekijät tunnistivat, etteivät asiakkaat luota heihin. Työntekijöiden kuvaamat aktiiviset strategiat tilanteiden ratkaisemiseksi, kuten neuvottelu ja ongelmanratkaisu, painottuvat enemmän asiakkaiden ymmärryksen lisäämiseen, kun taas luottamuksesta puhuttaessa kuvataan passiivisempia strategioita, kuten vuorovaikutuksen mukauttamista ja kuuntelemista. Nämä eivät kuitenkaan kuvaa, kuinka työntekijä voisi aktiivisesti olla tukemassa luottamuksen rakentumista. Asiakkaiden kuvauksia luottamuksen rakentumisesta ei varsinaisesti tutkittu, mutta luottamus liittyi ensimmäisessä osatutkimuksessa kuvattuun yhteistyödiskurssiin, jossa vuorovaikutusta työntekijän kanssa representoitui supportiiviseksi.

Tässä tutkimuksessa ymmärryksen rakentumisen voi nähdä kytkeytyvän relationaalisista jännitteistä ideaalin ja todellisuuden jännitteen kanssa tasapainoiluun. Ideaalin ja todellisuuden jännite kytkeytyy erityisesti vuorovaikutussuhdetta ja palvelua koskeviin odotuksiin ja sitä kautta myös mahdollisiin pettymyksiin ja väärinymmärryksiin. Odotukset ja niitä vastaamattoman todellisuuden tuottamat pettymykset nousivat esille niin työntekijöiden haastavien tilanteiden kuvauksissa kuin asiakkaiden representoimissa vuorovaikutuksen diskursseissa. Työntekijöiden näkökulmasta asiakkaiden ylisuuret ja todellisuuden kanssa kohtaamattomat odotukset johtuvat asiakkaiden ymmärtämättömyy-

destä. Ymmärtämättömyyttä työntekijät selittivät esimerkiksi asiakkaan yksilöllisillä tekijöillä, vertailulla muihin sekä kolmansien osapuolien puuttumisella asioihin. Asiakkaat puolestaan kuvasivat vuorovaikutusta työntekijöiden kanssa monimutkaiseksi sekä työntekijän saavutettavuutta vaikeaksi. Mikäli informaation ensisijainen lähde, eli tässä tapauksessa sosiaalipalvelut sekä sosiaalityöntekijä koetaan haastavaksi ymmärtää tai tavoittaa, muiden tietolähteiden merkitys kokonaiskuvan merkityksentämisessä muodostuu. Tämän tutkimuksen mukaan sosiaalipalveluilla tulisi itsellään olla nykyistä aktiivisempi rooli odotusten rakentamisen tukemisessa. Tätä tukisi selkeä, aktiivinen ja supportiivinen viestintä kautta organisaation linjan.

Tässä tutkimuksessa kuvattuja haasteita vertaillen täytyy kuitenkin huomioida aineistojen erilaisuudet sekä asiakkaan ja työntekijän rooleihin liittyvät odotukset. Sosiaalisessa mediassa keskustelun sävy voi olla erilaista kuin työntekijöiden haastatteluissa (Hakala & Vesa 2013). Joillekin asiakkaille sosiaalinen media voi olla paikka, jossa negatiivisia tunteita voi purkaa (Sundaram, Mitra & Webster 1998; Hennig-Thurau ym. 2004) ja siksi keskustelu voi olla hyvinkin negatiivissävytteistä. On myös täysin ymmärrettävää, että työntekijöiden fokus on työtehtävästä suoriutumisen, sillä se on heidän ensisijainen tehtävänsä. Työntekijöiden on kuitenkin tärkeää kuitenkin huomioida se, että asiakkaille merkitsee tavoitteen toteutumisen lisäksi se, millaiseksi he tuntevat olonsa vuorovaikutustilanteessa työntekijän kanssa (ks. esim. Burgoon ym. 1987; O’Hair 1989; Delaney & Singleton 2020). Tärkeää on ymmärtää myös, että haasteitakin tulee tarkastella osana vuorovaikutussuhdetta, ei vaan jompaankumpaan osapuoleen kytkettynä ominaisuutena. Relationaalisten prosessien tunnistaminen auttaa hahmottamaan myös työntekijän omaa roolia haastavan tilanteen hallinnassa sen sijaan, että toisen osapuolen vuorovaikutuskäyttäytymistä selitetään ensisijaisesti yksilön persoonalla.

5.3 Yhteistyö osallisuutta rakentamassa

Osallisuuden tukeminen asiakas-työntekijävuorovaikutussuhteessa. Tämän tutkimuksen tulosten mukaan vuorovaikutuksen diskursseista yhteistyödiskurssissa korostuu yhteinen asiakkaan oikeuksista kiinni pitäminen. Tämä tarkoittaa asiakkaan täysivaltaisen kansalaisen oikeuksista kiinni pitämistä eli täysivaltaisiin kansalaisiin kuulumista sekä kuulumisen tukemista. Tällaisen vuorovaikutussuhteen voi ajatella luovan hyviä edellytyksiä asiakkaan osallisuuden kokemusten rakentumiselle, sillä se tukee asiakkaan yhteiskuntaan kuulumista ja asiakas representoituu näissä vuorovaikutuksen diskursseissa aktiiviseksi toimijaksi. Täysivaltaisen kansalaisuus onkin osallistavan sosiaalityön keskeinen tavoite (Juhila 2006). Vammaispalvelun työntekijällä on merkittävä rooli tällaisten kokemusten tukemisessa, sillä vuorovaikutuksessa syntyvät kokemukset vaikuttavat siihen, miten vammaispalvelujen asiakas näkee itsensä toimijana ja uskoo vaikutusmahdollisuuksiinsa (Notko 2016). Tämän tutkimuksen mukaan integraation ja erottautumisen yhteiskunnallinen jännite ideaalin ja todellisuuden jännite on

kytköksissä vuorovaikutussuhteen toivottuun identiteettiin sekä kokemuksiin toiseudesta. Odotetulla identiteetillä tarkoitetaan, että identiteetti heijastelee sosiaalipalveluiden tarkoitusta, eli asiakassuhde on vastavuoroinen asiakkaan arkea tukeva supporttiivinen professionaalinen suhde. Ideaalin ja todellisuuden välistä tasapainoilua voisi hallita toimien yhteistyödiskurssissa kuvaillun työntekijän tavoin: luotettavana, aktiivisena ja ihmisläheisenä avunantajana, joka työskentelee asiakkaiden kuvausten mukaan heidän edukseen.

Tämän tutkimuksen mukaan samat jännitteet, jotka tukevat osallisuuden rakentumista, voivat myös rakentaa merkityksiä toiseudesta. Jotta näitä jännitteitä voidaan vuorovaikutuksessa hallita, tulee ymmärtää, miten asiakkaan identiteetti rakentuu vuorovaikutuksessa työntekijän kanssa. Vuorovaikutuksen diskurssissa identiteettikuilut (Jung & Hecht 2004) kuvaavat hyvin mahdollista toiseuden rakentumista, sillä ne kuvaavat ristiriitaisuuksia merkitysneuvotteluissa yksilön, esittämisen, suhteiden ja yhteisön välillä ja keskuudessa. Työntekijän ja asiakas-työntekijävuorovaikutussuhteen merkitys asiakkaan identiteetin rakentumisessa on olennainen erityisesti asiakkaan relationaalisesta identiteettikehyksestä (Hecht 1993) käsin: mitä minä olen suhteessa johonkin toiseen henkilöön eli tässä tapauksessa suhteessa sosiaalipalveluiden työntekijään sekä millainen on tämän vuorovaikutussuhteen identiteetti (Jung & Hecht 2004). Myös näiden relationaalisen identiteettikehyksen ulottuvuuksien tulisi tukea asiakkaan identiteetin rakentumista täysivaltaisen kansalaisen suuntaan, sillä kaikki kehykset ovat olemassa yhtä aikaa ja muodostavat identiteetin moniulotteisen ja kokonaisuuden (Hech 1993). Osallisuus kytkeytyy vahvasti sekä relationaaliseen että yhteiskunnalliseen identiteettikehykseen.

Osallisuuden rakentuminen asiakasraadeissa. Tämän tutkimuksen tulosten mukaan valtasuhteiden neuvottelu on olennainen osa asiakkaiden osallisuuden rakentumisen tukemista. Usein asiantuntijan valtaa on analysoitu esimerkiksi esitettyjen kysymysten määrällä, teemojen valinnalla ja keskustelun ohjaamisella (ks. esim. Matarese & Nijnatten 2015). Tässä tutkimuksessa asiakasraatien keskusteluissa tällaista asiantuntijalle tyypillistä toimintamallia hyödynsivät kuitenkin asiakkaat. Asiakkaat keskeyttivät työntekijöiden puheenvuoroja, kysyivät paljon kysymyksiä, haastoivat heitä ja välillä jopa syyttelivät heitä. Samanaikaisesti kun asiakkaat puivat palveluiden epäkohtia keskenään, työntekijät hiljensivät ja vetäytyivät keskusteluista, kuin he olisivat pelänneet tuoda esille asiantuntijavaltaa, joka heidän asiantuntija-asemaansa rakentaa (Broer ym. 2012), aivan kuin asiakkaiden valta lisääntyisi, jos työntekijät luopuvat vallastaan. Collinsonin (2005) ja Baxterin (2011) mukaan valta ei kuitenkaan kiteydy yhden henkilön tai ryhmän dominoivaan käytökseen, vaan prosessiin, jossa kilpailevat intressit ovat olemassa yhtäaikaaisesti ja toisistaan riippuvaisina. Onkin mahdollista, että aktiivisemmasta roolista huolimatta asiakkaat eivät kunnolla pääse vaikuttamaan raadissa keskusteltuihin asioihin, jolloin voi käydä niin, että raatien toiminta typistyy enemmän palautekanaviksi, jossa asiakkaat kertovat kokemiaan epäkohtia ja työntekijät kuuntelevat. Myös palautteenantokanavat ovat tärkeitä, mutta tulisi pohtia, vastaako sellainen toimintatapa raatien tavoitteita.

Asiakasraatien vuorovaikutuksen dynamiikka nostaa myös esille kysymyksen, kuka asiakasraadeissa oikeastaan on asiantuntija (ks. myös Vaughn & Stamp 2003). Sosiaalipalveluiden työntekijät toki ovat asiantuntijoita palveluiden rakentumisessa, mutta asiakas on oman elämänsä ja palveluiden käyttäjän näkökulmasta asiantuntija. Myös asiantuntijoiden välisessä yhteistyössä asiakkaan asiantuntijaroolia pidetään nykyään merkittävänä ja yhä useammin asiakas onkin mukana myös häntä koskevissa asiantuntijoiden välisissä tapaamisissa (Juhila ym. 2021). Mutta toisaalta on myös huomioitava, ettei pelkkä osallistumismahdollisuus tarkoita asiakkaan aktiivista osallistumista, vaan asiakkaan rooli saattaa silti tyypistyä yhteistyön osallisesta pelkäksi tiedonantajaksi (Juhila ym. 2015). Asiakasraadeissa havaittu asiakkaiden aktiivinen rooli eroaa Lampisen (2019) havainnoista, joissa vammaispalvelussa kumppanuussuhteen haasteeksi on tunnistettu asiakkaan rooliutumisen pelkäksi avun saajaksi yhdenvertaisen ratkaisujen etsijän tai vammaispalvelujen kehittäjän sijaan. Toisaalta tässä tutkimuksessa raatien osallistujat olivat vammaisten perheenjäsentensä asioista huolehtivia omaisia, eivätkä itse vammaisia asiakkaita. Tämän tutkimuksen tuloksista voidaan päätellä, että asiakkaan osallisuuden tukeminen ei tapahdu työntekijän omasta valta-asetelmasta vetäytymistä vaan rakentamalla osallisuuden mahdollisuuksia yhdessä asiakkaan kanssa omaa asiantuntijan asemaa hyödyntämällä.

Tulokset osoittivat, että kun työntekijät ottivat aktiivisesti osaa epäkohtien käsittelyyn ja näissä raadeissa kehityssuunnitelmia saatiin aikaiseksi. Niiden implementointi jäi kuitenkin kesken, eikä tässä tutkimuksessa voida todeta, vie-tiinkö kehityssuunnitelmia käytäntöön. Mitään suoraa indikaatiota ei saatu siitä, että raadissa keskustellut asiat olisivat oikeasti vaikuttaneet sosiaalipalvelun tuleviin suuntauksiin. Tällöin raadit pahimmillaan jäävät vain pseudo-osallistamisen tasolle (French & Swain 2001). Tämän tutkimuksen havaintona on myös se, ettei pelkkä raatitilanteen perustaminen riitä osallistamiseen, vaan osallistamisen pitää olla koko instituution agendana, jotta esimerkiksi raadissa käsiteltävät asiat ovat sellaisia, joihin osallistujilla on omalla asiantuntijuudellaan aidosti mahdollisuus vaikuttaa

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

6.1 Tutkimuksen arviointi

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointi perustuu tutkimuksen kokonaisvaltaiseen kriittiseen tarkasteluun. Päätin tarkastella tutkimusta Tracyn (2010) kahdeksan kriteerin mukaisesti, sillä ne kuvaavat mielestäni hyvin yleisiä laadullisen tutkimuksen tekoon liittyviä arvoja ja toimivat hyvänä ohjenuorana jo tutkimuksen toteuttamisen aikana. Nämä kahdeksan laadullisen tutkimuksen arvioinnin kriteeriä ovat arvokas aihe (worthy topic), perusteellisuus (rich rigor), rehellisyys (sincerity), uskottavuus (credibility), resonanssi (resonance), merkittävä kontribuutio (significant contribution), eettisyys (ethics) sekä johdonmukaisuus (meaningful coherence). Arvioin tätä tutkimusta seuraavaksi kaikkien muiden kriteerien paitsi eettisyyden näkökulmasta, sillä eettisyyttä on käsitelty jo omassa luvussaan 3.5.

Arvokas aihe. Tutkimusaiheen arvo ja merkitys määräytyvät aiheen relevanttiuden, kiinnostavuuden, ajankohtaisuuden ja merkittävyyden näkökulmasta (Tracy 2010). Tämän tutkimuksen aihe on relevantti ja merkittävä, sillä vammaispalvelun asiakkaiden asemassa on yhä runsaasti parannettavaa Suomessa. Vammaispalvelun asiakkaiden marginaalisuus ei ole pelkästään kyseisen ryhmän hyvinvoinnin ongelma, vaan kytkeytyy myös laajemmin esimerkiksi yhteiskuntamme työllistymisen haasteisiin. Viestintäteoreettisella tutkimuksella voidaan tukea osallisuuteen (Beresford & Croft, 2004; Matthies, 2014) sekä kumpuansuhteen rakentamiseen (Lampinen 2019) liittyviä tavoitteita. Aihe on kiinnostava, relevantti ja ajankohtainen myös siksi, että uudistuvat SOTE-palvelurakenteet tuottavat uudenlaisia haasteita myös asiakas-työntekijäsuhteelle.

Perusteellisuus. Tutkimuksen perusteellisuus rakentuu tutkimuksen teoreettisesta viitekehystä, tutkimuskontekstista, aineiston ja analyysin riittävydestä, soveltuvuudesta ja monipuolisuudesta (Tracy 2010). Tutkimus on toteutettu kauttaaltaan järjestelmällisesti ja kokonaisuus on yhtenäinen. Asiakas-työntekijäsuhdetta on tarkasteltu vuorovaikutuksen diskurssien, relationaalisten jännitteiden, valtaneuvotteluiden sekä haastavien tilanteiden kuvauksien kautta.

Työn fokus on liikkunut asiakas-työntekijäsuhteen sisällä suuremmista kokonaisuuksista (vuorovaikutuksen diskurssit) aina yksityiskohtaisempiin dynamiikkoihin (esim. jännitteet ja valtaneuvottelut) sekä tarjonnut tulkinnallista diskursianalyttistä analyysia juontaen tuloksista kuitenkin hyvinkin konkreettisia käytännön kontribuutioita.

Toteutus on raportoitu tarkasti niin jokaisen osatutkimuksen yhteydessä kuin myös työn kokoavassa ja arvioivassa osuudessa. Tutkimuksen toteutus on kauttaaltaan linjassa tutkimuksen sosiaalisen konstruktionismin viitekehysten kanssa: tarkoituksena ei ole tutkia, millaista on vuorovaikutus asiakas-työntekijäsuhteessa, vaan miten asiakas-työntekijäsuhdetta rakennetaan vuorovaikutuksessa. Teoriavalinnat myös soveltuvat sosiaalisen konstruktionismin viitekehysten ja korostavat suhteen interpersonaalista sekä vuorovaikutuksessa rakentuvaa luonnetta ja näin ollen palvelevat tutkimuksen kokonaistavoitetta. Teoreettisilla valinnoilla, kuten esimerkiksi relationaalisen dialektiikan teorialla (Baxter 2011) toin esille relationaalisten jännitteiden merkityksen. Relationaalisen dialektiikan teoriaa soveltaessa olisi kuitenkin entistä tärkeämpää kerätä toimijoiden keskistä sekä pitkittäistä dataa (Halliwell 2015). Vaikka tässä tutkimuksessa relationaalisen dialektiikan teoriaa hyödynnetään juuri haastatteluaineistossa, olen halunnut nostaa relationaalisen dialektiikan teorian keskiöön sen ideologian vuoksi. Se siirtää fokuksen yksilön kognitioista suhteeseen ja ohjaa ajattelua ohi toisen toimijan yksilöllisten tekijöiden. Toisaalta relationaalinen dialektiikka alleviivaa myös sitä, ettei osallisuuden tai toiseuden kokemusten rakentuminen ole joko-tai vaan sekä-että. Samojen diskurssien vuorovaikutuksessa voi rakentua merkityksiä kumpaankin suuntaan. Tunnistamalla diskurssipareista rakentuvia jännitteitä sekä ymmärtämällä miten jännitteiden kanssa vuorovaikutuksessa tasapainoillaan, voidaan havaita eri merkitysten rakentumisen avaintekijöitä. Identiteetin viestintäteorialla (Hecht 1993) korostin, kuinka asiakkaan identiteetti rakentuu myös vuorovaikutuksessa työntekijän kanssa ja ankkuroidulla teorialla tarjosin praktisen tarkastelu näkökulman raatikeskusteluihin. Vain neljäs osatutkimukseni kytkeytyy heikommin sosiaalisen konstruktionismin viitekehukseen, mutta tarjoaa arvokasta tietoa asiakas-työntekijäsuhteen interpersonaalisen vuorovaikutuksen merkityksestä ja toisaalta toi esille, että sosiaalisen konstruktionismin näkökulma voisi kehittää asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta osallistavammaksi.

Osatutkimuksissani olen hyödyttänyt laadullisia diskurssianalyysiin nojaavia analyysimenetelmiä. Tarkoituksena oli tutkia merkityksiä, joita tutkija rakentaa tutkimukseen osallistujien teksteistä ja puheista, ja näin ollen tutkimuksen tulokset ovat aina tietynlaisia oman kontekstinsa representaatioita maailmasta. (Jokila, Juhila & Suoninen 2016). Sosiaalisen konstruktionismin nojaavaa tutkimusta onkin kritisoitu siitä, kertooko se mitään todellisuudesta vai pikemminkin vain kyseessä olevasta aineistosta (Silverman 2014), mutta toisaalta täytyy muistaa, että jokainen vuorovaikutuskohtaaminen – toisin sanoen myös jokainen aineisto - luo, ylläpitää ja muokkaa todellisuuttamme. Väitöstutkimuksessani analyysistä ja tuloksista on aina keskusteltu kriittisesti toisten kirjoittajien kanssa, jotta prosessia on tullut analysoitua reflektiivisesti. Analyysien toteuttaminen on

myös aina pyritty kuvaamaan tarkasti ja analyysit koodeineen on esitelty jokaisessa osatutkimuksessa läpinäkyvästi. Tulkintojen rakentumista on myös avattu kaikissa osatutkimuksissa aineistoesimerkkien avulla.

Rehellisyys. Rehellisyydellä viitataan tutkijan omien ennakko-oletusten ja asenteiden vaikutuksen arvioimista suhteessa tutkimuksen läpinäkyvyyteen (Tracy 2010). Tutkimuksen toteuttaminen on raportoitu joka osatutkimuksessa selkeästi ja erilaisia nostoja aineistoista on tuotu lisäämään tulosten läpinäkyvyyttä. Tämän tutkimuksen kontekstiin liittyy vahvasti ajatus vammaisten asiakkaiden epätasa-arvosta ja sosiaalityöntekijöistä vallankäyttäjinä (Uggerhøj 2014). Tämä tausta on tuotu esille tutkimusaiheen esittelyssä ja nämä ennakkoasenteet on myös tiedostettu tutkimusten tuloksia analysoidessa. Tutkimusasetelma onkin pyritty rakentamaan hyvin aineistolähtöiseksi, jotta ennakko-oletukset saisivat vähemmän painoarvoa. Haastatteluissa näistä ennakko-oletuksista on myös kysytty sosiaalityöntekijöiltä suoraan ja pyydetty heitä reflektomaan, tunnistavatko he tällaisia ajatuksia ja mistä ne voisivat johtua. Olen tarkastellut vuorovaikutussuhdetta erilaisten aineistojen kautta tuoden esille suhteen moniulotteista luonnetta. Näissä aineistoissa työntekijöiden ja asiakkaiden äänet ovat päässeet esille niin yhdessä kuin erikseen ja tutkijan osallisuus on vaihdellut haastattelijasta havainnoijaan. Aineistojen luonteiden erityispiirteet on myös otettu huomioon ja tunnistettu, että esimerkiksi sosiaalisen median keskusteluissa voi olla negatiivisempi sävy kuin esimerkiksi haastatteluissa (Hakala & Vesa 2013), kun taas puolestaan haastatteluissa asioita voidaan kaunistella ja vastauksilla voidaan yrittää vastata tutkijan oletettuja odotuksia (Pietilä 2010). Havainnointiaineisto puolestaan tarjoaa suhteellisen neutraalin aineiston tarkastella vuorovaikutusta.

Uskottavuus. Tracy (2010) määrittää uskottavuuden arvioinnin kiteytyvän kuvauksien tiheyden ja yksityiskohtaisuuden sekä moniulotteisuuden kautta. Tässä tutkimuksessa uskottavuutta on lähestytty erityisesti aineistojen näkökulmasta. Osatutkimusten aineistot on pyritty kasaamaan niin, että niiden avulla voidaan muodostaa tarpeeksi yksityiskohtainen, mutta myös moniulotteinen kuva tutkittavasta kohteesta. Tämän vuoksi olen halunnut kerätä monipuolisia aineistoja: sosiaalisen median kirjoituksia, haastatteluja ja havainnointiaineistoja. Ensimmäiseen artikkeliin keskustelevampaa ja moniäänisempää aineistoa olisi varmasti löytynyt esimerkiksi erilaisten Facebook-ryhmien keskusteluista, mutta valitettavasti näihin aineistoihin tutkijoilla ei ollut pääsyä. Tärkeää on myös se, että aineistossa vuorovaikutussuhteen osapuolet ovat edustettuina erilaisin kombinaatioin – yksin ja yhdessä. Sosiaalisen median keskustelut ja raatitapaamiset ovat autenttista keskusteluaineistoa ja haastattelut puolestaan puolistrukturoituja. Haastatteluissa olen pyrkinyt kysymään paljon esimerkkikuvauksia erilaisista tilanteista sen sijaan, että olisin suoraan kysynyt vain millaisena haastattelut jonkin asian kokevat. Puolistrukturoidun haastattelumenetelmän joustavuus antoi tilaa myös tarkentaville lisäkysymyksille (Manning 2013), jolloin vastauksissa päästiin usein ensimmäistä versiota syvemmälle.

Resonanssi. Tracyn (2010) kriteereissä resonanssilla viitataan tutkimuksen merkittävyyteen, jota voidaan tarkastella esimerkiksi tutkimustulosten siirrettävyyden kautta. Tämän tutkimuksen haasteena oli se, missä määrin tutkimusasetelmassa tutkittiin asiakas-työntekijävuorovaikutussuhdetta ja missä määrin vain tietyssä kontekstissa tuotettua puhetta asiakkaan ja työntekijän välisestä vuorovaikutuksesta ja heidän vuorovaikutussuhteestaan. Suhteen ja vuorovaikutuksen tutkimusta olisi vahvistanut se, että tutkimuksessa olisi käytetty useampia havainnointiaineistoja itse vuorovaikutustilanteista. Toisaalta erilaisten aineistojen analyysien tuloksena pystytään myös eri lailla osoittamaan se, kuinka suhteen osapuolten rakentamat merkitykset vuorovaikutussuhteesta voivat olla ristiriidassa toistensa kanssa. Erityisesti työntekijöiden näkökulmasta voidaan problematisoida työntekijöiden rakentamien merkitysten refleктоimista sekä sitä, millainen vaikutus niillä voi vuorovaikutukseen ja sitä kautta vuorovaikutussuhteen rakentumiseen olla. Tämän tutkimuksen resonanssia on pyritty vahvistamaan kytkemällä tulokset myös käytännön kehitystoimenpiteisiin. Tutkimustuloksista tehdyt johtopäätökset ovat siis siirrettävissä vammaispalvelun asiakas-työntekijävuorovaikutussuhteen sekä asiakasraatien kehittämiseen, mutta myös muualle terveysviestinnän alalle, jossa asiakassuhteet muistuttavat vammaispalvelun asiakassuhteita.

Merkittävä kontribuutio. Tutkimuksen kontribuutiota voidaan tarkastella teoreettisen, käytännöllisen tai metodologisen kontribuution kautta (Tracy 2010). Tämä tutkimus kontribuoi viestinnän tutkimuksen sosiokulttuuriseen tutkimustraditioon tarkastelemalla asiakassuhdetta vuorovaikutuksessa rakentuvana ja kiinnittyy terveysviestinnän tutkimusalueelle laajentamalla tutkimusta vammaispalvelun kontekstiin, joka on jäänyt tutkimuksissa muuta terveysviestintää vähemmälle huomiolle. Tämä tutkimus kontribuoi vahvistamalla tulkinnallista otetta tarkastella professionaalista suhdetta interpersonaalisten teorioiden näkökulmasta: se osoittaa, että professionaalisiakin suhteita on mielekästä ja hyödyllistä tarkastella interpersonaalista näkökulmasta. Tutkimus kuvaa myös sitä, miten vuorovaikutussuhteet rakentuvat vuorovaikutuksessa ja korostaa osapuolten vastavuoroista merkitystä vuorovaikutussuhteen rakentumisessa. Tuloksista on pyritty nostamaan aina esille myös käytännön kontribuutioita, joita esitellään paremmin omassa kappaleessaan.

Johdonmukaisuus. Tutkimuksen johdonmukaisuutta voidaan tarkastella tutkimustavoitteiden saavuttamisen näkökulmasta (Tracy 2010). Tämä tutkimus vastaa tutkimuksen tavoitteeseen kuvata, miten vammaispalvelujen asiakassuhdetta rakennetaan diskursiivisesti vuorovaikutuksessa. Osatutkimukset ovat täydentäneet hyvin toisiaan: ne ovat tarkastelleet asiakas-työntekijäsuhdetta vammaispalvelussa erilaisten mutta toisiinsa kytkeytyvien teemojen kautta. Vallasta neuvottelun tarkastelu juontuu erityisesti suhteen institutionaalista kontekstista, kun taas suhteen jännitteisyys kuvaa hyvin instituution ja interpersonaalisuuden jatkumolla risteilevää luonnetta. Vuorovaikutuksen diskurssit ja haastavien kohtaamisten kuvaukset korostavat interpersonaalisen vuorovaikutuksen merkitystä ja osoittavat hyvin, miten työntekijöillä institutionaalinen kehys voi olla voimakkaampi, kun taas asiakkaat saattavatkin merkityksentää suhdetta

vahvemmin myös relationaalisen kehyyksen kautta. Johdonmukaisuuden haasteena on ollut tutkimusaiheen sijoittuminen viestinnän ja sosiaalityön rajalle. Kirjallisuudessa on nojattu paljon terveystieteen kirjallisuuteen, jossa asiakassuhteet ovat samankaltaisia kuin sosiaalialalla, mutta interpersonaalinen viestintä on saanut jo enemmän painoarvoa. Toisaalta nämä kirjallisuuden risteämät, ja sen vähäisyys korostavat erityisesti sitä, että tällaista tutkimusta tarvitaan.

6.2 Jatkotutkimusehdotukset

Tämän tutkimuksen tulokset osoittavat, että interpersonaalisen viestinnän teorit soveltuvat hyvin myös vammaispalvelun asiakas-työntekijäsuhteiden tarkasteluun, ja ne ovat avainasemassa suhteen rakentumisessa ja ylläpitämisessä. Jatkossa tärkeää olisi soveltaa enenevässä määrin interpersonaalisen viestinnän teorioita terveyden ja hyvinvoinnin alan asiakassuhteiden kehittämisessä, jotta asiakassuhteista saataisiin moniulotteisempi käsitys. Erityisesti supportiivista viestintää ja sen merkitystä sosiaalipalveluiden asiakassuhteiden rakentumisessa olisi tutkittava. Viestintäteoreettinen sosiaalisen tuen tutkimus eli supportiivisen viestinnän tutkimus mahdollistaisi supportiivisen professionaalisen suhteen määrittämisen.

Vammaispalveluiden asiakasvuorovaikutuksessa olisi erityisen tärkeää tutkia lisää suhteen osapuolten identiteetin rakentumista, odotusten hallintaa sekä luottamuksen rakentamista sosiaalisen konstruktionismien näkökulmasta. Tärkeää olisi kuulla asiakkailta muunkin kuin sosiaalisen median aineiston kautta, miten he kokevat identiteettinsä rakentumista vuorovaikutuksessa sosiaalityöntekijän kanssa. Odotukset asiakas-työntekijäsuhdetta ja palvelua kohtaan sekä luottamus työntekijän ja asiakkaan välillä nousivat esille jokaisessa osatutkimuksessa. Usein niitä kuitenkin käsiteltiin asioina, jotka eivät olleet työntekijän vaikutusmahdollisuuksien ulottuvilla, kuin odotukset ja luottamus rakentuisivat pelkästään asiakas-työntekijäsuhteen ulkopuolella. Olisi tärkeää kuitenkin lisätä ymmärrystä siitä, millainen on vammaispalvelun työntekijöiden rooli odotusten ja luottamuksen rakentamisessa ja miten odotukset ja luottamus rakentuvat vuorovaikutuksessa. Vammaispalvelujen pitkän asiakkuuden vuoksi myös pitkäjänteistä tutkimuksen tekeminen olisi mielekästä.

Jatkossa olisi myös tärkeää osallistaa enemmän vammaispalvelun asiakkaita (ks. esim. French & Swain 2001) asiakassuhdetutkimukseen. Asiakkaiden käsitykset suhteen merkityksestä, tavoitteista ja toimintatavoista olisivat tärkeää tietoa myös vammaispalvelun kehittämisen kannalta. Viestintäteoreettisella tutkimuksella voitaisiin keskittyä erityisesti relationaaliseen ja identiteettiin sidonaiseen merkityksiin asiakkaiden näkökulmasta. Mikäli asiakkaiden tuottamat merkitykset eroavat paljon instituution todellisuudesta, olisi tärkeää pohtia mistä tämä johtuu ja mitä voisi kehittää, jotta kuilu asiakkaan ja työntekijän käsitysten välillä olisi mahdollisimman pieni. Osaltaan tällainen lähestyminen myös tukisi niin vammaispalveluiden kuin sosiaalipalveluiden asiakkaiden osal-

listamistavoitteita (Beresford & Croft, 2004; Matthies, 2014), sillä myös tutkimuksen tekeminen on prosessi, joihin monet vähemmistöt ei välttämättä pääse helposti osallistumaan.

