

”Ja älä käsitä väärin, et en mää yritä sua painostaa sinne”

Puhekäytännöt Mobile-tukiaseman kriisikeskusteluissa

**Jyväskylän yliopisto
Psykologian laitos
Pro gradu -tutkielma
Sari Pesälä
Syksy 1998**

”Ja älä käsitä väärin, et en mää yritä sua painostaa sinne” Puhikäytännöt Mobile-tukiaseman kriisikeskusteluissa

Tekijä: Sari Pesälä
Ohjaaja: Jarl Wahlström
Jyväskylän yliopisto
Psykologian laitos
Syyskuu 1998
46 sivua

TIIVISTELMÄ

Mobile-tukiasemilla annetaan counselling-tyyppistä neuvontaa. Mobileen voi mennä aina ikään ja ongelmaan katsomatta. Tämän pro gradu -tutkielman tarkoituksena oli selvittää kriisikeskusteluissa annettavan neuvonnan keinoja ja puhikäytäntöjä sekä keskustelujen kulkua. Tutkimuksessa tarkasteltiin miten neuvontaa annettaessa säädellään asiakkaan subjektiivista ja toimijuutta. Tutkimuksen aineisto koostui viidestä Mobilessa käydystä kriisikeskustelusta, jotka koskivat asiakkaiden elämänkriisejä. Keskusteluista kaksi oli perheväkivaltaprojektiin liittyviä väkivallan uhriksi joutuneen nuoren perheenäidin yksilökeskusteluja toiselta ja neljänneltä tapaamiskerralta. Keskusteluissa oli mukana sama naistyöntekijä. Kolme muuta keskustelua olivat asiakkaiden ensikäyntejä Mobilessa asiansa kanssa. Noin 35-vuotiaan miesasiakkaan kanssa keskusteli kaksi naistyöntekijää miehen alkoholismista ja perhetilanteesta. Neljäs keskustelu oli noin 50-vuotiaan miehen itsemurhayrityksen jälkeinen selvittelykeskustelu hänen vaimonsa ja miestyöntekijän kanssa. Viidennessä keskustelussa myös noin 50-vuotias mies oli haikunut Mobileen itsetuhoisten ajatustensa vuoksi, joita hän selvitteli kahden naistyöntekijän kanssa. Keskustelut nauhoitettiin c-kasetille, josta ne transkriboitiin. Tutkimusmenetelmänä käytettiin diskurssianalyysia. Keskusteluja tarkasteltiin asiakkaiden ja työntekijöiden välisenä vuorovaikutuksena. Tutkimuksessa tarkasteltiin erilaisia keskustelullisia asetelmia eli positiokombinaatioita sekä sitä, miten asiakkaat ja työntekijät positioituvat keskusteluissa. Neuvontaa annettiin hienovaraisesta neuvonnasta suoraan asiakkaan toimijuuteen ja subjektiivuuteen puuttuen. Työntekijät antoivat asiantuntijoina tietoa ja oikeuttivat avun hakemisen ja intervention asiakkaalle. Neuvonnan keinoina olivat osoittavat kysymykset, tilanteen realisointi ja vaihe vaiheelta asian kanssa eteneminen. Asiakkaan tilanteelle pyrittiin löytämään jokin suunta, jota kohti edettiin. Keinoina käytettiin erilaisia tarjouksia toimijuudelle, asiakkaan vastuuttamista tilanteestaan sekä suoria tulkintoja asiakkaan kertomasta ja elämäntilanteesta. Neuvonnassa käytettiin keinoja asiakkaan sitouttamiseksi jatkohoitoon ja tukeen ja Mobilen periaatteilla ja konkreettisilla auttamiskäytännöillä käytiin kauppaa jatkoon sitoutumisen ehtona. Asiakkaan subjektiivuutta säädeltiin myös voimakkailla mielikuvilla asiakkaan elämästä sekä konkreettisilla elämäntapaehdotuksilla. Kriisikeskusteluja vietiin eteenpäin niin, että asiakkaan tilanteen hahmotettuaan työntekijät päättivät mihin suuntaan lähtevät keskustelua viemään ja rajasivat keskustelua valitsemaansa agendaan. Mobilen periaate ”ei hoitava taho, vaan ensiavunantaja” näkyi auttamiskeskusteluissa siten, että niissä yritettiin löytää asiakkaalle sopiva jatkohoitoa paikka asioidensa laajempaan selvittelyyn.

Avainsanat: Mobile-tukiasema, kriisikeskustelu, neuvonta, subjektiivuus, diskurssianalyysi

JOHDANTO

Mobile tarkoittaa liikkuvista osista muodostuvaa muotoaan muuttavaa ikkunakoristetta. Liikkuvuudella halutaan kuvata Mobile-tukiasemien toimintaa. Tukiasemat ovat aina auki ja liikkeellä ihmisen auttamiseksi (Saarinen, 1995). Tukiasema ei käännytä ketään pois, eikä mikään ongelma ole liian vähäpätöinen selvitettäväksi. Mobilessa apua hakevan ihmisarvoa kunnioitetaan ja hänen voimavarojaan ja selviytymiskeinojaan tuetaan. Counselling-tyyppisenä neuvontana mobilelainen auttaminen pyrkii eroamaan perinteisistä auttamistahoista tarjoten vaihtoehtoja ja niitä tukevaa auttamista. Työote on arkipäiväinen, eikä se sisällä teoreettisia suuntauksia. Ihmisen auttaminen on pääasia, joten työhön sisältyy vähän reunaehtoja. Mobilelaisen neuvonnan diskurssianalyttinen tutkiminen on perusteltua perinteisten auttamistahojen tutkimisen rinnalla. Arkipäivän ammatillisten vuorovaikutustilanteiden diskursiivinen tarkastelu tuo esiin tilanteisiin sisältyviä säännönmukaisuuksia ja tilanteiden rakentumista kielen ja vuorovaikutuksen tasolla.

Sosiaalinen konstruktionismi ja diskurssianalyysi postmoderneina lähestymistapoina näkevät yksilön persoonallisen toiminnan muodostuvan niissä keskustelukäytännöissä, jotka yksilöt keskenään toteuttavat (Wahlström, 1992). Sosiaalisen konstruktionismin näkökulmasta psyykkisyyden tärkeä ilmentymä on puhe (Harré, 1986). Harrén mukaan monet käyttäytymismuodot ovat pikemminkin palautettavissa sosiaaliseen järjestykseen kuin yksilöllisiin ominaisuuksiin. Diskurssianalyysi on sosiaalipsykologinen lähestymistapa, joka tutkii kielenkäyttöä sen kaikessa moninaisuudessa (Suoranta, 1991). Diskurssianalyysin konstruktivisen kielikäsitteilyn mukaan kieli ei ainoastaan kuvaa todellisuutta vaan kielellisillä ilmaisuilla myös tuotetaan todellisuuden asian tiloja.

Sosiaalisten ongelmien määrittäminen määrittää samalla asiakasta, rakentaa asiakkuutta (Jokinen, Juhila & Pösö, 1995). ”*Asiakkuuden edellytykset täyttyvät, kun yksilö tai ryhmä tulee määritellyksi johonkin sosiaaliset ongelmat -kategoriaan ja kun tämän sosiaalisen ongelman hoidon katsotaan vaativan väliintuloa tai kun sen poistamiseksi nähdään olevan mahdollista suorittaa joitakin toimenpiteitä*” (Jokinen ym., 1995, 19). Payne (1991) kutsuu tätä tieksi asiakkuuteen.

Jokinen (1995) tarkastelee asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta ja sitä, kuinka he keskustellessaan asiakkaan ongelmista rakentavat asiakkaalle erilaisia identiteettejä ja luovat edellytyksiä sosiaalihuollollisten organisaatioiden asiakkuudelle. Sosiaalisen konstruktionismin mukaan identiteetti ei synny sisältäpäin vaan vuorovaikutuksessa muiden kanssa (Burr, 1995). Useat diskurssit muovaavat koko ajan ihmisen identiteettiä ja niillä on vaikutusta siihen mitä hän voi tehdä ja mitä hänen pitäisi tehdä. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen keskustelu on institutionaalista vuorovaikutusta, joka asettaa tietyt institutionaaliset identiteetit toimijoille (Jokinen, 1995). Identiteetteihin voi liittyä erilaisia oikeuksia ja velvollisuuksia ja niiden kautta voidaan tarkastella myös asiakkaan ja työntekijän välisiä valtasuhteita.

Pohjolan (1993) mielestä 'asiakas' käsite sisältää objektoivia ja alistavia piirteitä ja sen käyttö tuottaa automaattisesti arvositoumuksia, jotka vaikuttavat toimintaan. Asiakas ymmärretään helposti yleistettynä olentona, vaikka asiakkaat ovat erilaisia. Särkelän (1994) mukaan asiakas voidaan nähdä myös aina subjektina ja samalla ei-subjektina. Hän on subjekti siellä mistä hän on tulossa ja missä hän nyt on, mutta ei vielä siellä minne hän on pyrkimässä. Kuntoutuksen tehtävä on luoda toimintaedellytyksiä uudelle subjektivoitumiselle sellaisiin toimintoihin, joihin asiakasta kuntoutetaan. Sosiaalitoimea tutkittaessa on keskusteltu myös vallankäytön ja sosiaalisen kontrollin roolista arkipäivän työtilanteissa (Nuolijärvi, 1990a). Kontrolli pyrkii epätoivottavan käyttäytymisen vähentämiseen ja toivottavan käyttäytymisen lisäämiseen ja se keskittyy lähinnä alkoholinkäyttöön, työmoraalin valvomiseen ja perhemoraaliin.

Sosiaalitoimiston asiakastilanteita koskevissa tutkimuksissa työntekijöiden on havaittu valikoivan asiakkaita ja neuvottelevan asiakassuhteesta henkilökohtaisen kiinnostuksen ja luottamuksen perusteella (Rostila, 1993). Asiakassuhde ja ongelma neuvotellaan paikallisesti 'alhaalta ylös' niin, että eräänä mahdollisuutena on suhteellisen henkilökohtainen suhde (Drew & Heritage, 1992). Rostila (1997) on tutkinut keskustelua sosiaalitoimistossa ja analysoinut sitä, kuinka toimeentulotuen jakamiseen ja sosiaalityöhön kuuluvat selvitystehtävät hoidetaan vuorovaikutuspuheessa. Puhuminen asiakkaan asioiden jakamisena ja toimeentulotukiasiain käsittely muodostavat yhteensovittamista vaativan vastakohtaparin. Rostila (1990) yhdistää tähän keskustelullisen virittymisen käsitteen ja tunnetyönä kuvaamansa vilpittömyyteen ja aitouteen perustuvan problema-

tiikan. Sosiaalityössä on ikään kuin ammattilaisen tuotettava maallikkomainen, yleisihimillinen tunnesuhde ja siksi työ nojaa niin suuresti työntekijän ”persoonallisuuteen”.

Sosiaalisia ongelmia tulkitsevista prosesseista ovat tärkeitä ne konkreettiset käytännöt, joissa ongelmista ja asiakkuudesta neuvotellaan (Jokinen, Juhila & Pösö, 1995). Ongelman kategorisaatio tarkoittaa nimeämisprosessia, jossa kohde kuvataan ja aina samalla luodaan, rakennetaan siitä tietty konstruktio. Ongelman nimeäminen tuo esiin tietyn ratkaisuvaihtoehtojen patteriston ja sulkee pois toisia. Olennaisinta on ongelmanmäärittelyn hyödyllisyys tai vähäisin haitallisuus, kun otetaan huomioon käytännön toimintamahdollisuudet. Myös kielen tasolla tapahtuva ongelmien tulkinta on merkityksellistä ja monin tavoin sidoksissa suoritettaviin toimenpiteisiin. Neuvotteluissa merkitykset saavat muotonsa osin tulkintaprosesseissa, mutta neuvottelu ei ole kuitenkaan täysin vapaa institutionaalista kontekstista. Eri organisaatioiden yleiset tavoitteet ja tehtävät kietoutuvat ongelmatyöhön jopa niin, että niitä voidaan pitää osana ongelmatyötä. Sosiaalityöntekijä voi esimerkiksi perustella toimintaansa asiakkaalleen erilaisilla välttämättömyyksillä tai muokata asiakasta ja ongelmaa organisaation tehtäviin sopiviksi.

Juhila (1995) on tutkinut sosiaalityöntekijöiden keskinäistä puhetta asiakkaista eli niitä neuvotteluja, joissa rakennetaan ja muokataan käsityksiä nykyisistä ja tulevista asiakkaista. Juhilan mukaan muun muassa työntekijöiden aiemmin käymillä keskusteluilla, asiakkaiden kohtaamisilla sekä organisaation yleisemmällä toimintaperiaatteilla on oma merkityksensä keskustelutilanteessa. Diskurssianalyysin mukaan kielen käytöllä voi olla laajoja, yksittäiset tilanteet ylittäviä ideologisia seurauksia, jotka liittyvät diskurssien ja vallan yhteenkietoutumiseen (Jokinen, Juhila & Suoninen, 1993). Parkerin (1992) mukaan kiinnostavimpia ovat instituutioiden rakenteisiin kietoutuneet diskurssit. Diskurssi voi olla usein myös jokin käytäntö, joka uusintaa instituutiota, esimerkiksi lääkäri antaessaan ruiskeen suorittaa tällaisen institutionaalisen käytännön.

Asiantuntijakäytännöt muodostavat yhden hallitsevan yhteiskunnallisen järjestelmämme osan, yhden sen näkymättömiin luonnollistuneista ideologisista juonteista (Jaatinen, 1996). Asiantuntijakäytäntöihin huomaamattomiin luonnollistunut vallankäyttö todentuu asiantuntijoiden ja asiakkaiden tapaamisissa, vaikka sen juuret ovat yleisemmällä tasolla. Valta tulee niiden yleisempien toimintamallien ja tietovarastojen välityksellä, joihin asiantuntija-auttaja tukeutuu ja joihin koko ammattikäytännöt perustuvat.

Kirjosen (1997) mukaan postmodernin asiantuntijan on pystyttävä suhteuttamaan tietonsa laajempaan kontekstiin ja hän tarvitsee eräänlaista jatkuvaa, värisevää herkkyyttä aistiakseen mitä on tapahtumassa. Eräsaaren (1997) mukaan asiantuntijuus ei ole etukäteisjärjestely tai kaiken tapahtumisen yläpuolella oleva mahtiasema vaan se perustuu vuorovaikutukseen ja neuvotteluihin.

Terapeuttisia keskustelutodellisuuksia käsittelevässä diskurssianalyttisessä tutkimuksessa Jaatinen (1996) tekee näkyväksi muun muassa asiantuntijakäytäntöjen sisältämiä kielellisiä käytäntöjä. Asiantuntijakäytäntöihin on Jaatinen mukaan kotiutunut idea asiakkaasta toimivana subjektina ja asiakkaan ehdoilla toimimisesta. Ideat eivät kuitenkaan ole helposti yhteensovittavissa perinteisten asiantuntijuuksien kanssa. Jos ei olisi erottelua asiakas ja asiantuntija, jos molemmat olisivat samanlaatuisia ihmisiä ja tietäjiä, niin yhtä hyvin asiakkaalta kuin terapeutiltakin voisi löytyä tarvittava uusi tieto.

Oranen (1997) havaitsi lastensuojelutyön vuorovaikutusta tutkiessaan työntekijöiden vertaispuheesta merkkejä pyrkimyksestä häivyttää asiakkaan ja työntekijän välinen positioero. Työntekijä joutuu tasapainottelemaan kahden vaihtoehdon välillä: hän ei saa olla liian etäinen ja asettua asiakkaan yläpuolelle, mutta hän ei saa olla liian samankaltainenkaan, koska tämä vaarantaisi asiantuntijuuden. Vuorovaikutusprosessissa työntekijät pyrkivät pehmein keinoin konstruoimaan yhteistä ongelmanmäärittelyä asiakkaiden kanssa.

Auttamiskeskusteluja voidaan tarkastella myös arkikeskustelun ja institutionaalisen keskustelun näkökulmasta. Arkikeskustelua pidetään yleensä tasa-arvoisena kommunikation muotona (Peräkylä, 1996). Institutionaalilla keskustelulla tarkoitetaan 'virallisissa' tai 'muodollisissa' yhteyksissä tapahtuvaa vuorovaikutusta, josta tyypillisin esimerkki on asiakkaan ja ammattilaisen välinen kohtaaminen. Ulkoinen ympäristö ei tee vuorovaikutuksesta institutionaalista (Peräkylä, 1994; Rostila, 1997). Vuorovaikutuksen konteksti on aina puhujien itsensä aktiivisen toiminnan kautta ylläpidetty asia.

Yksi institutionaalista keskustelua luonnehtiva piirre on se, että keskustelijat ovat jollain lailla epäsymmetrisessä suhteessa keskenään (Nuolijärvi, 1994). Peräkylän (1996) mukaan institutionaalille vuorovaikutukselle ominaista valtaa on olemassa. Toisin kuin vallankäyttö arkikeskusteluissa, institutionaalisisessa vuorovaikutuksessa paikallisesti tuotettu valta on yhteydessä laajempiin institutionaalisiin prosesseihin. Toistuvien vakiintuneiden käytänteiden kautta vuorovaikutus rakentaa ja uusintaa sitä,

mitä kutsumme virallisiksi instituutioiksi. Mutta asetelma ei välttämättä ole niin yksinkertainen, jos lähdetään siitä, ettei ole puhujaa ja kuulijaa, vaan kaikilla osallistujilla on yhtäläinen mahdollisuus vaikuttaa keskustelun muotoutumiseen (Nuolijärvi, 1990a). Nuolijärvi ajattelee keskustelujen maailmaa keskustelujen jatkumona, jolla asiakas-keskustelut ja auttamiskeskustelut sijoittuvat jonnekin institutionaalisen ja tavallisen spontaanin keskustelun välimaastoon. Asiakkaan ja ammattilaisen kohtaamisia ja heidän välistä vuorovaikutustaan on tutkittu sosiaalityön eri konteksteissa (mm. Jaatinen, 1996; Jokinen, 1995; Juhila, 1995; Oranen 1997; Rostila, 1997). Myös potilas-lääkärisuhde on tyypillinen esimerkki asiakkaan ja ammattilaisen vuorovaikutuksesta (mm. Peräkylä 1996; Maynard; 1991; 1992).

