

# **YHTEISTYÖSUHDE PSYKOTERAPIASSA VUOROVAI- KUTUKSENA**

**– Diskurssianalyttinen tutkimus yhteistyösuhteen rakentumisesta terapeutin ja asiakkaan yhteisissä tavoite- ja keinoneuvotteluissa**

**Heini Saksi  
Pro gradu -tutkielma  
Psykologian laitos  
Jyväskylän yliopisto  
Syksy 2011**

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Psykologian laitos

SAKSI, HEINI: Yhteistyösuhde psykoterapiassa vuorovaikutuksena. Diskurssianalyttinen tutkimus yhteistyösuhteen rakentumisesta terapeutin ja asiakkaan yhteisissä tavoite- ja keinoneuvotteluissa.

Pro gradu -tutkielma, 58 s.

Ohjaaja: Jarl Wahlström

Psykologia

Syksy 2011

---

Tutkimuksessani tarkastelin yhden tapauksen avulla, miten asiakas ja terapeutti keskustelivat terapian tavoitteista ja keinoista läpi psykoterapiaprosessin. Tarkoituksena oli lähentää sosiaalisen konstruktionismin ja yhteistyösuhteen tutkimustraditioita selvittämällä, miten yhteistyösuhdetutkijoiden määrittämiä yhteistyösuhteen osia, yksimielisyyttä tavoitteista ja keinoista, rakennetaan vuorovaikutuksen mikrotasolla. Tutkimuksen aineisto koostuu tavoite- ja keinoneuvotteluista, jotka rajasin yhden miehen terapiaprosessin 34 nauhoitetusta psykoterapiaistunnosta. Aineisto on nauhoitettu Jyväskylän yliopiston psykoterapian opetus- ja tutkimuslinikalla.

Aineistoni rajauksen lähtökohtana oli yhteistyösuhteen määritelmän kaksi osaa: yksimielisyys tavoitteista ja keinoista. Määritelmää mukaillessi otin aineistooni ne kohdat, joissa yhdessä neuvottellessa pyrittiin luomaan yhteistä ymmärrystä tavoitteista ja keinoista. Näitä neuvotteluja löytyi aineistostani tasaisesti koko terapiaprosessin ajalta. Rajauksen jälkeen litteroin aineistoni. Analyysin suoritin Eero Suonisen määrittelemällä, diskurssianalyysin ja keskusteluanalyysin välimaastoon sijoittuvalla, kulttuurisen tanssin käsitteellä. Käsitteen avulla pystyin rajaamaan aineistoni hallittavampiin osiin ja tarkkailemaan neuvotteluissa olevia vuorovaikutuksen mikrorakenteita. Pyrin selvittämään analyysissäni, millaisiin vuorovaikutuksen asetelmiin osapuolet neuvotteluissa orientoituivat ja miten neuvotteluissa ”vietiin”, eli ohjattiin keskustelun kulkua.

Löysin aineistosta neljä vuorovaikutuksen asetelmaa: neuvonta- ja ehdotustanssin, haastattelutanssin, palautteenantotanssin ja tiedonjakotanssin. Tuloksissani tarkastelin millaisia rakenteita vuorovaikutustansseissa on, millaisia sävyjä ne saavat ja millaisia keinoja asiakkaalla ja terapeutilla on vuorovaikutustanssien sisällä yksimielisyyden luomiseen. Keskustelujen viennin jaoin kolmeen osaan: tavanomaisiin tilanteisiin, viennin pallotteluun ja viennistä taisteluun. Tavallisesti vieni oli lähes huomaamaton ja kumpikin vaikutti keskustelun etenemiseen. Toisinaan kuitenkin kumpikin osapuoli yritti antaa viejän asemaa toiselle (pallottelu) tai ottaa asemaa itselleen (taistelu). Viennissä olennaiseksi osoittautui erityisesti pienet ja huomaamattomat keinot, kuten tauot, minipalautteet ja puheen sävy.

Tutkimukseni pohjalta näyttäisi siltä, että on parempi puhua yhteisen ymmärryksen luomisen prosessista sen sijaan, että yksimielisyys nähtäisiin tasona, joka muodostetaan terapian alussa ja joka sen jälkeen pysyy vakiona. Yhteinen ymmärrys joudutaan rakentamaan yhä uudelleen ja uudelleen prosessin kuluessa. Lisäksi yhteisissä keskusteluissa ei neuvotella ainoastaan tavoitteiden ja keinojen sisällöistä, vaan myös mm. vastuun kysymyksistä, jolloin neuvottelujen prosessi itsessään tulee sen lopputulosta, yksimielisyyttä, tärkeämmäksi. Näyttäisi myös siltä, ettei yhteistyösuhteen kolmea osaa, tavoitteita, keinoja ja sidosta ole järkevää erottaa täysin toisistaan, vaan neuvottelussa tavoitteista ja menetelmistä tullaan samalla luoneeksi myös sidosta.