Havainnointiaineistoa asiakkaan ja työntekijän tapaamisista olisi hyvä saada lisää, esimerkiksi palveluntarpeen arviointiin liittyvistä tapaamisista. Tällä tutkimuksessa havainnointiaineistoa kerättiin ainoastaan raatikeskusteluista, jotka poikkeavat toteutustavaltaan yksittäisen työntekijän ja asiakkaan välisistä tapaamisista. Havainnointiaineistosta voidaan saada selville osapuolten tiedostamattomia viestintäkäytänteitä, joita voidaan lähteä tunnistamisen jälkeen kehittämään. Myös parihaastattelut asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa voisi tuottaa mielenkiintoista aineistoa analysoida sitä, miten osapuolet yhdessä rakentavat suhteen merkitystä.

6.3 Käytännön kontribuutiot

Tämä tutkimus tarjoaa sovellettavaa tietoa, joka mahdollistaa asiakas-työntekijä suhteen ja sitä kautta myös asiakaspalvelun kehittämisen. Tutkimuksessa osoitetaan, että asiakas-työntekijäsuhde rakentuu vuorovaikutuksessa ja siksi vuorovaikutukseen on tärkeää panostaa. Tutkimus osoittaa myös, että asiakas-työntekijäsuhde on avainasemassa niin institutionaalisten tavoitteiden saavuttamisessa kuin isojen yhteiskunnallisten diskurssien ylläpitämisessä tai muokkaamisessa. Tulokset ovat sovellettavissa muissakin professionaalisissa suhteissa, joissa asiakassuhde on toiminnan keskiössä.

Vammaispalvelun asiakaspalvelu. Tämän tutkimuksen tulokset kuvaavat sitä, miten asiakassuhde ja asiakassuhteen osapuolten identiteetit rakentuvat vuorovaikutuksessa. Tuloksia voidaan soveltaa viestintäkoulutukseen, jonka keskiössä on asiakkaan osallisuuden ja aktiivisen toimijan identiteetin rakentumisen tukeminen asiakasvuorovaikutuksessa. Viestintäkoulutuksesta tulisi erityisesti panostaa luottamuksen rakentamiseen ja supportiiviseen vuorovaikutukseen. Vammaispalvelun kontekstissa tärkeää olisi panostaa myös odotusten hallintaan, läheisyyden ja etäisyyden hallintaan sekä haastavien tilanteiden aktiiviseen työstämiseen vetäytymisen sijaan. Vammaispalvelun asiakaspalvelun näkökulmasta vuorovaikutuksen ja erityisesti haastavien tilanteiden hallinnan kehittäminen on tärkeää, sillä asiakas-työntekijäsuhteet ovat erityisen pitkäkestoisia. Tämä tarkoittaa sitä, että vaikeidenkin hetkien jälkeen on pystyttävä työskentelemään yhdessä. Tätä varten olisi hyvä laatia viestintäteorioihin pohjautuvaa koulutusta. Vuorovaikutuskoulutusta ja -käytänteitä olisi hyvä rakentaa niin institutionaalisten kuin interpersonaalisten tavoitteiden näkökulmasta korostaen vuorovaikutuksen roolia merkitysten rakentumisessa. Vammaispalvelujen kontekstissa on tärkeää huomioida myös, millaisella vuorovaikutuksella tuetaan vammaisuuden sosiaalista mallia, jossa vammaisuuteen liitetty ongelmallisuus kytkeytyy yksilön sijaan yhteiskunnan käytäntöihin. Tämän näkökulman korostaminen voi auttaa työntekijöitä tunnistamaan ja ymmärtämään omia merkityksentämisen ja

vuorovaikutuksen käytänteitä, joilla saattaa tiedostamatta olla rakentamassa asiakkaan toiseuden kokemuksia. Vuorovaikutusta kehittämällä voidaan vaikuttaa asiakaskokemuksen rakentumiseen ja sitä kautta myös tukea osallisuuden kokemuksia sekä toisaalta välttää edesauttamasta toiseuden kokemusten rakentumista.

Sosiaalipalveluiden työntekijöiden hyvinvointi. Tämän tutkimuksen tuloksia voidaan käyttää edistämään sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia kiinnittämällä huomiota jännitteisyyden hallitsemiseen asiakas-työntekijäsuhteissa. Jännitteitä hallitsemalla ja sitä kautta syntyviä merkityksiä ymmärtämällä voidaan tukea työntekijöitä rakentamaan asiakasvuorovaikutusta vähemmän kuormittavaan suuntaan. Tuloksia voidaan soveltaa myös viestintäkoulutukseen, jonka tarkoituksena on auttaa sosiaalityöntekijöitä tunnistamaan tulevaisuudessa jännitteitä asiakastyössään. Jännitteiden tunnistaminen ja ymmärtäminen auttavat merkityksentämään asiakas-työntekijäsuhteen merkitystä ja näin ollen myös ymmärtämään asiakastyöhön liittyviä haasteita ja niiden selityksiä. Lisäksi tulokset lisäävät ymmärrystämme siitä, miten asiakas-työntekijä-suhde vaikuttaa työtyytyväisyyteen, koska tulokset kuvaavat myös niitä haasteita, jotka työntekijät kokevat asiakastyössä kuormittavaksi.

Asiakasraatien kehittäminen. Jotta asiakasraati toimisi menestyksekkäästi, kaikki osallistujat tulisi tehdä tutuiksi raadin toimintamallin kanssa: heidän tulisi päästä yksimielisyyteen tavoitteista ja tehtävistä. Asiakkaiden ja työntekijöiden tavoitteiden integroimiseksi, niistä tulisi ensin keskustella yhdessä ääneen, jotta kaikki tietävät, mikä on raadin visio. Asiakkaiden näkökulmasta raati näyttää olevan hyvä kanava ajatusten jakamiseen työntekijöiden kanssa, mutta varsinaiseen palveluita kehittävään dialogiin päästiin harvoin. Palautteenanto on tärkeää, mutta jotta varsinaisia osallisuuden tavoitteita voitaisiin tukea, pitäisi kriittisen palautteen vastaanotosta päästä eteenpäin keskustelemaan, miten asioita voitaisiin kehittää. Työntekijöiden responsiivisuus ja aktiivisuus keskustelua kohtaan tukisi mahdollisuutta päästä keskusteluissa puutteiden nimeämisestä niiden kehittämiseen. Keskusteluun olisi hyvä myös nimetä ulkopuolinen tai työntekijöiden joukosta koulutettu fasilitaattori, jonka vastuulla olisi keskustelun johtaminen, jotta käsiteltävät aiheet pysyvät asiantuntijoiden vastuualueiden sisällä. Fasilitaattorin olisi hyvä olla puolueeton taho, joka varmistaisi keskustelun sujuvuuden sekä sen, että kaikki saisivat äänensä kuuluville, mutta ei äityisi riitelyksi. Asiakasraadin asiantuntijat olisi hyvä pyytää paikalle myös teemakohtaisesti, jotta käsiteltävään teemaan liittyviin kysymyksiin osattaisiin vastata mahdollisimman kattavasti. Raadin toiminnan pitää olla myös koko instituution läpileikkaava tahtotila, ettei raati typisty vain palautekanavaksi.

Relationaalisella tasolla on tärkeää, että molemmat ryhmät osoittavat ymmärrystä toisen tilannetta kohtaan: tuen osoittaminen ja sen ilmaiseminen äänen avulla pitämään keskustelun neutraalina ja neuvottelukeskkeisenä. Mikäli toinen osapuoli kokee tulevansa väärinymmärretyksi, keskustelun sävy muuttuu usein loukkaavaksi, mikä pakottaa toisen osapuolen väistymään keskustelusta. Työntekijöiden aktiivinen osallistuminen keskusteluun, tuen osoittaminen

ja informatiivisen vastaukset voivat rakentaa luottamusta ja vähentää epävarmuutta.

6.4 Päätäntö

Kun asiakas-työntekijäsuhdetta sosiaalialalla ajatellaan jännitteisenä suhteena, joka yhdistää kontekstilleen tyypilliset institutionaaliset roolit sekä läheisille suhteille tyypillisiä relationaalisia odotuksia, voidaan todeta, että juuri tämä instituution ja interpersonaalisuuden välinen jännite ja sen hallinta on tärkeää eheän suhteen rakentumisen kannalta. Sosiaalialan asiakassuhteessa ei tavoitella kylmää ja etäistä, muttei myöskään ystävyyden kaltaista vuorovaikutussuhdetta. Pikemminkin sosiaalialalla vuorovaikutussuhteen tulisi olla supportiivinen professionaalinen suhde.

Relationaalisten jännitteiden analysointi auttaa myös ymmärtämään, millainen asiakas-työntekijäsuhde rakentaa sosiaalipalveluiden työntekijöiden hyvin- tai pahoinvointia. Relationaaliset jännitteet ja niistä mahdollisesti manifestoituvat konfliktit ja haasteet eivät ole vain asiakkaiden ongelma, vaan kuormittavat myös työntekijöitä, ja kuten Matthies (2014) toteaa, toisten ymmärtämättömyys sosiaalityötä kohtaan voivat rakentaa myös työntekijöiden toiseutta. Ei ole missään määrin helppoa samanaikaisesti edustaa instituutiota ja sen asettamia raameja (Hjörne, Juhila & Nijnatten 2010) sekä yrittää vastata asiakkaiden interpersonaalisiin tarpeisiin (esim. Beresford ym. 2008). Esimerkiksi haastavien vuorovaikutustilanteiden tarkastelu relationaalisesta näkökulmasta voi rakentaa uudenlaisia tapoja merkityksentää ja hallita näitä tilanteita vuorovaikutuksessa. Menestyksekkäs yhteistyö asiakkaiden kanssa edellyttää kuitenkin ymmärrystä niin institutionaalisen vuorovaikutuksesta kuin interpersonaalisen vuorovaikutuksesta, sillä nämä molemmat ovat jatkuvasti läsnä ja rakentavat vuorovaikutussuhdetta.

Sosiaalialalla tällä hetkellä pinnalla olevien osallistamisen (Beresford & Croft 2004; Matthies 2014) ja kumppanuussuhteiden (Lampinen 2019) rakentamisen näkökulmasta olisi tärkeää tunnistaa sosiaalialan asiakassuhteen interpersonaalinen luonne ja tarkastella tavoitteita myös interpersonaalisen viestinnän näkökulmasta. Tämän tutkimuksen tulosten pohjalta voidaan sanoa, että asiakkaan ja työntekijän yhteistyö yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi tukee asiakkaan osallisuuden rakentumista. Tässä tutkimuksessa osallisuus on määritelty ”jonkin yhteisön jäsenenä olemiseksi ja toimimiseksi niin, että syntyy kokemus yhteisöön kuulumisesta. Osallisuus toteutuu yksilön ja yhteisön välisessä vuorovaikutuksessa.” (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2021c.) Havaintona onkin, ettei asiantuntijan asemaan kuuluvaa valtaa tarvitse vältellä tukeakseen asiakkaan osallisuutta, vaan sen avulla tulee tukea yhteisten tavoitteiden saavuttamista. Yhteisten tavoitteiden saavuttaminen puolestaan vaatii sitä, että molemmat suhteen osapuolet ovat tietoisia tavoitteista ja hyväksyvät ne. Tällöin työkennellä yhdessä kohti jaettuja tavoitteita. Vallan asymmetriaa tai palveluiden

puutteita ei välttämättä voida muuttaa tai niitä ei tarvitse muuttaa, mutta osapuolten täytyy yhdessä pystyä hyödyntämään järjestelmän puitteita parhaalla mahdollisella tavalla.

Vammaispalvelussa kumppanuussuhteen haasteeksi on tunnistettu asiakkaan rooliutumisen pelkäksi avun saajaksi yhdenvertaisen ratkaisujen etsijän tai vammaispalvelujen kehittäjän sijaan (Lampinen 2019). Institutionaalisten roolien istuessa tiukassa on vuorovaikutuksella merkittävä tehtävä näiden roolien uudelleen rakentamisessa. Asiakkaan ja työntekijän rooleja ei voi, eikä tulekaan hylätä, mutta uudella yhteisellä merkityksentämällä rooleja voidaan rakentaa kumppanuusasetelmaa mahdollistavaan ja tukevaan suuntaan. Näin ollen interpersonaalilla viestinnällä voidaan tukea institutionaalisten tavoitteiden saavuttamista, kuten kumppanuussuhteen rakentamista, jonka keskeisenä tavoitteena on esimerkiksi osallisuuden sekä täysivaltaisen kansalaisuuden vahvistaminen (Juhila 2006).

SUMMARY

Introduction

Social work plays a key role in ensuring equality for citizens, as successful social work can ensure that marginalized people receive the support and help they need. The route to achieve the set welfare policy goals is built both at the level of the institution and management, as well as in the everyday encounters between workers and clients. However, social services also receive criticism from clients for experiences of inequality and injustice.

Communicating and interacting with clients is an important part of social services work. Communication skills are required by social workers' daily tasks, such as making assessments, conducting interviews, problem solving, and making and implementing plans (Trevithick 2011), but they also play a key role in building and maintaining a client-worker relationship. Client-worker relationships can be challenging, as there are also cross-pressures associated with them, such as the simultaneous pressure on formality and reciprocity (Törrönen 2016) and the challenge of applying administrative practices to clients' daily lives (Hjörne, Juhila & Nijnatten 2010). In turn, the challenges involved in interactions described by clients include, for example, the aggressive style and lack of empathy displayed by social workers when speaking to clients (Forrester et al. 2008). According to Beresford, Croft, and Asdhead (2008), clients prefer a friendship-like interaction: they long for acceptance, understanding, a caring disposition, openness, active listening, and appreciation.

In the context of disability services, building an interaction relationship is particularly important, as the interactions between workers of disability services and their clients are often repetitive and long-lasting (Krokkfors & Lampinen, 2019). Because the experiences of inclusion are built on interaction (Asunta & Mikkola 2019), workers may have a great opportunity to be involved in building the client's experiences of inclusion and equality. Experiences generated through interaction also affect how the clients requiring disabled services see themselves as actors, value themselves, and believe in their influence (Notko 2016). Such experiences of themselves and their own possibilities are also reflected back in the interaction and how they perceive their identity in relation to the other party in the interaction, i.e., in this study, the disability service worker.

Aim of the Study

The aim of this dissertation is to describe how the client-worker relationship in disability services is constructed discursively through interaction. The research produces information that supports the creation of client-worker relationships and thereby the development of client services and experiences.

This research consists of four different articles that examine 1) discourses related to client interaction in social services, 2) competing discourses related to the client-worker relationship, 3) discursive strategies of power negotiation, and 4) perceptions of challenging encounters with the clients. In this way, this research makes it possible to produce information about how the meaning of the

client-worker relationship is constructed through interaction and what kind of communication factors challenge the interaction between the client and worker. The aim of the first study is to identify the discourses that emerge from blogposts written by disability services clients and their relatives to highlight the representations of clients, workers, and interaction situations. The aim of the second study is to investigate what kind of client-worker relationship-related contradictions are manifested in the speech of social workers and what meanings the interaction of discourses creates for the relationship. This study describes the relational contradictions pertinent to the client-worker relationship, as well as the identity relationship that is shaped in the interaction of discourses.

The third sub-study examines the dialectical nature of power. The aim of the study is to describe the potential imbalances in power and to analyze how institutional roles support or hinder opportunities for cooperation in client jury meetings. This provides a greater understanding of how the means of inclusion may, at worst, also reinforce experiences of otherness and remain only at the level of pseudo-inclusion. In the fourth study, the aim is to understand how disability service workers describe challenging encounters with clients and how they strive to manage them. This study describes which types of client interactional behaviors workers find difficult and what kind of relational processes can construct such interactional behaviors. This study also improves the understanding of the management strategies described.

Overall, this dissertation emphasizes that the client-worker relationship plays a significant role in success in social work, client satisfaction, and in the bigger picture in preventing clients' marginalization and supporting clients' inclusion.

Theoretical and methodological framework of the study

The research design and implementation of this dissertation are based on an interpretive qualitative research tradition, the basic premise of which is to make the world visible through various interpretive methods (Denzin & Lincoln 2011). Interpretability is at the heart of qualitative research, and this process involves looking at different phenomena to understand the meanings people give to phenomena (Mayan 2009) or to describe their social world (Angrosino 2008). This study focuses on analyzing the implications of disability services for the client-worker relationship and observes the social world of the parties in a natural interaction situation.

This research is based on the paradigm of social constructionism. Its central idea is that our reality is built on social and linguistic interaction (Berger & Luckman 1994). Thus, there is no absolute truth about reality; instead, there are different dynamic explanations and narratives. According to the social constructionism approach, linguistic choices also have consequences, as the language chosen chooses to build our reality, such as the phenomenon in question, the identity of the speaker, and the relationship with others. When our surrounding world is at least partially linguistically constructed, the choices made are involved in shaping systems of knowledge and beliefs and in building identities and relationships

(Pietikäinen & Mäntynen 2019). According to the functional conception of language, language has textual, ideational, and interpersonal meanings (Fairclough 1997). Thus, while language can be used purely as a means of communication, it also makes it possible to describe the world, i.e., to represent it, and to create relationships and identities.

According to the idea of social constructionism, client-worker relationships are also built through the interaction between the parties, i.e., the interaction relationship exists in the interaction (Manning 2014). This study examines how the client-employee relationship in disability services is made sense through interaction and focuses in particular on the interpersonal level of language use, specifically, how language and interaction are used to build and maintain relationships. The concepts of power, identity, and conflict that are relevant to research are also seen as phenomena and processes built on interaction.

This dissertation consists of four qualitative research articles. The data consist of blog posts written by clients of disability services and their relatives (study I), interviews with disability service workers (studies II and IV), and observation data from disability services' client jury (study III). As the research relies on social constructionism, all the studies utilize various discursive methods of analysis to show how meanings are created through interaction.

Findings

The results show that the meaning of the client-worker relationship is constructed by the simultaneous negotiation of institutional roles as well as interpersonal expectations and needs, which are rooted in the contradiction between interpersonality and institutionalism. The discourse of the institutional role is associated with a power asymmetry that appears problematic, especially when the meanings constructed by the worker about the client and the client's needs conflict with and overrule the client's own meanings.

The first study described the social realities of the client-worker relationship that clients present on social media. The research helped especially to understand the identity gaps experienced by the client and their construction during interactions. Through the descriptions of the interactions, the role of the worker in the success of the cooperation is also emphasized. However, their role is also emphasized in the creation of clients' identity gaps and thus in the construction of possible experiences of otherness. According to the first study, the discourses of interaction were divided into the discourse of citizens, the discourse of oppression, and the discourse of cooperation. These discourses were constructed from descriptions of clients' own identities, worker's identities, representations of interactions, and descriptions of power. In this study, identity negotiations focused in particular on the client's relational identity as well as communal identity (Hecht 1993), as the identity gaps between them and clients' personal identity frame reflected clients' possible experiences of otherness. However, cooperation discourse emphasized social support in the activities of a social services worker.

In the second study, the relationship between workers and clients was examined from the perspective of the worker, analyzing what kind of relational

contradictions (Baxter 2011) there are, considering the client-worker relationship is manifested in workers' talk. The results showed that the contradiction between integration and differentiation and the contradiction between certainty and change are tightly linked to disability service client-worker interactions. These basic contradictions are divided into social and relational contradictions, which further underline that the significance of these interactions is indeed built at the interface of these two dimensions simultaneously. Regardless of the institutional context, the interpersonality in the client-worker relationship in a disability service context was also evident. Thus, it should be understood that the relationship is constructed simultaneously from both a social and relational framework, and the significance of the relationship is constructed from the sum of the dynamic voltage bundle.

A strong institutional context was also reflected in the power negotiations in the client jury meetings examined in the third study. The third study described potential power imbalances and analyzed how institutional roles support or hinder opportunities for cooperation in client jury meetings. A key finding of the study was that an essential question in relationship building is how institutional roles are addressed. The primary observation was that the asymmetry in power directs actors to roles in which the social service worker appears as a power user and the customer as a dependent power with less power. The jury interactions sought to dismantle this setup; clients' interactional behavior became more dominant, and workers, in turn, withdrew from the discussion. Thus, clients tended to interact with strategies that demonstrate and build situational interactive control. Workers, for their part, withdrew from the discussion as if afraid to bring up the power of expertise that naturally belongs to their position. Because of this challenge, it was difficult to create a constructive dialogue during the discussions.

The challenges experienced in the fourth study again illustrated the importance of relational communication in the client-worker relationship. In challenging situations, building mutual understanding and trust with the client plays a particularly important role. The lack of understanding and trust was explained by disability service workers by individual factors of the client, such as limitations brought about by an injury or illness; third-party influences, such as comparison with others or medical opinions; and structural factors, such as power asymmetry or experience. However, building understanding and trust is a relational process that is constructed dynamically in the interactions between the client and the employee, and thus, the causes cannot be completely outside the relationship.

Discussion

The conclusions problematize the role of the client-worker relationship in preventing clients' exclusion from the perspective of building experiences of inclusion and eliminating otherness. When the client-employee relationship in the social sector is thought of as a tense relationship that combines institutional roles typical of their context with relational expectations typical of close relationships, it can be said that this contradiction between institution, interpersonality, and

their management is important for the creation of an integrated client-worker relationship in disability services. In disability services, the meaning of the client-worker relationship should not be understood either cold and distant or as a friendship-like relationship. Instead, the relationship should be reflected as a supportive professional relationship.

Analyzing relational contradictions increases our understanding of what kind of client-worker relationship builds the well-being or indisposition of its participants. Interpersonal conflicts and other challenges are not only a problem for clients but also a burden on workers, and as Matthies (2014) notes, others' lack of understanding of social work can also support social service workers' experiences of otherness. It is by no means easy to simultaneously represent the institution and its frameworks (Hjörne, Juhila & Nijnatten 2010) and to try to respond to the interpersonal needs of clients (e.g., Beresford et al. 2008). Looking at challenging interactions from a relational perspective can build new ways to manage these interpersonal conflicts. However, successful collaboration with clients requires an understanding of both institutional and interpersonal interactions, as both are constantly present and build an interactional relationship.

The inclusion of clients and partnership building (Lampinen 2019) are currently emphasized in the social sector (Beresford & Croft 2004; Matthies 2014). From these perspectives, it would be important to identify the interpersonal nature of the client-worker relationship and also analyze the goals set for the relationship from the perspective of interpersonal communication. Based on the results of this study, it can be said that the collaboration between the client and the worker to achieve common goals supports the creation of meanings of inclusion. In this study, inclusion is defined as "being a member of a certain community and functioning in a manner that supports an experience of belonging to a community. Inclusion is realized in the interaction between the individual and the community" (National Institute for Health and Welfare 2021c). The observation is that the power of an expert does not have to be avoided to support the client's inclusion, but experts must support the achievement of common mutually negotiated goals.

In disability services, the challenge in the partnership between clients and workers has been identified as the client's role as a mere recipient of assistance instead of an equal solution seeker or developer (Lampinen 2019). With institutional roles sitting tight, interaction plays an important role in rebuilding these roles. The roles of the client and the worker cannot and should not be abandoned, but with a new kind of joint meaning, the roles can be built in a direction that enables and supports the partnership setting. Thus, interpersonal communication can support the achievement of institutional goals, such as the building of a partnership, the main goal of which is, for example, the strengthening of inclusion and full citizenship (Juhila 2006).

LÄHTEET

- Alexander, C. E. & Charles, G. 2009. Caring, mutuality and reciprocity in social worker – client relationships. *Journal of Social Work*, 9 (1), 5-22.
- Amati R. & Hannawa A. 2014. Relational dialectics theory: disentangling physician-perceived tensions of end-of-life communication. *Health Communication*, 29, 962-973.
- Anasti, T. 2020 Street-level bureaucrats and ethical conflicts in service provision to sex workers. *Ethics and Social Welfare*, 14, 89-104.
- Angrosino, M. 2008. Recontextualizing observation: Ethnography, pedagogy, and the prospects for a progressive political agenda. Teoksessa N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (toim.) *Collecting and interpreting qualitative materials*. Thousand Oaks, CA: Sage, 161-184.
- Angrosino, M. & Rosenberg, J. 2011. Observations on observation. Continuities and challenges. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (toim.) *The Sage handbook of qualitative research*. 4. painos. Thousand Oaks, CA: Sage, 467-478.
- Asunta, L. & Mikkola, L. 2019. Osallisuuden mahdollisuus ja haasteasiakasraati-toiminnassa. Teoksessa V. Luoma-Aho & K. Pekkala (toim.) *Osallistava viestintä*, ProComma Academic, 2019. Helsinki: ProCom ry, 74-88.
<http://hdl.handle.net/10138/302465>
- Autio, A., & Nurmi-Koikkalainen, P. 2015. Vammaispalvelun asiakassuunnitelmat asiakasosallisuuden rakentajina. *Janus Sosiaalipolitiikan Ja sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti*, 23 (2), 232-238.
- Bach, B. W. 2005. The organizational tension of othering. *Journal of Applied Communication Research* 33 (3), 258-268.
- Bahtin, M. 1981. *The dialogical imagination: four essays by M. M. Bakhtin*. Austin, TX: University of Texas Press.
- Barki, H. & Harwick, J. 2004. Conceptualizing the construct of interpersonal conflict. *International Journal of Conflict Management*, 15(3), 216-244.
<https://doi.org/10.1108/eb022913>
- Baxter, L. A. 1988. A dialectical perspective on communication strategies in relationship development. Teoksessa S. Duck, D. F. Hay, S. E. Hobfoll, W. Ickes, & B. M. Montgomery (toim.) *Handbook of personal relationships: Theory, research and interventions*, John Wiley & Sons, 257-273.
- Baxter, L. A. 1990. Dialectical contradictions in relationship development. *Journal of Social and Personal Relationships*, 7 (1), 69-88.
- Baxter, L.A. 1993. The social side of personal relationships: A dialectical perspective. Teoksessa S. Duck (toim.), *Social context and relationships*, Newbury Park: Sage, 139-165.
- Baxter, L. A. & Simon, E. P. 1993. Relationship maintenance strategies and dialectical contradictions in personal relationships. *Journal of Social and Personal Relationships*, 10 (2), 225-242.
- Baxter, L. A. 2004. Relationships as dialogues. *Personal Relationships*, 11, 1-22.
- Baxter, L. A. 2011. *Voicing relationships: A dialogic perspective*. Los Angeles: Sage.

- Baxter, L. A. & Braithwaite, D. O. 2008. Engaging theories in interpersonal communication: Multiple perspectives. Sage.
- Baxter, L. A. & Montgomery, B. M. 1996. *Relating: Dialogues and Dialectics*. New York: Guilford Press.
- Beddoe, L. 2017. Field, capital and professional identity: social work in health care. Teoksessa S. Webb (toim.) *Professional identity in social work*. Oxon, UK: Routledge, 122-135.
- Beebe, S. A., Beebe, S. J., & Redmond, M. V. 2002. *Interpersonal communication: Relating to others*. Boston: Allyn & Bacon.
- Berger, C. R. 1994. Power, dominance, and social interaction. Teoksessa M. L. Knapp & G. R. Miller (toim.) *Handbook of interpersonal communication* (2. painos). Thousand Oaks, CA: Sage, 450-507.
- Berger, P. L. & Luckmann, T. 1997. *Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen*. Gaudeamus.
- Benwell, B. & Stokoe, E. 2006. *Discourse and identity*. Edinburgh University Press.
- Beresford, P., & Croft, S. 2004. Service users and practitioners united: The key component for social work reform. *British Journal of Social Work*, 35(1), 53-68. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bch005>
- Beresford, P., Croft, S. & Adshead, L. 2008. 'We don't see her as a social worker': A service user case study of the importance of the social worker's relationship and humanity. *British Journal of Social Work*, 38(7), 1388-1407. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcm043>
- Berquist, G., Soliz, J., Everhart, K., Braithwaite D. O. & Kreimer, L. 2019. Investigating Layers of Identity and Identity Gaps in Refugee Resettlement Experiences in the Midwestern United States. *Western Journal of Communication*, 83(3), 383-402.
- Blake, R. & Mouton, J. 1964. *The managerial: The key to leadership excellence*. Houston, TX: Gulf Publishing Company.
- Burgoon, J. K. & Hale, J. L. 1984. The fundamental topoi of relational communication. *Communication Monographs*, 51, 193-214.
- Burgoon, J. K., Hunsaker, F. G. & Dawson, E. J. 1994. *Human communication*. SAGE Publications.
- Burgoon, J. K., Johnson, M. L., & Koch, P. T. 1998. The nature and measurement of interpersonal dominance. *Communication Monographs*, 65, 308-335.
- Burleson, B. R. 2010. The nature of interpersonal communication: A message centered approach. Teoksessa C. R. Berger, M. E. Roloff & D. R. Roskos-Ewoldsen (toim.) *The Handbook of Communication Science*, Sage.
- Burr, V. 2002. *The person in social psychology*. East Sussex: Psychology Press LTD.
- Cahn, D. D. & Abigail, R. A. 2014. *Managing conflict through communication* (5. painos). Pearson.
- Canary, D. J. & Lakey, S. G. 2006. *Managing conflict in a competent manner: A mindful look at events that matter*. Teoksessa J. G. Oetzel & S. Ting-

- Toomey, (toim.) *The Handbook of Conflict Communication: Integrating Theory, Research, and Practice*, Sage, 185-211.
- Carter, E. W., Carlton, M. E. & Travers, H. E. 2020. Seeing strengths: young adults and their siblings with autism or intellectual disability. *Journal of Applied Research in Intellectual Disability*, 33 (3), 574–583.
- Cegala, D. J. & Street, R. L. 2010. Interpersonal dimensions of health communication. Teoksessa C. R. Berger, M. E. Roloff & D. R. Roskos-Ewoldsen (toim). *The Handbook of Communication Science*, Sage, 401-418.
- Charmaz, K. 2006. *Constructing grounded theory. A practical guide through qualitative analysis*. SAGE.
- Cioartă, I. 2020. Dealing with conflicts in social work – A discussion on Thomas-Kilmann model applicability in social work. *Revista de Asistență Socială*, XIX(2), 33–44.
- Clark, R. A. & Delia, J. G. 1979. Topoi and rhetorical competence. *Quarterly Journal of Speech*, 65, 187-206.
- Collinson, D. 2005. Dialectics of leadership. *Human Relations*, 58(11), 1419–1442. <https://doi.org/10.1177/0018726705060902>
- Comartin, E. B., & Gonzalez-Prendes, A. A. (2011). Dissonance between personal and professional values: Resolution of an ethical dilemma. *Journal of Social Work Values and Ethics*, 8(2), 1–14.
- Compton, C. 2016. Managing Mixed Messages: Sexual Identity Management in a Changing U.S. Workplace. *Management Communication Quarterly*, 30(4), 415–440.
- Convention on the Rights of Persons with Disabilities. 2006. Saatavilla osoitteesta: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>
- Cooley, C. H. 1902. *Human nature and the social order*. New York: Scribner.
- Coupland, C. & Brown, A. 2012. Identities in action: processes and outcomes. *Scandinavian Journal of Management*, 28 (1), 1–4.
- Craig, R. T. 1999. Communication theory as a field. *Communication Theory*, 9 (2), 119-161.
- Craig, R. T., & Tracy, K. 1995. Grounded practical theory: The case of intellectual discussion. *Communication Theory*, 5(3), 248–272. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.1995.tb00108.x>
- Craig, R. T., & Tracy, K. 2014. Building grounded practical theory in applied communication research: Introduction to the special issue. *Journal of Applied Communication Research*, 42(3), 229–243. <https://doi.org/10.1080/00909882.2014.916410>
- Craig, R. T. & Tracy, K. 2021. *Grounded practical theory: Investigating communication problems*. Cognella.
- Dean M. & Oetzel J. 2014. Physicians' perspectives of managing tensions around dimensions of effective communication in the emergency department. *Health Communication*, 29, 257-266.