Peräkylä (1994; 1995; 1996) on tutkinut HIV-positiivisten potilaiden keskustelun keinoin tapahtuvaa psykososiaalista tukemista ja neuvontaa. Hypoteettiset kysymykset asiakkaan tulevaisuudesta ja siihen liittyvistä peloista, mielikuvista ja selviytymiskeinoista, ovat neuvojen keskeinen työväline. Kysymysten johdonmukainen ja taitava käyttö saa asiakkaat puhumaan vaikeista ja pelottavista asioista. Peräkylän (1996) mukaan AIDS-neuvonnassa ammattilaisen ja potilaan välistä suhdetta vastaa ”uuden medikaalisen diskurssin” tyypillinen muoto: sairautta ei pidetä enää somaattisena, vaan myös kokemuksellisenä ja sosiaalisena asiana.

Terapiakeskustelut ovat yksi olennainen asiakkaan ja asiantuntijan kohtaamisen alue. Terapian tavoite on keskustelun avaaminen (Anderson & Goolishian, 1992; Wahlström, 1990). Vuorovaikutussysteemit eivät aiheuta tai luo ongelmia, vaan ongelmat kehittävät ympärilleen vuorovaikutussysteemejä. Ongelman muodostama systeemi on siis aina kielellinen systeemi. Anderson ja Goolishian pitävät tärkeänä sitä, että terapeutin kysymysten lähtökohtana on se, mitä hän ei tiedä (position of not knowing). Kysymykset eivät saisi olla teoriaa, vaan niiden valintaan tulisi vaikuttaa sen, mitä keskustelussa juuri sanottiin. Kysymykset eivät sisällä vastausta. Ihmisen tunne siitä, että hän on elämänsä vaikuttava toimija syntyy niistä kertomuksista, joita hän kertoo itselleen ja muutos on uusien kertomusten luomista. Terapiassa se tarkoittaa sitä, että mahdollistetaan uusien kertomusten kehittäminen, jotta uusi toimijuuden kokemus voisi syntyä. Andersonin ja Goolishianin mukaan terapeutin asiantuntemus on siinä, että hän osaa ylläpitää keskustelua niistä kysymyksistä, jotka ovat keskeisen tärkeitä konsultaatiota

hakeville ihmisille. Terapiakeskusteluihin liittyviä tutkimuksia ovat tehneet muun muassa Haarakangas (1998), Riikonen (1992) ja Wahlström (1992).

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää Mobile-tukiasemalla käydyissä kriisikeskusteluissa annettavaa neuvontaa. Tarkastelen neuvonnan eri keinoja ja puhekäytäntöjä asiakkaiden ja työntekijöiden välisenä vuorovaikutuksena. Mielenkiintoni kohdistuu työntekijöiden agendoihin, eli niihin tapoihin, joilla keskusteluja pyritään suuntaamaan joitain tiettyjä tavoitteita kohti (ks. Gale, 1991). Selvitän syntyviä keskustelullisia asetelmia eli positiokombinaatioita sekä sitä miten asiakkaat ja työntekijät positioituvat keskusteluissa. Tarkastelen työntekijöiden puhekäytäntöjä asiakkaan toimijuuteen ja subjektiuteen liittyen ja sitä miten näillä käytännöillä määritellään ja säädellään asiakkaan subjektiutta. Tutkimus kokonaisuudessaan rakentaa kuvaa mobilelaisesta tavasta kriisitilanteen keskustelulliseen läpikäymiseen.

MENETELMÄ

Tutkimukseen osallistujat ja aineiston muodostuminen

Jyvässeudun Mobile-tukiasema on mukana kansallisessa Mobile-projektissa, jonka ovat organisoineet Suomen Mielenterveysseura ja A-klinikkasäätiö. Projekti työllistää kymmeneksi kuukaudeksi kriisikoulutuksen saaneita sosiaali- ja terveydenalan ammattilaisia sekä kolme pysyvää vetäjää. Mobile-tukiasemat ovat avoinna ympäri vuorokauden vuoden jokaisena päivänä. Tämä varmistaa sen, että kriisitilanteisiin voidaan puuttua välittömästi. Mobileen voi tulla koska tahansa aikaa varaamatta ikään ja ongelmaan katsomatta.

Mobilen palvelumuotoja ovat puhelinauttaminen, asiakastyö asemalla tai asiakkaan kotona sekä ohjaaminen ja saattaminen jatkohoitoon (Saarinen, 1995). Vuodelta 1995

oleva puolen vuoden tilasto kertoo, että valtaosa tuenhakijoista oli yksin eläviä, perheetömiä ihmisiä, joilla päällimmäisinä ongelmina olivat mielenterveysongelmat. Muita ongelmia olivat päihdeongelmat, yksinäisyys, elämänkriisit ja itsemurhariskin tiedosti neljä prosenttia yhteydenottajista. Jyvässeudun Mobilessa on erikoisprojektina perheväkivalta- ja väkivaltaprojekti, joka toteutetaan yhteistyössä Jyväskylän yliopiston psykologian laitoksen psykoterapiaklinikan kanssa. Perheväkivaltatilanteisiin pyritään saamaan nopeita väliintuloja ja akuutin kriisityön jälkeen tarjotaan väkivallan tekijälle ja uhrille yksilöhoitoa.

Tämän tutkimuksen aineisto koostuu viidestä Jyvässeudun Mobile-tukiasemalla käydystä kriisikeskustelusta. Aineisto on osa ”Auttamisen instituutiot arkisina käytäntöinä” -tutkimusprojektiin kerätystä aineistosta, joka on Tampereen yliopiston ja Jyväskylän yliopiston yhteistyöprojekti. Tutkimuksen aineisto koostuu viidestä kriisikeskustelusta, joista kolmessa (III-V) on kysymyksessä asiakkaan ensikäynti asiansa kanssa. Kahdessa (I-II) aineiston keskustelussa on sama naisasiakas, joka käy perheväkivalta- ja väkivaltaprojektin puitteissa Mobilessa useampia kertoja yksilökeskusteluissa. Hän on nuori perheenäiti, jolla on kaksi pientä lasta. Keskustelut ovat toiselta ja neljänneltä tapaamiskerralta ja niissä on mukana sama naistyöntekijä. Kolmannessa keskustelussa (III) on noin 35-vuotias miesasiakas ja kaksi naistyöntekijää. Keskustelu koskee asiakkaan alkoholismia ja perhetilannetta. Neljäs keskustelu (IV) on miehen itsemurhayrityksen jälkeinen selvityskeskustelu akuutin hoidon jälkeen. Keskustelussa on mukana noin 50-vuotias mies, vaimo ja miestyöntekijä. Viidennessä keskustelussa (V) noin 50-vuotias miesasiakas on ottanut Mobileen yhteyttä itsetuhoisten ajatusten ja yrityksen vuoksi. Keskustelussa on miehen kanssa kaksi naistyöntekijää.

Keskustelut ovat valikoituneet aineistoon lähinnä asiakkaan ensimmäisen käyntikerän kriteerin mukaan. Aineiston ja näytön monipuolisuuden vuoksi valitsin mukaan viisi erityyppistä keskustelua, joissa on mukana myös perheväkivaltakeskusteluja. En käsittele kuitenkaan väkivaltakeskusteluja erillisinä vaan ne ovat mukana hahmottamassa mobilelaisen auttamisen kuvaa. Ne ovat mukana täydentämässä ja vahvistamassa neuvonnan eri keinoja.

Kriisityöntekijät ovat hoitaneet itsenäisesti keskustelujen nauhoitukset. Keskustelujen nauhoittamiseen on pyydetty asiakkailta kirjallinen lupa. Keskustelut on nauhoitettu

c-kasetille ja sen jälkeen transkriboitu kasetilta kuunnellen purkulaitteen avulla. Keskusteluista syntyi tekstiä kaikkiaan noin 180 sivua.

Menetelmänä diskurssianalyysi

Jokinen, Juhila ja Suoninen (1993, 9-10) määrittelevät diskurssianalyysin ”*sellaiseksi kielen käytön ja muun merkitysvälitteisen toiminnan tutkimukseksi, jossa analysoidaan yksityiskohtaisesti sitä, miten sosiaalista todellisuutta tuotetaan erilaisissa sosiaalisissa käytännöissä.*” Parkerin (1992) mukaan diskurssianalyysi tarkoituksellisesti systematisoi erilaisia tapoja puhua, että niitä voisi ymmärtää paremmin. Diskurssianalyysia voisi luonnehtia väljäksi teoreettiseksi viitekehyykseksi, joka sallii erilaisia tarkastelun painopisteitä ja menetelmällisiä sovelluksia (Jokinen, Juhila & Suoninen, 1993; Suoninen, 1992).

Diskurssianalyysi kyseenalaistaa käsityksen, että kieli olisi pelkkä suoraviivainen asioiden ja tapahtumien kuvauksen väline (Jokinen, Juhila & Suoninen, 1993). Diskurssianalyysi nojaa postmoderniin ajattelutapaan, joka painottaa tiedon paikallista luonnetta. Postmodernissa kielikäsitteessä kieli on itsessään meille annettu todellisuutta tuottava tekijä, eikä todellisuuteen sinänsä nähdä olevan pääsyä (Eskola 1991; Suoranta, 1991). Diskurssianalyysissa kielen käyttöä ei oleteta selkeän yksiselitteiseksi, vaan sillä tavalla utuiseksi, että samannäköinen kielellinen teko on mahdollista tulkita monella eri tavalla (Suoninen, 1997). Kielen käyttö nähdään sosiaalisen todellisuuden rakentajana eli se on konstruktivistista. Analysoinnissa on mukana useita rinnakkaisia ja keskenään kilpailevia merkityssystemejä, joita on kutsuttu diskursseiksi (esim. Jokinen & Juhila, 1991) ja tulkintarepertuaareiksi (esim. Suoninen, 1992; Wetherell & Potter, 1992). Jokinen, Juhila ja Suoninen (1992) määrittelevät diskurssit erilaisia totuuksia rakentaviksi tietomuodostelmiksi, joiden kautta sosiaalinen todellisuus hahmottuu tietynlaiseksi. Parkerin (1992) mukaan diskurssi on väitteiden järjestelmä, joka rakentaa objektin. Diskurssianalyysin näkökulmasta toiminta on kontekstuaalista eli analysoitavaa tapahtumaa tarkastellaan tietyssä ajassa ja paikassa, johon tulkinta pyritään suhteut-

tamaan. Tutkimuksen kannalta olennainen diskurssianalyysin käsite on toiminnan funktionaalisuus eli kielen käytöllä on seurauksia tuottava luonne.

Davies ja Harré (1990) ehdottavat positiointi (positioning) käsitteen käyttöä tarkasteltaessa 'itseiden' (selfhood) sosiaalipsykologiaa. Puheessa mahdollisesti ilmenevät erilaiset 'itset' voidaan nähdä joustavasti vaihtelevina roolipositioina kiinteiden roolien sijaan. Positiointi on diskursiivinen prosessi, jonka avulla 'itset' sijoitetaan keskusteluun ulkopuolelta havaittavasti ja subjektiivisesti yhtenäisinä osallisina yhteisesti tuotetussa keskustelussa. Se mitä toinen henkilö sanoo voi positioida toista tai positiointi voi olla reflektiivistä, jolloin henkilö positioi itseään. Positiointi ei kuitenkaan välttämättä ole tahallista. Puhujan valitsemat sanat sisältävät mielikuvia ja kielikuvia, jotka olettavat ja herättävät toisissa osallisissa olemisen tapoja, joihin he tuntuvat kuuluvansa. Itselle ja toisille luodut positiot eivät kuitenkaan ole osa lineaarista ei-ristiriitaista itse kirjoitettua elämäkertaa vaan paremminkin keräytyviä palasia eletystä elämästä. Diskursiivinen käytäntö muodostaa puhujan ja kuulijan tietyllä tavalla ja samalla puhuja ja kuuliija voivat neuvotella uusista positioista. 'Positiointi' ja 'subjektipositiot' antavat ihmisen pitää itseään valitsevana subjektina, joka sijoittaa itsensä niihin keskustelumuotoihin, jotka ovat hänelle tuttuja ja tuo niihin oman subjektiivisen eletyn historiansa.

Suonisen (1996) mukaan olennaista on, että keskustelijat voivat rakentaa tai tavoitella samankin rooliasetelman puitteissa monenlaisia yhteistyön asetelmia. Suoninen ehdottaa niiden kuvaamisen peruskäsitteeksi positiokombinaatiota. Käsite painottaa vuorovaikutuksellisuutta, sillä kombinaatioon tarvitaan aina kaksi osapuolta. Gergenin (1994) käsite "kulttuurinen tanssi" esittää tällaiset positiokombinaatiot keskusteluosapuolien tunnistamiksi kulttuurisesti verrattain säännönmukaisiksi yhteistyön tavoiksi. Kyse ei ole pelkästä vuorovaikutuksen muodosta, vaan myös merkityksistä.

Puhuessaan henkilöt omaksuvat itsestään sellaisia käsityksiä, jotka eivät välttämättä muodosta yhtenäistä kuvaa (Davies & Harré, 1990). Valitseminen ristiriitaistenkin vaatimusten väliltä on monimutkainen eri diskurssien mahdollisten positioiden (ja positioihin liittyvien kulttuuristen, sosiaalisten, poliittisten merkitysten) yhteen liittäminen. Jokaiseen positioon liittyy emotionaalinen merkitys, kertomukset joiden kautta kategoriat ja emotiot ymmärretään sekä moraalinen systeemi, joka yhdistää ja legitimoit tehyt valinnat. Jokainen yrittää kyllä luoda itsestään kertomusta, joka olisi yhtenäinen ja kokee, että se olisi kokonaan hänen omaa tuotostaan.

Henkilökohtainen muutos alkaa niiden diskurssien (ja niiden ylläpitämien positioiden) huomaamisella, jotka sillä hetkellä muovaavat subjektiviteettia (Burr, 1995). Mahdollisten diskurssien ja positioiden tutkiminen voi auttaa ottamaan haltuun vähemmän vahingollisia ja vaihtoehtoisia positiota. Muutosta ei ole kuitenkaan välttämättä helppo saavuttaa, koska vallitsevat diskurssit ovat usein sidottuja sosiaalisiin käytäntöihin ja toimintoihin, jotka tukevat vallitsevaa olotilaa. Sellaisten diskurssien ja positioiden vastustaminen tarkoittaa myös niihin liittyvien sosiaalisten käytäntöjen, rakenteiden ja valtasuhteiden vastustamista. Davies ja Harré (1990) painottavat henkilön mahdollisia vaihtoehtoja siinä, miten hän ottaa vastaan tai vastustaa tarjottuja positiota ja tässä mielessä henkilö voidaan nähdä oman identiteettinsä neuvottelijana.

Aineiston analyysi

Diskurssianalyysin aihetta ja aineistoa valittaessa olennaisinta on se, että diskurssia, tekstiä tulkitaan sen itsensä takia eikä keinona tutkia esimerkiksi tekstin takana piileviä asenteita (Eskola, 1991). Olen pyrkinyt välttämään kriisikeskustelujen sekä asiakkaiden ja työntekijöiden puheiden tarkastelua modernin psykologian näkökulmasta jonkun sisäisen psyykkisen todellisuuden ilmentymänä. Aineiston ”psykologisoinnin” välttäminen ja diskurssianalyttiseen tarkasteluun sisään pääseminen on helpottunut ohjausryhmässä yhdessä läpikäytyjen ja analysoitujen aineisto-otteiden avulla sekä kirjallisuuteen ja aikaisempiin tutkimuksiin perehtymällä.

Olen lukenut aineistoa läpi uudelleen ja uudelleen muodostaen siitä kokonaiskäsitystä ja omaksuen diskurssianalyttistä lähestymistapaa aineistoon. Ehrnroothin (1990) mukaan tutkimuskysymys on hyvin rajattu sekä sellainen, jota voidaan testata. Se nousee jo tunnetun jostain aukosta. Toistuvien lukukertojen aikana alleviivaten ja erilaisia merkkitekniikkoja käyttäen kävin läpi aineistoa ja merkitsin muistiin intuitiivisia kommentteja ja havaintoja aineistosta. Vähitellen aineistosta alkoi löytyä mielenkiintoisia asioita, joita nostin esiin tarkemman analysoinnin kohteeksi ja tutkimuskysymys alkoi

hahmottua. Kiinnostus kohdistui yhä enemmän työntekijöiden puheisiin, heidän antaman neuvonnan ympärille sekä siihen, miten työntekijät määrittivät asiakasta puheillaan.

Työntekijöiden puhekäytäntöjen tarkastelu asiakkaan toimijuuden ja subjektiivisuuden kannalta tuntui keskeiseltä. Toimijuudella tarkoitan ihmisen tekemisiä, toimintoja ja konkreettista elämäntapaa. Subjektiivisuus liittyy enemmän ihmisen omiin ajatuksiin ja päätöksiin omasta elämäntilanteestaan ja elämäntavastaan. Toimijuus ja subjektiivisuus kulkevat tiiviisti yhdessä ja niitä voi olla vaikea aina erottaa toisistaan. Kiinnostukseni kohdistui siihen, miten työntekijät puheillaan enemmän ja vähemmän säätelivät asiakkaan toimijuutta ja subjektiivuutta.

Ajatus työntekijöiden agendoista keskusteluissa tuntui myös mielekkäältä tutkimuksen kannalta. Gale (1991) on tutkinut terapeutin agenda ratkaisukeskeisessä terapiassa. Terapeutti käytti tutkitun istunnon aikana eri menettelytapoja tavoitellessaan tietynlaisia ratkaisukeskeisiä vastauksia. Agenda-käsite tuntui mielekkäältä kuvaamaan työntekijöiden tapoja viedä keskusteluja johonkin tiettyyn suuntaan. Nämä erilaiset keskustelujen eteenpäin viemisen tavat nousivat esiin aina uudelleen lukiessani aineistoja.

Kokonaiskuvan alkaessa muodostua ja tutkimuskysymyksen hahmotuttua täytyi reilun 180 sivun mittainen aineisto saada hallittavampaan ja helpommin analysoitavaan muotoon. Teschin (1990) mukaan aineisto jaetaan tavalla tai toisella pienempiin jaokkeisiin tai yksikköihin, kuitenkin niin, että yhteys kokonaisuuteen koko ajan säilyy. Alustavan mielenkiinnon ja tutkimuskysymyksen pohjalta luin aineistoa uudelleen läpi edestakaisin ja valitsin kiinnostavia tekstiotteita erilliseksi tiedostoksi. Uutta erillistä tiedostoa uudelleen ja uudelleen lukien jatkoin tutkimuskysymyksen pohtimista ja tarkentamista.