**Avainsanat: yhteistyösuhde, yksimielisyys tavoitteista ja keinoista, sosiaalinen konstruktio-**  
**nismi, diskurssianalyysi, kulttuurinen tanssi, psykoterapia**

UNIVERSITY OF JYVÄSKYLÄ

Department of Psychology

SAKSI, HEINI: Alliance in psychotherapy as interaction. A discourse analytic study on building the working alliance in goal and task negotiations between therapist and client.

Master's Thesis, 58 pages

Supervisor: Jarl Wahlström

Psychology

Autumn 2011

---

In this case study I investigated how a therapist and a client discussed goals and tasks through one psychotherapy process. My intention was to bring closer the traditions of social constructionism and working alliance by studying how agreement on goals and tasks was built in micro interaction. My data consists of goal and task negotiations, which I identified in the 34 recorded psychotherapy sessions of one male client. Data was recorded at the Jyväskylä University Psychotherapy Training and Research Center.

Two parts of the working alliance definition, agreement on goals and tasks, was fundamental to my data. I assembled my data by taking in discussions where both participants negotiated together to reach agreement on goals and tasks. These negotiations were uniformly distributed throughout the therapy process. My analysis concept, cultural dance, is from Eero Suoninen. It lies between discourse analysis and conversation analysis. With the concept I could control my broad data and observe the microstructure of the interaction. In my analysis I tried to examine what kind of interactional designs the participants orientated to in the negotiations and how the conversations were directed and guided.

I found four interactional designs from my data: advice and suggestion dance, interview dance, feedback giving dance and information sharing dance. I surveyed structures and nuances in those interactional dances and methods that client and therapist used to create agreement. The management of conversations I divided into three parts: ordinary situations, situations where participants tried to give guidance to each other or struggled for it. In ordinary situations guidance was fluent, almost hidden and both participants affected the course of conversation. Occasionally both wanted to guide the conversation or tried to give directors position to other. Fundamental in directing conversation was especially small and modest ways, like pauses, unmarked acknowledgments and the tone of voice.

My results show that it would be more useful to speak about process of formulating mutual understanding, instead of speaking about agreement as a stage that is formulated in the beginning of the therapy and that then is stable. Participants have to build the mutual understanding over and over again during the process. Furthermore, participants not only negotiate about contents of goals and tasks, but also about responsibility, problems and so on, so the process of negotiation becomes more important than its outcome, agreement. My results also suggest that it is too simplifying to see the three part of the alliance as separate. It may be useful to separate those conceptually, but in practice when therapist and client negotiate about goals and tasks, they at the same time, also create the bond.

**Keywords: working alliance, agreement on goals and tasks, social constructionism, discourse analysis, cultural dance, psychotherapy**

## SISÄLTÖ

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1 JOHDANTO</b> .....  | <b>1</b>  |
| <b>1.1 Yhteistyösuhde ja yksimielisyys tavoitteista sekä keinoista</b> .....                 | <b>2</b>  |
| <b>1.2 Sosiaalinen konstruktionismi ja auttamistyön vuorovaikutus</b> .....                  | <b>5</b>  |
| <b>1.3 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset</b> .....                                 | <b>11</b> |
| <b>2 MENETELMÄ</b> .....   | <b>13</b> |
| <b>2.1. Osallistujat ja aineiston muodostuminen</b> .....                                    | <b>13</b> |
| <b>2.2. Diskurssianalyysi ja vuorovaikutuksen tutkiminen</b> .....                           | <b>14</b> |
| <b>2.3. Aineiston analyysi</b> .....   | <b>16</b> |
| <b>3 TULOKSET</b> .....  | <b>19</b> |
| <b>3.1 Tavoite- ja keinokeskustelut terapiaistunnoissa</b> .....                             | <b>20</b> |
| <b>3.2 Neuvottelujen asetelmat ja tyylit</b> .....   | <b>22</b> |
| <b>3.2.1 Neuvonta- ja ehdotustanssi</b> .....  | <b>22</b> |
| <b>3.2.2 Haastattelutanssi</b> .....   | <b>28</b> |
| <b>3.2.3 Palautteenantotanssi</b> .....  | <b>30</b> |
| <b>3.2.4 Tiedonjakotanssi</b> .....  | <b>33</b> |
| <b>3.3 Neuvottelujen asiakas- ja asiantuntijajohtoisuus – kuka neuvotteluissa vie?</b> ..... | <b>34</b> |
| <b>4. POHDINTA</b> .....   | <b>39</b> |
| <b>5. LÄHTEET</b> .....  | <b>52</b> |