- Deetz, S. A. & Mumby, D. 1990. Power, discourse, and the workplace: Reclaiming the critical tradition. *Annals of the International Communication Association*, 13, 18-47. <https://doi.org/10.1080/23808985.1990.11678743>
- Deetz, S. A. 1994. Future of the discipline: The challenges, the research, and the social contribution. Teoksessa S. A. Deetz (toim.) *Communication Yearbook* 17, 565-600. Thousand Oaks, CA: Sage
- Delaney, A. L. & Singleton, G. 2020. Information and relationship functions of communication between pregnant women and their health care providers. *Communication Studies*, 71 (5), 800-822.
- Denzin, N. K. 1978. *The research act*. New York: McGraw-Hill.
- Denzin, N. K. & Lincoln, Y. S. 2011. *The SAGE Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Derlega, G. K., & Mathews, V. J. 2006. Self-disclosure in personal relationships. In A. L. Vangelisti, & D. Perlman (Eds.), *The Cambridge handbook of personal relationships*, 409-427. Cambridge University Press.
- Deutch, M. 1973. The resolution of conflict: constructive and destructive processes. *American Behavioral Scientist*, 17 (2), 248-248.
- Dey, I. 2004. *Grounded theory*. Teoksessa C. Seale, G. Gobo, J.F. Gubrium, & D. Silverman (toim.) *Qualitative research practice*, London: Sage, 80-93.
- Donohue, W. A. 1992. *Managing interpersonal conflict*. Sage Publications.
- Dowling, S., Williams, V., Webb, J., Gall, M. & Worrall, D. 2019. Managing relational autonomy in interactions: People with intellectual disabilities, 32 (5), 1058-1066.
- Duggan, A. P. & Thompson, T. L. 2014. Social interaction processes in healthcare contexts. Teoksessa C. Berger (toim.) *Interpersonal Communication*. Boston: De Gruyter Mouton, 371-394.
- Dunbar, N. E. & Burgoon, J. K. 2005. Perceptions of power and interactional dominance in interpersonal relationships. *Journal of Social and Personal Relationships*, 22 (2), 208-233.
- Epstein, R. M. & Street, R. L. 2007. *Patient-centered communication in cancer care: Promoting healing and reducing suffering*, National Cancer Institute.
- Fairclough, N. 1997. *Miten media puhuu*. Vastapaino: Tampere.
- Fairhurst, G. T. & Putnam, L. L. 2018. An integrative methodology for organizational oppositions: Aligning grounded theory and discourse analysis. *Organizational Research Methods*, 22 (4) 917-940.
- Fallon, K. M., Dobmeier, R. A., Reiner, S. M., Casquarelli, E. J., Giglia, L. A., & Goodwin, E. 2013. Reconciling spiritual values conflicts for counselors and lesbian and gay clients. *Adultspan Journal*, 12(1), 38-53. <https://doi.org/10.1002/j.2161-0029.2013.00014.x>
- Farukuzzaman, M., & Mahbubur Rahman, A. H. M. 2019. Communication pattern in social work practice: A conceptual framework. *International Journal of Research in Sociology and Anthropology*, 5(2), 32-43. <http://dx.doi.org/10.20431/2454-8677.0502005>

- Ford, W. Z. 2001. Customer expectations for interactions with service providers: Relationship versus encounter orientation and personalized service communication. *Journal of Applied Communication Research* 29 (1), 1-29.
- Forrester, D., Kershaw, S., Moss, H. & Hughes, L. 2007. Communication skills in child protection: how do social workers talk to parents? *Child & Family Social Work*, 13, 41-51. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2206.2007.00513.x>
- Forrester, D., McCambridge, J., Waissbein, C., & Rollnick, S. 2008. How do child and family social workers talk to parents about child welfare concerns? *Child Abuse Review*, 17, 23-35. <https://doi.org/10.1002/car.981>
- French, J. R. P. & Raven, B. H. 1959. *The bases of social power*. University of Michigan, Institute for Social Research.
- French, S., & Swain, I. 2001. The relationship between disabled people and health and welfare professionals. In G. L. Albrecht, K. Seelman, & M. Bury (Eds.), *Handbook of disability studies* (pp. 734-753). Sage.
- Gerlander, M. & Isotalus, P. 2010. Professionaalisten viestintäsuhteiden ääriiivoja. *Puhe Ja Kieli*, 30 (1), 3-19.
- Glaser, B. 1978. *Theoretical sensitivity: Advances in the methodology of grounded theory*. Sociology Press.
- Glaser, B. G. & Strauss, A. L. 1967. *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*.
- Goffman, E. 1955. On face-work, *Psychiatry*, 18 (3), 213-231. <https://doi.org/10.1080/00332747.1955.11023008>
- Graig, R. T. 1999. Communication Theory as a Field. *Communication Theory* 9 (2), 119-161.
- Grosenick, J. K. & Hatmaker, C. M. 2000. Perceptions of staff attributes in substance abuse treatment. *Journal of Substance Abuse Treatment*, 19 (3), 273-84.
- Gubrium, J. F., Holstein, J. A., Marvasti, A. B., & McKinney, K. D. 2012. *The SAGE handbook of interview research : The complexity of the craft*. (2. painos.). SAGE.
- Guerrero, L. K. 2013. Emotion and communication in conflict interaction. In J. G. Oetzel & S. Ting-Toomey (toim.), *The Sage handbook of conflict communication: Integrating theory, research, and practice*, 105-132. Sage Publications.
- Guerrero, L., Andersen, P & Afifi, W. 2011. *Close encounters: communication in relationships*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Gutek, B. A. 1995. *The dynamics of service: Reflections on the changing nature of customer/provider interactions*. Jossey-Bass.
- Hakala, S. & Vesa, J. 2013. Verkkokeskustelut ja sisällön erittely. Teoksessa Laaksonen, S.-M., Matikainen, J. & Tikka, M. (toim.) *Otteita verkosta: Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*. Tampere: Vastapaino, 216-244.
- Hall, C., Juhila, K., Matarese, M., & van Nijnatten, C. 2014. *Analysing social work communication: Discourse in practice*. Routledge.

- Hawes, L. C. & Smith, D. H. 1973. A critique of assumptions underlying the study of communication in conflict. *Quarterly Journal of Speech*, 59 (4), 423-435.
- Hecht, M. L. & Choi, H. 2012. The Communication Theory of Identity as a Framework for Health Message Design. Teoksessa H. Choi (toim.) *Health Communication Message Design: Theory and Practice*. SAGE Publications, 137-152.
- Hecht, M. L. 1993. 2002—A Research Odyssey: Toward The Development of a Communication Theory of Identity. *Communication Monographs* 60, 76-82.
- Hecht, M. L., Faulkner, S. L., Meyer C. R., Niles, T. A. & Golden Doug & Cutler M. 2002. Looking Through Northern Exposure at Jewish American Identity and the Communication Theory of Identity. *Journal of Communication* 52 (4), 852-869.
- Hecht, M. L., Warren, J. R., Jung, E. & Krieger, J. L. 2005. The Communication Theory of Identity. Development, Theoretical Perspective and Future Directions. Teoksessa W. B. Gudykunst (toim.) *Theorizing about intercultural communication*. Thousand Oaks (Calif.): Sage, 257-278.
- Hennig-Thurau, T., Gwinner, K.P., Walsh, G. & Gremler, D.D. 2004. Electronic word-of-mouth via consumer-opinion platforms: What motivate consumers to articulate themselves on the Internet? *Journal of Interactive Marketing* 18(1), 38- 52.
- Hine, C. 2000. *Virtual Ethnography*. Lontoo: Sage.
- Hunt, S., Arnett, D. & Madhavaram, S. 2006. The explanatory foundations of relationship marketing theory. *Journal of Business & Industrial Marketing* 21 (2), 72-87.
- Hurd, C., Evans, C. & Renwick, R. 2018. "Having friends is like having marshmallows": Perspectives of transition-aged youths with intellectual and developmental disabilities on friendship. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 31 (6), 1186-1196.
- Huston, T. 1983. Power. Teoksessa H. H. Kelley, E. Berscheid, A. Christensen, J. Harvey, T. Huston, G. Levinger, E. McClintock, A. Peplau, & D. Peterson (toim.), *Close relationships*, New York: W. H. Freeman, 169-219.
- Hjörne, E., Juhila, K., & van Nijnatten, C. 2010. Negotiating dilemmas in the practices of street-level welfare work. *International Journal of Social Welfare*, 19, 303-309. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2397.2010.00721.x>
- Jameson, J. K., & Albada, K. F. 2013. Conflict in healthcare settings. In J. Oetzel & S. Ting Toomey (Eds.), *The Sage handbook of conflict communication* (2. painos), 429-456. Sage.
- Jokinen, A., Huttunen, L. & Kulmala, A. 2004. Johdanto: Neuvottelu marginaalien kulttuurisesta paikasta. Teoksessa A. Jokinen, L. Huttunen & A. Kulmala (toim.) *Puhua vastaan ja vaieta*. Helsinki: Gaudeamus.
- Jokinen, A. & Juhila, K. & Suoninen E. 2016. *Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö*. Vastapaino: Tampere.

- Juhila, K. 2004a. Leimattu identiteetti ja vastapuhe. Teoksessa Jokinen A., Hutunen L. & Kulmala, A. (toim.) Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Tampere: Gaudeamus Kirja, 20-32.
- Juhila, K. 2004b. Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus. Historiaa ja nyky-suuntauksia. Janus Sosiaalipolitiikan Ja Sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti, 12(2), 155-183.
- Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Vastapaino.
- Juhila, K., Caswel, D., & Raitakari, S. 2014. Resistance. Teoksessa C. Hall, K. Juhila, M. Matarese, & C. V. Nijnatten (toim.), *Analysing social work communication: Discourse in practice*. Routledge, 117-135.
- Juhila, K., Raitakari, S., Caswell, D., Dall, T. & Wilińska, M. 2021. From a collaborative and integrated welfare policy to frontline practices. Teoksessa Juhila K., Dall T., Hall C. & Koprowska J. (toim.) *Interprofessional Collaboration and Service User Participation: Analysing Meetings in Welfare*. Bristol: Policy Press, 9-31.
- Juhila, K., Hall, C., Günther, K., Raitakari, S. and Saario, S. 2015. Accepting and negotiating service users' choices in mental health transition meetings. *Social Policy & Administration*, 49(5), 612-630.
- Julkunen, I. & Rauhala, P.-L. 2013. Otherness, social welfare and social work – a Nordic perspective, *Nordic Social Work Research*, (3) 2, 105-119.
- Jung, E. & Hecht, M. L. & Wadsworth, B. C. 2007. The role of identity in international students' psychological well-being in the United States: A model of depression level, identity gaps, discrimination, and acculturation. *International Journal of Intercultural Relations*, 31, 605-624.
- Jung, E. & Hecht, M. L. 2004. Elaborating the communication theory of identity: Identity gaps and communication outcomes. *Communication Quarterly* 52 (3), 265-283.
- Jung, E. & Hecht, M. L. 2008. Identity gaps and level of depression among Korean immigrants. *Health Communication*, 23(4), 313-325.
- Jyväskylän yliopisto, 2020. Marginaalista osallisuuteen – syrjäytymistä ehkäisevä palveluviestintä. Saatavill verkosta: <https://www.jyu.fi/hytk/fi/laitokset/kivi/tutkimus/hankkeet/muut-tutkimushankkeet/margo>
- Jørgensen, M. & Phillips, L. 2002. *Discourse analysis: As theory and method*. London; Thousand Oaks, [Calif.]: SAGE.
- Kam, J. A. & Hecht, M. L. 2009. Investigating the role of identity gaps among communicative and relational outcomes within the grandparent-grandchild relationship: The young-adult grandchildren's perspective. *Western Journal of Communication*, 73(4), 456-480.
- Kaplan, A. & Haenlain, M. 2010. Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizons*, 53, 59-68.
- Kellner, D. 1992. Popular culture and the construction of postmodern identities. Teoksessa S. Lash & J. Friedman (toim.) *Modernity and identity*, Cambridge, UK: Blackwell, 141-177.

- Kivistö, M. 2014. Kolme ja yksi kuvaa osallisuuteen. Monimenetelmällinen tutkimus vaikeavammaisten ihmisten osallisuudesta toimintana, kokemuksena ja kielenkäyttönä. *Acta Electronica Universitatis Lapponiensis* 150.
- Kivistö, M. & Nygård, M. 2019. Yhdessä eteenpäin – asiakasosallisuus vammaissosiaalityössä, *Terveyden ja hyvinvoinnin laitos*.
- Knapp, M. L. & Vangelist, A. L. 2009. *Interpersonal Communication and Human Relationships*, Pearson.
- Knapp, M. L., Putnam, L. L. & Davis, L. J. 1988. Measuring interpersonal conflict in organizations: Where do we go from here? *Management Communication Quarterly*, 1 (3), 414–429.
- Knight, C. 2012. Social workers' attitudes towards and engagement in self-disclosure. *Clinical Social Work Journal*, 40 (3), 297-306.
- Komter, A. 1989. Hidden power in marriage. *Gender and Society*, 3, 187–216.
- Krokfors, Y. & Lampinen, R. 2019. Mitä on vammaissosiaalityö? Teoksessa M. Kivistö & M. Nygård (toim.) *Yhdessä eteenpäin – asiakasosallisuus vammaissosiaalityössä, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos*.
- Krone, K. J., Kramer, M. W. & Sias, P. M. 2010. Theoretical developments in organizational communication research. Teoksessa C. R. Berger, M. E. Roloff & D. R. Ewoldsen (toim.) *The Handbook of Communication Science*, Sage, 165-182.
- Kulkarni, M., Gopakumarm K. V. & Vijay D. 2017. Institutional discourse and ascribed disability identities. *IIMB Management Review* 29, 160–169.
- Kunttu, K., Mantere, E., Krokfors, Y. & Ronimus, H. 2019. Kohtaaminen, kuuleminen ja suhteen luominen. Teoksessa M. Kivistö & M. Nygård (toim.) *Yhdessä eteenpäin – asiakasosallisuus vammaissosiaalityössä, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos*, 23-24.
- Kvale, S. 1996. *Interviews: an introduction to qualitative research interviewing*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Laaksonen, S.-M. & Matikainen, J. (2013). Tutkimuskohteena vuorovaikutus ja keskustelu verkossa. Teoksessa S.-M. Laaksonen, J. Matikainen & M. Tikka (toim.) *Otteita verkosta: Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*. Tampere: Vastapaino, 193–215.
- Lampinen, R. 2019. Luottamus, osallisuus ja kumppanuus vammaissosiaalityössä. Teoksessa M. Kivistö & M. Nygård (toim.) *Yhdessä eteenpäin – asiakasosallisuus vammaissosiaalityössä, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos*, 8-11.
- Leane, M. 2020. “I don’t care anymore if she wants to cry through the whole conversation, because it needs to be addressed”: Adult siblings’ experiences of the dynamics of future care planning for brothers and sisters with a developmental disability. *Journal of Applied Research in Intellectual Disability*, 33 (5), 950-961.
- Lietsala, K. & Sirkkunen, E. 2008. *Social media. Introduction to the tools and processes of participatory economy*. Hypermedia Laboratory Net Series 17. Tampere: Tampere University Press.

- Lincoln, Y. S. & Guba, E. G. 1985. *Naturalistic Inquiry*. Newbury Park, CA: 114 Sage Publications.
- Lindlof, T. R & Taylor, B.C. 2011. *Qualitative communication research methods* (3.painos). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Littlejohn, S. W. & Foss, K. A. 2005. *Theories of human communication*. 9th ed. Belmont: Thompson Wadsworth.
- Lloyd, C., King, R. & Chenoweth, L. 2002. Social work, stress and burnout. *Journal of Mental Health* 11(3), 255–265. DOI:10.1080/09638230020023642
- Mahon, M. M., & Nicotera, A. M. 2011. Nursing and conflict communication: Avoidance as preferred strategy. *Nursing Administration Quarterly*, 35(2), 152–163. <https://doi.org/10.1097/NAQ.0b013e31820f47d5>.
- Manning, J. 2014. A constitutive approach to interpersonal communication studies. *Communication Studies*, 65 (4), 432–440.
- Manning, J. & Kunkel A. 2014. *Researching interpersonal relationships. Qualitative methods, studies, and analysis*. Sage Publications, Inc.
- Manusov, V. & Spitzberg, B. 2015. Attribution theory: Finding good cause in the search for theory. Teoksessa D. O. Braithwaite & P. Schrodt (toim.), *Engaging theories in interpersonal communication: Multiple perspectives* (s. 37–50). Los Angeles, CA: Sage.
- Matarese, M. T., & Nijnatten, C. 2015. Making a case for client insistence in social work interaction. *Discourse Processes*, 52(8), 670–688. <https://doi.org/10.1080/0163853X.2014.979974>
- Matthies, A.-L. 2014. The Otherness of social work under neoliberal governance, *Nordic Social Work Research*, 3 (2), 149–158.
- Matthies, A.-L. 2014. How participation, marginalization and welfare services are connected. Teoksessa A. L. Matthies, & L. Uggerhøj (Eds.), *Participation, marginalisation and welfare services: Concepts, politics and practices across European countries*. Ashgate, 3–18.
- Mayan, M. J. 2009. *Essentials of qualitative inquiry*. Routledge: New York.
- McBride, C. & Bergen, K. 2014. Voices of women in commuter marriages: A site of discursive struggle. *Journal of Social and Personal Relationships* (published online), 1-19.
- McConnell D., Feldman, M. & Aunos, M. 2017. Parents and parenting with intellectual disabilities: An expanding field of research. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 30 (3), 419-422.
- McGivern, C. 1983. Some facets of relationship between consultants and clients in organizations. *Journal of management studies*, 20 (3), 367-386.
- McGuire T, Dougherty T. S. 2006. Paradoxing the dialectic: the impact of patients' sexual harassment in the discursive construction of nurses' caregiving roles. *Management Communication Quarterly*, 19 (3), 416-450.
- Montgomery, B. M., & Baxter, L. A. 1998. *Dialectical approaches to studying personal relationships*. Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Myers, K. K. 2009. *Workplace relationships*. Teoksessa S. Smith & S. R. Wilson (toim.) *New directions in interpersonal communication* Thousand Oaks, CA: Sage, 135–156.

- Myers, K. K., Seibold, D. R. & Park, H. S. 2011. Interpersonal communication in the workplace. Teoksessa J. A. Daly & M. L. Knapp (toim.) Handbook of interpersonal communication. Thousand Oaks, CA: Sage, 527-562.
- Mäkilä, K. 2007. Tuhoa, tehoa ja tuhlausta. Helsingin sanomien ja New York Timesin ydinaseuutisoinnin tarkastelua. Jyväskylän yliopisto.
- Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus-dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Publishing Oy
- Nicotera, A. M. & Dorsey, L. K. 2006. Individual and interactive processes in organizational conflict. In J. G. Oetzel & S. Ting-Toomey (toim.), The SAGE handbook of conflict communication: Integrating theory, research, and practice. SAGE, 293-325.
- Nijnatten, C., Hoogsteeder, M., Suurmond J. 2001. Communication in care and coercion: institutional interaction between family supervisors and parents. *British Journal Social Work*, 31, 705-720.
- Nikander, P. 2008. Constructionism and Discourse Analysis. Teoksessa J. A. Holstein & J. F. Gubrium (toim) Handbook of Constructionist Research. Guilford Press, New York, 413-428.
- Notko, T. 2016. Vuorovaikutussuhteet ja valtaistuminen – Kuntoutustyöntekijän ja vammaisen ihmisen näkemyksiä vammaisuudesta. *Acta Universitatis Lapponiensis* 333. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi.
- Nurmi-Koikkalainen, P. 2017. Mitä vammaisuudella tarkoitetaan? Teoksessa P. Nurmi-Koikkalainen, S. Ahola, M. Gissler, N. Halme, S. Koskinen, M.-L. Luoma, A. Malmivaara, A. Muuri, P. Sainio, K. Sääksjärvi & R. Väyrynen, (toim.) Tietoa ja tietotarpeita vammaisuudesta. Analyysia THL:n tietotuotannosta. Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos.
- O'Hara L. L. & Shue C. K. 2018. Discourses of diabetes management in patient-physician interactions. *The Qualitative Report*, 23, 1282-1300.
- Oetzel, J. G. 1998. The effects of self-construals and ethnicity on self-reported conflict styles. *Communication Reports*, 11 (2), 133-144.
<https://doi.org/10.1080/08934219809367695>
- Oetzel, J., Ting-Toomey, S., Masumoto, T., Yokochi, Y., Pan, X., Takai, J. & Wilcox, R. 2001. Face and facework in conflict: A cross-cultural comparison of China, Germany, Japan, and the United States. *Communication Monographs* 68 (3), 235-258.
- Olufowote J. O. 2011. A dialectical perspective on informed consent to treatment: an examination of radiologists' dilemmas and negotiations. *Qualitative Health Research*, 21, 839-852.
- Paltridge, B. 2012. Discourse analysis: an introduction. Bloomsbury.
- Pearce, W.B. & Littlejohn, S. W. 1997. Moral conflict: when social worlds collide. Sage Publications, Inc.
- Peltola M. & Isotalus P. 2019. Competing discourses of professional-patient relationships in type 2 diabetes management. *Health Communication*. (published online)
- Phillips, N. & Hardy, C. 2002. Discourse analysis. Investigating processes of social construction. Sage.

- Pietikäinen, S. & Mäntynen, A. 2009. Kurssi kohti diskurssia. Tampere: Vastapaino.
- Putnam, L. 2006. Definitions and approaches to conflict and communication. In J. G. Oetzel & S. Ting-Toomey (toim.) *The Sage handbook of conflict communication: Integrating theory, research, and practice*, Thousand Oaks, CA: Sage, 1–32.
- Putnam L. L. 2013. Definitions and approaches to conflict and communication. Teoksessa J. G Oetzel & S. Ting-Toomey (toim.) *The Sage Handbook of Conflict Communication: Integrating Theory, Research, and Practice*, 1-40.
- Putnam, L. L., & Poole, M. S. 1987. Conflict and negotiation. Teoksessa F. M. Jablin, L. L. Putnam, K. H. Roberts, & L. W. Porter (toim.), *Handbook of organizational communication*. Sage, 549–599.
- Pynnönen, A. 2013. Diskurssianalyysi. Tapa tulkita, tutkia ja olla kriittinen. Jyväskylän yliopisto.
- Rahim, M. A. 1983. A measure of styles of handling interpersonal conflict. *Academy of Management Journal*, 26(2), 368–376.
<https://doi.org/10.2307/255985>
- Raven, B. H. 2008. The bases of power and the power/interaction model of interpersonal influence. *Analyses of Social Issues and Public Policy*, 8 (1), 1–22.
- Reeve, D. 2002. Negotiating Psycho-emotional Dimensions of Disability and their Influence on Identity Constructions. *Disability & Society*, 17 (5), 493–508.
- Remes, L. 2006. Diskurssianalyysin perusteet. Teoksessa J. Metsämuuronen (toim.) *Laadullisen tutkimuksen käsikirja*. Jyväskylä: Gummerus, 288–375.
- Rice, K., & Girvin, H. 2014. Engaging families, building relationships: Strategies for working across systems from a social exchange perspective. *Advances in Social Work*, 15(2), 306–317.
- Roberts, L. J. 2000. Fire and ice in marital communication: hostile and distancing behaviors as predictors of marital distress. *Journal of Marriage and Family*, 2 (3), 693-707.
- Roloff, M. E., & Chiles, B. W. 2011. Interpersonal conflicts: Recent trends. In J. A. Daly & M. L. Knapp (toim.), *The Sage handbook of interpersonal communication* (4. painos). Sage, 423-432.
- Saaristo, K. & Jokinen, K. 2004. *Sosiologia*. Helsinki: WSOY.
- Sakki, I., Menard, R. & Pirttilä-Backman A.-M. 2017. Sosiaaliset representaatiot – yhteisön ja mielen välinen silta. Teoksessa A. Gronow & T. Kaidesoja (toim.) *Ihmismielen sosiaalisuus*. Gaudeamus, 75–92.
- Sias, P. M. 2009. *Organizing relationships: Traditional and emerging perspectives on workplace relationships*. Los Angeles: SAGE.
- Sias, P. M., Krone, K. J. & Jablin, F. M. 2002. An ecological systems perspective on workplace relationships. Teoksessa M. L. Knapp & J. A. Daly (toim.) *Handbook of interpersonal communication*, 615-642

- Sillars, A. 2010. Interpersonal conflict. Teoksessa C. Berger, M. Roloff, D. R. Roskos-Ewoldsen (toim.) *Handbook of communication science* (2. painos), Thousand Oaks, CA: Sage, 273-289.
- Silfverberg, S., Liikkanen, L. A. & Lampinen, A. 2011. "I'll press play, but I won't listen": Profile work in a music-focused social network service. *Proceedings of the ACM conference on computer supported cooperative work*. New York: ACM Press.
- Silverman, D. 2014. *Interpreting Qualitative Data. Methods for Analyzing Talk, Text and Interaction*. London: SAGE Publications.
- Siltaoja, M., & Vehkaperä, M. 2011. Diskurssianalyysi johtamis- ja organisaatiotutkimuksessa. Teoksessa A. Puusa, & P. Juuti (toim.) *Menetelmäviidakon raivaajat*, Hansaprint OY, 206-231.
- Simons, H. 1975. Prologue. Teoksessa G. R. Miller & H. W. Simons (toim.) *Perspectives on communication in social conflict*, Prentice Hall, 1-13.
- Sisäministeriö, 2017. Hyvä elämä -Turvallinen arki. Valtioneuvoston periaatepäätös sisäisen turvallisuuden strategiasta 5.10.2017. Sisäministeriön julkaisuja 15/2017.
- Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö, (n.d) *Vammaispalvelut ja tukitoimet*. Saatavilla verkosta: <https://stm.fi/vammaispalvelut-tukitoimet>
- Stranberg, K. 2008. Online electoral competition in different settings: A comparative meta-Analysis of the research on party websites and online electoral competition. *Party Politics*, 14 (2), 223-244.
- Strauss, A. & Corbin, J. M. 1990. *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*. Sage Publications, Inc.
- Strauss, A. & Corbin, J. 1998. *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory* (2. painos.). Sage Publications, Inc.
- Stern, S. 2008. Producing sites, exploring identities: Youth online authorship. Teoksessa D. Buckingham (toim.) *The John D. and Catherine. T. MacArthur Foundation Series on Digital Media and Learning*. Cambridge: MIT Press, 95-117.
- Street, R.L. 2003 Interpersonal communication skills in health care contexts. Teoksessa J. O. Greene & B. R. Burlinson (toim.) *Handbook of communication and social interaction skills*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, 909-933.
- Sundaram, D.S., Mitra, K. & Webster, C. 1998. Word-of-mouth communications: a motivational analysis. *Advances in Consumer Research* 25(1), 527-531.
- Sveningsson, S. & Alvesson, M. 2003. Managing managerial identities: Organizational fragmentation, discourse and identity struggle. *Human Relations*, 56 (10), 1163-1193.
- Tajfel, H. 1982. Social psychology of intergroup relations. *Annal Review of Psychology*, 33, 1-39.
- Tajfel, H. & Turner, J. C. 1986. The social identity theory of intergroup behavior. Teoksessa S. Worchel & W. G. Austin (toim.) *Psychology of Intergroup Relation*, Hall Publishers, Chicago, 7-24.

- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2020. Vammaistutkimus. Saatavilla verkosta: <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/vammaisuus-yhteiskunnassa/vammaistutkimus>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2021b. Vammaisuus. Saatavilla verkosta: <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/vammaisuus-yhteiskunnassa/vammaisuus>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2021c. Vammaisten ihmisten osallisuus. Saatavilla verkosta: <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/vammaisuus-yhteiskunnassa/vammaisten-ihmisten-osallisuus>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2021a. Yhdenvertaisuus ja syrjintä. Saatavilla verkosta: <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/vammaisuus-yhteiskunnassa/yhdenvertaisuus-ja-syrjinta>
- Thomas, C. 2004. How is disability understood? An examination of sociological approaches. *Disability & Society* 19 (6), 569–583.
- Thompson, T. L., Robinson, J. D. & Brashers, D. E. (2011). Interpersonal communication and health care. Teoksessa J. A. Daly, & M. L. Knapp (toim.), *The Sage handbook of interpersonal communication* (4. painos). Sage, 633–678.
- Ting-Toomey, S. 1988. Intercultural conflict styles: A face-negotiation theory. Teoksessa Y. Y. Kim & W. Gudykunst (toim.) *Theories in intercultural communication*. NewburyPark, CA: Wadsworth, 213–235.
- Ting-Toomey, S., Oetzel, J. & Yee-Jung, K. 2001. Self-construal types and conflict management styles. *Communication Reports*, 14 (2), 87-104.
- Tracy, K. 1995. Action-implicative discourse analysis. *Journal of Language and Social Psychology*, 14(1-2), 195–215. <https://doi.org/10.1177/0261927X95141011>
- Tracy, K. 2005. Reconstructing communicative practices: Action-implicative discourse analysis. Teoksessa K. L. Fitch, & R. E. Sanders (toim.), *Handbook of language and social interaction* (pp. 301–319). Lawrence Erlbaum Associates.
- Tracy, S. J. 2010. Qualitative quality: Eight ‘big-tent’ criteria for excellent qualitative research. *Qualitative Inquiry*, 16, 837–851. <https://doi.org/10.1177/1077800410383121>
- Trenholm, S. & Jensen, A. 2013. *Interpersonal communication* (7. painos.). Oxford University Press.
- Trevithick, P. 2011. *Social Work Skills and Knowledge: A Practice Handbook*. Maidenhead: McGraw-Hill Education.
- Turner, J. C. 1991 *Social influence*. Milton Keynes, UK: Open University Press.
- Turtiainen, R. & Östman S. 2013. Verkkotutkimuksen eettiset haasteet: Armi ja anoreksia. Teoksessa S.-M. Laaksonen, J. Matikainen & M. Tikka (toim.) *Otteita verkosta: verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*. Vastapaino, Tampere, 49–67.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2009. Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi. <http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf>

- Törrönen, M. 2016. Vastavuoroisuuden yhteisöllinen luonne. Teoksessa M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara & M. Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 39–56.
- Uggerhøj, L. 2014. The powerful meeting between social workers and service users: Needs, barriers, possibilities in participation processes in agency settings. In A. L. Matthies, & L. Uggerhøj (toim.), Participation, marginalisation and welfare services: Concepts, politics and practices across European countries. Ashgate, 201–218.
- Vainikka, E. 2020. Prekarisaation tunnemaisema : Vastustavat taktiikat, tunnelmat ja elämänpolitiikka verkon julkisuudessa. Tampereen yliopisto.
- Valo, M. & Mikkola, L. 2020. Focusing on workplace communication. Teoksessa L. Mikkola & M. Valo (toim.) Workplace communication, Routledge, 3-14.
- Valtonen, S. 1998. Hyvä, paha media. Diskurssianalyysi kriittisen mediatutkimuksen menetelmänä. Teoksessa A. Kantola, I. Moring ja E. Väliverronen (toim). Media-analyysi - tekstistä tulkintaan. Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus, Lahti, 93–121.
- Valutis, S., & Rubin, D. 2016. Value conflicts in social work: Categories and correlates. *Journal of Social Work Values and Ethics*, 13, 1.
- van Djik, T. A. 1993. Principles of Critical Discourse Analysis. *Discourse & Society* 4 (2), 249–283.
- Vanderford, M. L., Stein, T., Sheeler, R., & Skochelak, S. 2001. Communication challenges for experienced clinicians: Topics for an advanced communication curriculum. *Health Communication*, 13, 261–284.
- Vaughn, M. & Stamp, G. 2003. The empowerment dilemma: the dialectic of emancipation and control in staff/client interaction at shelters for battered women. *Communication Studies* 54 (2), 154-168.
- Vehmas, S. 2012. Vammaisuus kulttuurisena konstruktiona. In M.-L. Honkasalo, & H. Salmi (toim.), *Terveyttä kulttuurin ehdoilla: Näkökulmia kulttuuriseen terveystutkimukseen*, 269-289. Turku: Turun yliopisto.
- Watt, S. E., Martin L. & Spears, R. 2002. How social is internet communication? A reappraisal of bandwidth and anonymity effects. Teoksessa S. Woolgar (toim.) *Virtual Society? Technology, Cyberbole, Reality*. Oxford: Oxford University Press, 61–77.
- Weintraub, J. 1997. *The theory and politics of the public/private distinction*. The University of Chicago Press.
- Winter, K. 2009. Relationships matter: The problems and prospects for social workers' relationships with young children in care. *Child & Family Social Work*, 14(4), 450–460.
- Wodak, R. 2002 What CDA is about – A Summary of its History, Important Concepts and its Developments. Teoksessa R., Wodak (toim.) *Methods of Critical*
- Yang, S., Quan-Haase, A., Nevin, A. D., Chen, Y. 2017. The role of online reputation management, trolling, and personality traits in the crafting of the virtual self on social media. Teoksessa Sloan, L., Quan-Haase, A. & Angus,

D. (toim). The Sage handbook of social media research methods, SAGE Publications Inc, 74-89.

Ybema, S., Keenoy, T., Oswick, C., Beverungen, A., Ellis, N. & Sabelis, I. 2009. Articulating identities. *Human Relations*, 62 (3), 299-322.