Valituista tekstinäytteistä rakensin vielä uuden tiedoston, johon pyrin valitsemaan tutkimuskysymyksen kannalta edustavimpia tekstiotteita. Tällä tavalla tiiviisti aineistoa lukemalla pienensin aineistoa keskittymällä olennaisiin esimerkkeihin. Pyrin valitsemaan aineistosta monipuolisesti edustavia otteita kaikista keskusteluista. Tätä yhteenvetovaihetta voidaan nimittää aineiston käsittelyksi, jossa aineistosta karsitaan kaikki turha ja se saatetaan muotoon, jossa se on valmis eriteltäväksi (Ehrnrooth, 1990).

Aineiston riittävyys ja analyysin kattavuus on tärkeää kvalitatiivisessa tutkimuksessa (Mäkelä, 1990). Tulokset eivät saisi perustua satunnaisiin poimintoihin. Varsinainen analyysi tehtiinkin tämän valitun ja käsitellyn aineiston pohjalta, vaikka alustava ana-

lyysi ensimmäisten lukukertojen pohjalta olikin mukana valitsemissa tekstiotteita. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston analyysi ei yleensä ole tutkimuksen viimeinen vaihe, vaan se punoutuu yhteen aineiston keruun kanssa (Tesch, 1990). Aineiston uudelleen jäsentämisen jälkeen se pyritään tiivistämään (Wahlström, 1993). Keskeiset merkitykset ja tulkinnat pyritään löytämään tiivistyksessä esille nousseiden löydösten vertailuna ja uudelleen jäsentämisenä ja sen tavoitteena on koko aineistoa osuvasti kuvaava synteesi.

Aineiston analysoinnin kannalta ongelmallisinta oli aineiston runsaus. Tutkimusky- symyksen kannalta olennaista valintaa ja karsintaa oli pakko tehdä. Olen pyrkinyt valit- semaan tekstiesimerkeiksi edustavimmat otteet aineistosta. Seurattavuuden helpottami- seksi pyrin esittämään ensin tekstiotteen aineistosta ja sen jälkeen sitä koskevan tulkin- nan. Esimerkit (fontti 10) ja tulkinnat (fontti 12) on erotettu toisistaan myös kirjasin- koon mukaan. Kertaan tulokset vielä lyhyesti pohdintaosion alussa. Mäkelän (1990) mukaan laadullisen aineiston analyysissä on tärkeää, että lukijalle annettaisiin mahdol- lisimman tarkka kuva sekä niistä teknisistä operaatioista että ajatusoperaatioista, jotka ovat johtaneet raportoituihin tuloksiin.

Diskurssianalyysin arviointiperusteina käytetään analyysin arvioitavuutta ja toistetta- vuutta enemmän kuin perinteisiä reliabiliteettia ja validiteettia (Suoranta, 1991). Tul- kintojen osuvuutta tarkastellaan esimerkiksi analyysin sisäisestä johdonmukaisuudesta, siitä nousevista uusista kysymyksistä ja päätelmien hedelmällisyydestä käsin. Tarkoituk- sena on esitellä asiat siten, että lukija voi seurata tulkintaprosessia ja tehdä omat tulkin- tansa (Eskola, 1991). Luotettavuuden tärkein kriteeri on diskurssien rakentumisesta esi- tettyjen tulkintojen perusteltavuus.

TULOKSET

Tarkastellessani kriisikeskusteluja vuorovaikutuksena kohdistin huomioni siihen, miten keskustelun eri osapuolet positioituvat, millaisia keskustelullisia asetelmia muodostuu ja millaisia identiteettejä keskusteluissa rakentuu. Tulososio rakentuu neuvonnan eri kei-

noista ja puhekäytännöistä, jotka on jaettu kolmeen ryhmään neuvonnan laadun mukaan. Jaottelu helpottaa tulosten seuraamista, mutta se on vain yksi tapa jäsentää keskustelujen vuorovaikutusta. Tulososion lopussa on yhteenvetokappaleena keskustelujen kulkua hahmotteleva osio.

Tekstin transkriptiossa on käytetty seuraavia litteraatiosymboleja:

- (.) alle sekunnin tauko
- (1) tauko, suluissa tauon pituus sekunteina
- . laskeva loppuintonaatio
- , tasainen tai nouseva loppuintonaatio
- .hhh sisäänhengitys
- hhh uloshengitys
- kyllä painotus merkitään alleviivauksella
- KYLLÄ kovalla äänellä puhuttu merkitään isoilla kirjaimilla
- # narisevasti puhuttu erotetaan #-merkkien sisään
- se: äänteen jatkuminen merkitään kaksoispisteellä
- kyl- kesken jäänyt (oletettu) sana
- (kyllä) sulkeiden sisään merkitään epävarmasti kuultu sana
- () puhetta josta ei ole saatu selvää
- [päällekkäin puhumisen alkamispaikka
- (()) litteroijan kommentit
- ° ympäristöä hiljaisemmalla äänellä puhuttu alue merkitään astemerkkien sisään

Tekstissä esiintyvien aineisto-otteiden alussa on suluissa keskustelun numero roomalaisin numeroin ja tekstiotteen rivinumerot alkuperäisessä asiakirjassa. Kaikissa alkupe-
räisissä kriisikeskusteluasiakirjoissa (I-V) on juokseva rivinumerointi, joka alkaa 1:stä jokaisessa asiakirjassa. Kaikki tekstissä esiintyvät nimet on muutettu tunnistamisen es-
tämiseksi. Oteissa T(1,2) tarkoittaa työntekijää, A asiakasta ja M ja N mies- ja naisasi-
kasta molempien ollessa mukana keskustelussa. Tekstiesimerkkien tummennetut kohdat
ovat niitä keskeisiä kohtia, joihin tulkinnat perustuvat ja pyrkivät helpottamaan lukijaa
tulkinnan seuraamisessa.

”Sun ei tarvi sietää että su sua lyödään” - Asiakkaan tilanteen kartoittaminen ja intervention oikeuttaminen

Työntekijät pyrkivät muodostamaan käsityksen asiakkaan tilanteesta ja erilaisilla neuvonnan keinoilla he pyrkivät puuttumaan kriisitilanteeseen. *Realisoimalla* asiakkaan kertomaa, *osoittavilla kysymyksillä* ja *vaihe vaiheelta asian kanssa edeten* työntekijät selventävät tilannetta yhdessä asiakkaan kanssa. He antavat *asiantuntijoina tietoa* vaikeista elämäntilanteista. He *oikeuttavat* asiakkaalle intervention ja *tukevat* häntä avun hakemisessa.

(V 128-157)

T1: **Minkälaisena koet** tämänhetkisen tarpeen, (.) jonkulaisten, (.) #öö# **hoitomuodon**, (1) **etsimiseen** siinä mielessä että et se on **kuitenki aika rankkaa sulle että sulla on näitä itsetuhoisia ajatuksia** että niistä pääsisit ohi tavalla tai toisella. (.) **koetko** että että olis, (.) **aiheellista mieltä haluaisitko jonkulaista hoitomuotoa**, (.) **tällä hetkellä**,

(1.5)

A: **hhh No se on nyt myönnettävä**, (2) oon pitäny itseäni, (2) poikkeuksellisen vahvana, (1.5) mutta nii oon huomannu että olen väärässä.

(4)

T1: **Mut sehä on ihmisen vahvuus ja sun vahvuus** että sä pystyt tunnustamaan tommosen asian koska ei **kukaan oo niin vahva etteikö**, (.) etteikö niinku **tavallaan se heikkous tuu esille** ku on riittävästi rankkoja asioita ja kokemuksia,

(6)

T2: Mm **kaikki me varmaan ollaan [sellasia** että ajoittain tarvitaan toinen toistemme tukee,

T1: [ää,

T2: (.) **[Ihminen on kertakaikkiaan rakennettu, [siten** että. (.) harvassa on kai niin vahvat ihmiset

A: [Mm ((niiskauttaa))

[#mm#

T2: jotka ei tarvii, (3) ikinä, (.) mitään ulkopuolista apua.

Työntekijät ovat muodostaneet käsityksen, että asiakas tarvitsee hoitoa ongelmiinsa eli asiakkaalle pyritään löytämään jokin hoitopaikka muualta. Työntekijä perustelee kysymystään hoidon tarpeesta itsetuhoisilla ajatuksilla ja niistä selviämisellä. Asiakas myöntää hoidon tarpeellisuuden ja hänelle *rakentuu apua tarvitsevan identiteetti*. Työntekijät rakentavat asiakkaalle *vahvempaa identiteettiä* uudelleen määrittelyn avulla ja *tukevat* tätä voimakkaasti. He painottavat tilanteen inhimillisyyttä. Työntekijän puheesta on löydettävissä *vertaispuhetta* hänen painottaessaan, että ”kaikki me varmaan ollaan sellasia”. Näin hän pyrkii määrittelemään heidät työntekijät asiakkaan kanssa

samaan joukkoon. Keskustelullinen asetelma on *apua tarvitseva asiakas ja inhimillisyyttä korostavat ja tukea antavat työntekijät*.

(I 118-131)

A: sillo Kai sano et kyllä hän yrittää, (1) tai sit se jotenki, (.) aukas ehkä häne silmäsä, (1.5) omie lasten kannalta että, (1) sano sillo et hän yrittää tehdä tälle asialle (jotai)°, (.) koska **tavallinen arki ihan normaali arki meillä on, (1) hirveen mukavaa ja,**

T: .mm.

(1)

A: **ihanaa** että siks () mää oonki, (.) jaksanu, (1) tähän saakka.

(3)

T: **Se on todella raskasta elämää semmonen et jos tarvii pelätä, (.) väkivaltaa, (1) kotona parisuh-teessa ja perheessä.**

A: **Ja sitte se on,** (.) semmone, (.) että, (.) niinku Kai syyttää mua monesti että, (.) mää salailen asioita mutta ku:, (.) on se peleko sielä, (.) taka-alalla, (.) ni moniaka asioita ei uskalla sanoo, (.) ihan suoraan sillee miten, (1.5) haluais sanoo, (.) ku koko ajan, (.) saa pelätä että nyt tapahtuu jotain,

(6)

Asiakas kertoo perheensä tilanteesta ja painottaa tavallisen arjen ihanuutta. Työntekijä *rakentaa realistista kuvaa* arjesta realisoimalla ja konkretisoimalla asiakkaan mukavan arjen kuvausta. Hän puhuu passiivissa kohdistamatta kantaansa suoraan asiakkaan tilanteeseen. Näin työntekijä yleistää ja yhdistää asiakkaan tilanteen muihin asiantuntijana kohtaamiinsa perheväkivaltatilanteisiin. Samalla työntekijä *perustelee ja oikeuttaa interventiota*. Asiakas yhtyy työntekijän mielikuvaan ja jatkaa sitä konkretisoiden arjen pelkoa. Keskustelussa syntyy asetelma *asiakkaan kuvausta realisoiva työntekijä ja kuvaustaan arjesta muuttava asiakas*.

(IV 660-673)

T: [Tää kuulostaa, (.) kuulostaa justii siltä et et niinku [semmone, (.) et mitä niinku

N: [hhh

T: **mulle tulee mieleen** tässä näin et **varmaa ois, (.) tosi hienoo ja niinku ai- aiheellista sunki päästä puhumaa niistä** omista kokemuksista **jos mää aattelen sitä että,** (.) et sää puhuit lapsuudesta jo nyt tässä vaikka me ei oo ku muutamia [minuutteja puhuttu ne on varmaan aika, (.) järkyttäviä kokemuksia.

N: [Mmm, (.) mmm ja sitte, (.) luonto,

M: No on ne niin [järkyttäviä että niistä ei viitti

T: [() ()

M: paljoo puhua mutta, (.) mutta kun, (.) öö siis on sellanen että oli kaks huonetta siinä mökissä ja (--)

Työntekijä tuo itsensä keskusteluun *asiantuntijana*, joka kuuntelee ja tunnistaa keskustelusta tärkeitä asioita, joita nostaa esiin. *Hienovaraisesti* hän *antaa tietoa ja neuvontaa* mikä olisi tässä kriisitilanteessa hyvä toimintatapa. Mies on ilmeisen tyytyväinen työntekijän huomioidessa hänen vaikeat lapsuudenkokemuksensa ja vaikka ”niistä ei viitti

paljoo puhua”, niin hänellä on kuitenkin tarve puhua niistä. Positiokombinaatioksi muodostuu *kokemuksellaan asiantuntijana hienovaraisesti ohjaava työntekijä ja mukaan menevä, huomiota hakeva miesasiakas.*

(I 287-330)

T: **.hh** Sehän on **hyvin tyypillistä**, (.) et et näin tapahtuu **.hh** ja **jossain vaiheessa tuossa sanoit** että et **väkivalta on lisääntyny** eikä kertoja on useempia **.hh** ja **sitten myöskin o** raaistunu nää väkivallan teot,

(5)

T: Sitten kun #ö# oli myös, (.) **toit esille** niinkun kukaan tiiä, (.) tästä teiän väkivallasta et Kain äiti nyt tietää et Kai on väkivaltanen mutta **.hhh** ei muut tiedä niin, (.) niin sillä että **mitä useempi ihminen tietää siitä**, (.) **niin yle- yleensä ottaen vähentää sitä väkivaltaa**,

(9) ((taustalta kuuluu työntekijöiden puhetta oven läpi))

Työntekijä *lisää tilanteen vakavuutta* yhdistäessään asiakkaan elämäntilanteen tyypilliseen väkivaltatilanteeseen. Hän antaa *informaatiota asiantuntijana* sitoen tiedon asiakkaan kertomaan ja samalla hän perustelee *intervention tarvetta* ja *toimijuuden muutosta*. Työntekijän painottama ulkopuolisille puhumisen eli *julkistamisen* tärkeys väkivallan vähentäjänä antaa vielä lisätukea interventiolle ja lisää yksilökeskustelujen merkitystä. Voimakkaat hengenvedot puhuessa kertovat asian vakavuudesta ja työntekijän omistautumisesta asialle.

(IV 1393-1413)

T: **Mut sepä se**, [(.) että **tää onki näissä kanssa**, (.) **pari(.)parisuhdeasioissa**

N: [Mut se just et sen pitäis (sen),

T: [ja avioliitossa ja muussa nii **ne on kumminki** niin, (.) **kahen ihmisen välisiä**

N: [Mmm,

T: [**juttuja** että siinä ei **vaikka joku ulkopuolinen ajattelee mitä** [tahansa ni

N: [Nii,

[Nii se on ihan turha mm mm ni kyllä

se näi o,

T: **kumminki se on niinku itestä lähettävä liikkeelle**, (.) kumpiki jos lähtee itestä liikkeelle

ni, (.) **sillon siitä voi syntyä jotai** [mutta ei se että, (.) ei arvosta puoli jos toisi ei arvosta

N: [Mmm,

T: toisen niinku, [(.) ajatuksia että se minu on oikee,

N: [Mmm, (.) nii,

T: [(.) nii sillon se ei ehkä toimi.

N: [Nii, (.) mmm,

T: (.) **et se ois kai sitä semmosta yhteisen ymmärryksen löytämistä missä on tärkeitä varmaa se että**, (.) on avointa että, (.) sanoo sitä miltä tuntuu, [(.) **sillon voi toinen sit**

N: [Mmm,

T: [**ymmärtää** että mitä, (.) **ettei tarvii arvailla** niin paljo

Työntekijä sitoo kommenttinsa parisuhdeasioista keskustelun kulkuun ja hän *osoittaa tietävänsä* mistä puhuu. Hän *selventää* parisuhteen lähtökohtaa ja *puhuu hienovaraisesti*

ja pehmeästi näkemyksistään miten parisuhde voisi toimia. Nainen myötäilee työntekijän ajatuksia päällekkäisillä minimipalautteilla. Positiokombinaatioksi muodostuu *hienovaraisesti parisuhdeasioissa neuvova työntekijä ja myötäilevä naisiasiakas*.

Kertoessaan näkemyksistään asiakkaille työntekijä tuottaa tietyt toiminnot parempina ja suotavampina, kuin jotkut toiset tavat toimia. Neuvonnassa kuuluu julkisen moraalien ääni; tällainen on moraalisesti oikein ja siihen tulee pyrkiä. Työntekijän ajatusten taustalla oleva normatiivisuus paistaa läpi ja neuvonnalla pyritään ohjaamaan asiakkaita moraalisesti oikeaan suuntaan.

(I 132-160)

T: Mutta niinku tuli sillon viime kerrallaki keskustelussa esille nin, (.) **sun ei tarvi sietää** että su sua lyödään tai käytetään minkäänlaista väkivaltaa .hh ja Kailla ei oo oikeus käydä käsiksi, (.) ja, (.) #öö# tuli jotenki mulle mieleen myös se että, (.) et, (1) **sinä k_oit**, (.) et sää **ansaitset** sen, (.) sen väkivallan ja lyömisensä **ootko vielä sitä mieltä**.

A: Kyllä mää sillon, (.) ajattelen samalla lailla ku, (1.5) hhh jos minä oon ite, (.) jotenki, (.) aiheuttanu lapsille jotai, (1) mutta: en mää semmosta niinku meen kahenkeskistä riitaa ni, (.) kyllä mää sillon sen tajuan että, (1) se on väärin hakata.

T: °Mmm°

(3)

T: Mut **sun käyttäytymisessä olemisessä tekemisessä .hh ei mistää ei Kai voi ottaa taustatukea että olis oikeus lyödä**, (.) **lyödä tai käydä kiinni millään lailla**.

(1.5)

T: **Ja, (1) kukaan ei mun näkemyksen mukaan ansaitse**, (.) joutua väkivallan uhriksi.

(2.5)

T: Ja **ku ajatellaan** öh tulit Mobileen, (.) alunperin niin että ku kotona, (.) tapahtuu kaikennäköistä lapsille sattuu ja oot ite aivan loppu, (1) **ja jonkuverran oon miettiny sitä asiaa jälkeinpäin niin**, (.) niin lapsillehan aina sattuu kaikennäköstä

A: °Mmm°,

T: Ja ne tilanteet mitä kerroit niin, (.) niin **et oo tahalleen aiheuttanu tai tahalleen tehny niitä tilanteita**.

(1.5)

T: **jotenki vaan on kääntyny** et, (.) et sua syyllistää, (.) toine ihmene ni sitte syyllistät ite ittees myöskin.

(1.5)

A: °Mmm-m°

T: **Tämmöne mielikuva mulle on tullu mitä ite sanoisit tilanteeseen**.