# 1 JOHDANTO

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on pyrkiä yhdistämään psykoterapian yhteistyösuhteen tutkimusperinteeseen laadullisen tutkimuksen ja sosiaalisen konstruktionismin perinteet, jotta voitaisiin rakentaa kuvaa siitä, miten asiakkaan ja terapeutin välinen yhteistyösuhde rakentuu ja ilmenee vuorovaikutuksen mikrotasolla. Pyrin kuvaamaan yhden tapauksen avulla terapiaistuntojen vuorovaikutusta rajaten tarkasteluni Bordinin (1979) määrittelemän yhteistyösuhteen kahteen osaan: neuvoteltuun yksimielisyyteen tavoitteista ja keinoista. Tarkkailen, miten asiakas ja terapeutti yhdessä neuvottelevat terapian tavoitteista ja keinoista, eli miten Bordinin määrittelemää yksimielisyyttä rakennetaan vuorovaikutuksen mikrotasolla.

Psykoterapian on yleisesti todettu olevan tuloksellista (Lambert & Barley, 2002; Shapiro & Shapiro, 1982). Sen sijaan vuosia kestäneet yritykset löytää muita tehokkaampi terapiamuoto ovat epäonnistuneet. Tutkimukset eivät ole pystyneet erottelamaan terapiamuotoja toisistaan vaan kaikki on todettu yhtä tehokkaiksi. Sittenmin on huomattu, että terapeutin suhde on terapiamuotoja yhdistävä, tuloksellisuuteen vaikuttava tekijä (Lambert & Barley, 2002). Terapiasuhteiden ilmiönä on vanha, jo varhaisimmat psykoanalyytikot kiinnittivät siihen huomiota. Nykyään terapiasuhteiden voidaan jakaa kolmeen osaan: todelliseen suhteeseen, transferenssiin ja yhteistyösuhteeseen (Gelso, 2009; Gelso & Carter, 1985; 1994). Osat ovat limittyviä, mutta jokainen tuo suhteeseen jotain ainutlaatuisia (Meissner, 2007). Erityisesti yhteistyösuhde näyttää selittävän terapian tehokkuutta (Horvath & Bedi, 2002; Horvath, & Symonds, 1991; Martin, Garske, & Davis, 2000).

Yhteistyösuhteen merkitystä terapian tuloksellisuudelle on tutkittu lähinnä kvantitatiivisten mittareiden ja kyselyiden avulla (Horvath & Bedi, 2002). Kvalitatiivinen yhteistyösuhteen tutkimus on keskittynyt tutkimaan asiakkaiden jälkikäteen muodostamaa kuvaa siitä, mikä oli keskeistä yhteistyön kehittämisessä (mm. Bedi, Davis, & Williams, 2005; Fitzpatrick, Janzen, Chamodraka, & Park, 2006). Nykyään on myös huomattu, että yhteistyösuhde on dynaamisempi kuin aiemmin on ajateltu (Gaston, Marmar, Gallagher, & Thompson, 1991). Silti on tehty hyvin vähän tutkimuksia, joissa olisi tutkittu yhteistyösuhteen kehittymistä hetkestä toiseen.

## 1.1 Yhteistyösuhde ja yksimielisyys tavoitteista sekä keinoista

Tutkijat ovat suhteellisen yksimielisiä siitä, että yhteistyösuhde on tärkeä terapian tuloksen kannalta (Horvath & Bedi, 2002). Sen sijaan yhteistyösuhteen määritelmät vaihtelevat. Suurin ero on se, korostetaanko yhteistyösuhdetta yksilön sisäisenä vai yksilöiden välisenä prosessina (Horvath, 2006). Onko yhteistyösuhteessa kyse asiakkaan ja terapeutin aiempien kokemusten, asenteiden ja piirteiden vaikutuksesta siihen, miten osapuolet näkevät toisensa ja yhteistyönsä, vai yhteistyöstä, joka syntyy asiakkaan ja terapeutin välille. Tutkimukset osoittavat yhteistyösuhteen olevan kummankin prosessin tuotos. Nykymääritelmiä yhdistää ainakin kaksi asiaa. Niissä korostetaan yhteistyösuhteen tietoista, rationaalista ja tavoitteellista luonnetta: yhteistyösuhde muodostetaan, jotta terapeutin ja asiakkaan olisi mahdollista työskennellä mahdollisimman tehokkaasti saavuttaakseen terapian tavoitteet (Ackermann & Hilsenroth, 2003; Gelso, 2009; Gelso & Carter, 1994; Meissner, 2007). Toiseksi määritelmät korostavat yhteistyötä ja molemman osapuolen aktiivisuutta (Ackermann & Hilsenroth, 2003; Hatcher & Barends, 2006; Martin, ym., 2000). Meissnerin (2007) mukaan yhteistyösuhde sisältää neuvotteluja terapian kestosta ja sisällöstä sekä muita käytännön järjestelyitä. Hänen mukaansa yhteistyösuhde on konteksti, jossa vuorovaikutus ja interventiot tapahtuvat.