ALKUPERÄISET JULKAISUT

I

SOSIAALIPALVELUIDEN TYÖNTEKIJÖIDEN JA VAMMAISTEN ASIAKKAIDEN VUOROVAIKUTUKSEN DISKURSSIT ASIAKKAIDEN BLOGIKESKUSTELUISSA

Nykänen, H., Mikkola, L. & Asunta, L. 2018.

Janus Sosiaalipolitiikan Ja Sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti, 26(3), 208-227.
DOI: <https://doi.org/10.30668/janus.67872>

Uudelleenjulkaistu kustantajan luvalla.

SOSIAALIPALVELUIDEN TYÖNTEKIJÖIDEN JA VAMMAISTEN ASIAKKAIDEN VUOROVAIKUTUKSEN DISKURSSIT ASIAKKAIDEN BLOGIKESKUSTELUISSA

Hanna Nykänen: FM, jatko-opiskelija, Kieli- ja viestintätieteiden laitos, Jyväskylän yliopisto

Leena Mikkola: FT, yliopistonlehtori, Kieli- ja viestintätieteiden laitos, Jyväskylän yliopisto

Laura Asunta: FT, yliopistonopettaja, Kauppakorkeakoulu, Jyväskylän yliopisto

hanna.k.nykanen@student.jyu.fi, leena.a.mikkola@jyu.fi, laura.asunta@jyu.fi

Janus vol. 26 (3) 2018, 208–227

Janus



Tiivistelmä

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli tunnistaa vammaisten ihmisten käyttämien sosiaalipalveluiden asiakasvuorovaikutukseen liittyviä diskursseja, jotka ilmenevät asiakkaiden keskusteluissa sosiaalisessa mediassa. Keskusteluista analysoitiin, kuinka sosiaalipalveluiden asiakkaat representoivat asiakkaan ja sosiaalipalveluiden työntekijän ja kuinka keskusteluissa representoidaan asiakas-työntekijävuorovaikutusta. Blogikirjoituksia analysoitiin käyttämällä diskursianalyysia. Aineistosta rakentui kolme erilaista diskurssia, jotka tunnistettiin analysoimalla representoituja identiteettejä ja erilaisten vuorovaikutustilanteiden ja -suhteiden kuvauksia; 1) kansalaisdiskurssiksi, 2) sortamisdiskurssiksi ja 3) yhteistyödiskurssiksi. Sekä kansalais- että sortamisdiskurssissa vuorovaikutus näyttyy asiakasta toiseuttavana, mutta erityisesti kansalaisdiskurssi toiseuttaa myös sosiaalipalveluiden työntekijää sekä koko sosiaalialaa. Yhteistyödiskurssissa korostuu puolestaan sosiaalisen tuen merkitys asiakas-työntekijäsuhteessa.

JOHDANTO

Sosiaalipalveluita toteuttavien viranomaisten odotetaan olevan luotettavia ja kohtelevan kansalaisia tasavertaisesti, mutta sosiaalipalveluita myös kritisoidaan tuomalla esille kokemuksia eri-arvoisuudesta ja epäoikeudenmukaisuudesta. Kokemukset syntyvät ennen muuta epäsymmetrisistä valtarakenteista, kun työntekijöillä on valta tehdä asiakkaiden elämää koskevia päätöksiä. Valtarakenteet tulevat näkyviksi asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksessa (Sias 2009), joka voi toiseuttaa ja rakentaa kokemuksia toiseudesta: Toiseus kumpuaa yksilön identiteetistä ja rakenteellisista valtasuhteista, ja se voi luoda tai vahvistaa valta-asemia tai alitussuhteita (Julkunen & Rauhala 2013).

Toiseuttaminen merkitsee jonkun tai jonkin syrjintää ja me-ajattelusta pois-sulkemista (Bach 2005). Koska ihmiset rakentavat identiteettejään vuorovaikutuksessa muiden kanssa, on toiseus ja sen mahdollisuus myös aina läsnä.

Vammaisten identiteetin rakentumisessa sosiaalialan työntekijöillä on suuri rooli. Vuorovaikutuksessa syntyvät kokemukset vaikuttavat siihen, miten vammaisen ihminen näkee itsensä toimijana, arvostaa itseään ja uskoo vaikutusmahdollisuuksiinsa (Notko 2016). Koettu vammaisuus on ympäristön tuottaman sosiaalisen, rakenteellisen ja yhteiskunnallisen vammaisuuden ja yksilön fyysisen ja psyykkisen vammaisuuden summa (Reeve 2002). Sosiaalis-relaationaalisesta näkökulmasta

tarkasteltaessa vammaisuuden peruskäsitteisiin kuuluu disablismi eli vammaistaminen (Thomas 2004), joka tarkoittaa vammaisen ihmisen tietoista tai tiedostamatonta syrjintää. Disablistinen kohtelu on seurausta vammaisuuteen liittyvästä stigmasta. Sosiaalipalveluiden vuorovaikutuksessa voidaan tietoisesti tai tiedostamatta vammaistaa asiakkaita, mikä ilmenee vuorovaikutuksessa rakentuvan identiteetin neuvottelussa.

Myös työntekijän identiteetti rakentuu vuorovaikutuksessa. Sosiaalialalla työntekoon ja vuorovaikutussuhteiden laatuun vaikuttavat valta- ja riippuvuus-suhteet (Törrönen 2016) sekä arvotirriitä sosiaalityön ihmiskeskeisyyden ja tehokkuutta ja tuloksellisuutta vaativan managerialismin välillä (Lehto-Lundén & Salovaara 2016). Tämä näkyy myös koko sosiaalialan identiteetissä: työntekijöiden ammatillisen identiteetin ja ammattiroolin epävarmuuden on todettu aiheuttavan työuupumusta ja -tyytymättömyyttä (Melti & Kara 2009). Yleisöjen, kuten asiakkaiden, on välillä vaikeaa ymmärtää sosiaalialan toimia, jolloin sosiaaliala koetaan ”toisena” asiakasrajapinnassa (Matthies 2013). Osapuolten on vaikea ymmärtää toistensa päämääriä ja yhteistyö asiakkaan arjen tukemiseksi vaikeutuu. Kun vuorovaikutuksessa rakentuvat merkitykset eivät kohta, moollemminpuolinen toiseus vahvistuu.

Vammaisten ihmisten identiteettiä ja vammaisuuden representoitumista on tutkittu aiemmin tarkastelemalla miten institutionaalinen diskurssi rakentaa vammaisten ihmisten identiteettiä (Kulkarni, Gopakumarm & Vijay 2017). On myös havaittu, että vammaisuutta representoidaan epätasa-arvoisuutta

ylläpitäen mediassa (Farr & Marková 1995). Vaikeavammaisten ihmisten osallisuuden diskursiivista rakentumista on tutkittu tarkastelemalla heidän identiteettiään ja subjektipositioitaan haastattelupuheessa sekä sosiaalityöntekijöiden kirjaamissa palvelusuunnitelmissa. Subjektipositioissa havaittiin, että vaikeavammaiset asemoituivat alistaiseksi ulkoiseen toimijaan nähden. (Kivistö 2014.)

Vaikka internetillä on tärkeä rooli nyky-yhteiskunnassa ja se on yksi niistä paikoista, joissa kulttuurin ja yhteiskunnan muodot rakentuvat (Laaksonen, Matikainen & Tikka 2013), on sosiaalinen media toistaiseksi jäänyt vähälle tarkastelulle vammaispuveluiden ja vammaisuuden näkökulmasta. Vammaisille ihmisille ja heidän omaisilleen erilaiset internetissä toimivat ryhmät ovat tärkeitä, sillä ne tarjoavat tukea sekä parantavat itsensä hyväksymistä (Watt, Lea & Spears 2002). Sosiaalinen media tarjoaa uudenlaisen ympäristön, jossa jakaa kokemuksia, luoda vertais-suhteita ja saada äänensä kuuluviin.

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan, kuinka vammaiset ihmiset ja heidän omaisensa representoivat diskursiivisesti omaa identiteettiään ja sosiaalialan työntekijää sekä asiakas-työntekijävuorovaikutusta sosiaalisen median keskusteluissa. Tutkimuksen tavoitteena on kuvata sosiaalipalveluiden asiakasvuorovaikutukseen liittyviä sosiaalisessa mediassa ilmeneviä diskursseja. Tutkimus kohdentuu sosiaalipalveluiden1 asiakkaiden keskinäisiin keskusteluihin. Tutkimuksessa ei analysoida vuorovaikutusta sinänsä, vaan sosiaalisen median keskusteluissa syntyviä diskursseja niissä kehkeytyviä merkityksiä.

IDENTITEETIN VIESTINNÄLLINEN PERUSTA

Tässä tutkimuksessa vuorovaikutus nähdään sosiaalista järjestystä tuottavana ja uusintavana prosessina (viestinnän tutkimuksen sosiokulttuurisesta perinteestä ks. Craig 1999). Sosiaalinen todellisuus on diskursiivisesti rakentuva, ja vaikka yksilöt toki prosessoivat informaatiota kognitiivisesti, todellisuus rakentuu vuorovaikutuksessa (Littlejohn & Foss 2008). Vuorovaikutus voidaan nähdä sosiaalisena prosessina, jossa merkityksiä konstruoidaan yhdessä (Craig 1999) ja jossa merkityksenanto on paitsi tilanteista myös laajempiin diskursseihin kytkeytyvää (Baxter 2011). Näin ollen vuorovaikutus on myös paikka, jossa identiteettiä konstruoidaan (Craig 1999): identiteettiä ei voi palauttaa yksilöön, vaan se on aina sosiaalisesti rakentunut. Tähän lähestymistapaan kytkeytyy useita identiteettiteorioita, joista valitsimme tarkastelukehikseksi Michael Hechtin (1993) identiteetin viestintäteorian (Communication Theory of Identity, CTI). Teoriassa esitetyt identiteettikuilut auttavat kuvaamaan vammaisten ihmisten kohtaamia identiteettiristiriitoja, joita aineistojen diskursseissa ilmenevät identiteettirepresentaatiot saattavat tehdä näkyviksi.

Identiteetin viestintäteoria

Identiteetin viestintäteorian (Hecht 1993) lähtökohtana on identiteetin kerroksellisuus ja identiteetin muodostuminen viestinnällisenä prosessina, johon sisältyy merkitysneuvottelu yksilön, esittämisen, suhteiden ja yhteisön välillä ja keskuudessa (Lahti 2013). Hecht ja Choi (2012) toteavat teorian lähtökohtina olleen mm. Cooleyn

(1902) yksilön ja yhteiskunnan välistä suhdetta kuvaava identiteettiteoria ja Turnerin (1991) sosiaalisen identiteetin teoria, joka korostaa sosiaalista kategorisointia ja jaettua ryhmäjäsenyyttä (Hecht & Choi 2012). Identiteetin viestintäteoriaa on kritisoitu, koska se kumpuaa edellä mainituista individualistisina ja kognitiivisina pidetyistä näkemyksistä (ks. Sakki, Menard & Pirttilä-Backman 2017). Hecht ym. (2005) kuitenkin korostavat identiteetin viestinnällisyyttä, johon kytkeytyy myös itämaisen ajattelun mukainen identiteetin paradoksaalisuus (Hecht ym. 2005) sekä polarisoituneisuus ja postmodernille ajattelulle (Kellner 1992) ominainen identiteetin monikerroksellisuus. Teoria kuvaa identiteettiä myös relationaaliseksi sekä diskursiiviseksi prosessiksi (Hecht & Choi 2012). Hecht 1993 kytkee identiteetin viestintäteorian myös relationaalisen dialektiikan (Baxter 2011) perinteeseen ja korostaa yksilön ja yhteiskunnan suhdetta jännitteisenä. Relationaalinen dialektiikka (Baxter & Montgomery 1996) pohjautuu bahtinilaiseen (1981) dialogisuuteen, ja merkitysten luominen tarkoittaa yksilöllisten ja suhteisiin liittyvien identiteettien rakentamista kielenkäytössä.

Identiteetin viestintäteoria kuvaa identiteetin muodostuvan neljästä identiteettikehiksestä, jotka rakentuvat ja joita ilmaistaan vuorovaikutuksessa: 1) *henkilökohtainen kehys* viittaa henkilön omaan konstruktion itsestään, 2) *esitetty kehys* kuvaa, kuinka yksilö esittää omaa identiteettiään vuorovaikutustilanteissa, 3) *relationaalinen kehys* tarkoittaa vuorovaikutussuhteessa rakentuvaa identiteettikehystä ja 4) *yhteisöllinen kehys* kollektiivisia identiteettejä, joita

yhteiskunta ylläpitää (Kam & Hecht 2009). Kehykset ovat olemassa yhtä aikaa ja muodostavat identiteetin kokonaisuuden, vaikka ne voivat olla ristiriitaisia tai toisiaan poissulkevia. Sosiaalisen median teksteissä voi esitetyn ja relationaalisen kehyksen nähdä korostuvan, kun asiakkaat esittävät itseään ja suhdettaan työntekijään. Relationaalisessa identiteettikehyksessä on neljä tasoa: Ensimmäinen taso viittaa siihen, kuinka yksilö havaitsee muiden näkevän hänet. Toisella tasolla identiteetti merkityksenty suhteessa vuorovaikutussuhteen toiseen osapuoleen olemalla jollekin jotakin, kuten asiakas tai työkaiveri. Kolmannella tasolla erilaiset (rooli)identiteetit merkityksentyvät suhteessa toisiinsa, kuten esimerkiksi äidin ja omaishoitajan välinen suhde. Neljäs taso perustuu vuorovaikutussuhteiden identiteetteihin, kuten työntekijä-asiakassuhteen identiteettiin. (Jung & Hecht 2004.)

Identiteettikuiluja syntyy, jos ja kun identiteettikehykset eivät ole merkityksiltään yhdenmukaisia, ja niitä syntyy, koska viestintä ei ole yhdenmukaista, täydellistä ja läpinäkyvää (Jung & Hecht 2004). Identiteettikuilut ovat siis viestinnällisiä. Erilaisten viestinnällisten esteiden, kuten kielen, kulttuurin ja hierarkkisten eroavaisuuksien roolia on pidetty keskeisenä kuilujen syntymissä (Jung & Hecht 2008). Negatiivisten stereotyyppien on todettu rakentavan kuilua henkilökohtaisen ja relationaalisen identiteettikehyksen välille (Jung & Hecht 2008; Jung ym. 2007), mikä selittäisi myös koetun vammaisuuden rakentumista: syntyy ristiriita sen välille, kuinka yksilö merkityksentää itseään ja kuinka hän kokee muiden merkityksentävän hänet. Henkilökohtaisen

ja esitetyn identiteettikehyksen välinen kuilu syntyy, jos henkilöt itse esittävät itseään ristiriidassa omaan henkilökohtaiseen identiteettiinsä. Tämä saattaa johtaa väärinymmärretyksi tulemiseen, jonka tuloksena voi olla kuilu myös henkilökohtaisen ja relationaalisen kehyksen välillä. (Jung & Hecht 2004.) Esitetyn ja relationaalisen kehyksen identiteettikuilu saattaa syntyä, jos suhteen toinen osapuoli ei käyttäydy (esitetty kehys) niin kuin toinen osapuoli odottaa (relationaalinen kehys) (Kam & Hecht 2009).

Identiteetin viestintäteoriaa on sovellettu myös postpositivistiseen tutkimukseen. Identiteettikuilujen on todettu olevan yhteydessä viestintätyytyväisyyteen, kokemukseen ymmärretyksi tulemisesta, keskustelun soveliaisuuteen ja tehokkuuteen (Jung & Hecht 2004) sekä masentuneisuuteen (Jung & Hecht 2008). Tässä tutkimuksessa fokus on kuitenkin identiteetin ja vuorovaikutussuhteiden diskursiivisten representaatioiden tarkastelussa ja identiteetin viestintäteoria toimii viitekehyksenä tutkimuksen tulosten tarkastelulle.

TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tutkimuksen tavoitteena on tunnistaa vammaisten ihmisten käyttämien sosiaalipalveluiden asiakasvuorovaikutukseen liittyviä diskursseja, jotka ilmenevät asiakkaiden keskusteluissa sosiaalisessa mediassa. Keskusteluista analysoidaan, kuinka sosiaalipalveluiden asiakkaat representoivat asiakkaan ja sosiaalipalveluiden työntekijän ja kuinka keskusteluissa representoidaan asiakas-työntekijävuorovaikutusta. Py-

rimme myös tunnistamaan, miten valta merkityksentyy näissä representaatioissa.

Diskurssianalyysi menetelmänä

Diskurssianalyysi tarkastelee sosiaalisen todellisuuden ylläpitämistä ja muokkaamista erilaisten merkityksenantojen ja käytäntöjen kautta (Jokinen, Juhila & Suoninen 2016). Tässä tutkimuksessa tarkastelemme todellisuutta, joka syntyy sosiaalipalveluiden asiakkaiden keskusteluissa sosiaalisessa mediassa, ja ymmärrämme diskurssit ilmiöiden ja tapahtumien merkityksentämisen ja kuvaamisen tapoina (Pietikäinen & Mäntynen 2009). Keskeistä on, että diskurssi paitsi kuvaa myös rakentaa tutkittavaa kohdetta (Jørgensen & Phillips 2002).

Diskurssien tutkimuksen ytimessä on ihminen sosiaalisena olentona, joka tuottaa itsensä, olemisensa sekä maailmansa (Paltridge 2012). Diskurssit siis rakentavat identiteettejä eli käsityksiä itsestämme, toisistamme ja yksilöiden välisistä suhteista. Käsitys itsestä ja minuudesta muotoutuu ympäristön tarjoamissa sosiaalisissa kehyksissä, vaikka ne kokemuksina ovatkin hyvin subjektiivisia (Pietikäinen & Mäntynen 2009). Myös identiteetin viestintäteoriassa (Hecht 1993) identiteetin kuvataan rakentuvan jatkuvassa merkitysneuvottelussa erityisesti relationaalisessa ja yhteisöllisessä kehyksessä.

Tässä tutkimuksessa vammaispalveluiden asiakkaiden keskusteluja sosiaalisessa mediassa tarkastellaan soveltamalla kriittisen diskurssianalyysin ideaa kielenkäytön seurauksellisuudesta sosiaalisessa kontekstissa: tavat, joilla kieltä

käytetään, rakentavat ja merkityksentävät ne kohteet tai ilmiöt, joista on puhe (Mäkilä 2007). Keskeistä on myös se, mitä vaikutuksia tai merkitystä tietyllä diskurssilla on (Valtonen 1998). Kriittiselle diskurssianalyysille on myös tyyppillistä pureutumisen valtasuhteiden ja diskurssien yhteennivoutuneisiin suhteisiin (van Dijk 1993). Pohdimmekin, millaisia valta-asemia tarkastelemamme diskurssit tuottavat tai tekevät näkyväksi.

Diskurssit eivät esiinny teksteissä irrallisina: ne ovat osa suurempaa kokonaisuutta, jossa voi olla vastakkaisia ja ristiriitaisia (Baxter 2011) sekä kilpailuvia tai vain erilaisia diskursseja (Wodak 2002). Diskurssit voivat olla myös eriarvoisia: primaarinen diskurssi on vahvempi ja tuottaa ensisijaisia representaatioita. Sekundaariset diskurssit tuottavat representaatioita, jotka saattavat tukea primaarisia diskursseja tai jossain tilanteissa toimia jopa niitä vastaan. (Mäkilä 2007.)

Fairclough (1997) jäsentää kriittistä diskurssianalyysia korostamalla tekstin monifunktioisuutta: tekstuaalinen funktio kytkeytyy tekstin rakenteeseen, ideationaalinen funktio representoi maailmaa ja interpersonaalinen funktio tuottaa sosiaalisia suhteita ja identiteettejä. Tässä tutkimuksessa keskitytään erityisesti interpersonaaliseen funktioon.

Sosiaalinen media tutkimuksen kohteena

Nykyään sosiaalista mediaa hyödynnetään tutkimuksessa yhä useammin (Kosonen ym. 2018). Tämä tutkimus kohdentuu asynkronisiin palveluihin (esim. Hine 2000) eli blogiportaaleihin, joissa keskustelu ei välttämättä ole reaaliaikaista vaan voi tapahtua myös viiveellä.

Blogeja eli weblogeja voidaan kuvata interaktiivisiksi verkkopäiväkirjoiksi, joissa itse blogikirjoitus on yleensä lähes kolumnimainen teksti ja todellinen keskustelu toteutuu kommenteissa. Verkossa tapahtuva vuorovaikutus tutkimuskohteena yhdistelee uudella tavalla puhutun ja kirjoitetun kielen analyysitapoja, sillä se ei täysin asetu perinteisen vuorovaikutuksen muotoihin. Verkkokeskusteluihin voidaan hyödyntää esimerkiksi ryhmädynaamista analyysitapaa, keskusteluanalyyseja tai tekstianalyyseja, kuten diskurssianalyyseja. (Laaksonen & Matikainen 2013.)

Verkossa identiteettiä esitetään ennen kaikkea kielellisin keinoin. Tässä tutkimuksessa olemme kiinnostuneita siitä, miten identiteettejä esitetään tekstiin liittyvien valintojen kautta. Tarkastelemme sosiaalisen median tekstiaineistosta, miten vammaiset ihmiset ja heidän omaisensa kokevat vuorovaikutuksen sosiaalipalveluiden kanssa ja kuinka he representoivat itseään sekä sosiaalialan työntekijää. Alustan yksityisyyskysymykset ovat vahvasti kytköksissä käyttäjän identiteetin esittämiseen (Laaksonen & Matikainen 2013) ja keskustelun tasoon, sillä täysin anonyymi keskustelu on tutkimusten mukaan (Watt ym. 2002) laadullisesti heikompaa. Yksityisyyden erityispiirteet ja eikasvokkuus saattavat kuitenkin tuottaa sellaista tietoa, jota kasvotusten haastattelutilanteessa ei välttämättä kerrottaisi (Hakala & Vesa 2013). Tämän tutkimuksen blogien kirjoittajien yksityisyys vaihteli nimimerkin takaa kirjoittelusta oman nimen käyttämiseen tai täysin omalla nimellä ja kuvalla esiintymiseen. Suuri osa teksteistä oli kirjoitettu tunnistettavalla identiteetillä.

Tutkimusaineiston muodostaminen

Tutkimusaineistoksi rajasimme sosiaali- ja terveyspalveluita käyttävien vammaisten ihmisten ja heidän omaistensa keskustelut sosiaalisen median keskusteluryhmissä. Tekstien kertojat ovat siis vammaisia tai heidän omaisiaan, mutta palveluntarjoajat saattavat olla muitakin kuin vammaispalveluiden työntekijöitä. Olimme yhteydessä useisiin vammais- ja potilasjärjestöihin päästäksemme seuraamaan keskustelua heidän suljetuissa ryhmissään, mutta kaikki kieltäytyivät joko siksi, että he eivät halunneet päästää tutkijaa ryhmäänsä tai siksi, ettei sopivaa keskustelualustaa ollut analysoitavaksi. Näin päädyimme tarkastelemaan blogiaineistoja.

Aineiston muodostaminen aloitettiin hakemalla blogijulkaisuja hakukoneella ja käymällä läpi järjestöjen ja yhdistysten sivuilla mainittuja blogeja. Aineisto kerättiin manuaalisesti. Läpiluvun jälkeen päätettiin ottaa mukaan julkaisut neljästä eri blogista ajalta 2011–2017. Valintakriteereinä oli julkaisujen määrä ja keskustelu viranomaisista ja palveluista. Tämän jälkeen tekstimassasta poimittiin sellaiset julkaisut ja julkaisuihin liittyvät kommentit, joissa käsiteltiin jollain tapaa asiakkaan tai työntekijän roolia tai asiakkaan suhdetta työntekijään.

Kaiken kaikkiaan analysoitavia julkaisuja kertyi 81 kappaletta, ja niissä oli kommentteja yhteensä 253 kappaletta. Yhteensä eri nimimerkillä kirjoitettavia oli 29 ja kommentoijia 181. Aineisto vietin Atlas.ti -sovellukseen, jota käytettiin analyysiprosessin tukena.

AINEISTON ANALYYSI

Aineiston analyysi toteutettiin neljässä vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa analysoitiin toimijoiden representaatioita tarkastelemalla millaisia identiteettejä ja suhteita käsitellyssä tekstissä representoidaan. Koodaamisessa keskityttiin (ensin) siihen, kenestä puhutaan koodaamalla asiakkaaseen (tunniste A), sosiaalipalveluiden työntekijään (tunniste T) ja vuorovaikutukseen (tunniste V) liittyvät kohdat tekstiin. Tämän jälkeen tarkasteltiin ja aineistolähtöisesti koodattiin asiakkaalle, työntekijälle ja heidän suhteelleen annettuja merkityksiä. Tulkintojen luotettavuuden vahvistamiseksi kaksi meistä ristiinkoodasi osan aineistosta. Alla on esimerkki merkitysten koodaamisesta:

Aineistositaatti: ”*Luulin, että minullekin kuuluisi kuntoutusraha, mutta Kelan mielestä työelämä ei ole mahdollinen päämäärä vaikeasti vammaiselle. Ymmärrän kyllä, ettei minusta voi tulla muuraria tai siivoojaa, mutta minusta voisi tulla vaikka koodari tai psykologian opettaja.*” A9

Fokuskoodi/merkityskoodi:

T/Ymmärtämätön: ”*Kelan mielestä työelämä ei ole mahdollinen – mutta minusta voisi tulla vaikka koodari..*”

A/Pettynyt: ”*Luulin, että minullekin kuuluisi kuntoutusraha, mutta..*”

A/Aliarvostettu: ”*Kelan mielestä työelämä ei ole mahdollinen päämäärä vaikeasti vammaiselle..*”

Toisessa vaiheessa keskityttiin tarkastelemaan, miten vuorovaikutusta sosiaalipalveluita tuottavan työntekijän kanssa representoidaan. Suorat kuvaukset vuorovaikutuksesta olivat vähäisiä. Eniten keskusteluissa kuvattiin toistuvaa

hakemusten ja valitusten lähettämistä. Keskusteluista löytyi myös joitain tarkkoja kuvauksia yksittäisistä tapaamisista tai yhteydenotoista sosiaalipalveluiden henkilökunnan kanssa sekä yleisiä kuvauksia vuorovaikutuksesta, joita ei liitetty mihinkään tiettyyn yksittäiseen vuorovaikutussuhteeseen tai -tilanteeseen. Seuraavan tyyppisiä ilmauksia esiintyi usein:

Aineistoesimerkki: ”*Ihmeellistä ja raskasta sekamelskaa, kun koko ajan täytelään lippuja ja lappuja.*” A9

Fokuskoodi/merkityskoodi: V/Monimutkaista, työlästä

Kolmannessa vaiheessa tarkasteltiin kokonaisuudessaan representaatioiden koodeja ja pyrittiin hahmottamaan, millaisia diskursseja niistä rakentuu. Tämä tehtiin analysoimalla käsittekarttoja, joihin luotiin asiakas, työntekijä ja vuorovaikutus yleensä ja joiden avulla tarkasteltiin, esiintyvätkö jotkut representaatiot yhdessä tai liittyvätkö jotkut vuorovaikutustilanteet juuri tiettyihin representaatioihin. Diskurssit eivät siis ole palautettavissa yhteen tiettyyn keskusteluun, vaan ne ovat laajemman kokonaisuuden summa.

Neljännessä vaiheessa keskityttiin tarkastelemaan työntekijän ja asiakkaan välisiä valtasuhteita, joita löydetty diskurssit paljastavat, uusintavat tai muokkaavat. Diskursseja tarkasteltaessa analysoitiin myös, miten työntekijä kyseisessä diskurssissa valtaa käyttää ja miten vallankäyttö positioi asiakkaan.

Kaikki bloggaajat ja kommentoijat pseudonymisoitiin. Tutkimuseettisen harkinnan pohjalta (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009; Turtiainen &

Östman 2013) käytettyjä esimerkkejä on muunneltu siten, etteivät ne johda suoraan alkuperäisiin teksteihin, mutta säilyttävät alkuperäisen sävyn. Aineistoa esittelevät esimerkit on merkitty lyhenteillä A=asiakas eli kirjoittaja ja K=kommentoija.

TULOKSET

Vammaispalveluiden asiakkaiden sosiaalisessa mediassa käymissä keskusteluissa rakentui kolme erilaista diskurssia, jotka tunnistettiin analysoimalla representoituja identiteettejä ja erilaisten vuorovaikutustilanteiden ja -suhteiden kuvauksia. Nämä diskurssit nimettiin 1) kansalaisdiskurssiksi, 2) sortamisdiskurssiksi ja 3) yhteistyödiskurssiksi.

Kansalaisdiskurssi

Kansalaisdiskurssissa korostuu puhe täysivaltaisesta kansalaisuudesta sekä

odotukset kansalaisen oikeuksista ja kohtelusta. Tähän diskurssiin kytkeytyvät merkityksenannot on kuvattu taulukossa 1. Asiakkaaseen viitataan usein sanoilla kuntalainen, kansalainen ja asukas. Työntekijästä taas puhutaan viranomaisena mutta myös kaupunkina, kuntana tai valtiona. Kansalaisdiskurssissa näkyy vahvana vallalla olevan järjestelmän byrokraattisuus ja epätasa-arvoistaminen.