A: Ky:llä se varmasti o, (1) silleen, (.) kääntyny asiat °että°, (1) **itseluottamuski** o alkanu, (.) menemää ihan kokonaan,

(16)

Työntekijä *puuttuu voimakkaasti perheväkivaltaan ja oikeuttaa asiakkaalle intervention*. Samalla hän *puuttuu* asiakkaan *toimijuuteen* perustellen *muutosta laajempaan toimijuuteen* ja kysyy asiakkaan mahdollista mielipiteen muutosta väkivallan ansaitsemisesta. Työntekijä *tukee voimakkaasti* asiakkaan syyttömyyttä ja osattomuutta väkivaltatilanteisiin ja *vastuuttaa* väkivallantekijää. Kannanotot heijastavat normatiivisuutta ja moraalisesti hyväksyttäviä ja ei-hyväksyttäviä asioita. Työntekijä vahvistaa sanomaansa

omilla mielipiteillään ja näkemyksillään ja kertaamalla asiaa henkilökohtaisemmalla puheella sekä yleisemmästä näkökulmasta. Kuulijan vakuuttamisen välineenä voidaan käyttää vahvan perustelun rakentamista (extreme case formulation) (Pomeranz, 1986). Sen tunnusmerkkejä ovat esimerkiksi ”koko ajan”, ”aina”, ”ei kukaan”, ”kaikki ihmiset”. Vahvoja perusteluja käytetään esimerkiksi, kun puhuja tuo esiin omia näkemyksiään tai mielipiteitään silloin, kun hän ennakoi kuulijan suhtautuvan niihin epäilevästi. Työntekijä vakuuttaa asiakasta sanomalla, että ”kukaan ei ansaitse joutua väkivallan uhriksi”.

Keskustelussa rakentuu kuva *huolehtivasta työntekijästä*, joka on jäänyt pohtimaan asiaa ja joka *elämänmakuisella otteella tulkitsee arkea*. Työntekijä positioi asiakasta *oikeutetuksi interventioon, avun hakemiseen ja syyttömyyden tunteeseen*. Asiakkaalla on oikeus haluta muutosta toimijuuteensa. Vahvojen kannanottojensa jälkeen työntekijä kysyy asiakkaan mielipidettä asiasta. Varovaisesti asiakas hyväksyy ja vahvistaa työntekijän ajatuksia.

(III 458-479)

T1: Mutta: **kyllä minusta kuulostaa et tämä päihde, (.) päihdeasiat ei oo sun hanskassa, (1) niin, (.)** niinkun toivoisit olevas.

A: Nii-i, (.) kyllä mä voin sinne sairaalaa mutta, (.) mun, (.) nähdäkseni on, (.) että **vaimo, (.) odottaa, (1) mua hirveesti kotii,** (.) ja ku se ei tiedä missä mä oon, (.) ne ei anna mitään tietoja tuolta. (.) putkasta. (1) **se on soittanu ruumishuoneelle ja kaikkee että onko, (.) tapettu ketään viimeaikoina.** (.) kaikki ku se jossai, (.) on ollu. (3) ja tota, (1) niin,

T1: Ja **älä käsitä väärin et en mä su yritä painostaa sinne, (1) sinne, (.) katkolle, (.)** mutta että kaikenkaikkiaan tämä, (.) **#a-# alkoholisysteemi ei o su- sulla, (.) hanskassa sillä tavalla että sä, (.) juot ite enemmän kun, (1) #ö# toivot ite juovas ja ainakin enmmän kun sun perhees toivos.**

(2)

A: Nii-i, (.) siitähä tulee [sitte että.

T1: [Et, (.) et **sikälihän se ei o niin että, (.) että sä syöt antabusta vain vaimon toivo(.)muksesta, (.)** etkä itseasiassa tarvi sitä.

A: **No itseasias mä en tarvis koska, (.)** mulla lähtee se, (.) himo pois sitte, (.) siinä se menee kolme päivää ni, (1) eikä mun tee yhtään mieli vaikka kaupassa käy ja, (.) nää kaljapulloja tai, (.) mitää ni, (1) mul on toi lääkitys vielä ni, [(1) se auttaa nii ni,

Työntekijä kertoo *oman mielipiteensä ja tulkintansa* asiakkaan alkoholiongelmasta ja ”oikoo” ja *realisoi* keskustelussa käsiteltyjä asioita asiakkaalle. Asiakas anelee ymmärrystä vedoten huolestuneeseen vaimoon. Työntekijä *selventää* asiakkaalle hänen heikkoa toimijuuttaan ja yrittää *vastuuttaa* häntä ongelmastaan. Hän *säätlee* asiakkaan subjektiivutta ja toimijuutta ja samalla omia keinojaan agendansa läpi viemiseen. Asiakkaan katkaisuhoidon tarve on ilmeinen työntekijälle, mutta hän ei voi ”painostaa” asiakasta

sinne, vaan hoidon tarpeen olisi lähdeittävä asiakkaasta itsestään. Keskustelussa syntyy asetelma *asiakkaan kuntoa ja tilannetta realisoiva työntekijä ja väistelevä, ymmärrystä aneleva ja vastaan pistävä asiakas*.

(II 111-131)

T: Mitenkä sä koet **onko sulla riittävästi liikkumavapautta ja, (.) päätäntävaltaa yleensäkkään teiän, (.) perhe-elämässä,**

(4)

A: No kyllä tulee niin ku, (.) kotiympyröissä on, (4) ja:, (2) niin ku tuolleen ompelukonkeen niin voin, (.) minä ostaa ja sitte, (1.5) **mut sitte jossaki vaiheessa nii, (2.5) koen että ei oo yhtää hh, (1.5) yhtää** (°välttämässä°)

T: **Toivoisitko että ois,**

A: Joo, (1.5) niin ku justiisa näistä lasten, (1) kanssa meneilyistä toivoisin että, (1.5) pystysin käymään jossain, (.) mutta:, (.) **kyllä täytyy sannaoo että nyt oo, (.) kuitenkin tyytyväine jo tähän, (.) ettei tarvi enää sitä pelätä nii hirveesti,**

T: °Joo°,

A: **Et se peleko o, (.) väistymässä ja tämmöstä, (1.5) helpotusta on tullu, (.) elämään,**

T: **Sanoit ettei tarvi pelätä hirveesti, (.) elikkä jo- jollai lailla kuitenkin pelkää,**

A: Niin kun, (.) on tietenkä menny, (.) sillee toisiin luottamus että, (.) kyllähän se aikasemminki () on aina sanonu että, (.) ei enää koskaa lyö mut sitte o aina tullu se, (.) taka[isku,

T: [Mm,

Kysyessään asiakkaan liikkumavapaudesta työntekijä värittää kuvaansa asiakkaasta olettaen, että hänellä ei ole liikkumavapautta ja päätäntävaltaa. Kysymys positioi asiakasta *heikkoon toimijuuteen*. Tästä alkaa työntekijän agenda *asiakkaan laajemman toimijuuden puolesta*. Suorilla tulkinnoilla ja kysymyksillä työntekijä *osoittaa asiakkaan tilannetta* antaen ymmärtää, ettei tähän tarvitse olla tyytyväinen. Hän vie agendaansa läpi haastamalla asiakasta laajempiin toimijuuksiin ja esittämällä tarjouksia toimijuudelle (vrt. Oranen, 1997). Positiokombinaatioksi *muodostuu asiakkaan heikkoa toimijuutta osoittava työntekijä ja toimijuuttaan puntaroiva asiakas*.

(II 279-286)

A: Mää sitte rauhottelin, (1.5) kaikkia siinä, (.) se oli sitten ohi,

T: Se on **aika rankka rooli** että ku tulee tommonen tilanne nii sä rauhotat koko porukan, (1) **sun sulla pitää olla voimavaroja eväitä ja jaksamista siihen** että se, (.) toistuvasti onnistuu °ja näin°, (5) **onko se sun mielestä oikein et sun rooli on tämmönen,**

(1.5)

A: No ei oo,

(8)

Mielikuvalla asiakkaan elämästä työntekijä *herättelee muutoshalukkuutta ja -tarvetta* asiakkaassa ja oikeuttaa interventiota. Työntekijä kuvaa ensin tilannetta kertoen omat ajatuksensa siitä ja sitten hän tiedustelee asiakkaan mielipidettä samasta asiasta. Asiakas

tiedostaa roolinsa epäoikeudenmukaisuuden ja muutoksen tarpeen. *Osoittava kysymys* voi osin ohjata, positoida asiakasta vastaamaan saman suuntaisesti kuin työntekijä asiasta ajattelee. Vahva latautunut tulkinta asiasta ennen kysymyksen esittämistä luo odotuksen tietyistä vastauksesta.

(III 308-335)

T1: Joo, (.) **onks sun mielestä tälle päihdeongelmalle muuta tehtävissä**, (.) kun, (.) syyä anatabusta, (.) [sillon, (1) tällön,

A: [E:i o, (.) **mutta ko tää o iha vaimo takii** koska, (.) **mä tiedän että ku mä lopetan ni, (.) mää en silloi, (.) ota. (2)** ((maiskautus)) et tota, (1) et tota, (1) mutta ku se ei usko siihe, (2) ni, (.) lähinnä mä ota, (.) vaimon takii sitä sitte,

T1: Mmm, (.) **sä kerroit että** sulla menee muutamia viikkoja aina näitte juoma(.)kausien välissä, (.) **onks se sun mielestä riittävän pitkä aika**, (.) vai tahtositko **kenties**, (1) **pitempiä kuivia kausia sille välii**, (.) [vai, (.) mahdollisesti,

A: [Ta:htosi **tommosii, (1) tommosii** että, (1) millo mää nyt oo melkee päässy parii kuukautee että e-, (.) mää en tosiaa oo ottanu en kaljan kaljaa,

(1)

T1: Joo, (.) [.hhh

A: [perhekaljaa,

T1: **Kun, (.) sun maksa-arvot on niin korkeella** ni oot sä **harkinnu vakvasti ihan täysin [raittiutta,**

A: [Oon oon, (.) **oon harkinnu** sitä ja mullaha on toi **kapseliki on tuolla. (1) jääkaapissa** että mää oon harkinnu sitäki,

T1: Joo, (1) **onks sulla tietoo** niitä, (.) **mitkä ois sua tukevia tahoja sillo jos sää ha- päädyt tämmöseen** ratkasuun että, (2) että **lähtisit, (.) tavoittelemaa iha sitä että,**

A: **No mul on kaks vaihtoehtoo** että, (.) joko emtee terapeutti tai sitte toi, (.) toi, (1) a-klinikka, (2) siel- lähän on se tera-, (.) terapeutti,

T1: Joo, (.) **kuulostaa iha, (.) iha: hyviltä, [(.) vaihtoehdoilta,**

Työntekijä *vie läpi agendaansa* päihdeongelmasta. Hän vie asiaa läpi *syventäen, tarkentaen vaihe vaiheelta* eteen päin kohti päämäärää. Työntekijä *pohjustaa kysymyksen sitoen* sen asiakkaan aikaisemmin kertomaan ja *osoittaa kysymyksessään* jo valmiiksi suuntaa vastaukseen. Asiakas menee mukaan tähän kysymys-vastaus -leikkiin ja vastaa kysymysten odotusten mukaisesti. Näin työntekijä saa aiemmin ongelmansa kieltäneen asiakkaan puhumaan ongelmastaan ja sen ratkaisukeinoista. Asiakas tietää minkä tahojen puoleen kääntyä jos lähtisi tavoittelemaan raittiutta. Kuitenkin asiakkaan pohdinnat ja ajatukset jäävät yhteiseltä tuntuvassa puheessa irrallisiksi. Asiakas vastaa hanakasti jo ennen kuin työntekijä on ehtinyt esittää asiaansa loppuun. Hän ei jää pohtimaan mitä työntekijä todellisuudessa puhuu ja ehdottaa, vaan vastaa kysymyksen odotuksen mukaisesti. Ehkä asiakkaan mukaan menevän keskustelutyylin takana on odotus puhelusta vaimolle ja kyydistä kotiin. Keskustelussa syntyy asetelma *asiakasta herättelevä, houkutteleva, johdattelevakin työntekijä ja mukaan menevä asiakas.*

(V 530-552)

A: **Mutta [kyllähän te nyt kumpiki varmaan** minun puheistanne huomaat että, (.)

T2: [tässä (vai-)

A: **en ole mikään mielisairas** että niin, (1) **tämmöselle tapaukselle ei taida oikeen paikkaa olla.**

T2: **Mä en missään tapauksessa puhuis mielisairaalasta** [enemmin mää,

T1: [En minä-

T2: **enemmin mä oon tullu si-,** (.) sille **vaikka en diagnoosia teekkää eikä se ole minun tehtävä** lääkäri tekee dianoosia mutta jotenki, (.) **olisin,** (.) niinku **kallistusi** sille kannalle että, (.) **et teillä,** (.) saattais olla, (.) jotai, (.) masennuksen tyyppistä, (3) **sulla,** (.) taustalla, (.) ja, (.) **sehä on iha hyvin hoidettavissa.**

(1.5)

T1: Ja tähän mielisairauteen niin nii monesti näitten paikkojen nimet, (.) hyvin helposti, (.) mielletään mielisairauteen mutta **melkein väittäisin että** valtaosa näitten paikkojen käyttäjistä niin niin on, (.) **hetkellisesti esimerkiksi,** (.) **jonkun #mm# masennuksen kanssa kamppailevia** tai jotain muuta että ei **missään nimessä** [niin kun [luokitella mielisairaa **loppuun palaminen masennus tämmösiä** että

A: [#mm#

T2: [()

T1: joita sitten kun saa sen avun siinä vaiheessa ku tarvii, (.) selviää taas siihen normaaliin, (.) rytmiin [ja ja, (1.5) jaksaa, (.) pärjää, (.) siinä elämässään,

Asiakas korostaa omaa erityislaatuuttaan ja sitä, ettei hänenlaiselleen ole paikkaa yhteiskunnassa. Työntekijät *selventävät voimakkaasti* etteivät he missään niemessä pidä asiakasta mielisairaana. Työntekijä (T2) puhuu *omasta näkemyksestään epävarmasti* teititellenkin välillä asiakasta ja *antaa hienovaraisen diagnoosin*. Toinen työntekijä puhuu *yleisestä näkökulmasta asiantuntijana* paikoista ja niiden käyttäjistä. Työntekijät *säätelevät puheillaan hienovaraisesti asiakkaan identiteettiä. Vähättelevä vahvistaminen* kuvaa työntekijöiden tasapainottelua neuvonnan antamisesta asiantuntijapositiona. Interventiota tulisi tarjota, mutta toisaalta asiakkaan olisi tajuttava itse oma tilanteensa.

”Ootkos sää ajatellu vakavasti sellasta että” - Asiakkaan haastaminen tilanteeseensa ja mahdollisiin ratkaisuihin

Työntekijät puuttuvat joillakin neuvonnan keinoilla voimakkaammin asiakkaan toimijuuteen ja pyrkivät ohjaamaan keskustelua ja asiakasta eteenpäin. Keinoina ovat erilaiset *tarjoukset toimijuudelle, asiakkaan vastuuttaminen* tilanteestaan sekä *suorat tulkinnat* asiakkaan kertomasta ja elämäntilanteesta. Yhdessä asiakkaan kanssa yritetään ratkaista mitä tilanteessa voisi tehdä ja miten tulisi edetä.

(V 167-180)

T1: **Siinä on vaan niin että: et jos yksin yrität jatkossakin vaan selviytyä niin, (.) onnistut vielä joku kerta.** ((huolestuneella äänellä))

A: °#mm#°

T1: Ja: **jotenkin tulkitseen että sulla on aika vahva elämänhalu** kuitenkin tietyllä tapaa,

A: **O:n [todella.**

T?: [°Joo°

(10)

T1: **Toivoisitko** että tässä tilanteessa, (1) **löydettäs keino** millä pystyisit purkamaan sitä pahaa oloa **just nytten.** (7) **Vai olisiko tärkeempää miettiä että et miten tästä eteen päin.** ((A huokailee edellisen aikana))

Työntekijä välittää huolestuneisuuttaan ja välittämistään asiakkaalle ja tarjoaa apua, ettei asiakas onnistuisi itsemurhayrityksessään. Hän perustelee intervention tarvetta *tulkitsemalla* asiakkaalla olevan kuitenkin elämänhalua jäljellä, jonka asiakas myöntää reilusti. Työntekijä *esittää vaihtoehtot* miten asian kanssa voitaisiin edetä. Asiakkaalle rakentuu *elämänhaluisen identiteetti* ja *työntekijä positioituu huolehtivaksi ja välittäväksi.*

(V 213-223)

T2: **Mikähän vois olla sitte se paikka kun n mobi- mobileha ei oo sillee, (.) sillee hoitava taho, (.) ja: kun äske itekki sanoit että mikään ei tapahu hetkessä sormia napsauttamalla vaan täytyy edetä pienin askelin,**

A: Mm nii [justii.

T2: [nii n, (.) mää käsittäsi et se vois olla sunki kohalla jotenki, (.) sillee että se tarkottas jotai säännöllisiä käyntejä jonku sama henkilö, (.) luona,

A: #mm#,

T2: mikä sitte oppis tietämää ja tuntemaan sun tilanteen ja, (.) sun (psökkiset),

Paikkaa hahmotettaessa *työntekijä perustelee miksi Mobile ei voi olla se paikka. Institutionaalisilla perusteilla* (Juhila, 1995) eli Mobilen toimintaperiaatteilla tehdään selväksi, että se ei ole hoitava taho eikä vaihtoehto. Työntekijä yhdistää Mobile-perusteisiin asiakkaan ajatuksen siitä, että mikään ei tapahdu hetkessä vaan täytyy edetä pienin askelin, joten tällaisen auttamisen täytyy tapahtua jossain muualla. Työntekijä kertoo käsitöksensä mahdollisesta paikasta ja hoidon laadusta. Hän *positioi asiakasta henkilöksi, jolla on psyykkisiä ongelmia ja joka tarvisi terapiatyypistä hoitoa.*

(III 247-251)

T1: **Ootkos** sää ajatellu, (.) **vakavasti,** (1) sellasta että:, (.) et sulle olis ehkä hyväks että sää kävisit, (.) kävisit **keskustelemassa asioista** koska sulla on tätä **itsetuhosuutta** ainakin silloin kun sää juot, (.) **tää ei ollu,** (.) **ensimmäinen kerta eihän,**

A: No: on sitä ollu aikaisemmi joo kyllä,

Työntekijä *tarjoaa* keskusteluapua asiakkaalle. Hän aloittaa pehmeästi ”ootkos”, mutta jatkaa heti vahvasti käyttämällä sanaa ”vakavasti” ja sitten taas pehmeästi ”sulle olis ehkä hyväks” tuodessaan keskusteluun *konkreettisen ehdotuksen*. Otteessa käsitellään vakavaa asiaa itsetuhoisuutta, josta puhutaan niin kuin se tulisi ihmisen sisältä, olisi jotain mitä voi aika ajoin ihmiselle tulla. Itsetuhoisuus etäännytetään ja esineellistetään sellaiseksi asiaksi, joka tulisi hoitaa pois niin kuin jokin sairaus, joka aika ajoin puhkeaa. Tällaisilla puheen käännteillä voi olla helpompaa lähestyä vaikeita, vakavia asioita.