Bordin (1979; 1983; 1994) pyrki kehittämään yhteistyösuhteesta yleisteoreettisen käsitteen, joka soveltuisi kaikkiin terapiamuotoihin. Hänen mukaan yhteistyösuhteen tarkoitus on auttaa asiakasta ja terapeutia saavuttamaan haluttu muutos terapiassa. Bordin korosti asiakkaan aktiivisen osallisuuden tärkeyttä ja yhteistyösuhteen kehittymistä ja ilmenemistä terapeutin ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa. Bordin jakoi yhteistyösuhteen kolmeen osaan: terapeutin ja asiakkaan yksimielisyyteen terapian tavoitteista ja keinoista sekä emotionaaliseen sidokseen. Jotta yhteinen työskentely voi olla tehokasta, terapeutin ja asiakkaan on oltava yksimielisiä siitä, millaisia muutoksia terapiassa tavoitellaan. Lisäksi heidän on sovittava keinot, joilla tavoitteisiin pyritään. Emotionaalinen sidos kuvaa asiakkaan ja terapeutin välistä keskinäistä luottamusta ja kiintymystä. Bordinin mukaan kaikkien terapiamuotojen sidokset koostuvat samoista tekijöistä, mutta tavoitteet ja keinot määräävät, miten vahva sidoksen on oltava, jotta työskentely on tehokasta.

Kvantitatiivisten tutkimusten mukaan yhteistyösuhde kehittyy terapian alussa, jonka jälkeen se säilyy vakaana (Castonguay, Constantino, & Holtforth, 2006; Gaston, ym., 1991). Nykyään moni tutkija kritisoi näkemystä ja korostaa yhteistyösuhdetta prosessina. Horvathin (2006) mukaan yhteistyösuhteen vaatimukset vaihtelevat terapian vaiheesta toiseen. Se, mikä on tärkeää terapian alussa, esimerkiksi yhteisten tavoitteiden löytäminen ja luottamuksen syntyminen, ei ole keskeistä

myöhemmin. Gelson ja Caterin (1994) mukaan yhteistyösuhde vaihtelee terapian aikana sekä tärkeydeltään että voimakkuudeltaan. Heidän mukaan yhteistyösuhde on vahva ja tärkeä alussa, terapian edetessä se jää taka-alalle, josta se kuitenkin nousee jälleen keskiöön suhteessa ilmenevien ongelmien myötä ja terapian lopussa. Bordin (1983) korostaa, ettei vahvan yhteistyösuhteen luominen terapian alussa riitä, vaan suhdetta on korjailtava ja vahvistettava läpi terapian. Safranin ja Muranin (2003) mukaan katkoksia ja ongelmia yhteistyösuhteessa ei voi välttää. Heidän mukaan terapeutin tärkein tehtävä onkin pystyä korjaamaan näitä katkoksia terapian aikana.