Sekundaarisena diskurssina kansalaisdiskurssin alla toimii toteutumattoman tasa-arvon diskurssi. Järjestelmä, joka on luotu takaamaan kaikille kansalaisille tasavertaiset oikeudet, näyttäytyy jähmeänä ja toiseuttavana. Se jättää tietyt ryhmät väliinputoajiksi ja vaille tarpeellista apua, kuten seuraava kommentti tiivistää:

”Voi hyvä luoja, miten Suomi hoitaa omia kansalaisiaan.” A24

Taulukko 1. Kansalaisdiskurssi

Diskurssi	Kansalaisdiskurssi
Sekundaarinen diskurssi	Toteutumaton tasa-arvo
Asiakkaan representoitu identiteetti ja sen osatekijät	Aliarvostettu kansalainen <ul style="list-style-type: none"> - Täysivaltaisesta kansalaisuudesta luopuja - Pettynyt kansalainen - Päämäärätietoinen vaatija
Työntekijän representoitu identiteetti ja sen osatekijät	Byrokraatti <ul style="list-style-type: none"> - Vastuunväistelijä - Lupausten rikkoja - Joustamaton lokeroija
Vuorovaikutuksen luonne	<ul style="list-style-type: none"> - Monimutkainen - Ymmärtämätön - Vähättelevä
Valtasuhteen luonne	Työntekijä piiloutuu vallan taakse

Odotukset yhteiskunnan toiminnasta rikkoutuvat, jäljelle jää pettynyt ja neuvoton asiakas. Tämä korostuu erityisesti, kun asiakas menettää terveytensä.

Asiakas. Kansalaisdiskurssissa korostuu täysivaltaisen kansalaisuuden merkitys ja siihen liittyvät odotukset kansalaisen oikeuksista ja kohtelusta. Asiakas kuitenkin representoituu aliarvostetuksi kansalaiseksi. Useassa keskustelussa asiakas näyttäytyy pettynään, kun yhteiskunta ei ole vastannut hänen tarpeisiinsa odotetulla tavalla. Sen sijaan asiakas epätasa-arvoistuu, ja vammaisia ei koeta kohdeltavan tasa-arvoisesti, vaikka he ovat täysivaltaisia kansalaisia siinä missä vammattomatkin. Pienet asiat, kuten eri lailla puhuminen, saattavat aiheuttaa negatiivisen kokemuksen vammaiselle asiakkaalle, kuten seuraavassa esimerkissä:

”Odotan, että saan työntekijän huomion. Asiansa työntekijä voisi esittää asiallisesti tai sopimattomasti kuten usein, heti olettaen, etten ymmärrä normaalia puhetta. Tämä tarkoittaa sitä, että tullaan lähelle naamaa, artikuloidaan liioitellusti ja lähes huudetaan.” A27

Seuraavassa tilanteessa asiakas puolestaan oletti, että heille kuuluisi tietty kuntoutus, joka mahdollistaisi jatkossa toimimaan, kuten muutkin kansalaiset. Järjestelmä näkökulmasta tilanteessa ei kuitenkaan nähty potentiaalia. Asiakkaan on tällöin asetettava päämäärätietoiseksi oikeuksiensa vaatijaksi.

”Pienellä jatkoponostuksella hänet olisi kuntoutettavissa tulevaisuuden veronmaksajaksi.” A20

Kansalaisdiskurssissa järjestelmän jousitamattomuus ajaa asiakasta yhä riippuvaisemmaksi järjestelmästä ja pakottaa luopumaan täysivaltaiseen kansalaisuuteen mielletyistä asioista, kuten työnteosta. Tämä tulee vahvasti esille omaishoitajakeskusteluissa. Työn tekemisen tukia evätään siksi, ettei vammaista ihmistä nähdä mahdolliseksi työntekijäksi. Vammainen ihminen saattaa myös itse jättää työn teon, koska se karsisi eduista jonkun toisen välttämättömän tuen.

Työntekijä. Työntekijä kuvataan byrokraatiksi, joka tukeutuu ehdottomasti järjestelmän sääntöihin ja pykäliin ja jättää asiakkaan hädän jalkoihinsa. Ne, jotka eivät sopeudu järjestelmän luokituksiin, jäävät byrokraatin käsittelyssä vaille apua. Byrokraatti on viranomainen, joka on avun tarjoamisessa passiivinen. Asiakkaalle hän on kasvoton, ja hän vastaa avun hakemisiin usein hyläten hakemuksen ja perustellen hylkäämistä lakipykälillä. Järjestelmään turvaaminen on keskeistä byrokraatin representaatioissa. Alla oleva esimerkki kuvaa avun hakemisen monimutkaisuutta asiakkaan näkökulmasta. Asiakas ei tiedä, mitä hakea, milloin ja keneltä, mikä hidastaa ja monimutkaistaa prosessin etenemistä.

”Tilannetta ja sen parantamista selvitetään tahon X, Y ja Z kanssa ja silti emme saa mitään muutosta aikaan.” A11

Kansalaisdiskurssissa korostuu vastuun väistely, lupausten rikkominen ja jousitamaton lokerointi. Vaikka työntekijällä onkin valtaa, hän ei kuitenkaan kannasta vastuuta siitä, että asiakas onnistuu selviytymään byrokratian viidakossa. Näin moni asiakasta oikeaan suun-

taan auttava ohjeistus jää antamatta. Kukaan muu kuin asiakas ei kannata kokonaisvastuuta tilanteesta, joten asiakasta pompotellaan luukulta toiselle ja puhelinsoitosta toiseen. Usein myös lupaukset paremmasta rikotaan: joko koko juttu kuivuu kasaan tai uudistus on asiakkaan näkökulmasta hyödytön. Lokerointi puolestaan jättää asiakkaita vaille tarpeellista apua, sillä lokeron reunoja ei venytetä asiakkaan hyväksi. Tällöin jonkin ominaisuuden erilainen arviointi saattaa jättää vammaisen ihmisen tuen ulkopuolelle.

Vuorovaikutus. Kansalaisdiskurssissa vuorovaikutus on paperisotaa eri tahojen kanssa. Paperisota kuvataan erityisen turhauttavana, kun asiakas joutuu täyttämään useita eri papereita eri toimijoille. Täyttäminen ei aina ole yksinkertaista, ja väärin tai huonosti täytetty lomake johtaa uusiin selvityksiin. Asiakas joutuu itse selvittämään, kuinka ja mitkä lomakkeet tulisi täyttää halutun lopputuloksen saavuttamiseksi. Jatkuva lomakkeiden täyttäminen näyttää myös loukkaavana: esimerkiksi pysyvän ja stabiilin vamman vuosittainen raportointi aiheuttaa asiakkaissa negatiivisia tunteita, sillä se muistuttaa tilanteen pysyvyydestä. Tätä kuvaa seuraava kommentti:

”Selvittelyjä selvittelyjen perään, viranomaista toisen perään, hakemusta hakemuksen perään ja valitusta valituksen perään.”
A11

Kansalaisdiskurssissa vuorovaikutusta leimaa myös vastausten venyminen ja vaikeus tavoittaa työntekijöitä. Käsitteilyajat tuntuvat pitkiltä, ja usein koetaan ettei työntekijä vastaa avunpyyntöihin lainkaan:

”Viikkoja tavoittelin turhaan työntekijöitä...” A20

Vuorovaikutussuhde työntekijän kanssa merkityksentyy monimutkaiseksi ja vähätteleväksi, koska työntekijä on passiivinen antamaan apua tai neuvomaan asiakasta eteenpäin avun hakemisessa. Joustamattomuus ja uudet linjaukset, jotka eivät tuota haluttua tulosta, saavat merkityksen siitä, ettei asiakas tule ymmärretyksi suhteessaan työntekijään. Vähättely ja ymmärtämättömyys korostuvat:

”Kun sanoin, etten pysty työskentelemään hänen ehdottamallaan tavalla lasten takia, mies ulvoi naurusta ja totesi, että eihän noin vanhat lapset koko ajan kaipaa äitiä.” A24

Asiakkaan ja työntekijän todellisuudet eivät kohtaa, eivätkä he aina tunnu puhuvan edes samaa kieltä.

Valtasuhte. Kansalaisdiskurssissa työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutussuhteessa korostuu riippuvuus työntekijästä. Asiakas joutuu luopumaan yksityisyydestään ja täysivaltaisesta kansalaisuudestaan, jotta hän pystyy mahdollistamaan arkielämänsä toimimisen. Asiakas on pakotettu raportoimaan esimerkiksi terveydentilastaan ja rahanmenostaan jatkuvasti sosiaalipalveluiden työntekijälle, mikä loukkaa yksityisyyttä. Työntekijällä on valta päättää, ovatko asiakkaat esimerkiksi liian vammaisia tai liian vammattomia jonkun edun tai apuvälineen saamiseksi. Tällainen lokerointi asettaa asiakkaat tiettyihin kategorioihin katsomatta tilannetta henkilökohtaisesti.

Työntekijä on kasvoton vallanpitäjä, ja kasvokkaiset tapaamiset ovat vähäi-

siä. Kasvottomuutta lisää vallan tuoma mahdollisuus piiloutua pykälien taakse kantamatta henkilökohtaisesti huolta asiakkaan tilanteesta. Lakien ja säädösten tulkinnat vaikuttavat asiakkaiden näkökulmasta tähtäävän vain yhteiskunnan varojen säästämiseen tai muualle kohdentamiseen.

Sortamisdiskurssi

Sortamisdiskurssissa korostuvat merkityksenannot tietoisesta pahan tekemisestä ja vallan käyttämisestä asiakkaan sortamiseen. Tähän diskurssiin kytkeytyvät merkityksenannot on kuvattu taulukossa 2.

Sortamisdiskurssissa on keskeistä mehe-ajattelu, joka jakaa ihmiset vammattomiin ja vammaisiin ja asettaa heidät

vastakkain. Kun kansalaisdiskurssissa puhuttiin erityisesti järjestelmän heikkoudesta ja työntekijän tukeutumisesta siihen, sortamisdiskurssissa puolestaan nousee esille ihminen, joka haluaa tehdä toiselle paha.

Sekundaarisena diskurssina sortamisdiskurssin kanssa toimii epäammattilinen toiminta. Työntekijän kuvataan hoitavan epäpätevästi ja epäeettisesti sekä päätösten tekemisen että varsinaiset asiakaskohtaukset, joten huonon päätöksentekijän lisäksi työntekijä on myös epämiellyttävä asiakaspalvelija.

Asiakas. Asiakas representoidaan sortamisdiskurssissa uhriksi. Kun kansalaisdiskurssissa korostuu järjestelmän epätasa-arvoisuus, sortamisdiskurssissa uhri on epäreilun ja pahan ihmisen tekojen kohde. Epätasa-arvoistaminen

Taulukko 2. Sortamisdiskurssi

Diskurssi	Sortamisdiskurssi
Sekundaarinen diskurssi	Epäammattimainen toiminta
Asiakkaan representoitu identiteetti	Uhri <ul style="list-style-type: none"> - Sorrettu altavastaja - Hylätty avuntarvitsija - Epätoivoinen arjesta selviytyjä
Työntekijän representoitu identiteetti	Sortaja <ul style="list-style-type: none"> - Tiedon pimittäjä - Asiakkaan hylkääjä - Lakien ja ihmisoikeuksien rikkoja
Vuorovaikutuksen luonne	<ul style="list-style-type: none"> - Asiaton - Masentava - Epäluotettava
Valtasuhteen luonne	Työntekijä käyttää valtaa hyväkseen

koetaan tällöin henkilökohtaisena ja tiettyjen ihmisten välisenä ongelmana, ei niinkään yhteiskunnan yleisenä linjauksena. Sortamiskurssissa uhria eli valmiiksi heikommassa asemassa olevaa asiakasta sorrettaan tietoisesti, ja se tapahtuu työntekijän toimesta epäinhimillisellä toiminnalla tai suoranaishylkäämisellä. Uhri on avunhakija, jota kohdellaan asiattomasti ja ammattietikan vastaisesti. Sortamisen ja hylkäämisen lisäksi ilmaistaan myös suoranaista epätoivoa siitä, miten tilanteesta voi ikinä selvitä.

Työntekijä. Työntekijä representoidaan moraalittomaksi sortajaksi, joka ajaa asiakkaan epätoivoiseen tilanteeseen kyykyttämällä niitä, jotka eniten apua tarvitsisivat. Seuraavassa esimerkissä korostuu moraalinen ulottuvuus:

”Miten viranomaiset kehtaavat katsoa peiliin tyytyväisinä ja kuinka he pystyvät nukkumaan yönsä?” A9

Sortaja rikkoo ammattietiikkaa ja käyttää valta-asemaansa asiakkaan alistamiseen tekemällä tietoisesti pahaa, sortajan representaatioissa puhutaan moraalittomuudesta, epäinhimillisyydestä ja syrjäyttämisestä. Sortaja saattaa pimittää avun saantiin liittyvää neuvoa tai jopa valehdella asiakkaalle.

Myös asiakkaan yksin jättäminen eli hylkääminen kytkeytyy sortamiskurssiin: sortaja rikkoo lakeja ja ihmisoikeuksia. Erityisesti puhutaan vammaislain ja lasten oikeuksien rikkomisesta ja kuvataan, kuinka viranomaisen löytää laista aina porsaanreiän, jolloin tilanne ratkeaa työntekijälle ja siten valtiolle edullisemmin. Seuraavassa esimerkissä tuodaan esille, kuinka

työntekijöiden toimista tulee asiakkaalle syyllistetty olo:

”Meidät on jätetty täysin yksin kuin kestämätön tilanne olisi oma vikamme.” A22

Vuorovaikutus, jossa sortaminen toteutuu, kuvataan asiattomana ja masentavana. Vuorovaikutussuhdetta työntekijän kanssa kuvataan epäluotettavaksi. Useasti tuodaan esille työntekijän valehtelevan, jottei asiakas saisi hänelle kuuluvia oikeuksia. Toisaalta viranomaisten kuvataan tekevän lupauksia, joita he eivät edes aio pitää tai eivät pysty pitämään. Sortamiskurssissa epäluotettavuus on tahallista pimittämistä ja valehtelamista toisin kuin kansalaisdiskurssissa, jossa ymmärtämättömyys ja passiivisuus saattoivat johtaa vääränlaisiin ohjeisiin tai lupauksiin. Seuraavassa esimerkissä kuvataan, kuinka yhteydenotto sisälsi ristiriitaisten ohjeistusten selvittelyä ja sysäsi lopulta vastuun väärin toimimisesta asiakkaan vastuulle pahoittaen asiakkaan mielen:

”Olen loukkaantunut ja surullinen tällaisista viranomaisten soitoista.” A23

Kuten esimerkki osoittaa, vuorovaikutustilanteet kuvataan monesti epämiellyttäväiksi, koska useat kohtaamiset perustuvat jonkinlaiseen arviointiin, tilanteen kartoittamiseen tai epäselvien asioiden selvittämiseen. Oman arjen ja sen rajoitteiden kertominen ulkopuoliselle saattaa laskea mielialaa, ja vuorovaikutustilanteista jää asiakkaalle surullinen, uupunut ja arvoton olo:

”Lähdin tapaamisesta lannistettuna ja lyötynä.” A24

Sortamisdiskurssissa kuvataan enemmän kasvokkain tai puhelimitse käytyjä kohtaamisia kuin kansalaisdiskurssissa, mikä saattaa osaltaan tuottaa vahvempia tunnereaktioiden kuvauksia. Tässä diskurssissa korostuvatkin kuvaukset yksittäisistä tapaamisista eri työntekijöiden, kuten sosiaalityöntekijän, työvoimatoimiston virkailijan, lääkärin ja Kelan virkailijoiden, kanssa. Keskusteluissa kerrotaan, kuinka vuorovaikutustilanteessa virkailija on ollut huono asiakaspalvelija. Asiakkaiden palveluksen arvioidaan kuuluvan osaksi ammattitaitoa, joten työkeät työntekijät nähdään epäpätevinä. Työntekijöiden huono asiakaspalvelu aiheuttaa asiakkaalle pahaa mieltä, kuten seuraavassa esimerkissä, jossa kommentoija jakaa kirjoittajan kokemuksen asiakaspalvelun laadusta ja toteaa, että vierailuissa tulee aliarvostettu olo.

”Laitoksessa vieraillessa tuntee aina olevansa täysin pohjasakkaa” K139

Valtasuhde. Sortamisdiskurssissa vuorovaikutussuhteessa työntekijä hyväksikäyttää valtaa. Valtaa käytetään tietoisesti ja asiakkaalle tehdään pahaa epäeettisillä toimilla. Valta-asetelma onkin uhria, jo valmiiksi heikommassa asemassa olevaa asiakasta, alistava. Uhrilla ei ole vaikutusvaltaa tässä vuorovaikutussuhteessa ja pahimmassa tapauksessa hän jääkin yksin vaille tarvittua apua. Omaishoitajien keskusteluissa koettiin, etteivät työntekijät koe velvollisuudekseen auttaa heitä, koska he luottavat omaishoitajien hoitavan läheisensä joka tapauksessa. Voidaan siis katsoa, että valtaa käytetään lisäämään jo valmista eriarvoisuutta.

Yhteistyödiskurssi

Auttaminen ja avunhakeminen ovat osaltaan läsnä kaikissa diskurssissa, koska lähtökohtaisesti järjestelmän ja työntekijän tarkoitus on auttaa asiakkaita pärjäämään arjessaan. Tällöin myös kaikissa keskusteluissa asiakkaan rooli on pohjimmiltaan avunhakijan rooli, koska se on todellisuus, jossa vammaiset ja heidän omaisensa elävät. Avun hakeminen on siis pohja työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutukselle. Kun kansalais- ja sortamisdiskurssissa avun saaminen on hankalaa tai liki mahdotonta, yhteistyödiskurssissa sekä työntekijällä että asiakkaalla on halu ja mahdollisuus edistää avun saamista. Yhteistyödiskurssi on kuvattu taulukossa 3.

Yhteistyödiskurssin sekundaarisena diskurssina on oikeuksista kiinni pitäminen, joka näkyy kummankin toimijan kuvauksissa. Asiakas pitää kiinni omista oikeuksistaan ja työntekijä puolestaan varmistaa, että asiakkaan oikeudet toteutuvat. Yhteistyödiskurssissa korostuu muita enemmän puhe avunsaamisesta, asiakkaan omista vaikutusmahdollisuuksista ja halusta vaikuttaa yhteiskuntaan sekä tätä kautta myös vertaisten hyvinvointiin. Näissäkin keskusteluissa tulee esille vallalla olevan järjestelmän heikkous, mutta toimijat voivat vaikuttaa sen hyödyntämiseen parhaalla mahdollisella tavalla.

Asiakas. Yhteistyödiskurssissa asiakas representoituu vaikuttajaksi. Vaikuttajan identiteettiin liittyy vaikuttaminen omaan ja vertaisten arkeen ja laajemminkin yhteiskunnallisesti omaan asemaan. Vaikuttaminen merkityksentyy suurelta osin avun ja etuuksien jatkuvaksi hakemiseksi, mutta myös uskoksi siihen, että omilla teoilla voi muuttaa vallalla olevaa asetelmaa. Yhteistyödis-

Taulukko 3. Yhteistyödiskurssi

Diskurssi	Yhteistyödiskurssi
Sekundaarinen diskurssi	Oikeuksista kiinni pitäminen
Asiakkaan representoitu identiteetti	Vaikuttaja <ul style="list-style-type: none"> - Sinnikäs avunhakija - Huolestunut vertainen - Yhteiskunnallinen vaikuttaja
Työntekijän representoitu identiteetti	Fasilitaattori <ul style="list-style-type: none"> - Ammattitaitoinen auttaja - Joustava rajojen venyttäjä - Kollegan virheiden korjaaja
Vuorovaikutuksen luonne	<ul style="list-style-type: none"> - Ihmisläheinen - palveleva - luotettava
Valtasuhteen luonne	Työntekijä käyttää valtaa tarkoituksenmukaisesti

kurssissa vaikuttaja voi siis olla myös vaikuttava vertainen, joka tarjoaa neuvoja, tukea ja konkreettista apua tai yhteiskunnallinen vaikuttaja, joka osallistuu erilaisiin kehittämissyihin ja on yhteydessä päättäjiin. Tämä kertoo asiakkaan positioitumisesta valta-asetelmiin tässä vuorovaikutussuhteessa. Seuraava esimerkki on postauksesta, jossa asiakas asemoituu vertaiseksi ja vaikuttajaksi:

”Haluan jakaa tämän tarinan kertomaan tämän päivän todellisuudesta näin syksyn kuntavaalien lähestyessä.” A25

Työntekijä. Yhteistyödiskurssissa työntekijää kuvataan fasilitaattoriksi, joka on luotettava, aktiivinen ja ihmisläheinen avunantaja. Hän on ammatillisesti pätevä ja osaa kohdata asiakkaita. Asiakkaat kuvaavat hänen työskentelevän heidän

edukseen, kuten seuraava esimerkki osoittaa:

”Sosiaalityöntekijä auttaa ja tarpeen vaatiessa venyttää vielä normaaleja rajoja meidän eduksemme.” A18

Avun antamisessa korostuu myös työntekijän tavallista aktiivisempi rooli. Neuvojen lisäksi fasilitaattori konkreettisesti myös itse auttaa asiakasta vaikkapa täyttämään erilaisia lomakkeita sen sijaan, että ohjaisi seuraavalle luukulle paperia palauttamaan. Fasilitaattorin katsottiin myös venyttävän järjestelmän rajoja asiakkaan hyväksi. Hän keskittyy yksilölliseen palveluun ja yrittää aina löytää asiakkaalle apua, vaikkei asiakas järjestelmän laatikkoihin täysin sopiskaan.

Fasilitaattori representoituu myös kollegan virheiden korjaajana. Tällöin asi-

akkaalla on ennestään huonoja kokemuksia työntekijän kanssa toimimisesta, mutta hän yllättyy positiivisesti saadessaan apua seuraavalta työntekijältä, kuten alla olevassa esimerkissä:

”Hän pahoitteli kollegan sanomisia ja korosti, että asiat pitäisi käsitellä tapauskohtaisesti.” A15

Yhteistyödiskurssissa järjestelmää kritisoitaessa esitettiin työntekijä myös järjestelmän uuvuttamana ammattimaisena auttajana, joka ei pysty enää työskentelemään pätevyytensä mukaisesti, kuten seuraava esimerkki osoittaa:

”Hyväsydämisten ammattilaisten vaikutusmahdollisuudet ovat melko rajoitetut.” A18

Vuorovaikutus. Vaikuttajan ja fasilitaattorin välinen vuorovaikutussuhde, joka tuottaa ja ylläpitää auttamiskurssia, kuvataan ihmisläheiseksi, luotettavaksi ja palvelevaksi. Asiakas tietää, että aina tiukan paikan tullen työntekijä on auttamassa häntä, eikä epäröi mennä asioimaan etujen rajoittamista peläten. Näin hän ei myöskään tunne olevansa ongelmiansa kanssa yksin. Asiakas suhtautuu siis jo lähtökohtaisesti positiivisesti vuorovaikutustilanteeseen ottaessaan yhteyttä työntekijään.

”Hän neuvo tuissa ja palveluissa ja meillä asiointi sujuu aina mainiosti. – tiedän, että kaikilla ei ole näin.” A28

Usein kuvattu vuorovaikutustilanne tässä diskurssissa on konkreettinen auttaminen esimerkiksi hakemusten kanssa tai asiakkaan puolustaminen järjestelmää hyväksikäyttäen. Yhteistyödiskurssissa korostuu kansalaisdiskurssia enem-

män työntekijän konkreettinen läsnäolo vuorovaikutustilanteessa. Vuorovaikutus tapahtuu siis esimerkiksi puhelimitse tai kasvotusten. Asiakas suhtautuu ymmärtäväisesti ja jopa empaattisesti työntekijään, joka taiteilee järjestelmän ja asiakkaan arjen yhteensovittamiseksi.

Valtasuhde. Yhteistyödiskurssissa valtasuhde näyttäytyy vallalla olevan järjestelmän ääneen lausutun ideologian mukaisena. Siinä palveluiden ja järjestelmien tarkoituksena on auttaa asiakkaita ja viedä heidän asioitaan eteenpäin. Jossain tilanteissa vallan käyttö ohittaa jopa järjestelmän, kun työntekijä huomaa järjestelmän aukot ja palvelemattomuuden. Yhteistyödiskurssissa valtaa käytetään yhdessä asiakkaan elämän helpottamiseen ja asiakkaan valtaistamiseen.

TUTKIMUKSEN ARVIOINTI

Tulosten luotettavuutta arvioitaessa, on syytä pohtia aineiston ja analyysin uskottavuutta (Lincoln & Cuba 1985). Blogiteksteissä ja kommentteissa diskurssit muotoutuvat ilman tutkijan interventiota. Autenttinen aineisto avasi hyvän ja kiinnostavan näköalan siihen, miten vammaispalveluiden asiakkaat puhuvat työntekijöistä ja vuorovaikutuksesta heidän kanssaan. Blogitekstien valinta tarkastelukohteeksi tuottaa kuitenkin painottumista, sillä julkisilla foorumeilla julkaistuilla teksteillä voi olla vaikuttamistavoitteita. Postausten aiheisiin ja kirjoitustyyliin vaikuttaa se, että tekstit on suunnattu omalle lukijakunnalle ja niissä kehystetään todellisuutta lukijoille. Kirjoittajat myös saavat ja hakevat vertaistukea ja vahvistusta omille kokemuksilleen, mikä saattaa näkyä

negatiivisten merkitysten ja representaatioiden korostumisena. Suljetuille keskustelufoorumeille emme päässeet, mihin saattoi vaikuttaa suljetuilla foorumeilla jaettavien tarinoiden intiimiys ja pelko anonymiteetin vaarantumisesta. Toisaalta syynä voi olla myös mahdollisuus kontrolloida omaa tilaa ja itsen esittämistä: blogikirjoitukset ovat yleensä luonteeltaan harkitumpia ja toisaalta tutkijan kontrollia ei ehkä haluttu päästää yksityiseen keskusteluun.

Blogien kirjoittajiin oltiin yhteydessä aineiston muodostamisen jälkeen. Heille annettiin tietoa tutkimuksesta, heillä oli mahdollisuus esittää kysymyksiä ja myös kieltää aineistonsa käyttäminen. Näin pyrittiin turvaamaan tutkittavien tiedonsaantioikeus (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009). Tieto tutkimuskohteena olemisesta ei kuitenkaan ole vaikuttanut kirjoitettujen tekstien sisältöihin.

Aineiston analyysi on pyritty kuvaamaan tarkasti. Luotettavuuden varmistamiseksi osa aineistosta ristiinkoodattiin. Tällä testattiin, tulkitsivatko tutkijat samat tekstikohdat merkityksellisiksi ja olivatko koodeille annetut merkitykset yhteneväisiä. Tulkinnoista keskustelimme yhdessä koko analyysiprosessin ajan. Aineistosta on nostettu esille esimerkkejä läpinäkyvyyden lisäämiseksi. Yksityisyyden turvaamiseksi (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009) esimerkit on pseudonymisoitu ja niitä on pyritty muuntelemaan siten, ettei niitä voisi löytää hakukoneilla.

POHDINTA

Tuloksemme kuvaavat asiakkaan äänellä sosiaalisessa mediassa rakentuvaa todellisuutta sosiaalipalveluiden vuorovaikutuksesta. Se tiivistyy kansalaisdiskurssiin, sortamiskurssiin ja yhteistyödiskurssiin. Näissä diskursseissa representoituvat asiakas, työntekijä ja heidän keskinäinen vuorovaikutussuhteensa. Postaukset ja kommentit voidaan nähdä asiakkaan näkökulmasta esitettyä identiteettiä, jolla tarkoitetaan sitä, miten toimija ilmaisee identiteettiään (Hecht ym. 2002). Toisaalta näissä representaatioissa merkityksentyy se, mitä minä olen suhteessa johonkin toiseen, eli sosiaalipalveluiden työntekijään. Näin ollen keskusteluissa representoitui erityisesti relationaalisen kehityksen toinen taso, jossa tärkeäsi nousivat riippuvuus työntekijästä ja omat koetut vaikutusmahdollisuudet tässä suhteessa.

Yhteistyödiskurssissa asiakas-työntekijäsuhteessa korostuivat luottamus, vastavuoroisuus ja jaetut merkitykset. Sosiaalipalveluiden työntekijän toiminnassa sosiaalinen tuki, joka koostui konkreettisesti avusta, neuvoista, asiakkaan luottamuksesta sekä sosiaalisen suhteen tuomasta hyväksynnän ja välittämisen tunteesta (Groves & Kerson 2011), oli merkittävässä asemassa.

Kun tarkastellaan diskursseja identiteettikuilujen näkökulmasta (Hecht 1993), voi todeta niiden kytkeytyvän erityisesti kansalais- ja sortamiskurssiin. Näissä molemmissa korostui meidän ja heidän – vammaisen ja vammattoman – välinen vastakkainasettelu, jonka voi ajatella tuottavan identiteettikuiluja sekä henkilökohtaisen ja yh-

teiskunnallisen että henkilökohtaisen ja relationaalisen identiteettikehyksen välille. Näin diskursseista paljastuu myös toimijoita toiseuttavan vuorovaikutuksen lähteitä.

Kansalaisdiskurssi voidaan nähdä yhteiskunnallisen toiseuttamisen synnyttämänä ja ylläpitämänä todellisuutena, koska tässä diskursissa juuri yhteiskunnassa vallalla oleva järjestelmä on epätasavertaisuuden lähtökohta. Sosiaalipalveluiden työntekijät ylläpitävät tätä järjestelmää ollessaan vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Hecht ym. (2002) ovat todenneet yhteiskunnallisen ja henkilökohtaisen identiteettikuilun olevan yhteydessä kokemuksiin toiseudesta, sillä yksilöt kokevat kuuluvansa joukkoon, mikäli he sopivat yhteiskunnalliseen kehykseen. Näin ollen kansalaisdiskurssin todellisuudessa yhteiskunnallista kehystä asiakkaalle konkreettisesti esittää ”toisten” ylläpitämä järjestelmä, johon he eivät tunnista sopivansa ja josta heitä toiseutetaan. Yhteiskunnallista toiseuttamista syntyy, kun stereotyyppiä vammaisista ihmisistä ja esimerkiksi heidän kyvykkyydestään (yhteiskunnallinen kehys) tarjoavat sellaista tulkintaa asiakkaasta, joka on vammaiselle ihmiselle vieras tai suoranaisesti väärä (henkilökohtainen kehys). Yhteiskunnallisen toiseuttamisen taustalla on siis identiteettikuilu asiakkaan yhteiskunnallisen ja henkilökohtaisen kehyksen välillä.