Nuolijärven (1990b) mukaan kipeät ja kiusalliset tilanteet sisältävät pehmentäviä ilmauksia. Pehmentimet lieventävät puhujan ilmauksia ja siten mahdollisesti estävät osaltaan ristiriitojen syntymistä. Itsetuhoisuus on painava syy työntekijälle puuttua tilanteeseen ja perustella hoitoon hakeutumista. Pehmentimiä puheessa käyttäen hän antaa ehdotuksen, joka mahdollisesti herättää vastarintaa. Hän perustelee heti ehdotustaan vakavalla asialla itsetuhoisuudella ulkoistaen sitä. Näin syntyy kuva, että hoitoon täytyy hakeutua, koska asiakkaan kohdalle on tullut tällaisia asioita.

(III 262-276)

T1: Mmm, (.) mutta oisko sun mielestä jos tätä aika ajoittain kuitenkin tulee tälläisiä itsetuho(,)ajatuksia ni, (.) olisiko sun mielestä hyvä, (.) että hakeutuisit jonneki hoitoo, (.) sellasee että:, (.) [se ois,

A: [Ky:-, (.) no terapeutti [joo ky:llä, (.) ky:l mää vaa siihe suastun että ei siinä mitää,

T1: [Mmm,

T1: Joo, (.) ku sää oot täällä, (.) täällä, (.) asemalla käyny, (.) täällä mobilessa käyny useemmanki kerran puhumassa mutta: .hh, (.) mut ku tää ei sillee, (.) varsinaine hoitava, (.) taho, [(.) tää o täällä yritetään sun kans, [(.) ()

A:

[Joo-o.

A: [hhh Ni me sovittii vaimmon kanssa puhuttiinkin siitä että, (1) et tota, (1) et mää alan käymää terapeutilla,

T1: No nii,

A: Et se asia on niinku, (3) selvä. (.) et ei siinä mitää o,

Työntekijä *perustelee* ajoittaisella itsetuhoisuudella *hoitoon hakeutumista* ja esittää siten *osoittavan kysymyksen* aiheesta. Asiakas on suostuvainen sitoutumaan hoitoon. Työntekijä *selventää Mobilen lähtökohtaa* ja perustelee miksi mobilekäynnit eivät pelkästään riitä. Asiakas vahvistaa sitoutumistaan kertomalla, että vaimonkin kanssa on sovittu hänen terapiasta. Tälle työntekijä antaa *vahvan positiivisen palautteen*, nyt ollaan menossa oikeaan suuntaan. Positiokombinaatioksi *muodostuu hyvin suostuvainen asiakas ja kannustava työntekijä*.

(II 173-200)

T: Onko, (.) **onko sun mielestä Kailla selkeätä**, (.) **ajatusta miehen ja naisen m**, (.) **roolista**, (.) **perhees** tai parisuhteessa yleensäkki,

A: On että, (1.5) Kailla on semmonen, (2) **karkeesti semmonen käsitys että**, (.) **nainen on kotona ja hoitaa**, (.) **lapsia silloin kun ne on pieniä**,

T: Mm,

A: Ja mies käy töissä ja sitte hankkii, (.) **perheelle**, (.) **rahaa**, (2)

T: °Joo°, (.) **naisen paikka on nyrkin ja hellan välissä**,

A: Niin,

(2)

T: **Jos nyt karkeesti [sanoo, (.) joo**,

A: [Niin

(5.5)

A: **Mut, (.) ei, (.) kyllä määki tuota**., (.) oon semmosesta kojista että, (.) äiti on niin ku ollu aina, (1) silloin ku oltiin pieniä nii siinä kotosalla ja, (1.5) silleen että, hh (.) ((T yskäisee)) **kyllä määki oon samaa mieltä siinä että**, (.) **laps tarvii äitiä silloin ku**, (1) on pieni, (.) **laps mutta**, (1.5) **jos äiti haluaisi mennä töihin vaikka lapset onki pieniä niin**, (.) **se pitäs silti**, (.) **hyväksyä**, (2.5)

T: **Haluaisitko sä mennä töihin**,

A: No en mää tällä hetkellä haluais, (.) et, (1) oohan mää ajatellu sitä ja, (.) on lähellä ollu kaks kertaa että oon mennu, (.) tai töitä ois tarjottu mutta, (1) mää oon sitte ite tullu kuitenkin siihen tulokseen että, (.) en lähe ku, (.) tosiaan nuo kulkuyhteydet on niin hirveen huonot,

T: °Mm°,

Työntekijä yhdistää väkivaltateemaan miesten ja naisten roolit parisuhteessa. Hän *tulkitssee voimakkaasti* asiakkaan kertomaa ja muodostaa siitä *rankan kielikuvan ja mielikuvan puhuen rankasti* asiakkaan elämästä. Työntekijä *pehmentää hieman puheitaan* ilmaisemalla sen olevan karkeaa kuvausta. Asiakas puolustaa perheensä elämäntapaa ja selventää miehensä näkemystä omallaan työntekijän kovaa mielikuvaa vastaan. Työntekijä *tarjoaa ensin "nyrkin ja hellan välissä"* olevan alistetun naisen roolia asiakkaalle. Asiakkaan selventäessä omaa näkemystään miehen ja naisen rooleista työntekijä tarttuu asiakkaan kertomaan ja *haastaa asiakasta uuteen toimijuuteen tarjoamalla työssäkävän naisen identiteettiä*.

(II 237-259)

T: **Ootko miettiny millonkaa a**, (.) **vaihoitehoja** että mitenkä niin kun tavallaan sitä omaa elinpiiriään pystyis siinä perheessä lisäämään, (.) **laajentamaan**,

(4)

A: **No en minä oo kovin** (tuollasta) miettinyt,

(4)

T: Se on aika rankka rooli vaikka toisaalta se on helppo ku ei tarvi sillä lailla, (.) tavallaan niin ku päävastuu on jollakin mutta, (.) mutta tavallaan sit se on rankkaa siinä ettei sitä, (1) **tasavertaista**, (.) **vastuuta**, (.) **pysty toisen kanssa ottamaan ja kantamaan**, (1) **tai vois in ajatella näin [että °olis°**,

A:

[Mm, (1) **Mut mää**

koen taas että, (.) kaikki vastuu on kuitenkin, (.) mulla,

(1)

T: Niin käytännön vastuu asioista,

A: Niin,

T: Joo

A: Mut vaikka, (.) jos Kai vaikka, (.) lasten kans leikkii ja, (.) sitte jos niille sattuu jotain nii, (.) se o, (1) vaikka mä oo aina eli mää aina hämmennän, (.) se on mun syy sitte se (viiminen), (6) se syytely on aika hh, (1.5) semmosta °inhottavvaa°, (1)

T: Ja sitäkö on koko ajan,

Työntekijä vie agendaansa eteenpäin puhumalla suoraan toimijuuden laajentamisesta, siitä mihin on oikeus ja mihin tulisi pyrkiä. Asiakkaalle ajatus tuntuu uudelta ja vieraalta. Työntekijä konkretisoi ajatustaan ottamalla kantaa asiakkaan rooliin arkielämässä ja luomalla konkreettista kuvaa siitä. Työntekijä käyttää taas ensin voimakasta kerrontaa ja suoraa tulkintaa, jota lopussa vetää hieman takaisin pehmentäen korostamalla, että kyseessä ovat hänen omat ajatuksensa. Asiakas torjuu työntekijän kuvauksen esittämällä oman osin vastakkaisen näkemyksensä perheensä elämästä ja omasta toimijuudestaan. Työntekijä kääntää asiakkaan kertoman vastuun yhdeksi vastuun osaksi, joka ei ehkä ole sitä olennaisinta ja tärkeintä vastuuta. Asiakas tuo esiin myös asian toisen puolen, syyttelyn. Hän saa vastata aina viimeisenä perheen sattumista. Tätä näkökantaa työntekijä tukee asettaen kysymyksensä niin, että asiakkaalle rakentuu väärin kohdellun, heikon identiteetti. Positiokombinaatioksi muodostuu asiakkaan elämäntilanteeseen voimakkaasti kantaa ottava työntekijä ja toimijuuttaan selventävä asiakas.

(II 406-420)

T: Ootko yhtään käyny nyt yksin missään jossain vaiheessahan kävit ainaki pari kertaa uimassa mutta, A: Joo oon mä käyny, (2) niin no jalkojen hoijossa ja, (.) kampaajalla ja, (.) sitte, (1) ostoksilla °ja muuta°,

T: °Joo°,

A: Mut kyllä mää, (.) Kai on sillee, (1) edelleenki sitä mieltä että, (.) voi lähtä millon haluaa,

T: °Joo°, (1) se on ihanaa että, (.) että kuitenkin sillä lailla on, (.) vapautta tullu ja jotenki mulla on semmonen käsitys et siinä vaihees ku tulit ensimmäisiä kertoja niin et käyny missään yksin, (.) mutta nyt sitte on aina sillon tällön näitä tilanteita että käyt,

A: °Joo°, (1) kyllä se on ihan, (.) piristävää käyä ((taustalta kuuluu muiden työntekijöiden puhetta)) (6)

T: Et vähän, (.) vähän jotain erilaista siihe arkeen sitte,

A: Niin,

Työntekijä kartoittaa asiakkaan toimijuutta kodin ja arjen ulkopuolella. Asiakas alkaa kertomaan menemisistään, mutta huomaa sitten, että työntekijällä on mielessään ehkä jotain muunlaisia menoja. Työntekijä osoittaa tapahtuneen muutoksen ja antaa sille

tukensa. Keskustelulliseksi asetelmaksi syntyy toimijuuttaan puolustava asiakas ja laajempaa toimijuutta tukeva työntekijä.

(IV 1017-1034)

T: [Mut se että, (.) **se- sen haluaisin [sulle niinku sanoo että, (.) et tota nin, (1)**

N: [hhh

T: **se on vakava yritys tommonen, (.) toi itsemurhayritys minkä sää [() ()**

M: [Se on nin, (.) vä- nin pienimuoto-
nen asia, (.) että tuota ei mua sillo tarvita jos kerta musta ei välitetä,

T: Joo, (.) **mut se että kumminki et se o, (.) hirvee, (.) se o, (.) se o ratkasu jonka sää teet ja, (.) se o sillee itkeskeine et ku aattelee niitä ketä jos sitte jos nii, (.) kävis, (.) et sää yrittäsit sitä itsemurhaa ni se että ketä tänne jää jälkee, (.) et kumminki nii, [(.) sul o ihmisiä kumminki jokka välittää susta. (.)**

N: [Mmm,

T: [ja sitä ()

M: [Mut mitä se hy-, (.) mitäs se meinaa, (.) ne on ihmisiä mutta **enhän mää niitä varten voi elää, (.) mä oon perustanu kodin,**

T: Mm-m, (.) [mut sun lapset (esimerkiks),

Työntekijä puhuu miehelle *henkilökohtaisesti* omasta näkökulmastaan, ei mobilelaisena, ja *vastuuttaa* miestä itsemurhayrityksestä ja -ajatuksesta. Mies vähättelee asiaa marttyyrimäisesti. Työntekijä jatkaa *konkretisoiden* ratkaisua ja *rakentaen mielikuvaa* mahdollisesta tilanteesta antaen syytä pysyä hengissä. Mies vetoaa kodin tärkeyteen elämässään, josta työntekijä *nostaa vuorostaan esiin* lapset tärkeinä ihmisinä. Positiokombinaatioksi muodostuu *miesasiakasta vastuuttava, konkreetilla herättävä ja asian vakavuutta osoittava työntekijä ja marttyyrimäisesti asiaa, ongelmaa vähättelevä miesasiakas.*

(IV 1497-1522)

T: **Mut nää on niitä semmosia arvo, (.) arvomaailmoita mistä varmaan tärkeätä on puhua niinku selvästi mitä niinku toine ajattelee mitä toine ja sitte se, (.) mikä on se on se yhteinen päätös sitte et mihi suuntaa lähetää ni sehä siinä ratkasee, [(.) sillo voi ihmiset auttaa.**

N: [Mmm,

M: [Nii kul, (.) **mutta** kyllä mää sanosin,

T: **MUT SE OIS ET SÄÄ PYSYSIT HENGISSÄ, (.) että te voisitte ees, (.) yrittää sitä.**

M: Nii, (.) **minä olen yrittäny sitä** ja jos mut ajetaan semmoseen tilanteeseen että, (.) että tuota niin, (.) **niitä arvoja ei niinku arvosteta vaan jotku toiset arvot, (.) joita minä en pidä kuitenkaa jokka ei o elämän arvovia asioita, [(.) ni jos ne pidetään arvokkaampana, (.) ni ei mul o mitään merkitystä.**

T: [°Mmm,°

N: Mmm, (.) [ni sillo siinä tapahtuu jotaki, (.) se on justiin se, (.) siis ei o tässä ei o

T: [Mut arvo, (1) joo-o

N: **vaihtoehtoja nyt tässä, [(.) mä olen,**

M: [Nii mukko ei o minullekka [annettu vaihtoehtoja sillo enää, (.) se on iha se

N: [Mmm, (.) mmm,

M: että, (.) [et sillo,

T: [Se ei, (.) se ei o muitte vastuulla ole kumminkaan se sun jos sää ittes meinaat tappaa ni [()

Työntekijä tuo keskustelun ja auttamisen lähtökohtaa esille eli yhteistä päätöstä siitä, miten tästä jatketaan. Mies yrittää sanoa vastalauseen, mutta työntekijä *realisoi voimakkaasti* käsillä olevaa tilannetta. Mies jatkaa sinnikkäästi omasta lähtökohdastaan tehden yhteisen ratkaisun tyhjäksi ja mahdottomaksi. Työntekijä *vastuuttaa* miestä. Positiokombinaatioksi muodostuu *auttamisen lähtökohtaa selventävä ja realisoiva työntekijä ja auttamista tyhjäksi tekevä miesasiakas*.

”Voisittehan te vaikka elokuvaan tai” - Konkreettisten (elämäntapa)ehdotusten läpi vieminen asiakkaalle

Vaikeat kriisitilanteet voivat vaatia työntekijöiltä voimakastakin puuttumista tilanteeseen. Työntekijät esimerkiksi vaativat asiakasta *sitoutumaan jatkotoimenpiteisiin* ja he voivat *käydä kauppaa* palveluillaan jatkoon sitoutumisen ehtona. Asiakkaan subjektiivutta säädellään myös *voimakkailta mielikuvilla* asiakkaan elämästä sekä *konkreettisilla elämäntapaehdotuksilla*, joilla tuodaan ”normaalia”, moraalisesti hyväksyttävää elämää esille oikeana vaihtoehtona.

(II 154-199)

T: **Onko teillä ollut puhetta henkisestä väkivallasta tavallaan semmosesta, (.) mulle tulee mielikuva että Kai tavallaan pitää sua talutusnuorassa että sun täytyy toimia ja tehdä niin ku Kai sanoo,**

(1)

A: [No

T: [Ja osittain äsken tavallaan itekki koet että sulla on päätäntävaltaa kotona tiettyyn rajaan asti mut sit kaikki muu tavallaan on sitä mitä Kai sanoo,

A: Mm, (.) se on semmonen, (1.5) niin ku **uhkakuva** ((naurahtaa edellisen aikana))

T: °Joo° (1) **Ootteko te tästä pystyny puhumaan, (2.5) ja ootko tuonu asiaa esille jollai lailla että mitenkä sä koet sen,**

(1.5)

A: No oon mää yrittäny, (.) siitä puhua **mut Kai kans sanoo sitte että minä käytän kotona henkistä ((naurhataa edellisen aikana)) väkivaltaa,**

T: °Joo°

A: Et hän ei uskalla tehdä, (.) tai ei uskalla sanoa et jos, (.) mää tykkää huonoa tai jos mää suutun ((naurahtaa)) °jostai°

(4.5)

Työntekijä tarjoaa *voimakkaan oman mielikuvan* asiakkaan arjesta ja toimijuudesta, jota hän *vahvistaa asiakkaan aikaisemmillä puheilla*. Asiakas ei suoraan taivu työntekijän mielikuvaan vaan esittää sen uhkakuvana. Työntekijä *jatkaa kovistelemalla* asiakasta tilanteessaan ja *tarjoaa* puhumista ja omien kokemusten esiin tuomista *keinoina*. Asiakas jatkaa tuomalla omaa näkökulmaa mukaan keskusteluun. Tilanteessa rakentuu *voimakkaalla mielikuvalla hyökkäävä työntekijä ja elämäntilanteensa tunteva, näkökulmansa esittävä asiakas*.

(I 480-490)

T: .hh Tää vois olla **semmonen asia mistä te voisitte**, (.) .hh keskustella kotona että varmaa Kai mieli ei äkkiä muutu mutta, (.)

A: [°Mmm-m°

T: mut **keskustelemalla ja erilaisia näkökulmia esilletuomalla** nin, .hh (.) **varmaa** olis iha hyvä että **sinäki saisit sitä omaa aikaa** aina silloin tällön ja (.) .hh **mahdollisuuden t#o#- mm mahollisuuden t#o#- toteuttaa niinku**, (.) **omia juttuja** kun lapsille olis silloin tällön hoitaja.

A:Mm-m,

T: Ja siinä viime keskustelussahan tuli myös esille että **olis hyvä varmaan teijän saaha sellasta yhteistä aikaakin** (.) .hh **joskus** (.) ja sehän ei onnistu jos lapset on aina siinä että.

A: Mm-m,

(I 502-508)

T: **Että oisko joskus tilaisuutta esimerkiks** niin että hän ((Kain äiti)) tulis teille kotia ja, (.) .hh **vaikka #öu# yhteistä aikaa**, (.) **pyrkisitte etsiin** semmoseen aikaan että lapset olis nukkumassa.

(4)

T: **Se on semmone ehdotus mää en tiä teijän pere-** mutta .hh mut **kannattaa varmaan miettiä** jos on mahdollisuutta **hyödyntää**.

A: Mm-m,

T: **Hyödyntää sitte jotai**.