Yhteistyösuhteen rakentumisesta on tutkittu paljon, mm. sitä miten asiakkaan ja terapeutin ominaisuudet vaikuttavat yhteistyösuhteeseen ja millaisin menetelmin terapeutti voi kehittää yhteistyösuhdetta. Ackerman ja Hilsenroth (2001; 2003) ovat kahdessa artikkelissaan vetäneet yhteen tutkimuksia, joissa on selvitetty terapeutin ominaisuuksien ja toimien vaikutusta yhteistyösuhteen laatuun. Negatiivisesti yhteistyösuhteen rakentumiseen vaikuttivat mm. hiljaisuuden vääränlainen käyttö, vähättely, etäisyys ja kriittisyys. Positiivisesti vaikuttivat joustavuus, rehellisyys, asiakkaan kunnioittaminen, ystävällisyys, lämpö, aitous ja ymmärtäväisyys. Crits-Cristophin ja hänen kollegoidensa (2006) kehittämässä terapiamuodossa (Alliance Fostering Therapy) yhteistyösuhteen rakentamiseen liitettävät tekniikat jaetaan Bordinin määritelmää mukailleen kolmeen osaan. Yksimielisyyttä tavoitteista ja menetelmistä rakennetaan niistä neuvottelemalla ja niitä säännöllisesti tarkistamalla. Sidosta kehitetään paitsi empatian avulla, myös eleillä, äänensävyillä, korostamalla puheessa yhteisyyttä (esim. käyttämällä sanaa ”me”) ja osoittamalla, että asiakas on tullut kuulluksi. Yhteistyösuhteen rakentumisesta on tutkittu paljon myös asiakkaan näkökulmasta. Olennaiseksi ovat nousseet mm. terapeutin antamien ehdotusten toimivuus ja aito halu auttaa (Bedi, ym., 2005; Fitzpatrick, ym., 2006). Lisäksi asiakkaat mainitsivat terapeutin antamat keuhut ja kannustuksen, yhdessä nauramisen, henkilökohtaisen palautteen ja asiakkaan ehdotuksiin suostumisen. Olennaista yhteistyösuhteelle on myös se, että terapeutti kuuntelee aktiivisesti, tekee asiakkaan puheesta tiivistelmiä ja reflektioita sekä auttaa ajattelemaan uudesta näkökulmasta.

Vaikka yhteistyösuhde nähdään prosessina, tavoitteista ja keinoista neuvottelu liitetään yleensä terapian alkuun. Esimerkiksi Horvath (2006) korostaa, että terapian alkaessa on tärkeä neuvotella tavoitteista ja keinoista eksplisiittisesti, mutta terapian edetessä neuvottelu tapahtuu upotettuna terapian muihin rutiineihin. Toisaalta, Crits-Cristophin ja hänen kollegoidensa (2006) kehittämissä terapiassa tavoitteista ja keinoista neuvotellaan paitsi terapian alussa, myös koko terapian ajan. Myös Safran ja Muran (2003) korostavat, että terapian alussa käytyjen tavoite- ja keinokeskustelujen tarkoituksena ei ole luoda jäykkiä tavoitteita koko terapian ajaksi, vaan käynnistää dialogi, joka jatkuu läpi terapian.

Terapian tavoitteiden tulisi olla selkeitä ja ymmärrettäviä (Bordin, 1983) ja molempien tulisi nähdä ne tärkeinä sekä mahdollisina saavuttaa (Raue, Castonguay, & Goldfried, 1993). Liian monimutkainen tavoite on jaettava pienempiin osatavoitteisiin (Michalak & Holtfort, 2006). Tavoitteen olisi hyvä olla mitattava, jotta sen saavuttamista voidaan seurata. Jos terapian tavoitteet ovat asiakkaan henkilökohtaisten tavoitteiden suuntaisia, asiakas sitoutuu hoitoon voimakkaammin. Sen vuoksi on tärkeää puhua paitsi oireisiin liittyvistä tavoitteista, myös asiakkaan laajemmista tavoitteista elämälleen. Vaikka terapeutin on hyvä jossain määrin ohjata tavoitteenmäärittelyä, hänen on kunnioitettava asiakkaan autonomiaa ja oikeutta omaan elämään. Kozart (2002) korostaa, että yhteistyösuhteesta muodostuu hyvä vain, jos asiakas saa olla täysivaltaisesti mukana tavoitteiden ja keinojen asettamisessa. Terapian keinot ovat usein lähtöisin terapeutin teoreettisesta taustasta, mutta asiakkaan on ymmärrettävä niiden mielekkyys tavoitteen kannalta (Bordin, 1979; 1994). Keinon tehokkuus riippuu siitä, miten hyvin terapeutti osaa liittää sen asiakkaan muutostavoitteeseen. Siksi asiakkaalle on selitettävä menetelmien tarkoitusta ja terapeutin käyttämän terapiamuodon perusperiaatteita lyhyesti (Safran & Muran, 2003).

Koska yhteistyösuhteen ongelmat ja katkokset ovat yleisiä ja väistämättömiä terapiassa, terapeutin on seurattava yhteistyösuhteen laatua ja merkkejä heikkenemisestä jatkuvasti (Ackermann & Hilsenroth, 2001; Safran & Muran, 2003). Oikein ratkottuna ongelmat ja katkokset voivat parantaa sekä yhteistyösuhdetta että terapian tulosta. Heikko yhteistyösuhde voi näkyä asiakkaan vastustuksena mutta myös vetäytymisenä ja välttelynä. Vastustus näyttäisi useimmiten johtuvan siitä, että asiakas on eri mieltä terapeutin kanssa joko ongelmasta, tavoitteista tai keinoista (Hill, ym., 1996; Watson & McMullen, 2005). Omerin (2000) mukaan terapia jumittuu, kun terapeutti kuvaa asiakasta tavalla, jota tämä ei hyväksy. Jos terapeutti takertuu liikaa omaan näkökulmansa eikä ota huomioon asiakkaan mielipidettä, yhteistyösuhde heikkenee.