Sortamisdiskurssin voi ajatella kytkeytyvän relationaaliseen toiseuttamiseen eli toiseus syntyy suhteessa työntekijään, joka kohtelee asiakasta väärin. Relationaalinen toiseuttaminen syntyy henkilökohtaisen ja relationaalisen kehyksen kuilusta, jolloin asiakas itse

kokee itsensä eri lailla kuin työntekijä (Jung & Hecht 2004). Relationaalinen kehys on läsnä myös yhteiskunnallisessa toiseuttamisessa, sillä työntekijä on yhteiskunnallisen toiseuttamisen kasvot, mutta sen ydin kiteytyy laajempaan yhteiskunnalliseen problematiikkaan. Relationaalinen toiseuttaminen tapahtuu ja syntyy nimenomaan tässä kyseisessä vuorovaikutussuhteessa. Stereotyyppiä ohjaavat myös työntekijöiden päätöksentekoa sekä suhtautumista asiakkaisiin, joten henkilökohtaisen ja yhteisöllisen kehyksen kuilu voi aiheuttaa kuilun syntymistä myös henkilökohtaisen sekä relationaalisen identiteettikehyksen välille.

Kansalais- ja sortamisdiskurssit tuovat lisähaasteita vuorovaikutukseen, mikäli asiakkaalla on jo ennestään kokemuksia toiseuttamisesta. Turhautunut, varautunut ja surullinen asiakas ei pysty vuorovaikutustilanteessa ilmaisemaan itseään kuten tavallisesti, mikä voi syventää identiteettikuilua henkilökohtaisen ja esitetyn identiteettikuilun välillä. Tämä identiteettikuilu puolestaan voi johtaa väärinymmärrykseen, joka voi taas ylläpitää henkilökohtaisen ja relationaalisen kehyksen kuilua (Jung & Hecht 2004) asiakkaan leimautuessa esimerkiksi hankalaksi asiakkaaksi. Toisaalta taas tilanne luo ristipainetta myös työntekijälle asiakkaan toiveiden toteuttamisen ja järjestelmän puitteissa pysymisen kanssa.

Jatkossa tulisi tarkastella näiden diskursien manifestoitumista ja niiden tuottamia seurauksia analysoimalla asiakkaan ja viranomaisen välisestä autenttista vuorovaikutusta. Sosiaalityöntekijöitä haastatteleamalla päästäisiin tarkastelemaan, kuinka he tunnistavat diskursseja

ja niiden tuottamia identiteettejä työsään, ja onko niillä vaikutuksia asiakasvuorovaikutukseen tai työn tekemiseen. Vammaisia ihmisiä ja heidän omaisiaan haastatteleamalla pystyttäisiin puolestaan tutkimaan sosiaalisen median merkitystä kokemusten jakamiseen käytettynä alustana.

Tutkimusta on rahoittanut Tukilinja – Vammaisten koulutuksen ja työllistämisen tuki ry ja Jyväskylän yliopisto. Artikkelit on osa Hanna Nykäsen väitöskirjatutkimusta, jota ohjaa Leena Mikkola.

VIITE

1 Asiakkaat ovat ensisijaisesti vammaispalveluiden mutta myös muiden sosiaalipalveluiden asiakkaita, eikä keskusteluissa aina pystytä erottamaan, minkä palvelun viranomaisesta puhutaan.

KIRJALLISUUS

- Bach, Betsy W. (2005) The organizational tension of othering. *Journal of Applied Communication Research* 33 (3), 258–268. <https://doi.org/10.1080/00909880500149478>
- Bahūn, Mihail (1981) The dialogical imagination: four essays by M.M. Bakhtin. Austin: University of Texas Press.
- Baxter, Leslie A. & Barbara M. Montgomery (1996) *Relating: Dialogues and Dialectics*. New York: Guilford Press.
- Baxter, Leslie A. (2011) *Voicing relationships: A dialogic perspective*. Los Angeles: Sage.
- Cooley, Charles H. (1902) Human nature and the social order. New York: Scribner.
- Craig, Robert T. (1999) Communication Theory as a Field. *Communication Theory* 9 (2), 119–161. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.1999.tb00355.x>
- van Dijk, Teun A. (1993) Principles of Critical Discourse Analysis. *Discourse & Society* 4 (2), 249–283. <https://doi.org/10.1177/0957926593004002006>
- Fairclough, Norman (1997) *Miten media puhuu*. Vastapaino: Tampere.
- Farr, Robert & Marková Ivana (1995) Professional and Lay Representations of Health, Illness and Handicap. Teoksessa Ivana Marková & Robert Farr (toim.) *Representations of Health, Illness and Handicap*. Harwood Academic Publishers, 3–30.
- Groves, Laura C. & Kerson, Toba S. (2011). The Influence of Professional Identity and the Private Practice Environment: Attitudes of Clinical Social Workers Toward Addressing the Social Support Needs of Clients. *Smith College Studies in Social Work* 81 (2–3), 218–233. <https://doi.org/10.1080/00377317.2011.589314>
- Hakala, Salli & Vesa, Juho (2013) Verkko-keskustelut ja sisällön erittely. Teoksessa Laaksonen, Salla-Maaria, Matikainen, Janne & Tikka, Minttu (toim.) *Otteita verkosta: Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*. Tampere: Vastapaino, 216–244.
- Hecht, Michael L. (1993) 2002—A Research Odyssey: Toward The Development of a Communication Theory of Identity. *Communication Monographs* 60, 76–82. <https://doi.org/10.1080/03637759309376297>
- Hecht, Michael L. & Faulkner, Sandra L. & Meyer C. R. & Niles, TA & Golden Doug & Cutler Melanie (2002) Looking Through Northern Exposure at Jewish American Identity and the Communication Theory of Identity. *Journal of Communication* 52 (4), 852–869. <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.2002.tb02577.x>
- Hecht, Michael L. & Warren, Jennifer R. & Jung, Eura & Krieger, Janice L. (2005) The Communication Theory of Identity. Development, Theoretical Perspective and Future Directions. Teoksessa W. B. Gudykunst (toim.) *Theorizing about intercultural communication*. Thousand Oaks (Calif.): Sage, 257–278.
- Hecht, Michel, L. & Choi, HyeJeong (2012) The Communication Theory of Identity as a Framework for Health Message Design. Teoksessa HyeJeong Choi

- (toim.) *Health Communication Message Design: Theory and Practice*. SAGE Publications, 137–152.
- Hine, Christine (2000) *Virtual Ethnography*. Lontoo: Sage. <https://doi.org/10.4135/9780857020277>
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen Eero (2016) *Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö*. Vastapaino: Tampere.
- Jørgensen, Marianne. & Phillips, Louise (2002) *Discourse analysis: As theory and method*. London; Thousand Oaks, [Calif.]: SAGE.
- Jung, Eura & Hecht, Michael L. (2004) Elaborating the communication theory of identity: Identity gaps and communication outcomes. *Communication Quarterly* 52 (3), 265–283. <https://doi.org/10.1080/01463370409370197>
- Jung, Eura & Hecht, Michael L. & Wadsworth Chapman, Brooke (2007) The role of identity in international students' psychological well-being in the United States: A model of depression level, identity gaps, discrimination, and acculturation. *International Journal of Intercultural Relations*, 31, 605–624. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2007.04.001>
- Jung, Eura & Hecht, Michael L. (2008) Identity gaps and level of depression among Korean immigrants. *Health Communication*, 23(4), 313–325. <https://doi.org/10.1080/10410230802229688>
- Julkunen, Ilse & Rauhala, Pirkko-Liisa (2013) Otherness, social welfare and social work – a Nordic perspective. *Nordic Social Work Research*, (3) 2, 105–119. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2013.834266>
- Kam, Jennifer A. & Hecht, Michael L. (2009) Investigating the role of identity gaps among communicative and relational outcomes within the grandparent-grandchild relationship: The young-adult grandchildren's perspective. *Western Journal of Communication*, 73(4), 456–480. <https://doi.org/10.1080/10570310903279067>
- Kellner, Douglas (1992) Popular culture and the construction of postmodern identities. Teoksessa S. Lash & J. Friedman (toim.) *Modernity and identity*, Cambridge, UK: Blackwell, 141–177.
- Kivistö, Mari (2014) Kolme ja yksi kuvaa osallisuuteen. Monimenetelmällinen tutkimus vaikeavammaisten ihmisten osallisuudesta toimintana, kokemuksena ja kielenkäyttönä. *Acta Electronica Universitatis Lapponiensis* 150.
- Kosonen, Miia & Laaksonen, Salla-Maaria & Rydenfelt, Henrik & Terkamo-Moisio, Anja (2018) Sosiaalinen media ja tutkijan etiikka. *Media ja viestintä* 41 (1), 117–124.
- Kulkarni, Mukta & Gopakumarm K. V. & Vijay Devi (2017) Institutional discourse and ascribed disability identities. *IIMB Management Review* 29, 160–169. <https://doi.org/10.1016/j.iimb.2017.07.002>
- Laaksonen, Salla-Maaria & Matikainen, Janne (2013) Tutkimuskohteena vuoro-vaikutus ja keskustelu verkossa. Teoksessa Salla-Maaria Laaksonen, Janne Matikainen & Minttu Tikka (toim.) *Otteita verkosta: Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*. Tampere: Vastapaino, 193–215.
- Laaksonen, Salla-Maaria & Matikainen, Janne & Tikka, Minttu (2013) Tutkimusotteita verkosta. Teoksessa Salla-Maaria Laaksonen, Janne Matikainen & Minttu Tikka (toim.) *Otteita verkosta: Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*. Tampere: Vastapaino, 9–53.
- Lahti, Malgorzata (2013). Cultural identity in everyday interactions at work: Highly-skilled female Russian professionals in Finland. *Nordic Journal of Working Life Studies*, 3(4), 21–43. <https://doi.org/10.19154/njwls.v3i4.3071>
- Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra (2016) Hyvinvoiva sosiaalityöntekijä. Teoksessa Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Helsinki: Gaudeamus, 165–177.
- Lincoln, Yvonna S. & Guba, Egon G. (1985) *Naturalistic Inquiry*. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Littlejohn, Stephen. W. & Foss, Karen. A. (2008) *Theories of human communication*. 9th ed. Belmont: Thompson Wadsworth.
- Matthies, Aila-Leena (2013) The Otherness of social work under neoliberal governance. *Nordic Social Work Research*, 3 (2), 149–158. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2013.803495>
- Meltti, Tero & Kara, Hanna (2009) Sosi-

- aalityöntekijöiden työolot, -ympäristö ja työhyvinvointi sekä niihin vaikuttavat tekijät. Teoksessa Laura Yliruka, Juha Koivisto & Synnöve Karvinen-Niinikoski (toim.) *Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen*. Helsinki 2009. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009, 22–39.
- Mäkilä, Kimmo (2007) Tuhoa, tehoa ja tuhlausta. Helsingin sanomien ja New York Timesin ydinaseuutisoinnin tarkastelua. Jyväskylän yliopisto.
- Notko, Tiina (2016) *Vuorovaikutussuhteet ja valtaistuminen – Kuntoutustyöntekijän ja vammaisen ihmisen näkemyksiä vammaisuudesta*. Acta Universitatis Lapponiensis 333. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi.
- Paltridge, Brian (2012) *Discourse analysis: an introduction* (2. ed). Bloomsbury Publishing.
- Pietikäinen, Sari & Mäntynen, Anne (2009) *Kursi kohti diskurssia*. Tampere: Vastapaino.
- Reeve, Donna (2002) Negotiating Psycho-emotional Dimensions of Disability and their Influence on Identity Constructions. *Disability & Society*, 17 (5), 493–508. <https://doi.org/10.1080/09687590220148487>
- Sakki, Inari & Menard, Rusten & Pirttilä-Backman Anna-Maija (2017) Sosiaaliset representaatit – yhteisön ja mielen välinen silta. Teoksessa Antti Gronow & Tuukka Kaidesoja (toim.) *Ihmisielen sosiaalisuus*. Gaudeamus, 75–92.
- Sias, Patricia M. (2009) *Organizing relationships: Traditional and emerging perspectives on workplace relationships*. Los Angeles: SAGE.
- Thomas, Carol (2004) How is disability understood? An examination of sociological approaches. *Disability & Society* 19 (6), 569–583. <https://doi.org/10.1080/0968759042000252506>
- Turner, John C. (1991) *Social influence*. Milton Keynes, UK: Open University Press.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2009) Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakkoarvioinnin järjestämiseksi. <<http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettiset-periaatteet.pdf>> Viitattu 12.12.2017.
- Turtiainen, Riikka & Östman Sari (2013) Verkkotutkimuksen eettiset haasteet: Armi ja anoreksia. Teoksessa Salla-Maaria Laaksonen, Janne Matikainen & Minttu Tikka (toim.) Otteita verkosta: verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Vastapaino, Tampere, 49–67.
- Törrönen, Maritta (2016) Vastavuoroisuuden yhteisöllinen luonne. Teoksessa Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Helsinki: Gaudeamus, 39–56.
- Valtonen, Sanna (1998) Hyvä, paha media. Diskursianalyysi kriittisen mediatutkimuksen menetelmänä. Teoksessa: Media-analyysi – tekstistä tulkintaan. Anu Kantola, Inka Moring ja Esa Väliverronen (toim). Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus, Lahti, 93–121.
- Watt, Susan E. & Lea, Martin & Spears, Russell (2002) How social is internet communication? A reappraisal of bandwidth and anonymity effects. Teoksessa Steve Woolgar (toim.) *Virtual Society? Technology, Cyberbole, Reality*. Oxford: Oxford University Press, 61–77.
- Wodak, Ruth (2002) What CDA is about – A Summary of its History, Important Concepts and its Developments. Teoksessa Ruth, Wodak (toim.) *Methods of Critical Discourse Analysis*, Sage: London, 1–14.



II

THE DISCURSIVE STRUGGLES OF THE CLIENT-WORKER RELATIONSHIP IN THE SOCIAL SERVICES

by

Nykänen, H. & Mikkola, L. 2020

Qualitative Research in Medicine and Healthcare, 4 (1), 13-21.

DOI: <https://doi.org/10.4081/qrmh.2020.8688>

Reproduced with kind permission by the publisher.

The Discursive Struggles of the Client–Worker Relationship in the Social Services

Hanna Nykänen and Leena Mikkola

Department of Language and Communication Studies University of Jyväskylä, Finland

ABSTRACT

This study examines how disability service workers identify the discourses of the client-worker relationships. We studied the client-worker relationship from the perspective of the relational dialectics theory with a focus on relational contradictions and the meanings created within discursive struggles. We analyzed the interview data from 22 social workers using contrapuntal analysis. According to the social workers' perceptions, two discursive struggles exist in client-worker relationships: i) the struggle of integration, consisting of the contradiction of the ideal and the real and the contradiction of closeness and reservedness and ii) the struggle of certainty, consisting of the contradiction of predictability and novelty and the contradiction of openness and closedness. These struggles and contradictions arrange on the societal and relational frames to fully depict the nature of social work. Overall, our analysis shows that the client-worker relationship is both bound to the norms of a professional and a close interpersonal relationship, making its study particularly interesting.

Introduction

Social work is strongly client-based, and one of the main reasons that social workers choose this career lies in its focus on relationships with clients.¹ Previous research on client-worker relationships in the social services sector indicated that clients view communication and interaction as important. They expect a friendship style of interaction and emphasize their wish for informality and the most appreciated social worker qualities are associated with respect, empathy, listening, and warmth.² However, social workers have a wide variety of communication

styles and skills.³ For example, child and family social workers appear to use a confrontational style of communication in which a lack of empathy is typical.⁴

In addition to challenges with communication skills, client-worker relationships include various tensions due to the nature of social work. Client-worker relationships in the social services sector are affected by different kinds of power and dependency relations and pressures related to welfare and justice.⁵ Furthermore, social workers experience a high degree of role ambiguity and role conflict, which manifest in discrepancies between ideal and actual work outcomes.¹ In addition, social workers have a difficult time avoiding being viewed as *the other*, as well as effectively making themselves understood.⁶ Negative images and uncertain identities⁷ harm their cooperation with clients and are associated with burnout and dissatisfaction with their work,⁸ threatening social workers' well-being. Additionally, tension between the philosophy of social work and growing work demands,¹ such as the value conflict between anthropocentrism and managerialism,⁷ may hinder the client-centered approach of the service.

Previous research¹⁻⁷ has clearly shown the challenges and tensions of social work, but how this paradoxicality is manifested in the client-worker relationship has not yet been studied. The tensions may lead to challenges in the collaborative client-worker relationship, which aims not only to support clients' welfare but also to offer workers opportunities to achieve personal accomplishments.

The current study takes a Relational Dialectics Theory (RDT)⁹ approach to describe how relational contradictions of client-worker relationships are manifested in the talk of disability service workers. We pursue this aim by identifying discourses and analyzing the types of meanings that are created in the interplay of these discourses.⁹ Specifically, we observed client-worker relationships from an RDT perspective and concentrated on contradic-

Correspondence: Hanna Nykänen, Department of Language and Communication Studies, University of Jyväskylä, P.O. Box 35 (A-building) FI-40014 University of Jyväskylä
E-mail: hanna.k.nykanen@jyu.fi
Tel.: +358400630327

Key words: client-social worker relationships; contrapuntal analysis; relational dialectics theory; social services; interviews.

Conference presentations: This research has been presented in ICA 69th international conference, Washington DC, USA, 26.5.2019.

Conflict of Interest: The Authors declare no potential conflict of interests.

Received for publication: 18 November 2019.
Accepted for publication: 6 June 2020.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution Non-Commercial 4.0 License (CC BY-NC 4.0).

©Copyright: the Author(s), 2020
Licensee PAGEPress, Italy
Qualitative Research in Medicine & Healthcare 2020; 4:13-21
doi:10.4081/qrmh.2020.8688

tions in these relationships to identify relationship-based tensions and the meanings of the relationships that are constructed in the interplay of these tensions.

Theory

RDT is Baxter and Montgomery's¹⁰ theory of relational meaning making, which explains how the identity of an individual and his/her interactive relationships are built through language. Baxter's⁹ elaborated and remodeled the theory, RDT 2.0, guides the rationale for this study. The theory is based on Bakhtin's¹¹ ideas about dialogism and the creation of meanings through the interaction of competing and often opposing discourses. In this study, we refer to discourse as a meaning system—that is, a set of claims and suggestions that combine to form a particular meaning. Contrary discourses, in turn, form contradictions.⁹

Baxter and Montgomery¹⁰ identified three main contradictions that appear in relationships: i) the contradiction of autonomy-connection refers to the tension between aims for independence and demands for integration, ii) the contradiction of novelty-predictability consists of seeking novelty while simultaneously trusting the safety of stability, and iii) the contradiction of openness-closedness refers to simultaneously sharing information and trying to require privacy from others. Baxter and Montgomery¹⁰ defined the contradictions as discourse pairs that are inherent in all social life. Thus, they are not interpersonal conflicts, they are not charged positively or negatively, and they do not require resolution.

Contradictions are always present, and, when we balance them, we create meanings. RDT is an interpretative theory that offers alternative perspectives for communicative phenomena compared to positivist theories, which aim for predictability. In this theory, the key focus shifts away from the individuals and focuses on the interaction and language of the relationship parties.⁹

According to Baxter,⁹ the contradictions formed by discourses are discovered in language utterance chains, which consist of individual utterances. Each utterance is built on an interface between the past and the present. The distal already-spoken dimension links the utterance to the existing discourses of a larger culture. The proximal already-spoken dimension links the utterance to what has been said in this specific relationship, affecting how statements are expressed and interpreted. The construction of utterances is also influenced by anticipation of the party's acceptance both in this specific relationship (proximal not-yet-spoken) and outside the relationship in the form of societal responses (distal not-yet-spoken). All of these dimensions thus influence how utterances are formed, as well as how meanings are generated through interaction.

Power is a significant actor in RDT.⁹ However, power is a feature of the discourse rather than a feature of the actors in the relationship. Power is perceived by analyzing

how strong discourses are conveyed in the text. It is perfectly normal that the discourses in the text are not equally strong but are partly centripetal and partly centrifugal. Baxter⁹ explained that a discourse takes a centripetal position when it is given greater power or importance; in other words, the discourse is accepted as normative or natural. When a discourse is given a less powerful and marginalized position, it is considered to have a centripetal role and is categorized as unnatural.

RDT was developed and has mostly been used to study close relationships,^{12,13} although it has been applied to health services research in a few studies,¹⁴⁻¹⁹ which primarily focused on roles and relationships involving doctors, patients, and nurses. Health care relationships include many challenging interactions, and understanding their relational contradictions is important in order to develop communication. Closeness is an essential part of the health care relationship; this is especially true in challenging situations, where balancing becomes harder and emphasis easily shifts towards distance.¹⁴ In addition, contextual factors may create contradictions, which then interpenetrate¹⁰ the relational contradictions experienced in interpersonal relationships.¹⁵

The topics of interaction in the health care context are sometimes tough. Studies demonstrate the applicability of relational contradictions in the context of end-of-life communication in order to provide physicians with improved communication skills to address the challenges that dealing with death produces in their client-worker relationships. Amati and Hannawa¹⁶ noted that relational contradictions are always present in client-worker interactions; they also identified new contradictions, such as desire versus ability and standardization versus personalization, and authenticated the three original contradictions of autonomy-connection, predictability-novelty, and openness-closedness.

In addition to challenging topics of interaction, workload and pressure also create tensions in client-worker relationships in health care settings. For example, physicians in Emergency Departments (EDs) favor efficient communication at the expense of comprehension or rapport; this is understandable due to the fast-paced nature of EDs, but it does not support the idea that patient-centered perspectives are usually the main objective of health care relationships.¹⁷

Challenges occur also in client-worker discussions of diabetes management. O'Hara and Shue¹⁸ studied the client-worker relationship by analyzing diabetes management discussions between patients and physicians. They realized that understanding these discourses and their interplay helps physicians focus on the cultural discourse that shapes their own and their clients' views of diabetes management, as well as notice the transformational possibilities that can occur in treatment plan discussions. In addition, Peltola and Isotalus¹⁹ explored competing discourses in type 2 diabetes management by analyzing pa-

tients' descriptions of interactions with their health care professionals. They found a new struggling discourse pair—having the right to care versus deserving care—which had not previously been emphasized as a central contradiction.

Although applications in the health care context indicate that RDT is suitable for describing and explaining client-health care provider interactions and relationships, and although there is evidence of a different kind of contradiction in client-worker relationships in the social services sector,⁵ RDT has not been applied in the context of social services. The only themes covered by RDT from the social services point of view have been adoption and foster families.²⁰⁻²² Those studies researched the discursive construction of *family* but did not emphasize the relationship between the client and the worker.

In the present study, we explore the relational contradictions of the client-worker relationship in the context of disability services. The relationship is interesting to explore using RDT because it is a long-term dependency-based relationship, which includes many pressures, such as controlling versus helping, in its basic nature. Moreover, to achieve successful collaborative relationships, social workers need to identify interpersonal contradictions and learn to manage them.

Aim of the Study

This study aimed to understand the social construction of the client-worker relationship in disability services by identifying what kinds of related discourses disability service workers manifest in their talk. We study the client-worker relationship from the RDT perspective, which concentrates on relational contradictions and the meanings created in those discursive struggles. The Research Questions (RQs) are as follows:

- i) RQ1: What competing discourses, if any, social workers' present in their talk about client-worker relationships?
- ii) RQ2: What kinds of meanings regarding the identity of these relationships the competing discourses create?

Answering the first question involved analyzing interview data and identifying various discourses that manifested in the social workers' talk. Answering the second question entailed a continuation of the analysis process by elaborating how the discourses interacted with each other, as well as what kinds of meanings the interplay creates. RDT provided insights into how the meaning of the social workers create the identity of the client-worker relationship in their talk.

Communication practices constitute relationships, and the communication parties author selves in the interaction.²³ The client-worker relationship, in this study, is a professional relationship between a disability service worker and a disabled client or his/her next of kin, which functions as a service and counselling relationship.

Materials and Methods

The Context

In Finland, the Ministry of Social Affairs and Health is responsible for promoting the health and well-being of people with disabilities, developing the tightly interdependent totality of social and health care services, and securing each client's livelihood. Various laws, such as the Social Welfare Act, stipulate disability services. Rights to equality, participation, and necessary services and support are the three principles of the Finnish policy concerning individuals with disabilities. The aim of the Finnish disability policy is to support the autonomy and agency of individuals living with disabilities. Municipalities organize and finance services and support for everyday life. Social workers develop a personal service plan for clients and make decisions regarding the services and support that the clients need, such as transportation services and personal assistance.²⁴ A social worker is assigned to a client based on the region in which the client lives. The client cannot choose the person with whom he/she works.

Data

We interviewed social services workers from two different organizations for a total of 22 interviews. This was a two-researcher study, the first author carried a main responsibility of the interviews. The first data set consisted of 12 in-depth interviews²⁵ of social service workers from the same disability services unit. The length of their careers ranged from a couple of months to 20 years. One participant was male, and 11 were female.

We asked open-ended questions, such as *how would you describe your work/client relationships?* In addition, participants provided examples about various situations at work and with clients. Themes about successful/unsuccessful interactions, general reasons for meeting clients, receiving feedback, instructions for working with clients, power relations, client expectations, conflicts, and ethical concerns were discussed. In addition, we also provided questions about peer and supervisor relationships.

After conducted the first dataset, we transcribed and coded it, and afterwards gathered the second one. The second data set consisted of 10 in-depth interviews of social workers from a different disability service organization. Their careers varied from a couple of years to dozens, but all of the participants had only worked in their current unit for a couple of years. Most of them had a long history of working with disabled clients. All of the participants were female.

First author conducted also the second set of interviews and she asked the same open-ended questions as in the previous set, along with questions derived from the earlier analysis to determine whether the social workers recognized the contradictions that emerged from the first data set. We did not directly name the contradictions in

the questions; but instead described the themes and asked the social workers to give examples of interactional situations with clients in which they identified the specific theme and how they felt it affected the client-worker relationship.

Interviewees decided whether they want to give the interview in the meeting room of social services office or on campus at the university. The interviews took anywhere from 40 to 85 minutes, varying with each participant. The average duration was 55 minutes. We transcribed all the interviews verbatim, yielding 283 pages of transcribed text with Lato font and line spacing set at 1.07.

Method of Analysis

We chose to analyze the data using contrapuntal analysis,⁹ which is a form of discourse analysis related to RDT 2.0. According to Baxter,⁹ the key focus of contrapuntal analysis is the interaction of competing discourses, while basic units of interaction, utterances, and utterance chains lie at the core of the analysis. This analysis makes interaction-based discourses visible so that the researcher is able to understand how discourses are maintained, how they construct meaning, and how the balance among discourses affects the client-worker relationship.

Discourses can interact through diachronic separation or synchronic interplay.⁹ In diachronic separation, the dominance of the discourse changes through different periods of time or the power of the discourse varies within different contexts or themes. In synchronic interplay, there is a co-occurrence of multiple discourses in a given period of time; an example of this kind of interplay is a non-antagonist struggle in which multiple discourses are identified in actors' utterances. According to Baxter,⁹ a non-antagonist struggle is common for interview data in which one party of a relationship constructs the meaning of the relationship. Three different discourse markers may help identify competing discourses in a text: negating (denying one discourse entirely), countering (replacing the obvious discourse), and entertaining (indicating that the given discourse is only one of many possibilities).⁹

Conducting the Analysis

The first author coded the data and conducted the analysis of the interplay of the discourses, however together we critically discussed all interpretations to strengthen the credibility of the analysis. The analysis was initiated by importing the transcribed interview data into the Atlas.ti application. The interviews of the first data set formed an entirety, which was rationalized because the key focus of this study is understanding how contradictions in the client-social worker relationships were manifested in the utterances of social service workers. Therefore, all of the contradictions interpenetrate utterances appearing in the data as a whole instead of focusing in one interviewee's utterances.

First, the first author coded the text multiple times to determine possible initial coding categories related to the client-worker relationship.²⁶ We then captured what was said in the text and what was indicated by the relationship's identity by initial coding categories that consisted of meanings that we combined into semantic themes, as in discourses. For example, the sentence: *It was so clear to me that I am here for the clients* was coded as integration (initial coding) and categorized into the semantic theme of closeness.

Second, after identifying the semantic themes, we initiated an in-depth analysis of interplaying discourses. This part of analysis the first author conducted by exploring whether multiple discourses were present in the text and, if so, whether they had any interplay with each other. The analysis of the interplay meant identifying the discursive markers⁹ as negating, countering, or entertaining. In the example below, the word *but* reveals the interplay. This example we labelled as synchronic interplay that led to a non-antagonist struggle.

And the other one [client] is over the moon like this is awesome. Although their child got diagnosed and will not get better, they will have this kind of worker who they can use and turn to, and this worker will support them and helps them when necessary. But, then we have these [clients] who just make calls [saying] that do not come here.

For the second dataset, we focused the analysis on the interplay presented around the already identified discourses. The next example is an excerpt in which a social worker described how distance and closeness resonated in his/her client relationship. The social worker presents the working role itself as being generally distant and something that the worker did not want to be seen.

It is really important to me that the client relationship works and I am seen [as something] other than [an] authority [figure]. Of course, [I want to be seen] as [a] professional, but [also] as [a] human, not that you are going to see just some auntie social worker. In the service plans, I am using suitable language, but many of them cannot read so I'm trying to use [language in] ways [so] that it does not feel like a cold review message but that there is some kind foreword and flower or something.

The coding did not proceed as linearly as described because analysis is a recursive process.²⁶ We coded the data multiple times in order to obtain an effective hold on the totality of the data and understand the meanings constructed in the interplay of the contradictions, as well as the discourses forming the contradictions. All of the interview examples presented here and in the results section, we have carefully translated from Finnish to English while striving to maintain the original tone and meaning.

Ethical council of University of Jyväskylä has approved the research plan. The researchers have followed the ethical principles²⁷ throughout the study, including re-

specting the integrity of the subjects and providing extensive information about the study prior to the data collection process. Participation was voluntary, and the participants provided written consent to the researchers so that their interview data could be used for research purposes. To support the credibility of the results, we have presented examples of the interviews. In the discussion section, we will indicate how previous research compares with our results.

Findings

According to the social workers' talk, their client-worker relationships consisted of four contradictions: i) ideal-real, ii) closeness-reservedness, iii) predictability-novelty, and iv) openness-closedness. These four contradictions, in turn, formed two discursive struggles, as described in Table 1: i) the struggle of integration, consisting of the contradiction of ideal and real and the contradiction of closeness and reservedness and ii) the struggle of certainty, consisting of the contradiction of predictability and novelty and the contradiction of openness and closedness.

Table 1 also illustrates how these contradictions were arranged in regard to the societal frame and the relational frame to describe the balancing of close interpersonal and professional relationships. The frames link to the idea of the proximal and distal sites of the utterances. However, they are not referring to the strategy of reframing.⁹ In the societal frame, the main influence on contradictions originates from outside the client-worker relationship, meaning that the utterances appear to be in the distal already-spoken dimension. The struggles are largely societally constructed based on the context in which the relationship occurs. Society sets the rules and limits for the relationship and guides its aims and functions. In the relational frame, contradictions rely more heavily on the interaction between the two parties in the relationship. These struggles are present when social workers describe communication in client-worker relationships. We label the struggles here as contradictions of the proximal already-spoken dimension, although

they are only retrospectively described by one party of the relationship.

The discursive struggle of integration

The struggle of integration emphasizes manifestations of the creation of a rewarding cooperative relationship. Table 2 presents the meanings of expected identity/otherness and supportiveness/facelessness created in struggle of integration.

Societal frame

The discursive struggle of integration emerges in the competition between discourse of the ideal and discourse of the real. This contradiction supports the meanings of expected identity or detracts from expectations creating otherness when actors' goals are authenticated or diminished, respectively. The contradiction is linked to the explicated mission of the social services sector, which is the provision of care. However, when social workers attempt to support the welfare of their clients, the workers may also constrict their clients' freedoms and rights since the system, the budget, and the law set the boundaries on what and how much help can be provided. Client and worker expectations concerning the nature of the relationship are not always aligned with the real. This contradiction causes tension concerning reciprocal appreciation in which clients conclude that social workers are violating or ignoring their civil rights, and social workers are uncertain about their career identities when they are unable to help.