Työntekijä *oikeuttaa asiakkaan laajempaa toimijuutta* ja esittää *konkreettisia keinoja* sen saavuttamiseksi. Työntekijä puhuu *asiantuntijana* mikä olisi hyvä ja mitä muutoksia kaivataan. Ensin ehdotukset ovat *pehmeämpiä* muuttuen *suoremmiksi ja konkreettisemmiksi*. Ehdotuksillaan työntekijä *puuttuu asiakkaan elämäntapaan* tarjoten vaihtoehtoja, jotka ovat hänelle itselleen luontevia ja itsestäänselviä tapoja järjestellä arkielämää. Asiakas kuuntelee antaen minimipalautteita, jotka eivät vahvista eivätkä kiellä työntekijän ehdotuksia. Työntekijä huomaa menneensä sellaisiin yksityisasioihin, joista ei tiedä niin hyvin, mutta hän kuitenkin vielä vahvistaa antamiaan ehdotuksia.

(II 423-451)

T: No Kai oli siellä pikkujouluissa sitte, (.) **ootkos sää ollu missää pikkujouluissa**,

A: En oo,

T: **Oisko sulla mahdollisuus**,

(1)

A: Ei, (.) en mää tiiä, (.) () (), (.) sillee että, (1) onhan, (.) kyllä tiiän, (.) tuttuja että, (.) kutka on kotiäitejä et ne, (1) menee ihan porukalla, (1) mutta, (.) ei mulla oo semmosia, (.) piirejä tai semmosia tuttuja,
 T: **No kun tiiät näitä kotiäitejä niin, (.) niin, (.) tunnetkos, (.) sen verran hyvin että voisit vaikka siihen porukkaan liittyä,**

(2)

A: No, (.) periaattessahan siihen kuitenkin vois, (.) mennä, ((taustalta kuuluu puhetta))

T: **Sikäli et sua kiinnostaa ja enkä, (.) halua semmosia, (.) ohjeita ja ehdotuksia tässä esittää et siitä tulee sitte vaikeuksia mutta, (.) mutta tuota ku tavallaan tuot julki että Kai antaa sun kulkee jonku verran niin, (.) nii seki vois olla ihan yks, (.) yks piristävä,**

A: [Mm,

T: **[Sikäli ku pikkujoulusta tykkää tai yleensäkki jostai juhlimisesta, (2) se ois varmaa, (.) aika hieno juttu et jos te yhdessä pääsisitte johonki nii,**

A: Mm,

T: **Voisittehan te vaikka elokuviin tai, (.) mistä te nyt sit tykkäätteki nii, (.) °nii tuota°, (.) yrittää järjestää tämmöstä,**

A: Mm,

(1.5)

T: **Ilman lapsia,**

Työntekijän puhetyyli muuttuu *pehmeämmäksi* hänen kartoittaessaan pikkujouluasioita asiakkaalta. Hän *syventää ja vie eteen päin asiaansa antaen lopulta suorita konkreettisia elämäntapaehdotuksia*. Työntekijä *nimeää itse antavansa ehdotuksia* ja painottaa sitä, että aikuisten täytyy tehdä joskus jotain yhdessä ilman lapsia. Työntekijä *sitoo ehdotuksensa asiakkaan puheeseen*, siihen mitä asiakas on ”tavallaan tuonut julki” puheissaan. Työntekijä *tuo* omasta mielestään tavallista, normaalia *elämäntapaa ehdolle* asiakkaalle itsestäänselvyytenä. Asiakkaan vastaukset ovat passiivisia, kuuntelevia omien näkemysten esittämisen sijaan. Tilanteessa rakentuu positiokombinaatio *suoria ohjeita ja ehdotuksia elämäntapaan antava työntekijä ja kuunteleva, passiivinen asiakas*.

(III 228-238)

T1: Joo, (.) sää, (.) voit kyllä kohta soittaa, (.) ja:, (.) mm, (.) katotaa sitä, (.) kyytiä sen järjestämistäkin **mutta, (.) mun mielestä tää on kuitenkin niin ongelmallinen tilanne että se kaipais, (1) niinku vähän enemmän,** (.) et ei sua auta kovin pitkälle se, (.) jos me, (.) annetaan sun soittaa täältä ja työnnetään sut kotii, (.) vaan **mun mielestä tarvis vähä, (.) .hh vähä enemmän sitten selvitellä. (.) onks sulla kuule, (.) hoitosuhteita. (.) minne, (.) olemassa,**

A: O:ha toho ämteehe ((mielenterveystoimistoon)), (3) [tai et mää saa lääkkeit ja,

T1:

[Millonka oot viimeks käyny,

Työntekijä asettaa *akuutin auttamisen ehdot*. Hän lupaa asiakkaan pyytämän puhelun ja kyydin, mutta vastineeksi asiakkaan pitää sitoutua tilanteen selvittelyyn. Työntekijä puhuu selvittelystä omana mielipiteenään, mutta perustelee sitä myös Mobilen näkökulmasta. *Selvittelyehdotus viedään läpi ja selvittely aloitetaan hienovaraisesti* pehmentimiä puheessa käyttäen tiedustelemalla hoitosuhteista ”onks sulla kuule”. Pehmentimien

avulla vähennetään suoran konfliktin syntyminen todennäköisyyttä ja näin keskustelun etenemistä suojellaan (Nuolijärvi, 1990b). Työntekijä aloittaa tilanteen selvittelyn heti ennen kuin asiakas sanoo ehdotukseen mitään.

(IV 1289-1333)

T: Perheasiain neuvottelukeskus ois yks semmonen mutta **yks semmonen mitä mää, (.) tarjoisin ni edellee** että, [(1)

N: [Mmm,

T: esimerkiks se että teil ois **joku tommonen yhteinen missä te juttelisitte** mut se että **kylä mää niinku, (.) edelleen ton Askon, (1) niinku tän mejän paikan palvelusta tarjoisin** sillee et sä voisit Askon kans **käyä juttelee kahen keske.** [(.) et puhumassa vähän näistä asioista.

N: [Just, (.) hän itseki sitä ehdotti.

(1)

T: Et sem **mul o iha hyviä kokemuksia** siitä ku miehet on käyny puhumassa ja miestyöntekijänki kanssa ni, (.) että voi puhua just sitä mitä ite haluaa puhua ja [()

M: [Mut mitä hyötyä sää näät siitä.

N: Ähh,

T: Kyllä mää näkisin sen että sää ainakin **omaa pahaa oloos** voit sitä kautta [(helpottaa).

M: [E:i mulla tule siitä **paha olo**

(1) **päivaston mää tunnen, (.) tunnen sen että tuota, (.) mun on, (.) se on niinku turhaa että mitä minä päivittelen omia koska mää jaksan kyllä jatkaa.**

T: °Mm,° [mut ei mun mielestä se auta että o itteesä **tappamassa,**

N: [Ei tuo ollu sitä, (.) osottanu tuo, (.) [jaksamistasa.

M: [Nii no se sillo sillon jos tuota niin, (.) niin öö **kaikki asiat niinku multa viedään pois.** (.) eli: multa viedään **niinku jalat alta,** [(.) nii en sunka mää **sillon**

T: [Mm-m,

M: **enää mun tarviikkaan** täälä olla, (.) ei mua sillon tarvita.

T: No me taas uskotaan kyllä **täällä sillee** että jokainen ihmishenki on tärkee et [ei se,

M: [Nii no voi se olla mut ei se, [(.) ei ei ei sillä pystytä pystytä rakentamaan niitä **reppahousuja** on tuolla ihan tarpeeks

T: [Me ei haluta **ketään, (.) ketään niinku unohtaa,**

M: että kyllä niihe, (.) **niitä ku auttaa ni, (.) ni** musta se on ihan, (.) ihan varmaan oikee, (.) oikee,

T: **Mun mielestä sää oot ihan yhtä tärkeä.**

N: Mmm,

M: He, (.) ((**naurahdus**)) en minä sillo **enää kato, (.) kato tärkeeks kyllä semmosta,**

T: **Mut siinä vaiheessa** voi sitä tarvittaki sitä **ulkopuolista jos itellä ei oo [ettei kato tärkeeks,**

Työntekijä *tarjoaa asiantuntijana vaihtoehtoja* jatkotoimenpiteiksi. Hän ehdottaa yksilökeskusteluja miehelle ja *kertoo omista hyvistä kokemuksistaan työntekijänä*. Mies kysyy asiantuntijalta vielä, että mitä hyötyä siitä voisi olla. Työntekijä *nimeää miehen pahan olon*. Mies kiistää sen heti ja *rakentaa vahvemman ihmisen identiteettiä*, joka jaksaa kyllä ilman keskustelujakin. Työntekijä *osoittaa* jämäkästi asioiden tilan sanomalla, että ”mut ei mun mielestä se auta että o itteesä tappamassa” naisen säestäessä työntekijää. Mies kääntää puheensa *marttyyrimäiseksi* ja ulkoistaa vaikeat asiansa muiden syyksi. Työntekijä *tukee kantansa Mobileen* puhuen *meistä ja meidän mielipiteestä* selventäen sitä, että Mobilessa halutaan auttaa kaikkia. Työntekijä *painottaa* vielä *henki-*

lökohtaisesti, että hänen mielestään mies on yhtä tärkeä kuin muutkin apua tarvitsevat. Miehen huvittunut kommentti *luo epäonnistuneen identiteettiä* ja osoittaa, että hän ei näe omaa avun tarvettaan. Työntekijä vetoaa vielä tähän ja korostaa ulkopuolisen avun merkitystä juuri tällaisessa tilanteessa. Dialogissa syntyy yhteistä keskustelua ja asian käsittelyä jatketaan eriävistä kannoista huolimatta. Positiokombinaatioksi syntyy *ehdotuksen antava, sitä miehelle perusteleva ja takaisin pyörittävä työntekijä ja vastusteleva, kiemurteleva, ristiriitainen miesasiakas*.

(V 782-789)

T1: Mikäs siellä kotona on että et halua enää mennä sinne,

(10)

A: Siellä odottaa kuolema.

(10)

T2: Joo, (.) se ((sairaalan nimi)) ei tänä päivänä, (.) oo, (.) enään todellakaan semmonen paikka mihkä, (.) noin vaan, (.) mentäs vaan, (.) sinnehän mennään tietysti, (.) terveyskeskuslääkärin arvioinnin perusteella. (2) niinku varmaan tiiätki.

Pitkän keskustelun loppupuolella työntekijät *yrittävät viedä agendansa loppuun* yrittäen ratkaista vielä asiakkaan yöpymispaikkaa ennen seuraavan aamun hoitoon hakeutumista. Työntekijä esittää kysymyksensä pehmeästi, kevyesti. Vastaus on pitkän tauon jälkeen vakava ja voimakas. Työntekijät eivät sano siihen mitään vaan hiljaisuuden jälkeen työntekijä (T2) jatkaa keskustelun loppuun viemistä. Työntekijät *ohittavat asiakkaan vastauksen*. Lopulta, kun jatkopaikasta on päästy yhteisymmärrykseen, niin työntekijä antaa ymmärtää, ettei sinne niin vain pääsekään.

(III 356-374)

T1: Joo, (1) miltäs susta, (.) kuulostas semmone, (.) et, (.) määhän kyllä haluaisin tarjota, (.) teen perheelle tarjottas jotain lisätukee,

A: Kyllä se käy, (1) ja varmaan, (.) vaimoki [hyväksyy se, kyllä hyväksyy,

T1: [Sais vaimo, (.) joo,

(2)

T1: hhh Mmm, (2) ja:, (.) kun kohta soitat, (.) sinne kotia ni, (.) nii ni, (.) voitais mahollisesti puhuu sun vaimon kans sitä että, (.) jos, (.) otettas vaikka sosiaali(.)toimee yhteyttä °sitte maanantai aamuna, °

A: Nii, [(1) mutta siin on se vaa että, (.) että vaimo pelkää että toi, (.) et lapsi viedää,

T1 [°(aamuna)°

(1)

T1: Eiku:, (1) siinä on tarkoitus tukee, (.) teen vanhemmuutta, (.) elikkä että, (.) .hhh se mun ajatus on, (.) sellane että, (.) jos esimerkiksi kodinhoitaja, (.) kävis, (.) teillä ajoittain, (.) ja se tukis su, (.) tai molempienkin teidän [noita ()

A: [No, (.) su pitää vaimo kan jutella sitä,

Työntekijä puhuu *tarjouksesta* omanaan ja sitten myös monikkomuodossa niin, että Mobilesta halutaan tarjota lisätukea. Asiakas hyväksyy ensin tarjouksen. Työntekijä siirtyy sitten *varovaisesti ehdottamaan konkreettista toimintatapaa* miten asian kanssa edetään. Hän antaa ymmärtää, että kun asiakas soittaa kotiin niin johonkin lisätoimenpiteeseen tulee suostua, jatkosuunnitelma tulee löytyä. Nyt asiakas ei menekään suoraan mukaan työntekijän ehdotukseen, vaan suojelee vaimoan, jolle ehdotus voisi olla uhkaava. Positiokombinaatioksi muodostuu *konkreettisia jatkotoimenpiteitä tarjoava työntekijä ja epävarma asiakas*.

(III 419-427)

T1: **Mitä sä luulet että, (.) jaksasitko sä huomenna, (1) hoitaa, (.) sen verran asioita, (.) että. (2) että, (.) tilaisit, (1) itelles ajan nii, (1) joko sinne keskussairaalaan tai, (.) tai luulisin että se vois olla tää, (.) terveyskeskus se paikka, (.) [missä ()**

A: **[No mää luulen että e- ei se ihan onnistu koska mää tiedän, (1) tiedän tän, (.) putken, (.) et, (1) ku mul on noi, (.) sisuskalut nii, (1) räjähtänees kunnos nii, (.) tietenki ni, (.) ku mää en oo syönyt mitää. (.) mun pitää opetella taas syömää, (1) et kyl se vie vähintää, (.) vähintää kaks päivää.**

Hoitoon ja jatkotoimenpiteisiin sitoutumisen ja akuutin auttamisen välinen *kaupankäynti* jatkuu. Työntekijä *esittää kysymyksensä varovaisesti* yrittäen kuitenkin saada asiakasta liikkeelle ongelmansa kanssa välittömästi. Asiakas tyrmää ehdotuksen heti.

(III 494-503)

T1: **Mun mielestä tää on kuitenkin nyt, (.) nyt sellane juttu sitte että:, (.) et tätä olis hyvä selvitellä, (.) yhdessä sun vaimon kanssa, (1) ja:, (.) jos tehtäs sillee että sä soitat sinne kotia, (.) ja:, (1) jos me järjeste-tää se kyyditys ni, (.) sitte samalla me juteltas, (.) sun vaimo kans, (1) olisko tää [sun mielestä mahdollista.**

A: **[Ky:l se käy se, (.) voidaan siellä meidä ma-, (.) makuuhuoneessa ku toi vanhin tyttö, (.) nukkuu olohuoneessa, (.) ku me etsitään isompaa asuntoo ku, (.) toi lapsi syntyy ni,**

T: **Joo, (.) jos ootat hetki ni mä tuon sulle puhelimen,**

Työntekijä esittää *auttamisen ehdon*. Hän antaa *toimintaehdotuksen*, jossa kyydin ehtona on kotona keskustelu vaimon kanssa. Asiakas suostuu ehdotukseen. Työntekijän *agenda on mennyt läpi ja Mobilen periaate*, että pelkkiä kyytejä ei anneta, *toteutuu*. Työntekijän *huoli asiakkaan ja hänen perheensä pärjäämisestä* kantaa hedelmää ja lisätuen tarjoaminen on vielä mahdollista. Keskustelullinen asetelma on *akuutille auttamiselle ehdon esittävä, jatkoselvittelyä vaativa työntekijä ja ehtoon suostuva asiakas*.

”Me ei olla, olla sillä lailla, hoitava taho” - Kriisikeskustelujen kulkua

Mobilen kriisikeskusteluista löytyy tietynlainen tapa antaa neuvontaa ja viedä keskustelua eteen päin. Keskustelun alkupuolella työntekijät kartoittavat asiakkaan tilannetta ja melko pian muodostavat käsityksensä siitä sekä tavasta miten he lähtevät asiaa ja keskustelua viemään eteenpäin. Tutkimuksen tuloksena näyttää siltä, että työntekijät valitsevat tietyn agendan, johon he palaavat ja palauttavat rönsyilevää keskustelua. Keskusteluissa käsitellään akuuttiin kriisitilanteeseen liittyviä asioita, joiden perusteella asiakasta pyritään ohjaamaan Mobilesta eteenpäin. Kriisikeskusteluissa ei näytettäisi pureutuvan niinkään kriisin syihin ja taustoihin, vaan tilanteen ja hoidontarpeen selvittämiseen. Yhteenvetona esitän otteita eri keskusteluista todentaen mobilelaisen keskustelun kulkua.

(III 71-79)

T1: Joo, (.) **tossa ovella tullessas kerroit että sulla on myöskin itsetuhosia ajatuksia,**

A: .hhh Joo, (.) vaimo on niistä tietone, (.) tietone mutta, (.) **nyt kaikki järjestyy siitä u mää pääsisi kotii vaa,** (.) ja ja ua **ottaa nii päähä ku vaimo ei tiedä missä mää oo,** (3) nii tota, (4) tää ottaa niinko omaki päähä ku, (.) toine o raskaan ja, (2) ja sit sit mä oo niinku hurvittele käy noissa, (.) missä (poikamiehet käy.)

(7)

T1: Joo,

Ulko-ovella selvitetään *Mobileen tulon syy*, eli ovikello ja ulko-ovi toimivat tavallaan vastaanottona. Työntekijä ottaa puheeksi asiakkaan itsetuhoisuuden viittaamalla ulko-ovella käytyyn keskusteluun. Asiakas antaa ymmärtää, ettei itsetuhoisuus olekaan mikään ongelma, vaan kaikki järjestyy, kun vain pääsee kotiin. Työntekijä ei anna välitöntä palautetta asiakkaan selitykseen ja niin asiakas jatkaa selitystään korostaen omaa katumistaan. Työntekijän reaktio tulee lopulta pitkän tauon jälkeen, mikä osoittaa, että *asiakkaan selitykset ongelmista eivät ole menneet aivan läpi ja tilanne kaipaa vielä selvityä*. Asiakas ehkä tuntee Mobilen tavat ja osaa kalastella kyytiä kotiin kertomalla sopivassa suhteessa ongelmistaan ja pärjäämisestään. Positiokombinaatioksi muodostuu *tilannetta kartoittava työntekijä ja kyytiä kalasteleva asiakas*.