Yhteistyösuhteen katkosten ja ongelmien korjaamisessa, kuten myös yhteistyösuhteen rakentamisessa korostetaan tasapainottelua supportiivisuuden ja haastamisen välillä. Kivlighan ja Schmitz (1992) korostivat, että liika haastaminen voi johtaa heikkoon yhteistyösuhteeseen, mutta myös liian paljon supportiivisuutta ja liian vähän haastetta voi saada aikaan saman lopputuloksen. Safran ja Muran (2003) taas korostavat sen tärkeyttä, että terapeutti miettii jokaisen menetelmän ja tulkinnan kohdalla, antaako se asiakkaalle uutta ymmärrystä ja haastaa sopivasti asiakkaan vanhoja näkemyksiä, vai onko se liian haastava, jolloin asiakas sulkeutuu liiallisen ahdistuksen vuoksi. Jos ongelma on syntynyt ja asiakas vastustaa terapeuttia, terapeutin tulee tukea asiakasta sen sijaan että jatkaisi haastamista, sillä sen on todettu vahvistavan yhteistyösuhdetta ja korjaavan ongelmia (Watson & McMullen, 2005). Holtfort ja Castonguay (2005) korostivat, että erityisen tärkeää katkosten



korjaamisessa on asiakkaan rohkaiseminen aktiivisuuteen ja jokaisen hänen esittämän ehdotuksen vastaanottaminen, vaikka ehdotuksen toteutuminen olisi terapeutin mielestä epätodennäköistä.

Yhteistyösuhteen tutkimuksessa on kiinnitetty erityisen paljon huomiota sidoksen kehittymiseen ja vahvistumiseen, kun taas tavoitteista ja menetelmistä neuvottelu on nähty vähemmän kiinnostavaksi (Bordin, 1994). Kuitenkin näyttäisi siltä, että yhteisesti jaettujen tavoitteiden asettaminen ja sopivien keinojen löytäminen on helpommin opetettavissa terapeutille kuin kiintymykseen perustuvan sidoksen luomisen taito, joka on riippuvainen terapeutin henkilökohtaisista ominaisuuksista (Summers & Barber, 2003). Muntlig ja Horvath (2005) kritisoiivat terapian ja terapiasuhteen tutkimusta siitä, ettei keskustelua, joka on olennainen osa psykoterapiaa ja suhteen toteuttamista, ole tutkittu sellaisenaan kovinkaan paljon. Heidän mukaansa parempi ymmärrys psykoterapian muutosprosesseista saavutetaan yhdistämällä kielellisten prosessien tutkimus tavanomaiseen psykoterapiatutkimukseen.

## **1.2 Sosiaalinen konstruktionismi ja auttamistyön vuorovaikutus**

Tutkimukseni toisena teoreettisena viitekehyksenä on sosiaalinen konstruktionismi. Se on laaja teoreettinen orientaatio, jolle ei ole olemassa yhtä yksittäistä määritelmää (Burr, 2003). Sosiaalisessa konstruktionismissa kielen käytön ja sosiaalisen todellisuuden suhde nähdään kaksisuuntaisena (Burr, 2003; Jokinen, Juhila, & Suoninen, 1993; Pietikäinen & Mäntynen, 2009). Toisaalta, sosiaalinen todellisuus, kieli ja kulttuuri, johon olemme syntyneet luovat resurssit, joilla voimme olla vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Ammennamme puhetapamme ja merkitykset sosiaalisesta todellisuudestamme. Ihmiset eivät kuitenkaan ole sen sosiaalisen todellisuuden vankeja, joihin ovat syntyneet, vaan jokainen yhdistelee ja muotoilee kulttuurin resursseja ja voi kielen käytöllään joko uusin-  
taa olemassa olevaa sosiaalista todellisuutta, tai muuntaa sitä. Tieto on aina suhteessa kulttuuriin ja historiaan, todellisuudesta on olemassa monia konstruktioita, mutta emme voi sanoa, mikä niistä olisi eniten totta (Burr, 2003). Tieto ei ole ihmisen sisällä, vaan rakennetaan ihmisten välille. Kaikki tieto ja kielenkäyttö ovat kontekstisidonnaista (Burr, 2003; Pietikäinen & Mäntynen, 2009). Sosiaalista todellisuutta rakennetaan tietyssä kontekstissa, joka vaikuttaa siihen, millaisia merkityksiä syntyy. Merkitykset eivät ole pysyviä, vaan jatkuvasti muuttuvia. Konteksteja on useissa tasoissa sanatasosta aina laajaan kulttuuriseen kontekstiin (Jokinen, ym., 1993; Pietikäinen & Mäntynen, 2009).