This contradiction of ideal-real possesses features of Baxter and Montgomery's¹⁰ contradiction of autonomy-dependency. The system provided by society is expected to help clients achieve as autonomous a life as possible even though the clients are truly dependent upon social services. In some cases, the system makes the clients even more dependent upon the services than is necessary. A constant battle is thus waged between helping but not restricting and seeking help while remaining independent. The examples below demonstrate how social workers describe the non-antagonist struggle⁹ between the ideal and the real by showing various semantic positions in their ut-

Table 1. Struggles, contradictions, and frames.

	Societal Frame	Relational Frame
Integration Struggle	Ideal-real contradiction	Closeness-reservedness contradiction
Certainty Struggle	Predictability-novelty contradiction	Openness-closedness contradiction

Table 2. The constructed meanings in the discursive struggle of integration.

Contradiction	Frame	Constructed meaning
Ideal-real	Societal	Expected identity/otherness
Closeness-reservedness	Relational	Supportiveness/facelessness

terances. For example, use of the phrase *I should see*, indicates that there is also a possibility that the social worker's decision is not the best one for the client:

I go to the client's home, and there we think and see what is the client's need for the day. What is the thing we should be doing? And because, they are people who need special support, I, as a worker, should see what is beneficial for the client and what is good, although he wouldn't himself see it the same way as I do.

Antagonist struggles were also shared by social workers when they described challenging situations in which clients' expectations truly differed from reality:

Yes, the situation still is that the mother feels that the society cannot support them enough, although they have a really strong [set of] services already. Nevertheless, no services can be tailored so that they could be totally individualized. There are always specific borderlines.

When discussing the burdensome characteristics of social service workers' duties, there were also hints at a serious-playful struggle. A serious-playful struggle emphasizes the tone of the utterances. In this struggle, the social workers created a meaning of their own management skills to protect their reputations. In the example below, the interviewee acknowledged that sometimes the feedback he/she receives is rough while simultaneously diminishing that roughness with laughter, exemplifying the serious-playful struggle:

Hmm, sometimes it gets under my skin so that I, as a person, feel bad, but most of the time I can take it. It just goes with the career, this kind of [situation] (laughing) that you can face anything. [It] go[es] in one ear and out the other, [as] if it is groundless. Otherwise, you cannot cope with this.

Relational frame

In the relational frame, the struggle of integration consists of the contradiction of closeness-reservedness. The social workers demonstrated this contradiction by describing their interactions with their clients, including longing for more personal conversations in which they might chat, lighten the atmosphere, and boost the collaboration. Closeness helps the social service workers endure rough working days and makes the interactions more pleasant, which may encourage cooperation. In other words, relational closeness creates meanings of supportiveness.

Meanwhile, reservedness was an essential element of the relationship. A client and a social worker do not have

an intimate relationship; although their aim is to work together to help the client, a state of formality is retained. Face-to-face meetings and laws used in decision making create a huge gap between the discourse of closeness and reservedness, which, in turn, creates meanings of facelessness. The segmenting⁹ of closeness and reservedness is illustrated in the following example, in which a worker describes how the closeness of the previous interaction made the official part of the work—the decision making—harder. Reservedness helps social workers to stay objective in order to produce equal decisions, and not to admit any more to that client than you do to another client:

Like I have said, the equality, when it feels that sometimes you find the connection with the client straight away. Then, you have to be really careful because you cannot admit any more to that client than the S-client [inappropriate phrase].

The social workers noted that closeness and reservedness are both needed, but the discourse of reservedness becomes more powerful—and centripetal—when they are declining clients' applications.

The discursive struggle of certainty

The struggle of certainty emphasizes manifestations of certainty in the relationship. The dynamism of society creates uncertainty about the context in which the relationship operates, and challenges related to openness bring a cautious factor to the interaction and communication between the client and the social services worker. These struggles create the meanings of dynamism/stability and understanding/insensitivity like presented in Table 3.

Societal frame

The discursive struggle of certainty illustrates the dynamic societal context of the relationship that the contradiction describes as predictability–novelty. The contradiction of predictability and novelty creates the meanings of the stability or dynamism nature of the relationship.

Society is changing, and all kinds of reforms are remodeling the social and health services. Laws change the requirements for the provided services, and the addition of new clients with different disabilities begin to challenge the functionality of the system. Social service workers must constantly learn new approaches and methods to stay up-to-date and work hard to find suitable services to help new clients. Dynamism also brings challenges in terms of offering equal service to everyone, which is one of the

Table 3. The constructed meanings in the discursive struggle of certainty.

Contradiction	Frame	Constructed meaning
Predictability-novelty	Societal	Dynamism/stability
Openness-closedness	Relational	Understanding/insensitivity

main aims of social work. In the following example, the social worker states that all the changes of society, law and work makes it harder to follow consistent line while making decisions and working with the clients.

Yes, indeed [changes affect our work]. I have thought about it and leaned on other[s] when trying to find the consistent alignment with the decisions made. We are not an old organization, but we should have consistent lines, at least within this area. But, even that is impossible, because the implementation methods differ in [the] municipalities. And we have discussed that disability services are like no other. Many things have to be interpreted from the law, and we have to use a lot [of] individual consideration. A lot more than in some other areas. Their lines are clearer.

Relational frame

Social workers talk about the openness-closedness contradiction when describing complex situations, leading to misunderstandings. Misunderstandings can be caused, for example, by the lack of a *mutual language* and shared meanings or difficulties in interpreting the law because, although the law is strong and understandable, the decisions are still based on interpretations, and some client cases are not so distinct. A mutual language refers to both an actual language, such as if clients have problems with speech production, and the language of bureaucracy. These struggles create meanings of understanding, but they also create insensitivity. Openness deals with reciprocal information sharing, which is required for successful cooperation. Social workers must balance how much information is sufficient for everyone, which details clients need or would like to hear, and how to reach all clients:

Often, in the beginning of the new client [relation]ship, they ask a very wide question: To which [services and support] I am entitled? There, you really have to watch your words, [especially] when you go through what the client needs to manage independently or as independently as possible.

In addition to a non-antagonist struggle, these discourses also possess a direct-indirect struggle in which certain aspects are concealed due to using caution when saying something, which, ultimately, could be used against the social workers. A direct-indirect struggle deals with the ambiguity of meaning. Here, ambiguity is assisted by disqualification,⁹ which functions as a way to elude or avoid the interplay of the discourses. Disqualification leaves multiple interpretations existing among parties. For example, when describing their work as supporting clients, social workers used vague phrases, such as *services necessary for the disability* and *reasonable compensation*. In addition, instead of answering clients' demands, they tell them that the decision needs to be taken to the team for further discussion. In these cases, the exact answer remains unidentified. The following ex-

ample illustrates this kind of obscurity: *It is unfortunate to go and say that only services necessary for the disability are admitted.*

Sometimes the openness-closedness can vary in different themes and can escalate to total closedness, as in leaving the interactional situation. We present the extreme example of segmenting in openness-closedness is excerpt below, in which social worker ceases the interaction by hanging up the phone when the discussion was not progressing:

The client may have experienced that I just hung up the phone – well actually, that is what I did, because the discussion was not leading anywhere. That is what I did. That kind of hostile talk and shouting, no one deserves to hear that. Not [a] social worker or anyone else.

These examples show that the social workers must take caution when interacting with clients. The social workers must be very conscious of the words they use in order to avoid misunderstandings or make promises that may not be followed through. Although Baxter and Montgomery,¹⁰ positioned the contradiction of openness and closedness under the struggle of expression, in the present study, it was strongly linked to uncertainty in interactional situations and, therefore, positioned under the struggle of certainty.

Discussion

This study illustrates the relational contradictions of the client-worker relationship in the social services sector, and the results show how discourses compete and are manifested in social workers' talk. The relationship vacillates between the nature of close interpersonal and professional relationships; this is visible in the division between the societal and relational frames, which link to the proximal and distal sites of the utterances.⁹ These intertwined contradictions and their interplay create the meanings of the client-worker relationship in the social workers' talk. The balance between the discourses reflects the degree to which the social workers experience the client-worker relationship as burdensome or satisfactory and how the goal of helping clients is reached.

In our analysis, we arranged the contradictions into societal and relational frames, originating from the nature of social work. The client-worker relationship is a work-related professional relationship that is not only societally constructed but also reflects features of close interpersonal relationships. The frames describe how our surrounding culture is manifested in interpersonal relationships, as well as how interpersonal relationships maintain and create social order.²⁸ Our society creates a frame within which this relationship works by arranging the parties in specific roles; they are positioned in an involuntary asymmetrical relationship but are reciprocally dependent upon each other. The autonomy and dependency in this rela-

tionship are defined by the structures of the society, which lead to struggles between care and control in the client-worker relationship, as Nijnatten *et al.*⁵ pointed out. Therefore, our findings authenticate Nijnatten *et al.*'s⁵ ideas of tension between care and coercion by showing the kinds of contradictions this tension creates in the client-worker relationship.

The tension between care and control especially reflects in our findings on the contradiction of the ideal and the real. If the expected meanings of this supportive and helping relationship are destroyed in the interaction, the objective of care is easily reframed as control, especially in the clients' point of view. In addition, according to Lloyd *et al.*,¹ social workers effectively stress the role of conflict between client advocacy and the ability to meet agency needs. Social workers may also feel personally responsible when they fail to help their clients. In addition, our results show that social workers appreciate the fluent process of helping and try to minimize all uncertainty factors and challenges in order to reduce conflict concerning their professionalism. Matthies⁶ questioned whether social work is understandable to those who are outside it; we built on this question and argue that working with these contradictions can make social work difficult even for the social workers themselves. Social workers have a hard time presenting themselves as helpers in controlling and combining the roles of care and control.⁵ With transformative dialogue, in which the competition between the discourses vanishes and discourses are presented as equal,⁹ it may be possible to shift the emphasis from defending actors' positions to a more cooperative standpoint. In that way, the client and the social worker are seen not as opposite poles but as entities that twine together, which subsequently enables the creation of new meanings.

Consequently, it is crucial to highlight the special nature of the client-worker relationship in disability services, including features from close interpersonal and professional relationships, in order to open up new ways to plan and apply communication in social services context. Although client-worker relationships are long-lasting and cover sensitive and personal subjects, they are still workplace relationships that are accompanied by some degree of reservedness. Successful cooperation additionally demands some aspects of closeness. These observations are extremely important, as client work is at the core of social work; a social worker is a key player in supporting disabled clients' welfare in everyday life and in the wider context of improving their inclusion in society.

The theoretical contribution of this study is that it demonstrates the applicability of RDT when studying client-worker relationships in the social services sector. Although RDT has been primarily used to study close private-life relationships,^{12,13} we find that the theory is also applicable for studying contradictions among professional relationships in the social services, since these are work-related relationships that also possess elements of close

interpersonal relationships. In addition, please note that, while this research relies heavily on RDT 2.0, most research applies the earlier version of this theory,¹⁰ and only a few studies have observed client-worker interactions in the terms of RDT 2.0.^{18,19} Baxter and Braithwaite²⁹ have critiqued existing research for simply identifying dialectical tensions and encouraged adding complexity by looking at how competing discourses interpenetrate to construct meaning in a relationship, which is done in this study. Baxter⁹ also suggested identifying the sites of discursive struggles, which is done here by presenting these discourses in societal and relational frames.

Conclusions

In the present findings, we have identified multiple contradictions in the client-worker relationship in the social services and emphasized how societal and relational frames of this relationship interpenetrate each other. The present study's results can be used to advance social workers' well-being at work by paying attention to how social workers could manage contradictions in client-worker relationships in terms of the actors' well-being and job satisfaction. The results may also be applied to communication training aimed at helping social workers identify future contradictions in their work. Furthermore, the results increase our understanding of how the client-worker relationship affects job satisfaction, as the results also describe the challenges of making social workers themselves understood.⁶ Overall, if we learn how to manage these tensions to improve well-being, we can also affect the quality of client interactions.

Future studies in this research area should gather data from both parties in the client-worker relationship, such as by conducting observations or paired interviews. It would be interesting to compare the results of this study to studies in which the client is also present in order to determine how contradictions appear in that kind of data. In addition, researchers could use RDT to analyze longitudinal data, which offers a possibility to emphasize also diachronic separation. Cross-sectional studies do not reveal the differences between these diachronic practices and single-voiced monologues.⁹ Researchers could also study, social work tailored toward other than disabled clients to see if we might identify the same kinds of contradictions when observing client-worker relationships.

The societal frame is an important aspect of all client-worker relationships in the social services, and it is important to untangle how that frame affects relational contradictions and the construction of meanings. To improve cooperation, social workers should strengthen the relational frame since the societal frame is beyond each actor's power. However, every interpersonal interaction can also gradually remodel the societal frame, and that is why every meeting and interaction counts. Transparent and open communication about the frames and the con-

traditions would increase the mutual understanding of the relationships' context, rights, and duties. Transparent communication can be achieved by being honest and discussing societal problems with clients while simultaneously emphasize the aims of mutual trust and relational integration.

References

1. Lloyd C, King R, Chenoweth L. Social work, stress and burnout: a review. *J Ment Health* 2002;11:255-65.
2. Beresford P, Croft S, Adshead L. We don't see her as social worker: a service user case study of the importance of the social worker's relationship and humanity. *Brit J Soc Work* 2008;38:1388-407.
3. Forrester D, McCambridge J, Waissbein C, Rollnick, S. How do child and family social workers talk to parents about child welfare concerns? *Child Abuse Rev* 2008;17:23-35.
4. Forrester D, Kershaw S, Moss H, Hughes L. Communication skills in child protection: how do social workers talk to parents? *Child Fam Soc Work* 2007;13:41-51.
5. Nijnatten C, Hoogsteeder M, Suurmond J. Communication in care and coercion: institutional interaction between family supervisors and parents. *Brit J Soc Work* 2001;31:705-20.
6. Matthies AL. The otherness of social work under neoliberal governance. *Nord Soc Work Res* 2013;3:149-58.
7. Beddoe L. Field, capital and professional identity: social work in health care. In: Webb S, eds. *Professional identity in social work*. Oxon, UK: Routledge; 2017. pp 122-35.
8. Baldschun A, Töttö P, Hämäläinen J, Salo, P. Modeling the occupational well-being of Finnish social work employees: A multigroup confirmatory factor analysis. *Hum Serv Org Manage* 2016;40:524-39.
9. Baxter LA. *Voicing relationships: a dialogic perspective*. Los Angeles, CA: Sage; 2011.
10. Baxter LA, Montgomery BM. *Relating: dialogues and dialectics*. New York, NY: Guilford Press; 1996.
11. Bahtin M. *The dialogical imagination: four essays by M. M. Bakhtin*. Austin, TX: University of Texas Press; 1981.
12. Baxter LA. Dialectical contradictions in relationship development. *J Soc Pers Relat* 1990;7:68-88.
13. Baxter LA, Simon E. Relationship maintenance strategies and dialectical contradictions in personal relationships. *J Soc Pers Relat* 1993;10:225-42.
14. McGuire T, Dougherty TS. "Paradoxing the dialectic": the impact of patients' sexual harassment in the discursive construction of nurses' caregiving roles. *Manag Commun Q* 2006;19:416-50.
15. Olufowote JO. A dialectical perspective on informed consent to treatment: an examination of radiologists' dilemmas and negotiations. *Qual Health Res* 2011;21:839-52.
16. Amati R, Hannawa A. Relational dialectics theory: disentangling physician-perceived tensions of end-of-life communication. *Health Commun* 2014;29:962-73.
17. Dean M, Oetzel J. Physicians' perspectives of managing tensions around dimensions of effective communication in the emergency department. *Health Commun* 2014;29:257-66.
18. O'Hara LL, Shue CK. Discourses of diabetes management in patient-physician interactions. *The Qual Rep* 2018;23:1282-300.
19. Peltola M, Isotalus P. Competing discourses of professional-patient relationships in type 2 diabetes management. *Health Commun* 2019;1-10. doi: 10.1080/10410236.2019.1663586.
20. Suter EA, Baxter LA, Seurer LM, Thomas LJ. Discursive constructions of the meaning of "family" in online narratives of foster adoptive parents. *Commun Monogr* 2014;81:59-78.
21. Thomas LJ, Scharp KM. "A family for every child": discursive constructions of "ideal" adoptive families in online foster adoption photolistings that promote adoption of children from foster care. *Adopt Q* 2017;20:44-64.
22. Thomas LJ, Jackl JA, Crowley JL. "Family? ... not just blood": discursive constructions of "family" in adult, former foster children's narratives. *J of Fam Commun* 2017;3:238-53.
23. Baxter LA. Relationships as dialogues. *Pers Relationships* 2004;11:1-22.
24. The Ministry of Social Affairs and Health. Services and support for people with disabilities. 2018. Available from: <https://stm.fi/en/disability-services>.
25. Kvale S. *Interviews: An introduction to qualitative research interviewing*. Thousand Oaks, CA: Sage; 1996.
26. Braun V, Clarke V. Using thematic analysis in psychology. *Qual Res Psychol* 2006;3:77-101.
27. TENK. Ethical principles of research in the humanities and social and behavioural sciences and proposals for ethical review. Helsinki; 2009. Available from: <http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/ethicalprinciples.pdf>
28. Baxter, LA, Asbury, B. Critical approaches to interpersonal communication: charting a future. In: Braithwaite DO, Schrodt P, eds. *Engaging theories in interpersonal communication*. 2nd ed. Thousand Oaks, CA: Sage; 2015. pp 185-97.
29. Baxter LA, Braithwaite DO. Relational dialectics theory: crafting meaning from competing discourses. In: Braithwaite DO, Baxter LA, eds. *Engaging theories in interpersonal communication: multiple perspectives*. Thousand Oaks, CA: Sage; 2008. pp 349-362.



III

DISCURSIVE STRATEGIES TO NEGOTIATE POWER RELATIONS IN DISABILITY SERVICES CLIENT JURIES

by

Nykänen, H., Asunta, L. & Mikkola, L. 2020

Health Communication, ahead-of-print.

DOI: <https://doi.org/10.1080/10410236.2020.1851455>

Reproduced with kind permission by the publisher.

Discursive Strategies to Negotiate Power Relations in Disability Services Client Juries

Hanna Nykänen^a, Laura Asunta^b, and Leena Mikkola^a

^aDepartment of Language and Communication Studies, University of Jyväskylä; ^bSchool of Business and Economics, University of Jyväskylä

ABSTRACT

Collaboration with clients is an efficient way to develop social services. To strengthen the possibilities for clients to influence services, client juries are established. However, collaboration in the juries is perceived as difficult because of the power imbalance inherent in the client–social worker relationship. The aim of this study was to examine how the participants negotiated power relations in client jury meetings. The data consisted of four observed disability services client jury meetings. Analysis was performed using action-implicative discourse analysis, which aims to define different communicative problems, interactional strategies, and situated ideals of communicative practices. The results revealed the use of four main strategies to negotiate power relations in client jury meetings: avoiding conflicts with clients, trying to reveal injustice, taking responsibility, and widening the perspective. By studying the interactions within the disability services client juries, the methods for promoting the involvement of service users in developing social services can be improved.

Introduction

Collaboration with clients is seen as an efficient way to develop social services, but clients' experiences and ideas are still often left to the wayside when developing practical activities (Beresford & Croft, 2004). This collaboration is perceived as difficult partly because of the power imbalance inherent in the client–social worker relationship. The goals and institutional roles of clients and social service workers are guided by the power asymmetry of the relationship, which typically positions the social worker as powerful and the client as dependent (French & Swain, 2001; Uggerhøj, 2014). Sometimes, the clients' goals collide with social services organization, as clients may have expectations that the social service workers cannot fulfill, necessitating the use of authority to deny the application. Clients, on the other hand, may use power by resisting the control exerted by the social work institution. This is expressed by invoking topics or role identities that the institution prefers to avoid (Matarese & Nijnatten, 2015).

As in healthcare, service user involvement is a fundamental principle of social work values (Leung, 2011). To strengthen clients' influence and to tackle the structural power imbalance, client juries are utilized in developing their social services. Clients' experiential knowledge is vital for understanding their needs (Wilson & Beresford, 2000). The client jury is a peer-representative practice of participation consisting of social service workers and service users. Juries aim for client-oriented service development. We borrow the concept of a jury from the citizen jury because client juries conceptually resemble them, and studies or theoretical presentations of client juries in social work have not yet been published. Citizen juries empower citizens and pursue deliberative democracy (Street et al., 2014). They offer a platform for interaction and a useful mechanism through which to engage the public, as, in the

meetings, citizens may voice their informed views (Krinks et al., 2016).

This study focuses on disability services. Disability exists at the intersection of impairments as biological and physical condition and society's interpretation of that impairment (Altman, 2001). Thus, disability services can be seen in the interface of health and social services and many of the issues disabled people face require a holistic/integrated approach. In addition, both fields are traditionally characterized by the dependence of individuals in need of services and are challenged by the views of shared expertise, the empowerment of citizens, and a holistic approach to health and well-being. In Finland, municipal disability services provide client juries. Due to the meeting format, the client jury situation differs significantly from a normal encounter between a client and a social service worker. When aiming to develop a service not to focus on a specific client's situation, it is interesting to see if the acquired roles differ from normal meetings. The aim of this study is thereby to observe how power relations and acquired roles are negotiated in client–worker interactions and how they support or challenge client involvement.

In this study, power is seen as constituted in communication (Deetz & Mumby, 1990) within client–social worker interactions during social services' client jury meetings. Following the precept that power is constituted discursively, we utilize action-implicative discourse analysis (AIDA; Tracy, 1995). AIDA allows researchers to examine what kind of discourses occur in the interactions of client jury meetings and what the discursive strategies are to maintain and remodel them. Through this examination and analysis, we aim to build a grounded practical theory (GPT; Craig & Tracy, 1995) concerning the negotiation of power relations in client jury

meetings. The practical implications of developing interactions in these meetings will be discussed.

Power relations in social services

Power is a pervasive element in all forms of social interaction – especially in institutional settings such as in social work. In social services research, power relations have often been approached through the lens of institutional structures and positions and explained through the discretion of social workers (Lipsky, 1980). Street-level bureaucrats – the workers encountering the clients – wield significant power as gatekeepers (Lipsky, 1980). By applying the law, making decisions, and working in direct contact with clients, they play a crucial role in defining how the actual policy lines of social services are formulated in practice (Prior & Barnes, 2011). Due to this structural power, the client–worker relationship is often described as being dominated by the workers and dehumanizing or even abusive for the clients (see French & Swain, 2001). In contrast, the social service workers' position is contradictory; they are assumed to provide individualized services for clients' distinctive needs while their actions are simultaneously coordinated by the law and the regulations of the organization (Lipsky, 1980).

As an institutional relationship, the client–social worker relationship is asymmetrical. This asymmetry becomes visible in institutional talk in which certain actors are the objects of discussion; they risk their face (Goffman, 1955), as in individual's public self-image, by exposing their daily lives and personal backgrounds, thus becoming more vulnerable. While building a relationship requires self-disclosure (Derlega & Mathews, 2006), in the client–social worker relationship, it is not reciprocal – only one of the parties shares private information. In healthcare settings, clients sometimes struggle to achieve *interactional* control (Thompson et al., 2011), which links to active participation in the conversation. In social services, the submissive position is often dictated by status imbalances and the socially defined roles of the client and the professional (Uggerhøj, 2014). Thus, the asymmetry is reflected in both the contents and the dynamics of the interactions.

Power is neither an individual characteristic nor relationship-based; it is a structural quality of institutional life that is produced and reproduced in everyday communicative practices (Deetz & Mumby, 1990). From this perspective, power in social work should not be one person or group controlling the other but a process through which competing interests exist simultaneously and interdependently (see Baxter, 2011; Collinson, 2005). Power is extremely important in the meaning-making process, and it affects actors' ability to frame discursive practices within a system of meanings to become uniform with their own interests (Deetz & Mumby, 1990).

Furthermore, power is dialectical in nature, and control attempts always meet resistance (Collinson, 2005). For instance, when a social worker attempts to limit the available services, a client may engage in resistance by refusing to adjust to the decision. Often, it is described that clients' resistance divides clients and workers into confrontational camps (Juhila et al., 2014). Client insistence is resistance to the practitioner or the institution, which can be presented by insisting on the

client's own goals and maintaining the level of control usually expected of practitioners. Thus, power is not just something a social worker wields, leaving the client completely powerless; the client possesses power in the form of client insistence. (Matarese & Nijnatten, 2015.)

In this study, power is seen as constituted in communication (Deetz & Mumby, 1990), and it transpires in processes of influence (Collinson, 2005). Even when asymmetrical, power relationships are always bidirectional and interdependent. They are dynamic and are negotiated – both implicitly and explicitly – in social interactions among the actors. This means that the social worker is also dependent on the client, who retains some level of autonomy. The social construction of the power dynamics in client jury meetings is not purely characterized by the structural power inherent to the relationship but also by various discursive practices presented in the interaction. Within these practices, the participants are constantly struggling with meaning making and negotiating power relations through control and resistance. By analyzing how power relations are negotiated, we seek to describe the potential power imbalance and to understand how institutional roles support or hinder the possibilities for collaboration in the client jury meetings. The guiding question for this research is presented below.

RQ1: Which discursive strategies are used to negotiate power relations in client jury meetings?

The study

Case

In Finland, the health and wellbeing of people with disabilities and the protection of clients' livelihoods are the responsibilities of the Ministry of Social Affairs and Health. Various laws inform the design and provision of services. The three main principles guiding these policies comprise the rights to equality, participation, and necessary services and support. (The Ministry of Social Affairs and Health, n.d.) The aim is to support individual autonomy and the functionality of the clients through organizing and financing services, and support for everyday life. Social workers meet clients, map their needs, and provide a personal service plan for each client. They also make propositions and decisions regarding the required services, like sheltered housing, transportation services and personal assistance.

Finland has a population of 5.5 million and 125 557 of them are clients of disability services. Over 10 000 of those clients are persons with the need for special support, which means the client has difficulties in applying for and receiving the social and health services needed due to cognitive or mental disability or illness or the need for multiple support or other similar reasons, which are not related to old age. (Finnish Institute for Health and Welfare, 2020.) The assessment is based on finding out and describing functional limitations in the disabled person's own operating environment and on assessing the permanence required by the Disability Services Act. The assessment requires justification from both health and social care and the viewpoint of the client is considered. (Räty, 2010.) Disabled

people are more prone to chronic disease, for example, coronary heart disease and diabetes due to their impairments; they may be more vulnerable to certain health problems, which requires health monitoring and preventive measures. (DeJong & Basnett, 2001.) The mission of disability services is to provide services that maintain and support disabled peoples' health and functionality.

One aspiration in European social work is to increase clients' active roles in social services. Participation is supported by user involvement and the inclusion of persons at risk of being marginalized (Beresford & Croft, 2004; Matthies, 2014). Welfare services are expected to mitigate this marginalization, but extreme financial pressures simultaneously occur (Beddoe, 2017). Therefore, collaboration between social service workers and clients is crucial for service development (Beresford & Croft, 2004), but collaboration and client participation remain precarious. This may partly be due to the power relations and the ingrained roles within the institutional setting (Uggerhøj, 2014). The expected roles of 'powerful social worker' and 'dependent client' may be so conditioned that both parties reproduce them, even unconsciously.

Client juries provide possibilities for client inclusion and empowerment. They create the potential for collaboration in which clients can influence the services provided to them. However, empowerment may also be a form of political activity through which to address control rather than a means to include people with disabilities in decision making (French & Swain, 2001). Matthies (2014) stated that each attempt to enhance citizen participation could increase marginalization if this risk is not noted. Therefore, the salient question in this study is how the power relations and roles are negotiated in the interactions of the client jury and to what extent the meetings really enable service user involvement.

Data

The data was gathered by observing disability services' client jury meetings. We contacted different social and healthcare organizations in Finland asking if they had this kind of client-inclusive working group. The selected client juries focused on matters related to intellectually disabled children, and the clients were the parents or caregivers of intellectually disabled children. The children's ages varied from kindergarten to middle-aged. The jury meetings comprised round-table conversations, and the routines are not strictly ordered, as this is a new manner of working together. The organizational strategies differ depending on the city, but the aim is client-oriented service development.

Themes for discussion were decided upon together in the jury. Usually, the theme was selected before meeting, and in some meetings, an external specialist was invited. The themes considered, for example, the communication of disability services, transport services, social welfare surveillance, trusteeship, and other topical news. One of the social service workers acted as a facilitator, guiding the conversation. The jury meetings began with social service workers or the invited specialist prefacing the subject at hand. Then, the presentation varied from a couple of minutes to

one hour. In some cases, the clients interrupted the presentation, and the conversations overruled the presentation.

The data consisted of four client jury meetings: two different client juries with two meetings each, totaling 7 hours and 47 minutes and yielding 125 pages of transcribed text. In the first session, there were 10 participants: six clients (four female, two male) and four representatives of social services (three female, one male). The second meeting also comprised six clients (four female, two male) and four representatives of social services (all female). The third meeting consisted of six representatives of social services (four females, two males) and eight clients (seven female, one male), and in the fourth meeting, the same group of clients was present, with four representatives of social services participating in the conversation.

The Ethical Council of University of Jyväskylä gave approval to the research plan. The ethical principles set by the Finnish National Board of Research Integrity (National Advisory Board on Research Ethics, 2009) were observed throughout the study. The participants were provided with extensive information about the study prior to the data collection, and all participants provided written consent to the researchers to use the data for research purposes.

A grounded practical theory and action-implicative discourse analysis

This study exploits grounded practical theory (GPT; Craig & Tracy, 1995). GPT is a metatheoretical and methodological framework for developing empirically grounded, normative, theoretical reconstructions of specific communication practices. GPT emphasizes not only the important technical role of communication in practice but also its ability to present complex problems that reflect society's norms and values.

GPT focuses on three theoretical levels in which communication practices are reconstructed (Craig & Tracy, 2014). At the *technical level*, the most concrete level, a practice can be reconstructed as a selection of different communicative strategies and techniques that are repeatedly used by participants. The *problem level* refers to tensions or conflicts that can occur in the communication practice. These dilemmas affect the use of different techniques. At the *philosophical level*, the most abstract level, the practice can be reconstructed by situated ideals as philosophical positions. These situated ideals guide the choices for managing problem-level dilemmas. Situated ideals are constructed through the participants' beliefs about how they should act within a practice. (Tracy, 2005.) They can be reconstructed by analyzing the discursive strategies that participants use to manage the problem (Black & Wiederhold, 2014).

The analysis was approached in pragmatist tradition by conducting AIDA (Tracy, 1995, 2005). The goal of AIDA is to define different communicative problems, interactional strategies, and situated ideals of communicative practices. AIDA is useful for studying interactions of people belonging to different institutional categories and criticizing communicative practices in society (1995). The most effective use of AIDA is analyzing conflicting situations, and AIDA encourages analysts to focus particularly on those moments when problems are

being displayed (Tracy, 2005). With AIDA, researchers can identify discursive practices that participants use for meaning making and to negotiate their identities and relationships.

Analysis

The analysis was completed using AIDA. All recorded client jury meetings were transcribed verbatim. The data was imported into the ATLAS.ti program for further coding. Then, the data was read carefully multiple times, and discussion among the authors supported the analysis process. The first author performed the analysis and discussed the interpretations with the second author, who had the advantage of reflecting on the analysis as a service user.