(III 133-145)

T1: Joo, **mut teillä kuitenkin perheessä semmone aika,** (.) **et se on ongelmia,** (1) **onks tota nii,** (.) **sosiaalityö,** (.) **teille,** (.) **mitenkä tuttu,** (.) **käyks teillä joku sosiaalityöntekijä tai,** [(.) **käyttekö te,**

A:

[E:i käy, (.) ei käy, (.) [ei,

(.) ei o mitää semmosia °ongelmii että,°

T1: [Joo,

(3)

A: Ain-(.) ainut ongelma on tää että, (2) ku mää ota nii, (.) älyttömä harvo mutta, (.) mut mää tiesin taas että mitä tulee mää olisi menny jo kotii, (2) mukku mää en kestä sitä et ne tappelee ja, (.) sit se o yhtä hullumyllyä, (.) sitte meillä on koira vielä nin, (1) ja kaikki huutaa kaikille, (.) heh,

T1: Mmm,

(III 149-151)

T1: [Nii, (.) mutta sanotaa että, (.) että lapset on terveitä sillon ku, (.) kun on elämää et kyllähän sen ikäisistä lapsista luonnollisesti lähtee ääntä ja luonnollisesti ne riiteleeki,

Työntekijä sanoo *agendan ääneen*. Päätös asiakkaan ja hänen perheensä avuntarpeesta on syntynyt jo aiemmin, mutta nyt se sanotaan suoraan asiakkaalle. Heti perään työntekijä *kysyy varovaisesti* puhettaan tauottaen, että kuinka tuttu sosiaalityö on. Asiakas kiistää sosiaalityön tuttuuden ja tarpeen. Työntekijä *puuttuu* asiakkaan uudelleen ja uudelleen tarjoamaan selitykseen lasten kestävämmästä tappelusta ja *kääntää asian* luonnolliseksi, jopa lasten terveyden edellytykseksi puhuen yleisestä näkökulmasta. Positiokombinaatioksi rakentuu *ongelman ulkoistava asiakas ja ongelmat ja avun tarpeen osoittava, tilannetta realisoiva työntekijä*.

(V 280-293)

T1: Liittyykö tää, (1.5) m mää jollai lailla vähä **he- hetkellisesti ((edellinen naureskellen)) tipahin kär-ryiltä** mutta mut **tän älykkyys, (.) asian otit tuossa esille** niin, (.) niin onko se **este, (.) hakeutua, (.)** johonkin hoitavan tahon piiriin.

A: Ei.

T1: Joo,

A: ei suinkaa.

T?: joo

T2: Tuota **semmonen tuli äsken mieleen kun tuossa puhuit** niin, (.) niin mikä oli jääny kysymättä ku sullon kuitenkin näitä kaikkia, (.) aika rankkoja asioita ollu takana päin **onko sulla tällä hetkellä mitään lääkitystä. (.) [säännöllistä.**

A: [Ei minkää laista.

T2: joo,

Työntekijä selventää kuulemaansa ja *liittää* asiakkaan kertoman työntekijöiden *perus-agendaan* eli hoitavan tahon löytämiseen. Hän esittää kysymyksensä selkeästi sanoja painottaen ja tauottaen. Toinen työntekijöistä *liittää* asiakkaan kertoman säännölliseen lääkitykseen. Keskustelu muuttuu diagnostiikka-tyyppiseksi kartoittamiseksi. Työntekijät eivät mene mukaan puhumaan asiakkaan pitkästi kertomista henkilökohtaisista asioista vaan *palauttavat* keskustelun sille linjalle, jonka he ovat valinneet. Keskustelun osapuolet jäävät näin *irtonaisiksi, eikä yhteistä puhetta synny*.

(II 351-363)

A: Joo ja joskus, (.) on ihan, (.) no, (.) lehtiä me ollaan luettu ja tommosia kirjoja niin, (.) osuu sitte sili-mää aina tommoset asiat mitä, (.) itellä on nyt, (.) päällimmäisenä niin, (1) oon yrittäny, (.) sitte on jossaki semmosia ohjeita että, (.) ajattele positiivisesti ((naurahten)) ja semmosia niin mää oon yrittäny sitte ihan käytännössä, (1) tehä niin,

T: °Joo°, (1.5) **Mut se on oivallinen tapa, (.) tapa antaa itelle voimavaroja ja, (.) sehän ei tarkota sitä että, (.) et ikävät asiat haudataan johonki, (.) johonkin mutta positiivine ajattelu niin kyllä luo voimavaroja, (.) nytkö näistä lapsista ruvettiin puhumaan niin, (.) niin oikeestaan kiinnitin huomiota et Kai sano että anna luunappi mut ei anna sitä ite, (.) elikkä kumman vastuulle, (.) jää niin kun tavallaan, (.) niitten, (.) rajoje asettaminen,**

Työntekijä tukee asiakasta positiivisessa ajattelussa, mutta *palauttaa* keskustelun takaisin realistiseen arkeen, jossa on ikäviäkin asioita. Työntekijä esittää osoittavan kysymyksen kuvaten arjen tapahtumaa ja asiakkaan roolia siinä kysyen sitten siltä pohjalta. Näin työntekijä realisoi arjen tilanteita ja osoittaa asiakkaan epäoikeudenmukaisen ja epätasa-arvoisen roolin siinä. Agenda asiakkaan toimijuuden osoittamisesta ja laajentamisesta jatkuu.

(V 558-579)

T1: **Tuota, (.) tässä ollaan, (.) nyt aika paljon, (.) tuotu, (.) näitä, (.) paikkoja esille tai paljon ja paljon ku niitä, (.) ei nyt oo paljon mut mitä ollaan tuota sit sulla on niist kokemusta ja sitten tyrmäät tavallaan kaiken,**
(1.5)

A: [En ty- en tyrmää yhtää mitää vaan.

T1: [Meiltä loppuu,

T1: **No sanot että et mee ((sairaalan nimi)) sanot että et mee ämteeteehen et mee kriisivastaanottoon, (1) multa ainaki loppuu eväät repusta et mitä tarjota enää, (.) Ja kuitenkin niin kun viestität mun näkökulmasta sen että että haluat sitä apua ja tukee tämähetkiseen tilanteeseen että ei tarvis niin rankasti kokea sitä itsetuohuutta ja masennusta. (1) väsymystä. (.) haluttomuutta kaikkeen,**
(12.5)

T1: **Ö koet hyvänä sen että saat tulla #öö# hh tänne juttelemaan, (1) tää ehkä auttaa toivottavasti auttaa sua, (.) mutta mutta tää apu, (.) apu on ehkä hetkellistä. (.) ja niinku äsken, (.) oli puhetta niin me ei olla, (.) olla sillä lailla, (.) #o# hoitava taho et et tuota, (.) meille meihin saa ottaa yhteyttä kun siltä tuntuu mut täällä vaihtuu ihmiset meillä ei oo systemaattista, (.) tapaa tapaa auttaa ja tukee ihmistä,**

T2: **Et meiän tarkoitus on antaa ensiapu**

Työntekijä *päivittää keskustelua ja vastuuttaa* asiakastakin, kun yhteisymmärryksen jatkopaikasta ei päästä. Työntekijät ovat nostamassa tilanteessa käsiä pystyyn keinotomina, vaikka asiakkaan viesti elämäntilanteesta ja avun tarpeesta on mennyt perille. Reilun tauon jälkeen toinen työntekijä huomaa, että asiakas on tullut Mobileen helpottamaan oloaan eli jotain hän on oman olonsa eteen tehnyt. Työntekijä *käy läpi kuitenkin Mobilen toimintaperiaatteen* ja perustelee miksi auttaminen siellä ei ole mahdollista.

Vastuuttaessaan asiakasta työntekijät *positioivat itsensä työtään ja työtapaansa puolustaviksi työntekijöiksi.*

(I 595-616)

T: **Ne ei oo helppoja tilanteita** ja se on **varmasti raskasta** kaikkine tuntemuksineen ja väkivallantekoi-
neen sun muuta ni, (3) **tavallaan kerrasta toiseen n: nöyrtyy**, (.) .hh nöyrtyy ja hyvin helposti sitte se, (.)
itsetunto laskee ja tulee itseinho ja (1) °muuta°. (.) **syyllistätkö kuinka paljon itseäs** tän väkivallan, (.)
puitteissa.

(5)

A: Kyllä mä nyt, (.) viime aikoina alkanu sillee, (1) ajattelemaa että, (2) **et kyllä kai mä nii ärsyttävä
sitte oon, (1) et ansaitsenki °sen°**,

(2)

A: **Mut en kylä tahallaa yritä olla nii ärsyttävä** et pitää, (1) huutaa tai, (.) käydä kiini, (2) ((taustalla
lapsi huutaa äitiä))

A: Jos mä oon **luonnostani** (°semme°),

T: **Hyvi helposti varmaa alkaa syyllistään itseään** jos sitten, (.) .hh väkivallan tekijä syyllistää ensin, (.)
.hh **mutta niinku tuossa aikaisemmin oli puhetta** niin olit ärsyttävä tai ei niin **Kailla ei oo oikeus** käydä
kiinni eikä tehdä mitään väkivaltaa, .hh (.) se ei selitä sitä asiaa, (.) ja, (.) **et sää, (.) oo ärsyttävä, (.) et et
varmaa tahallaa etkä tahattomasti.** (1) **sull on oikeus olla oma itses.** (.) **ja oikeus tykätä itestäs ja an-
taa, (.) arvoa itselles.**

(6)

T: Ja **et oo syyllinen näihin tekoihin mitä on tapahtunu**, (1) **jokainen on vastuu**, (.) **vastuullinen siitä
mitä tekee** että missään nimessä ei, (.) ei oo sun syy jos Kai on käyny tai kun Kai on käyny suhun käsiksi.

Keskustelun loppuvaiheessa työntekijä *palaa tehtävänsä* kannustaa asiakasta ja oikeut-
taa interventio ja elämäntilanteen muuttuminen. Työntekijä vastuuttaa vahvasti väkival-
lan tekijää ja oikeuttaa asiakkaan olemista omana itsenään. Työntekijä osoittaa ymmär-
tävänsä asiakkaan tilannetta ja vaikeita tuntemuksia. Hän puhuessaan antaa hienovarai-
sesti, mutta jämäkästi tietoa yhdistäen asiantuntemuksensa asiakkaan kertomaan ja tukee
voimakkaasti asiakkaan toimijuutta ja subjektiutta.

POHDINTA

Tässä tutkimuksessa tarkasteltiin Mobile-tukiasemalla annettavaa kriisineuvontaa; neu-
vonnan eri keinoja ja puhekäytäntöjä sekä kriisikeskustelujen kulkua. Tutkimuskysymys
kohdistui siihen miten neuvontaa annettaessa säädellään asiakkaan subjektiutta ja miten

asiakkaan subjektiudelle neuvonnassa käy. Neuvontaa tarkasteltiin asiakkaiden ja työntekijöiden välisenä vuorovaikutuksena.

Kriisikeskusteluissa käytettiin erilaisia neuvonnan keinoja tilanteen selventämiseksi ja ratkaisun löytymiseksi. Neuvontaa annettiin hienovaraisesta neuvonnasta suoraan asiakkaan toimijuuteen ja subjektiuteen puuttuen. Työntekijät antoivat asiantuntijoina tietoa vaikeista elämäntilanteista ja oikeuttivat avun hakemisen ja intervention sekä halun elämäntilanteen muutokseen. Osoittavilla kysymyksillä ja realisoimalla asiakkaan kertomaa konkretisoitiin asiakkaan vaikeaa elämäntilannetta. Ongelmavyöhyhtiä pyrittiin aukaisemaan ja ratkaisukeinoja selventämään vaihe vaiheelta asian kanssa edeten. Asiakkaan tilanteen sekä avun ja hoidon tarpeen inhimillisyyttä selvennettiin vertaispuheella. Työntekijät tasapainottelivat asiantuntijoina intervention tarjoamisen ja asiakkaan oman oivalluksen ja sen herättämisen välillä.

Asiakkaan tilanteelle pyrittiin keskusteluissa löytämään jokin suunta mitä kohti edetään. Jatkotoimenpiteet jonkin toisen hoitavan tahon toimesta tulivat kysymykseen usean asiakkaan kohdalla. Työntekijät tekivät suoria tulkintoja asiakkaan kertoman perusteella hänen tilanteestaan ja perustivat ehdotuksensa jatkosta niihin. Konkreettisten ehdotusten tarjoamisessa työntekijät käyttivät apuna pehmentäviä ilmauksia. Asiakkaan heikkoa toimijuutta pyrittiin vahvistamaan antamalla tarjouksia erilaisista toimijuuksista elämänpiirin laajentamiseksi. Asiakkaita myös vastuutettiin omasta elämästään ja omista päätöksistään. Subjektius on asiakkaalla ja hän viimeiseksi päättää mitä omalla elämällään tekee, hakeeko apua vai ei.

Neuvonnassa käytettiin myös keinoja asiakkaan sitouttamiseksi jatkohoitoon tai tukeen. Työntekijät tunsivat vastuunsa asiakkaan tilanteeseen puuttumisessa. Mobilen periaatteita pyrittiin noudattamaan ja esimerkiksi kyydin saamiseksi täytyi sitoutua johonkin jatkotoimenpiteeseen. Jotkut asiakkaat osasivat kalastella Mobilen palveluita ja työntekijät kävivät kauppaa Mobilen periaatteilla ja konkreettisilla auttamiskeinoilla. Voimakkaila mielikuvilla ja kielikuvilla puututtiin asiakkaan elämään ja hänen epäedullista asemaansa arkielämässä pyrittiin tekemään selväksi. Työntekijät antoivat konkreettisia elämäntapaehdotuksia arkielämään liittyen.

Kriisikeskusteluja käytiin läpi tietyn tavan mukaisesti. Työntekijät hahmottivat keskustelun alussa mistä asiakkaan tilanteessa on kysymys. Aika nopeasti syntyi päätös siitä, mihin suuntaan keskustelua lähdetään viemään. Agendan valittuaan työntekijät

palauttivat keskustelun siihen jämäkästi ja pyrkivät viemään keskustelun läpi sen mukaisesti. Asiakkaan henkilökohtaista puhetta kriisin ympäriltä ei lähdetty viemään eteenpäin, vaan keskustelu rajattiin aika lailla akuutin tilanteen selvittämiseen. Väkivaltakeskusteluissa asiakkaan elämästä puhuttiin enemmän kuin varsinaisissa kriisikeskusteluissa. Mobilen auttamisessa voimakkaasti elävä periaate ”ei hoitava taho, vaan ensiavun antaja” näkyi keskusteluissa. Se vaikuttanee työntekijöiden keskustelujen läpiviemistapaan ja agendan syntymiseen. Tilannetta ei pyritäkään hoitamaan Mobilessa vaan sille pyritään löytämään sopiva jatkohoitoaika, jossa asiakkaan asioihin todella pureudutaan.

Tulosten ja analyysin seuraamisen helpottamiseksi jaoin neuvonnan puhekäytännöt ryhmiin. Neuvonta on kuitenkin kokonaisvaltaista ja keskusteluissa erilaiset neuvonnan keinot ja asioista puhumisen tavat kutoutuvat yhteen toimien limittäin ja yhtäaikaan ja toisaalta erillään toisistaan.

Oranen (1997) kuvaa lastensuojelun arviointikeskusteluja koskevassa tutkimuksessa keskustelun kulkua siten, että työntekijät pyrkivät konstruoimaan ongelmaa asiakkaan pyrkiessä purkamaan sitä. Lopulta työntekijät kuitenkin päättävät, että keskustelussa on syntynyt riittävästi perusteita intervention esittämiseksi ja he tekevät asiakkaalle siitä tarjouksen. Vaikka tarjous tulisi torjutuksi niin työntekijät jatkavat tarjousneuvotte-lua. Samantyylistä keskustelunkulkua sekä tarjouksien esittämistä ja suoranaista kaupankäyntiä oli tässäkin aineistossa. Asiakkaan kanssa yhteisen käsityksen löytymisen vaikeus voi Orasen mukaan osittain liittyä siihen, että kysymyksessä olivat alkuvaiheeseen sijoittuvat keskustelut. Myös Mobilen keskustelut olivat alkuvaiheen keskusteluja. Keskustelujen asetelma on kuitenkin toinen, kuin lastensuojelun arviointikeskusteluissa. Mobileen ihmiset tulevat hakemaan omaehtoisemmin apua ja he tiedostavat ehkä paremmin tulonsa syyt ja avun tarpeensa.

Työntekijöiden lähestyessä asiakkaan ongelmaa ja mahdollisia ratkaisukeinoja he käyttivät yhtenä keinoa vaihe vaiheelta asian kanssa etenemistä pohjustaen uuden vaiheen aiempaan ja asiakkaan kertomaan. Näin edellinen vaihe ohjasi ja perusteli seuraavaa ja osoitti ongelman laatua. Mobilen työntekijät saivat tällä neuvonnan keinolla ongelmansa kieltävän asiakkaan puhumaan ongelmastaan ja pohtimaan sen ratkaisukeinoja. Tätä tapaa voisi verrata AIDS-neuvojen käyttämiin hypoteettisiin kysymyksiin (Peräkylä 1994; 1995; 1996). AIDS-neuvonnassa työntekijä esittää ensin asiakkaalle

kuvauksen hypoteettisesta tilanteesta asiakkaan tulevaisuudessa ja sitten hän kysyy siihen liittyviä asiakkaan pelkoja, mielikuvia ja selviytymiskeinoja koskevan kysymyksen. Kysymysten johdonmukainen ja taitava käyttö saa asiakkaat puhumaan vaikeista ja pelottavista asioista. Molemmissa neuvonnan muodoissa työntekijä ohjaa asiakasta puhumaan tietyistä asioista tietyllä tavalla.