Yksi keskeisistä on vuorovaikutuksen konteksti, eli missä tilanteessa vuorovaikutus tapahtuu ja millaisia rooleja osallistujilla on.

Sosiaalisessa konstruktionismissa kieli nähdään aktiivisena sosiaalisena toimintana (Holdgraves, 2002). Kielen avulla sekä ilmaisemme itseämme, että rakennamme maailmaa (Burr, 2003). Kieli nähdään funktionaalisenä; sillä on aina seurauksia (Pietikäinen & Mäntynen, 2009). Seuraus tai funktio ei välttämättä ole kielen käyttäjän tietoisesti tarkoittama. Lisäksi ilmaisulla voi olla useita potentiaalisia funktioita. Kielen käytöllä on sekä tilannekohtaisia ja lyhytaikaisia, että laajempia yhteiskunnallisia ja ideologisia funktioita (Jokinen, ym., 1993).

Rajaan tarkasteluni auttamistyön instituutioihin ja niissä tapahtuvaan vuorovaikutukseen, sillä vuorovaikutustutkimuksen kenttä on liian laaja katettavaksi kokonaan. Jokinen, Suoninen ja Wahlström (2000) määrittelevät auttamistyön keskusteluksi, sillä vaikka auttamistyön arkeen kuuluu eikielellisiä toimia, työn tärkein tapahtumapaikka on asiakkaan ja työntekijän välisessä keskustelussa. Instituutioiden ja vuorovaikutuksen suhde voidaan nähdä vastavuoroisena, vuorovaikutus on rajattu institutionaalisten sääntöjen mukaisesti, toisaalta instituutioiden toiminta realisoituu vuorovaikutuksessa (Raevaara, Ruusuvuori, & Haakana, 2001; Suoninen, 2002). Vuorovaikutuksesta institutionaalisen tekevät ne tehtävät ja roolit, jotka vuorovaikutukselle on ennalta määrätty (Jokinen, ym., 2000; Juhila & Pösö, 2000). Toisaalta asemat neuvotellaan tilannekohtaisesti. Instituutiot rakentuvat ja uusiutuvat vuorovaikutuksen mikrotasolla. Auttamistyön vuorovaikutus on monimutkaista ja jatkuvaa jaettujen ymmärrysten etsimistä (Suoninen, 1999).

Suoninen (2000; 2002) on pyrkinyt kuvaamaan vuorovaikutuksen monimuotoisuutta käsitteellä kulttuurinen tanssi. Hän käyttää taustana keskusteluanalyttikkojen vuoropari-käsitettä, jossa yksittäinen puheenvuoro luo odotushorisonnin toiselle, mutta siirtää tarkastelunsa pitkäkestoisempiin odotushorizontteihin. Sana ”kulttuurinen” muistuttaa, että tanssien kirjo on kulttuurisesti annettu. Tanssin käsite taas korostaa, ettei institutionaalinenkaan vuorovaikutus ole vain jäykkien rooli-asetelmien noudattamista, vaan sävykästä ja vaihtelevaa vuorovaikutusta, jossa kumpikin osapuoli voi toimia viejänä tai vietävänä. Lisäksi tanssin tapaan vuorovaikutuksessa voidaan toista hakea asetelmaan, johon toinen voi joko suostua tai antaa pakit eli kieltäytyä asetelmasta ja sen tarjoamasta asemasta. Tanssiasetelmia ja -tyylejä on valtavasti, joskin tilanne rajaa jotkut todennäköisemmäksi kuin toiset. Erilaiset tanssit limittyvät keskenään ja sisältävät askeleita muista tansseista, yleensä vuorovaikutuksesta on silti tunnistettavissa jokin perusasetelma. Esimerkkejä tanssiasetelmista ovat haastattelu-, kannustus- ja ongelmistakertomisen-tanssi. Tanssiasetelma ja -tyyli luovat keskustelun puitteet, orientaatiokehysten, joka vaikuttaa sekä toisen puheenvuoron tulkintaan että siihen, millaisia sanastoja tai diskursseja on hyväksyttävää käyttää.