AIDA begins with the unitizing and naming of a practice (Tracy, 1995). In this method, a practice can be defined as communication forms that occur in an identifiable place among specific participants (Tracy, 2005). In this study, we understood collaborative interaction in client jury meetings as a form of practice. The aim of the meetings was to discuss and develop service in collaboration with clients (in this case, the caregivers of disabled children), and the themes discussed concerned services, the rights of disabled people, the position of caregivers, and the duties of workers. Clients often expressed dissatisfaction or confusion concerning these topics. At some points during the conversations, the participants were co-operating and developing things together, but at others, they were clearly positioned as opponents.

After naming the practice, we started to analyze at the problem level, focusing on the segments that seemed the most controversial – those in which the participants showed frustration and clearly separated themselves into insensitive ‘us–them’ juxtapositions. We coded what kind of strategies were used within these controversial moments, as in which actions took the participants further away from collaboration. This was achieved by analyzing different discursive strategies and studying how the flow of the interaction changed after different responses. Discursive strategies were analyzed by carefully coding different conversational techniques used when creating, maintaining, or modifying different discourses. In addition, we analyzed moments of integration, in which the participants expressed consensus and which actions took them closer to collaboration.

Findings

According to our findings, the challenges for collaboration originate from expectations for institutionally bound roles and actual behavior. Institutionally bound roles are linked to the client–worker relationship’s power asymmetry in which the client is dependent, and the social service worker has power (Uggerhøj, 2014). The expectations foster the use of interactional strategies that seek to respond to the other party’s role and to remodel one’s own role, which affects the power relations created in the jury meeting. The findings are presented in Table 1 according to the different levels of AIDA.

Problem level: Contradiction between institutionally bound roles and behavior

The basic problem plaguing the interaction and challenging collaboration was the expectation for institutional-bound behavior. Clients expect to meet a distant and denying bureaucrat whose ideas they have to fight. They attempt to exert influence by presenting facts concerning their everyday lives and the services they use. They are also prepared to find flaws in the system and are ready to challenge social service workers’ professional knowledge expertise in contrast to the clients’ experiential expertise. Instead of collaborating, they may thereby end up negotiating whose expertise is to be trusted and trying to gain more interactional control. In contrast, social service workers expect to meet a disappointed client with unreasonable demands, which already puts them in defensive mode, trying to avoid all possible conflicts. Social service workers also try to hinder the role-based power they have. These institutional-bound expectations lead participants in roles that make collaboration difficult.

Table 1. Analysis Results.

Practice	Collaborative interaction in client jury meetings
Philosophical level	Discursive construction of power
Problem level	Contradiction between institutional-bound roles and behavior
Technical level	Strategy 1: Avoiding conflicts with the clients Strategy 2: Trying to reveal injustice Strategy 3: Taking responsibility Strategy 4: Widening the perspective

Table 2. Creation of power and collaboration through discursive strategies.

Discursive strategies	Interactional techniques	Power	Effect on collaboration
1. Avoiding conflicts with the clients (Workers)	Falling silent Dodging Using humor	Powerless social service worker	Distribution
2. Trying to reveal injustice (Clients)	Questioning Emphasizing experiential expertise	Powerful client	Distribution
3. Taking responsibility (Workers)	Being responsive Being supportive	Shared interactional control	Integration
4. Widening the perspective (Clients)	Problem solving Sense-making	Shared interactional control	Integration

Technical level: Discursive strategies to negotiate power relations

The power relations are negotiated through the use of four main strategies: (1) avoiding conflicts with the clients, (2) trying to reveal injustice, (3) taking responsibility, and (4) widening the perspective. Table 2 describes what kind of interactional techniques were used in different discursive strategies. Social service workers' usage of *avoiding conflicts with clients* mainly included techniques such as falling silent, dodging, and using humor. The clients' strategy of *trying to reveal injustice* consisted of techniques such as questioning and emphasizing experiential expertise. Social service workers' strategy of *taking responsibility* built on social service workers' active, answerable, and supporting role, whereas *widening the perspective* involved techniques such as problem solving and sense-making, in which clients did not just live through their own experiences but could take a wider, developmental approach to the conversation.

Strategies reinforcing distribution

These strategies reinforced the distribution and shifted the balance of power relations, which produced challenges for collaboration creating moments of distribution (referring to the distributive interests and competition). In the conversations, clients exposed how the societal system constricts the everyday life of disabled people and their caregivers and how they felt they were missing out on information, services, and aid that belong to them. Social service workers did not accept the critique; instead, they dodged these themes, leaving clients to discuss them with each other. The conversation did not proceed, and shared understanding was not reached.

Social service workers' strategy: Avoiding conflicts with the clients. The strategy of avoiding conflicts with the clients consisted of techniques such as falling silent, dodging, and using humor. Silence was shown by the absence of the worker's voice in the conversation. In many situations, the workers let the clients discuss things troubling them. The clients had a large amount of time to bring up bad experiences and ponder how some services should work. By doing this without the worker interrupting them, the clients became carried away, discussing things by themselves even though the workers could have given them an answer or explained how something should work. The disagreements and attempts to influence shifted from the client-worker relationship among the clients, and they ended up arguing, as in the example below. Before the following excerpt, they were discussing information that was mainly found on the city's website. In the excerpts the participants are coded C: Client, W: Worker and F: Facilitator.

- C10: But what if we do not have internet?
 C15: Surely, it would be in some magazine.
 C10: So, in which magazine?
 C15: Well, for example, some [C14: That is just the problem: that we do not get the information.] X (magazine name), I say we have those social service magazines. These that city is distributing and then it has probably been in -

- C10: [No we do not have [C14: We do not.]
 C15: Yes, we have.
 C14: Your child is still living at home, ours don't.
 C15: Yes.
 C10: The information does not reach us.
 C15: Well, I can't do anything for that [C10: Yes, but ...] if the magazine is not distributed to you, but not the whole life -
 C11: [Well, we didn't even ask from you.
 C15: Well, I am glad you did not.
 C10: Yes, the city is here to answer our questions.

Here, the clients were pondering together where they could find the information in question. The quarreling ended with them noticing that the answers should come from the social service workers, who had remained silent throughout the entire conversation, although they were all sitting around the same table.

Next, dodging could be divided into not giving straight answers or guiding the conversation elsewhere. In some cases, the workers were more active, but they did not necessarily answer the questions directly, the worker acknowledged the predicament and promised to take the feedback further, but did not give any reason for the current situation. In the example below, the worker does not respond to the client's provocative claim regarding the lack of planning but instead presents the original material she planned to present. Thus, the worker bypasses the client's comment and keeps going.

- C8: Well, all right. Anyway, we know that this is difficult. Surely you in the disability services know how many, or is it that you just live in hope that you know how many intellectually disabled children are graduating and you just live in hope and wish that they get in to some school? Although we know that they won't because they do not have enough credits. Then we have, in the autumn, this bunch (of disabled children that do not have opportunity to go to school).
 W2: This is something that Worker X (another social service worker) gave, because she could not make it here, that in the spring we have ... (starts explaining a different thing while not answering the client's question).

In some cases, the conversation was guided in other directions, and questions posed were left unanswered, like in the example below concerning a question about the rules of the transportation service.

- C9: [And what if there is a combination restriction?
 W10: Well, hm, anyway there is, although you have the restriction, the order time stays. Just for everybody to go through the same procedure.
 C9: Could it be changed?
 F3: Client 15 had something. (Gives the floor to C15, and C9's question is left unanswered.)

In this example, the conversation is guided elsewhere by giving the floor to another participant. This kind of dodging happened multiple times, and the questions were left unanswered. In some cases, when persistent enough, the client

received an answer after all. In these cases, the answer was not always pleasant; thereby, by guiding the conversation elsewhere, the workers were trying to avoid conflict.

Humor was also used to dodge questions. In the example below, humor via laughter was used to deflect the client's issue, but in the end, the liability is pointed elsewhere.

W7: Yes, you can apply. Just send (laughing) the application.

C9: Does it also get approved? (amused)

W7: Well, I am not the decision maker. [C14: At least via administrative court, it has been possible.] A social worker decides it individually and checks the client's situation.

Within these strategies, social service workers are represented as powerless, which creates a contradiction with the set institutional role and does not support developmental aims.

Clients' strategy: Trying to reveal injustice. The most common strategy clients used during the conversations was trying to reveal injustice – or actions through which clients pointed out flaws and shortcomings in the services. The strategy was divided into techniques of challenging and emphasizing experiential expertise. The technique of challenging concerns the clients' marginal position; they must challenge the ruling system to secure the service that belongs to them. They aim to influence the system by adding knowledge and understanding of the reality in which they live.

When challenging and emphasizing experiential expertise, the clients took advantage of a situation in which their voices could be heard. The ultimate purpose of these techniques was to set the record straight and to increase workers' understanding of the clients' reality. Challenging was manifested in interrupting workers' presentations and pointing out the flaws in their service and plans. In the excerpt below, the social service workers tried to explain how they planned to compile their bulletin, but the clients interrupted the social service worker instead of listening to what the social service worker has to say.

W7: Yes, and as we said in our bulletin ... it has been timetabled already. In autumn comes this summary, where we have these stakeholder bulletins, and we try to get it as wide as–

C11: [Mhm, what about the summer times?

C12: How you are going to tell them?

F3: Well, hmm, summer times were in the newsletter, broader notice than before, based on the feedback, and the service hours are also on the internet, and we tend to inform of them in social media later.

C12: There should have been a letter.

When emphasizing experiential expertise, the clients strongly presented their own opinions and experiences. They tried to prove to the workers that they knew which kind of actions function effectively and which kinds do not because they are the ones living the life. When emphasizing their own expertise,

they shared their own experiences, trying to demonstrate how the service works in real life. The experiences were expressed through emotional appeals. They also used phrases that made it clear that they were expressing their own opinions and how they felt in those situations.

Within these strategies, the representation of the client was more powerful than typical. However, although clients seemed to gain more interactional power, their actions caused the social service workers to recede. That combination created challenges for collaboration, and does not create power to affect services.

Strategies supporting integration

The usage of these strategies created shared interactional control, which supported collaboration by creating moments of integration (referring to shared interests and collaboration), in which the participants of the jury reached a mutual understanding and the aims were shared and integrated. Clients were ready to negotiate and develop, as they did not have to waste their time in the client jury trying to convince the workers of the flaws in the system. Instead, the participants agreed on the current situation and had a basis from which to move forward and find better solutions for the future. Furthermore, the social service workers did not dodge their responsibilities or the critique but responsively took part in the conversation and tried to advance the development of the matters at hand.

Social service workers' strategy: Taking responsibility. In taking responsibility, we mean a more active response from the social service workers. This strategy consisted of techniques such as being responsive and supportive. By being responsive as social service workers and answering clients spontaneously (compared to, for example, dodging), they took a stand on the shortcomings and flaws of the services and were ready to explain and justify decisions made. They did not provide indirect answers but truthfully answered the clients' demands and reasoning. In the example here, the social service worker did not dodge the possible conflict-sensitive matter but admitted to the client that the city was unwilling to invest in the service the client desires.

C3: Yes, but they cost (response to worker's explanation of sports possibilities) -

W2: [But we all have to pay for sports.

C3: Yes, but not in Espoo, and I think that those 67-year-olds (who get sports possibilities for free) are much wealthier, and could pay, compared to our intellectually disabled.

W2: Of course, it depends on the aim and how the city sees it. However, it is a normal principle that we all pay when using sports services and others, when we use the bus, etc. Intellectual disability is not a reason to get it for free. But of course, the system has to –

C3: [But it could be a reason. It is possible, it depends on the city's viewpoint.

W2: Well, that is what I said: it depends on the aim.

Thereby, the social service worker invoked parity, according to which everybody pays for exercise services, and stated that intellectual disability is not a reason to get special treatment in this area. If the city were to grant this kind of service, it would be extra and based on good will.

As mentioned above, silence and passiveness were common among workers. Nevertheless, there were also moments in which workers offered to explain the situation unprompted. In the next example, Worker 5 spoke up and was willing to sort out the situation.

C4: But are they coming here? Because that is one thing, I am wondering: what was this decision anyway? That here in the city, great place, the school places are taking them and moving them somewhere in the middle of the forest. Who wants to send their 16-year-old, intellectually disabled child into a forest when I am not sending my healthy 16-year-old child 50 kilometers away for school? I do not understand this, and it feels like back and forth, that first we do this and then we turn it around, half a year this and half a year that.

F1: I cannot say. I have not been in touch with that school.

W5: I can explain this. (Continues by explaining the situation)

In some cases, social service workers' active participation required another worker to encourage them. This excerpt below originates from the dialogue, which started with clients accusing workers of purposefully trying to delay the clientship to save money. The worker honestly admits that clientships are sometimes delayed but that it is truly based on the rush and the large number of clients. After the concession, the clients expressed understanding of the situation.

C9: It saves a lot if they can postpone the clientship for a year, two, or five. In addition, I have felt that the city does it on purpose. The less contacts for potential clients – more savings.

C12: It is only saving regarding the disabled child [C9: Short-sighted.], but not regarding the parents.

(Clients discussing together.)

F3: Well, [name of the worker], is it likely that the clientship is aimed to be postponed?

W7: Well, I would say that it is not on purpose, that I do not want to believe it. But it could be the work pressures which postpone it.

C12: Yeah, no, we don't believe that either – that it's intentional – but it's just probably because of the work pressure [FM5: Mm, yeah.] what you have there, so that it isn't easy.

C11: Yes.

C9: My experience is twenty years' from now (the experience of delaying the clientship) so I don't know.

[-]

C9: Don't, like, take the blame for yourselves.

Responding to the clients' accusations required the courage to face the facts, which is known to be unpleasant for clients. Telling the facts may sometimes appear harsh, but it actually

moves the conversation forward and does not leave empty space, which gives the opportunity for the situation to escalate, setting the stage for bad experiences and for the dialogue to stray from the original theme. In the next excerpt, the social service worker did not try to avoid the possible conflict but stood behind their systems' idea of the outdoor activities for clients living in sheltered housing.

C7: Yes, we hear that, in four years, they have not gotten out. Even animals have rights.

W1: In X, we investigated outdoor activities; once a week, everyone who wants and is able gets out.

(Whispers: once a week.)

C7: [I would freak out, if only once in a week.

W1: Yes, but we have to consider that they are sleeping in beds and do not have functioning legs.

C7: Well, yes, but if you are otherwise healthy, you can take them out with a wheelchair. Of course, not if the condition prevents.

W1: There seem to be relatives, who take them to market and running errands, but it cannot be only sheltered housing's duty. Even a housing this big (refers to sheltered housing X) takes them out this often.

Social service workers also expressed support and appreciation for the clients. They pointed out the essential knowledge that clients possess and how their opinions are needed and highly valued. They also showed that they were aware of the flaws in the system and society, which complicate the clients' ability to influence on the services.

Clients' strategy: Widening the perspective. Widening the perspective consisted of techniques such as problem solving and sense-making. In the problem-solving technique, clients shaped their doubts in a polite way, and the tone of the question was not confrontational or negative. They used straightforward questions to learn more about unclear matters and handled them with a problem-solving perspective rather than in a pessimistic or cynical attitude. The goal of this strategy was not to increase workers' understanding of their own situation but to dispel their own uncertainty and develop the service further instead.

C6: Could you explain a bit what is meant by this structural staffing, staffing error, what was it on the slide?

W1: Well, at the end of the year, we have this midweek holiday. In December, during Christmas, we have three of them. (Continues explaining.)

When the clients straightforwardly asked something instead of trying to question the services, the social service workers tended to be more active and answer thoroughly. This approach seems to be more fruitful in furthering the conversation toward finding the developmental points in the services. The clients also displayed an understanding of the workload and pressures the workers face. They demonstrated that they realized the city's budget could not cover everything they would like, which shows that they could comprehend the system in its totality and not just according to their personal needs.

Philosophical level: Discursive construction of power

The power relations are negotiated in the client jury's conversations; that is, power is discursively constructed in the interaction. In the client jury, the negotiation of power relations crystallizes how meanings are negotiated – in other words, which discourses are in power and which discourses are marginalized or absent. These meanings, which emphasize the social worker's role as a controller and relegate disabled people to a subordinate position, presumably arise from experiences of societal marginalization; experiences of bad and unfair service, discrimination, and lack of understanding produce marginalization. These experiences of marginalization, in which the social service workers are seen to be in situational control, manifest in the client jury conversations through clients seeking interactional control. The clients tried to influence social service workers by explaining the reality in which the clients live by challenging the services and demonstrating how the services work in practice. In so doing, they attempted to usurp the control of the social service workers.

Situated ideals. Situated ideals comprise participants' ideals of how they ought to act within the practice (Tracy, 1995). Based on the strategies used, clients' situated ideals could include acting as advocates for the rights of disabled people, whereby they aim for disabled people to be heard and for their reality to become accepted. If they presupposed that this situated ideal may be hard to reach, they offered challenging strategies to influence workers and fight their way toward comprehension. The social service workers, on the other hand, wanted to actualize their professional behavior, which they did by listening, avoiding being provoked.

In terms of the client jury's objectives, the espoused ideals of the participants could be influencing, co-operating, and/or developing services. Nevertheless, it seems that the asymmetry of the power relationship and how the roles of the participants were experienced hindered collaboration. Moreover, mitigating the asymmetry, social service workers tried to avoid conflicts through withdrawing from their expected roles as powerful bureaucrats; instead, clients aimed for interactional control by challenging the social service workers' professionalism. However, these actions did not support the jury's developmental aim.

Discussion

Our findings describe how power relations are negotiated during client jury meetings in the interactions through four different strategies, which outline the mismatch of institutional-bound roles and actual behavior. Discursive strategies (see Table 2) used that reinforced the asymmetry of power and distribution included avoiding conflicts with the clients (workers) and trying to reveal injustice (clients). Further, the strategies employed that enforced shared power and integration comprised taking responsibility (workers) and widening the perspective (clients). Therefore, we suggest a GPT in which power relations are also negotiated in the actual interaction through these different discursive strategies.

Power and power asymmetry are natural parts of the client-worker relationship in social services, and power relations have often been approached through the lenses of

institutional structures and positions (Lipsky, 1980). In our study, the context of the relationship and the asymmetry of the relationship build a framework in which the social workers are in control and the clients attempt to resist their control by pursuing interactional control in client jury meetings. Uggerhøj (2014) stated that power relation roles, in which the social service worker is powerful and the client is dependent, are so strong that participants possess and support them even unconsciously, and clients may naturally fall into a submissive role.

Our findings show that this power relation-related dependent role leads the participant trying to deny these roles. The clients strive to move away from this submissive role by pursuing more interactional control, relegating the social service workers to the listening role. In previous research (e.g., Matarese & Nijnatten, 2015), social service workers' power has been shown to be manifested through deciding on the number of questions, initiating topics, and guiding or controlling the discussion. However, in our data, it was the clients who spoke more than the workers, asking many questions, interrupting workers, challenging them, and, in some cases, accusing them. Thus, the clients seemed to take a more powerful position. In addition, the clients emphasized their roles as mothers and fathers instead of just clients, which are identities outside of the institutional setting (Matarese & Nijnatten, 2015). However, this makes it more difficult to see the discussed themes according to merit.

Usually, asymmetrical self-disclosure is seen as supporting a social worker's power; for instance, in terms of politeness, the object of the talk is in a vulnerable position, risking face (Goffman, 1955). In client jury meetings, this viewpoint positions social workers in a less powerful role, since in this context social service workers may withdraw from their roles by dodging and falling silent, almost fearing to exert the power that belongs to their job (cf. Broer et al., 2012). Moreover, clients expect that social service workers have the power to be influential (to help or deny the help), and when workers dodge the power, they also deny their expected role as a potential helper. By taking responsibility, the social service workers validate the institutional role the clients expect.

This research contributes to power relation research in the fields of communication and social services. It describes the dialectics of power relations, which emerge from interactional control, and the strategies used in negotiation. The balance of the interactional control is crucial for successful collaboration; it should not be centered on the social worker or the client. Instead, the control should be shared. In other healthcare settings, shared control has shown positive outcomes. For example, in patient-centered communication (Epstein et al., 2005) and shared decision making, the shared mind is highlighted as an important control concern (Epstein & Peter, 2009). Additionally, the chosen analysis method brings a different viewpoint to conversation analysis research. AIDA proved very suitable for this topic because its primary focus is seeking and describing challenges and discomforts in the interaction (Tracy, 1995).

Limitations

This study supported that communication studies have much to offer to power research in social service work. Reflecting on

Tracy's (2010) criteria for qualitative research, we consider that this study makes a significant theoretical contribution by showing how power relations are constructed in communication, bringing communication studies to the field of social services, and vice versa. Furthermore, all efforts made to promote the inclusion of disabled clients are important.

Naturally occurring data is simultaneously this study's strength and weakness. Client jury meetings create naturalistic data of what happens when the worker and the client interact with each other. However, the presence of researchers and audio-recorders may have influenced the jury's conversations. We attempted to strengthen credibility (Tracy, 2010) by presenting multiple excerpts from the transcribed data. We noticed that the data was heterogeneous, as client juries are a new form of interaction, and each jury functions in its own way. To improve sincerity (Tracy, 2010), the transparency of the research is emphasized by a precise description of how the analysis was conducted. The challenge was that the communication strategies and AIDA in general assume that actors deliberately choose to use the strategies in question but observational data alone cannot be used to confirm this.

We recommend further study of the situated ideals. To fully reveal the situated ideals of the parties, it would be necessary to conduct an interview concerning how they ought to act within this practice. It is also important to learn if the strategies found in this study are also visible in interactions within which social workers meet their clients one-on-one.

Practical implications

Client juries are platforms for interactions between clients and social service workers. They create a significant arena for inclusion, but poorly organized meetings can strengthen otherness. Our findings demonstrate that clients seem to acquire interactional control in client jury meetings, but the power is only valid in the interaction itself; therefore, we do not know whether participating in the jury will actually make any difference in the current services discussed. Furthermore, there is always a concern regarding whether the jury's genuine aim was to find solutions together or just to create pseudo-integration (see French & Swain, 2001). To truly include clients in developing services, they should cover themes for which the potential to exert influence is real. This demands that the aim for inclusion be integrated into the whole organization and not just within a small group of workers.

For the client jury to be successful, all participants should be introduced to the functions of the jury, and they should reach consensus on the aims and activities of these meetings. Participants' interests ought to be exposed to successfully integrate them. For clients, the client jury appears to be a good arena of influence in which they can share their opinions face-to-face with the workers. It is truly important to give a voice to the clients, but the workers should also be more responsive, and the discussion should be led by the workers or by an independent facilitator to keep the conversation on track. The facilitator should also be trained for the task. In this situation, the topics covered should remain ones that can be

answered by those in the jury, and the discussions' priorities should not be sidetracked. The formation of the client jury should also be considered thematically to answer the questions as comprehensively as possible. This type of orderliness encourages the jury to be more than just a feedback channel.

On the relational side, it is important for both groups to show understanding of the other's situation. Demonstrating support and expressing it aloud helps to keep the discussion neutral and negotiation focused. If one side feels that the other does not understand it, the tone quickly becomes offensive; compelling the other side to dodge, and the discussion never makes progress. The key to this is the active involvement of the workers in leading the discussion, providing emotional support and participating in the discussion. Increasing and maintaining understanding is at the heart of collaboration. Thus, the management of the discussion keeps the focus on relevant themes, the demonstration of emotional support makes the party easily approachable and active, and the informative excerpts from the conversation reduce the uncertainty of the other party. Whether there is a chosen facilitator for the jury, all the participating workers should learn to manage their emotions to be responsive to the proposed critiques instead of dodging criticism for fear of conflict.

Conclusion

According to this study, the client-worker power relation is a dialectical one that is negotiated within actual interaction. According to our findings, the balance of interactional control is crucial for successful collaboration among clients and workers. Furthermore, studying interaction in social services is important because all the meanings related to the client-worker relationship are created and renegotiated in interaction. Therefore, we must realize the importance of client encounters and service user involvement in social services. The findings are also applicable to other health and social services workgroups consisting of professionals and service users who tackle the reconciliation of subjective health, well-being, and institutional rules.

Acknowledgments

The authors want to thank Doctoral Student Sari Rajamäki for her kind help in data collection.

Authors' note

We confirm that this is an original manuscript. It has not been published before, and it is not currently being considered for publication elsewhere. We declare no conflicts of interest. All authors approved the manuscript.

References

- Altman, B. M. (2001). Disability definitions, models, classification schemes, and applications. In G. L. Albrecht, K. D. Seelman, & M. Bury (Eds.), *Handbook of disability studies* (pp. 97–122). Sage.
- Baxter, L. A. (2011). *Voicing relationships: A dialogic perspective*. Sage.

- Beddoe, L. (2017). Field, capital and professional identity: Social work in health care. In S. Webb (Ed.), *Professional identity in social work* (pp. 122–135). Routledge.
- Beresford, P., & Croft, S. (2004). Service users and practitioners united: The key component for social work reform. *British Journal of Social Work*, 35(1), 53–68. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bch005>
- Black, L., & Wiederhold, A. (2014). Discursive strategies of civil disagreement in public dialogue groups. *Journal of Applied Communication Research*, 42(3), 285–306. <https://doi.org/10.1080/00909882.2014.911938>
- Broer, T., Nieboer, A. P., & Bal, R. (2012). Mutual powerlessness in client participation practices in mental health care. *Health Expectations*, 17(2), 208–219. <https://doi.org/10.1111/j.1369-7625.2011.00748.x>
- Collinson, D. (2005). Dialectics of leadership. *Human Relations*, 58(11), 1419–1442. <https://doi.org/10.1177/0018726705060902>
- Craig, R. T., & Tracy, K. (1995). Grounded practical theory: The case of intellectual discussion. *Communication Theory*, 5(3), 248–272. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.1995.tb00108.x>
- Craig, R. T., & Tracy, K. (2014). Building grounded practical theory in applied communication research: Introduction to the special issue. *Journal of Applied Communication Research*, 42(3), 229–243. <https://doi.org/10.1080/00909882.2014.916410>
- Deetz, S., & Mumby, D. (1990). Power, discourse, and the workplace: Reclaiming the critical tradition. *Annals of the International Communication Association*, 13(1), 18–47. <https://doi.org/10.1080/23808985.1990.11678743>
- DeJong, G., & Basnett, I. (2001). Disability and health policy: The role of markets in the delivery of health services. In G. L. Albrecht, K. D. Seelman, & M. Bury (Eds.), *Handbook of disability studies* (pp. 610–632). Sage.
- Derlega, G. K., & Mathews, V. J. (2006). Self-disclosure in personal relationships. In A. L. Vangelisti & D. Perlman (Eds.), *The Cambridge handbook of personal relationships* (pp. 409–427). Cambridge University Press.
- Epstein, R. M., Franks, O., Shields, C. G., Melkdrum, S. C., Miller, K. N., Campbell, T. L., & Fiscella, K. (2005). Patient-centered communication and diagnostic testing. *Annals of Family Medicine*, 3(5), 415–421. <https://doi.org/10.1370/afm.348>
- Epstein, R. M., & Peter, E. (2009). Beyond information: Exploring patients' preferences. *JAMA*, 302(2), 195–197. <https://doi.org/10.1001/jama.2009.984>
- Finnish Institute for Health and Welfare (2020). *Vammaispalvelut 2019: Kuntakyselyn osaraportti [Disability Services 2019: Partial report of the municipal survey]*. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140576/Tr37_20.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- French, S., & Swain, I. (2001). The relationship between disabled people and health and welfare professionals. In G. L. Albrecht, K. Seelman, & M. Bury (Eds.), *Handbook of disability studies* (pp. 734–753). Sage.
- Goffman, E. (1955). On face-work. *Psychiatry*, 18(3), 213–231. <https://doi.org/10.1080/00332747.1955.11023008>
- Juhila, K., Caswel, D., & Raitakari, S. (2014). Resistance. In C. Hall, K. Juhila, M. Matarese, & C. V. Nijnatten (Eds.), *Analysing social work communication: Discourse in practice* (pp. 117–135). Routledge.
- Krinks, R., Kendal, E., Whitty, J. A., & Scuffham, P. A. (2016). Do consumer voices in health-care citizens' juries matter? *Health Expect*, 19(5), 1015–1022. <https://doi.org/10.1111/hex.12397>
- Leung, T. T. F. (2011). Client participation in managing social work service—An unfinished quest. *Social Work*, 56(1), 43–52. <https://doi.org/10.1093/sw/56.1.43>
- Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. Russell Sage Foundation.
- Matarese, M. T., & Nijnatten, C. (2015). Making a case for client insistence in social work interaction. *Discourse Processes*, 52(8), 670–688. <https://doi.org/10.1080/0163853X.2014.979974>
- Matthies, A.-L. (2014). How participation, marginalization and welfare services are connected. In A. L. Matthies & L. Uggerhøj (Eds.), *Participation, marginalisation and welfare services: Concepts, politics and practices across European countries* (pp. 3–18). Ashgate.
- The Ministry of Social Affairs and Health (n.d.). *Services and support for people with disabilities*. <https://stm.fi/en/disability-services>
- National Advisory Board on Research Ethics (2009). *Ethical principles of research in the humanities and social and behavioural sciences and proposals for ethical review*. http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/ethical_principles.pdf
- Prior, D., & Barnes, M. (2011). Subverting social policy on the front line: Agencies of resistance in the delivery of services. *Social Policy and Administration*, 45(3), 264–279. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9515.2011.00768.x>
- Räty, T. (2010). *Vammaispalvelut: Vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö. [Disability services: Disability services' application policy]*. Kynnys ry.
- Street, J., Duszynski, K., Krawczyk, S., & Braunack-Mayer, A. (2014). The use of citizens' juries in health policy decision-making: A systematic review. *Social Science & Medicine*, 109(May), 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2014.03.005>
- Thompson, T. L., Robinson, J. D., & Brashers, D. E. (2011). Interpersonal communication and health care. In J. A. Daly & M. L. Knapp (Eds.), *The Sage handbook of interpersonal communication* (4th ed., pp. 633–678). Sage.
- Tracy, K. (1995). Action-implicative discourse analysis. *Journal of Language and Social Psychology*, 14(1–2), 195–215. <https://doi.org/10.1177/0261927X95141011>
- Tracy, K. (2005). Reconstructing communicative practices: Action-implicative discourse analysis. In K. L. Fitch & R. E. Sanders (Eds.), *Handbook of language and social interaction* (pp. 301–319). Lawrence Erlbaum Associates.
- Tracy, S. J. (2010). Qualitative quality: Eight “big-tent” criteria for excellent qualitative research. *Qualitative Inquiry*, 16(10), 837–851. <https://doi.org/10.1177/1077800410383121>
- Uggerhøj, L. (2014). The powerful meeting between social workers and service users: Needs, barriers, possibilities in participation processes in agency settings. In A. L. Matthies & L. Uggerhøj (Eds.), *Participation, marginalisation and welfare services: Concepts, politics and practices across European countries* (pp. 201–2018). Ashgate.
- Wilson, A. P., & Beresford, P. (2000). “Anti-oppressive practice”: Emancipation or appropriation? *The British Journal of Social Work*, 30(5), 553–573. <https://doi.org/10.1093/bjsw/30.5.553>



IV

"BETWEEN A ROCK AND A HARD PLACE": CHALLENGING ENCOUNTERS BETWEEN CLIENT AND SOCIAL SERVICES WORKER IN DISABILITY SERVICES

by

Nykänen, H.

Manuscript in review.

Request a copy from author.