Tässä tutkimuksessa neuvontaa leimaava piirre oli se, että Mobilen roolia ei hoitavana tahona korostettiin ja näin jatkosuunnitelman tekeminen ja jatkopaikan löytyminen muodostui keskustelun tärkeäksi osaksi. Asiakkaita vastuutettiin heidän tilanteistaan ja ongelmistaan ja heitä yritettiin saada sitoutumaan jatkosuunnitelmiin. Työntekijät sanoivat reilusti ääneen keskustelun tavoitteen, agendansa, ja selvensivät asiakkaalle omaa näkemystään asiakkaan tilanteesta. Oranen (1997) havaitsi lastensuojelun arviointikeskusteluista, että niistä puuttui lähes kokonaan metatason puhe, jossa työntekijät ja asiakkaat olisivat yhdessä tarkastelleet sitä tilannetta, jossa keskustelijat parhaillaan ovat, sen tavoitteita ja reunaehjoja. Mobilen kriisikeskustelut muotoutuivat enemmänkin tällaiseksi akuutin tilanteen metakeskusteluksi, jossa myös keskustelun reunaehjoja käsiteltiin. Juhilan (1995) mukaan organisaation yleisempiin toimintaperiaatteisiin tai itsestänselvyyksiksi muodostuneisiin toimintatapoihin voidaan vedota keskustelutilanteessa ja vaikuttaa niillä keskustelun kulkuun. Sosiaalityöntekijöiden on havaittu perustelevan toimintaansa asiakkaalleen erilaisilla välttämättömyyksillä ja muokkaavan asiakasta ja ongelmaa organisaation tehtäviin sopivaksi (Jokinen, Juhila & Pösö, 1995). Toisaalta Mobilessa sen periaatteisiin vedottiin perusteltaessa sitä, ettei asiakkaan asioita voida hoitaa Mobilessa eikä Mobile ole hoitava taho. Kun asiakasta vastuutettiin hoitoon hakeutumisessa niin yleensä unohdettiin se, että asiakas oli tullut jo Mobileen ja oli tehnyt jotain asioidensa eteen. Ensimmäinen askel oli jo otettu.

Nykyinen käsitys sosiaalihuollon etiikasta edellyttää asiakassuhteen hierarkian purkamista (Kokkonen, 1995). Työntekijän tulee siis pystyä tukemaan ja kontrolloimaan asiakasta asettumatta kuitenkaan asiantuntijaposition asiakkaan yläpuolelle. Kriisikeskusteluissa asiantuntijuus tuli esille konkreettisen tiedon antamisena elämänkriiseistä ja mahdollisista ratkaisuvaihtoehdoista. Työntekijät osoittivat puheillaan tietävänsä asioista, omaavansa ammattitaitoa asioiden käsittelyssä ja asiantuntijoina oikeuttivat asiakkaalle intervention ja avun hakemisen. Orasen (1997) mukaan työntekijä ei saisi olla liian etäinen, mutta ei liian samankaltainenkaan kuin asiakas. Jos asiantuntija on kuka

tahansa, kuka tahansa voi olla asiantuntija (Billig ym. 1988). Toisaalta jos ei olisi erotte-
 lua asiakas ja asiantuntija, jos molemmat olisivat samanlaatuisia tietäjiä, niin yhtä hyvin
 asiakkaalta kuin työntekijältäkin voisi löytyä tarvittava uusi tieto (Jaatinen, 1996). Krii-
 sikeskusteluissa työntekijät puntaroivat asiantuntijuuttaan ja asiantuntijapositionaan in-
 tervention tarjoajana ja toisaalta asiakkaan omaa tietoaan elämästään ja ymmärrystä in-
 tervention tarpeestaan. Erilaisilla puheen keinoilla työntekijät säätelivät tarjouksiaan ja
 neuvojaan sekä asiakkaan subjektiivista omien asioiden tietäjänä ja päätösten tekijänä.

Särkelä (1994) on esittänyt, että asiakas on subjekti siellä mistä hän on tulossa ja
 missä hän nyt on, mutta ei vielä siellä minne hän on pyrkimässä. Mobilen kriisikeskuste-
 luissa työntekijän suorat elämäntapaehdotukset ja voimakkaat tulkinnat asiakkaan ker-
 toman perusteella asiakkaan arkielämästä ylittivät Särkelän määrittelemän subjektiivisuuden
 rajat. Normaalisuuden kaapuun puettiin vakavia asioita ja niistä puhuttiin välillä rank-
 kaankin sävyyn. Moraalisesti normaalilla ja oikealla elämällä perusteltiin suoria elämän-
 tapaehdotuksia ja luotiin kuvaa asiakkaan heikosta toimivuudesta. Hienovarainen ja epä-
 suora neuvonta voi säätää normatiivista moraalisuutta (Kurri & Wahlström, 1998). Täl-
 laisen säätelyn voidaan nähdä palvelevan neuvonnan neutraalisuuden myyttiä. Pehmeillä
 ja hienovaraisilla keinoilla sekä suorilla tulkinnoilla ja ehdotuksilla kriisikeskusteluissa
 tuotiin joitakin asioita esiin suotavampina kuin toisia.

Andersonin ja Goolishianin (1992) mukaan terapiassa terapeutin kysymysten lähtö-
 kohtana on se, mitä hän ei tiedä (position of not knowing). Kysymykset eivät saisi olla
 teoriaa, vaan niiden valintaa tulisi vaikuttaa sen, mitä keskustelussa juuri sanottiin. Te-
 rapeutin asiantuntemus on siinä, että hän osaa pitää keskustelua yllä niistä kysymyksistä,
 jotka ovat keskeisen tärkeitä konsultaatiota hakevalle ihmiselle. Mobilen keskusteluissa
 työntekijät auttoivat asiakkaita hahmottamaan omaa tilannettaan ja osoittivat tärkeitä
 asioita tilanteen selvittämiseksi. Työntekijöille muodostui nopeasti käsitys millainen
 konsultaatio asiakkaalle on tarpeellista ja miten asian kanssa tulisi edetä. Tämä käsitys
 esti jonkin verran keskustelun kulkua asiakkaan ehdoilla työntekijöiden rajatessa kes-
 kustelussa käsiteltäviä asioita.

Tämän tutkimuksen aineisto koostui kahdesta perheväkivaltaan liittyvästä yksilökes-
 kustelusta sekä kolmesta kriisikeskustelusta, jotka liittyivät vaikeisiin elämäntilanteisiin
 ja ongelmiin. Esimerkiksi itsemurhaa käsiteltiin kaikkien asiakkaiden kanssa. Tässä
 tutkimuksessa keskustelua tarkasteltiin työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksena,

eikä modernin psykologian näkökulmasta ongelmien ja neuvonnan syitä pohtien. Diskurssi analyysissa tarkastelun kohteeksi otetaan sosiaaliset käytännöt, eikä yksilöä (Jokinen, Juhila & Suoninen, 1993). Keskustelujen raskaat ja vaikeat sisällöt vaikuttivat varmasti osaltaan työntekijöiden neuvonnan tapoihin. He tunsivat vastuuta asiakkaan tilanteesta ja pyrkivät kaikin keinoin löytämään yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa jatkohoitopaikan. Subjektius omassa tilanteessa ja omista päätöksistä säilyi kuitenkin asiakkaalla.

Tutkimustuloksia kohtaan voisi esittää kritiikkiä tulosten yleistettävyyden kannalta aineiston pienen osallistujamäärän vuoksi. Aineisto oli monipuolinen sisältäen viisi erilaista keskustelua. Ensimmäisen tapaamisen kriisikeskusteluista sekä perheväkivalta-keskusteluista löytyi näyttöä mobilelaisen auttamiskeskustelun hahmottamiselle. Tuloksia on mielekästä tarkastella neuvonnan ja ohjaamisen kannalta, keskustelun ja vuorovaikutuksen näkökulmasta. Diskurssianalyysin avulla tästä aineistosta on voitu löytää joitakin puheen ja neuvonnan tapoja, joiden kanssa voidaan tarkastella muita tutkimustuloksia tai suunnitella uusia tutkimuksia. Diskursiivinen tutkimus on kiinnostunut siitä, miten kielenkäyttömme on osa kulttuurista ideologista käytäntöä (Nikander, 1997). Tärkeää on muistaa, että tämä on vain yksi yhden tutkijan muodostama konstruktio aineistosta. Myös tutkimustoiminta voidaan nähdä diskursiivisena prosessina, jonka kuluessa tutkija osallistuu tutkittavan ilmiön rakentamiseen, sen ominaisuuksista käytävään neuvonpitoon yhdessä 'kohteensa' kanssa (Nikander, 1997).

Mobilelaisen auttamisen tutkimiseen ja analysoimiseen vaikuttanee se, että en tunne henkilökohtaisesti Mobilen toimintaa, en ole ollut sitä paikanpäällä seuraamassa. Se on antanut tutkijana minulle etäisyyttä tutkimusaineistoa kohtaan, tietynlaista neutraalisuutta. Työntekijöiden antamaa neuvontaa on ollut helpompaa tarkastella, kun en tunne työntekijöitä, enkä ole esimerkiksi harjoittelun kautta tutustunut työkäytäntöihin. Toisaalta mobilelaisten tunteminen voisi antaa toisenlaista tartuntapintaa ja syvyyttä aineiston tutkimiseen. Mobilesta kerätty aineisto on mukana "Auttamisen instituutiot arkisina käytäntöinä" -tutkimusprojektissa, jonka puitteissa tutkitaan myös muita auttamistahoja. Projektin tutkimukset valmistuttuaan antanevat lisää tietoa ja syvyyttä tämänkin tutkimuksen tuloksille ja mobilelaisen auttamisen vuorovaikutukseen pohjautuvalle ymmärtämiselle.

Neuvonnan käytäntöjen tarkastelun näkökulma on vain yksi tapa lähestyä aineistoa. Keskusteluita voisi tarkastella esimerkiksi asiakkaiden näkökulmasta tai keskusteluissa tapahtuvan mahdollisen muutoksen kannalta. Mobilelaisen auttamisen tutkimista voisi laajentaa myös käyttämällä lisänä haastattelua sekä tutkimalla mobilelaisen auttamisen muita tapoja. Ihmisten kohtaamisen ja vuorovaikutuksen tutkimus on tärkeää kaikissa konteksteissa ja muodoissa.

LÄHTEET

- Anderson, H. & Goolishian, H. (1992). The client is the expert: a not-knowing approach to therapy. In S. McNamee & K. J. Gergen (Eds.), *Therapy as social construction* (pp.25-39). London: Sage.
- Billig, M., Condor, S., Edwards, D., Gane, M., Middelton, D. & Radley, A. (1988). *Ideological dilemmas: a social psychology of everyday thinking*. London: Sage.
- Burr, V. (1995). *An introduction to social constructionism*. London: Routledge.
- Davies, B. & Harré, R. (1990). Positioning: the discursive production of selves. *Journal of the Theory of Social Behaviour*, 20 (1), 43-63.
- Drew, P. & Heritage, J. (1992). Analyzing talk at work: an introduction. In P. Drew & J. Heritage (Eds.), *Talk at work. Interaction in institutional settings* (pp. 3-65). Cambridge: Cambridge University Press.
- Ehrnrooth, J. (1990). Intuitio ja analyysi. Teoksessa K. Mäkelä (toim.), *Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta* (s. 30-41). Helsinki: Gaudeamus.
- Eräsaari, R. (1997). Mistä asiantuntijuus on kotoisin? Teoksessa J. Kirjonen, P. Remes & A. Eteläpelto (toim.), *Muuttuva asiantuntijuus* (s. 62-72). Jyväskylä: Koulutuksen tutkimuslaitos. Jyväskylän yliopisto.
- Eskola, J. (1991). Kasvatustieteellinen ”todellisuus” ja diskursiiviset tulkinnat. *Kasvatus*, 22, 420-427.
- Gale, J. E. (1991). *Conversation analysis of therapeutic discourse: The pursuit of a therapeutic agenda*. Volume XLI in the Series *Advances in Discourse Processes*. New Jersey: Alex Publishing Corporation.
- Gergen, J. K. (1994). *Realities and relationships: Soundings in social construction*. Cambridge: Harvard University Press.
- Haarakangas, K. (1998). Terapia moniäänisenä ja dialogisena keskusteluna. *Psykologia*, 33, 94-97.
- Harré, R. (1986). Psykyke sosiaalisena rakenteena. *Psykologia*, 21, 177-186.
- Jaatinen, J. (1996). *Terapeuttinen keskustelutodellisuus. Diskurssianalyttinen tutkimus alkoholiongelmien sosiaaliterapeuttisesta hoidosta*. Helsinki: Stakes tutkimuksia 72.
- Jokinen, A. (1995). Neuvottelu asiakkaan identiteetistä. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila

- & T. Pösö (toim.), Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktionistinen näkökulma (s. 127-154). Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto.
- Jokinen, A., Juhila, K. & Pösö, T. (1995). Tulkitseva sosiaalityö. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila & T. Pösö (toim.), Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktionistinen näkökulma (s. 9-31). Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto.
- Jokinen, A., Juhila, K. & Suoninen, E. (1993). Diskurssianalyysin aakkoset. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, K. (1995). Asiakkuuden edellytykset neuvottelussa. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila & T. Pösö (toim.), Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktionistinen näkökulma (s. 155-192). Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto.
- Kirjonen, J. (1997). Muuttuva asiantuntijuus -seminaari, Koulutuksen tutkimuslaitos, Jyväskylän yliopisto 16.4.1997. *Kasvatus* 28, 291-293.
- Kokkonen, T. (1995). Asiakassuhde ja vuorovaikutus sosiaalialan modernisaatiossa. *Janus* (3) 1, 32-48.
- Kurri, K. & Wahlström, J. (1998). Dialogical management of morality in counselling on domestic violence. In R. Forrester ja C. Percy (Eds.), *Proceedings International Conference on Discourse & Social Order* (pp. 79-89). 16-17 July 1998 Aston Business School, Birmingham, UK.
- Maynard, D. (1991). Interaction and asymmetry in clinical discourse. *American Journal of Sociology*, 97, 448-495.
- Maynard, D. (1992). On clinicians co-implicating recipients' perspective in the delivery of diagnostic news. In P. Drew & J. Heritage (Eds.), *Talk at work* (pp. 331-358). Cambridge: Cambridge University Press.
- Mäkelä, K. (1990). Kvalitatiivisen analyysin arviointiperusteet. Teoksessa K. Mäkelä (toim.), *Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta* (s. 42-61). Helsinki: Gaudeamus.
- Nikander, P. (1997). Diskursiivinen käänne (sosiaali)psykologiassa. *Psykologia*, 32, 404-414.
- Nuolijärvi, P. (1990a). Valta ja huono-osaisuus kielentutkimuksen näkökulmasta. Teoksessa J. Lehto & S. Hänninen (toim.), *Näkökulmia huono-osaisuuteen* (s. 53-75). Helsinki: Sosiaalihuollituksen julkaisuja 16.
- Nuolijärvi, P. (1990b). Keskusteluntutkimus. Teoksessa K. Mäkelä (toim.), *Kvalitatiivi-*

- sen aineiston analyysi ja tulkinta (s. 114-141). Helsinki: Gaudeamus.
- Nuolijärvi, P. (1994). Kun instituutio kohtaa instituution. Näkökulma julkiseen vuorovaikutukseen. Teoksessa V. Eskola & T. Lukkarinen (toim.), *Kieli on, sopii sanoa. Äidinkielen opettajain liiton vuosikirja* (s. 51-62). Helsinki: Äidinkielen opettajain liitto.
- Oranen, M. (1997). ”Semmonen pikkuinen huoli” Diskurssianalyttinen tutkimus lastensuojelun arviointikeskusteluista. *Janus*, 5 (1), 3-25.
- Parker, I. (1992). *Discourse dynamics. Critical analysis for social and individual psychology*. London: Routledge.
- Payne, M. (1991). *Modern social work theory: a critical introduction*. Chicago: Lyceum Books.
- Peräkylä, A. (1994). AIDS-neuvontatyö: esimerkki keskusteluanalyysin soveltamisesta terveys sosiologiassa. *Sosiaalilääketieteen aikakauslehti*, 31, 24-35.
- Peräkylä, A. (1995). *AIDS counselling. Institutional interaction and clinical practice*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Peräkylä, A. (1996). Vuorovaikutus, valta ja instituutiot. *Sosiologia*, 33, 89-102.
- Pohjola, A. (1993). Asiakas sosiaalityön määrittäjänä. Teoksessa R. Granfelt, H. Jokiranta, S. Karvinen, A-L. Matthies & A. Pohjola (toim.), *Monisärmäinen sosiaalityö* (s.53-95). Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto.
- Pomeranz, A. (1986). Extreme case formulations: a way of legitimizing claims. *Human Studies*, 9, 219-229.
- Riikonen, E. (1992). Auttamistyön ongelmäkäsitykset ja haastattelukäytännöt: ongelmakielestä kompetenssikieleen. Helsinki: Kuntoutussäätiö, tutkimuksia 32/92.
- Rostila, I. (1990). Tunnetystä sosiaalitoimistoissa. *Sosiologia*, 27, 257-266.
- Rostila, I. (1993). Sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijän ja asiakkaan identiteetit kohtaamisen alussa. *Janus*, 1 (4), 31-48.
- Rostila, I. (1997). Keskustelua sosiaaliluukulla. *Janus*, 5 (3), 327-331.
- Saarinen, E. (1995). Mobile-tukiasemat Aina liikkeellä ihmisen auttamiseksi. *Sosiaaliturva*, 83 (21), 12.
- Suoninen, E. (1992). *Perheen kuvakulmat: Diskurssianalyysi perheenäidin puheesta*. Tampereen yliopisto. Sosiologian ja sosiaalipsykologian laitos, Tutkimuksia, sarja A, nro 24.

- Suoninen, E. (1996). "Tietysti sitäkin, mutta toisaalta". Perheterapeuttinen identiteetti-neuvottelu. *Janus*, 4 (2), 131-156.
- Suoninen, E. (1997). Miten tutkia moniäänistä ihmistä?: Diskurssianalyttisen tutkimus-otteen kehittelyä. Tampereen yliopisto. *Acta universitatis Tamperensis* 580.
- Suoranta, J. (1991). Piileekö kasvatus kielessä? - Diskurssianalyysistä kasvatustieteellisenä lähestymistapana. *Kasvatus*, 22, 410-419.
- Särkelä, A. (1994). Sosiaalityön asiakas subjektina ja ei-subjektina (2.painos). Täydennyskoulutusjulkaisuja 7. Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus.
- Tesch, R. (1990). *Qualitative research: analysis types and software tools*. New York: Falmer Press.
- Wahlström, J. (1990). Amerikkalainen Harry Goolishian: Terapian tavoite on keskustelun avaaminen. *Perheterapia*, (4), 14-17.
- Wahlström, J. (1992). Merkitysten muodostuminen ja muuttuminen perheterapeuttisessa keskustelussa. *Diskurssianalyttinen tutkimus*. Jyväskylä studies in education, psychology and social research, Nro. 94.
- Wahlström, J. (1993). Merkityksen muuttuminen perheterapiassa. *Psykologia*, 28, 183-186.
- Wetherell, M. & Potter, J. (1992). *Mapping the language of racism. Discourse and the legitimation of exploitation*. Cornwall: Harvester Wheatsheaf.