Tanssiinkutsussa vuorovaikutuksen toinen osapuoli asettaa itsensä puheenvuorollaan tiettyyn asemaan, jolloin hän automaattisesti kutsuu toista täydentävään asemaan (Suoninen, 2000; 2002). Kutsu ei välttämättä ole tietoinen ja harkittu, vaan voi tapahtua kutsujankin huomaamatta. Jos toinen osapuoli tulkitsee tanssiaselman oikein ja suostuu siihen, voidaan sanoa, että osapuolten 'tanssi-askleet' ovat yhteensopivat. Tällöin vuorovaikutus on sujuvaa. Kutsu voi olla esimerkiksi neuvonnan aloittaminen, jolloin toisen osapuolen yhteensopiva vastaus on neuvonannon vastaanottajaksi asettuminen. Toinen esimerkki voisi olla kriittinen vihjaus johon toinen vastaa asettumalla puolustamaan itseään. Toisinaan voi kuitenkin syntyä epäsynkroniaa ja väärinymmärrystä, jos osapuolet orientoituvat erilaisiin tanssiasetelmiin. Vaikka toinen osapuoli ymmärtäisikin oikein, millaiseen asetelmaan häntä kutsutaan, hän voi myös kieltäytyä joko kokonaan tanssista ja sen tarjoamasta asemasta tai vain tanssin tyylistä. Yleensä pakkien antaja tarjoaa keskusteluun uutta asetelmaa, johon toinen voi jälleen suostua tai antaa pakit.

Keskustelunanalyysin yksi peruskäsitteistä on vuorottelujäsennys (Hakulinen, 1998). Sen avulla keskustelijat orientoituvat siihen, milloin kukakin voi puhua, miten pitkään ja miten vuoron saa haltuunsa. Vierusparit ovat keskustelun peräkkäisiä vuoroja, jotka kytkeytyvät erityisen vahvasti toisiinsa, esimerkiksi kysymys ja vastaus (Raevaara, 1998). Muita vieruspareja ovat mm. ehdotus ja ehdotuksen hyväksyminen tai hylkääminen sekä kannanotto ja samanmielisyyden tai erimielisyyden osoittaminen. Jos vierusparin ensimmäistä osaa, esimerkiksi kysymystä, ei seuraa jälkijäsen, tässä vastaus, puhuja useimmiten toistaa puheenvuoronsa, muotoilee sen uudelleen tai täsmentää sitä. Näin osoitetaan, että vastaamattomuus tulkittiin niin, ettei toinen kuullut tai ymmärtänyt kysymystä. Tärkeä kohta vuorossa on alku, johon sijoitettavalla partikkelilla (esim. niin, tota) puhuja osoittaa, miten puheenvuoro liittyy edelliseen (Hakulinen, 1998). Preferenssijärjestys tarkoittaa, että vieruspareissa tietyt jälkijäsenet ovat toisia hyväksyttävämpiä (Tainio, 1998). Esimerkiksi kannanottoon on suotuisampaa vastata samanmielisyyttä osoittaen kuin erimielisesti. Myös hiljaisuus tulkitaan preferoimattomaksi. Periaatteena on, että preferoitu jälkijäsen, esimerkiksi ehdotuksen hyväksyminen seuraa välittömästi etujäsentä, tässä ehdotusta. Preferoimaton jälkijäsen taas viipyy, on monipolvinen ja sisältää usein selittelyjä. Tyypillisiä ovat tauot, kuuluvat sisäänhengitykset ja epäröintisanonjen (esim. tuota) käyttö. Jos vuoroparin jälkijäsen viipyy pitkään, etujäsenen muotoilija yleensä muotoilee puheenvuoronsa uudelleen.

Institutionaalinen keskustelu, myös terapiavuorovaikutus, eroaa arkikeskustelusta vuorottelujäsennyksessään (Raevaara, ym., 2001). Terapiakeskustelussa epäsymmetriaa esiintyy mm. siinä, miten vuoroja jaetaan, esimerkiksi kuka esittää kysymykset, kuka toimii vastaajana (Mondada, 1998; Raevaara, ym., 2001; Rostila, 1997). Toisaalta suhteen symmetrisyys ja epäsymmetrisyys vaihtelevat istunnon ja prosessin aikana (Lindfors, 2005). Terapiakeskustelussa arkikeskustelun

keinoja ja taitoja muokataan ja valikoidaan niin, että niiden avulla voidaan suorittaa instituution tehtäviä (Raevaara, ym., 2001; Rostila, 1997).

Neuvonanto on auttamistyön vuorovaikutusmuodoista tutkituin eikä ihme, onhan neuvot tärkeä osa auttamistyötä ja neuvojen antaminen kuuluu ammattilaisen tehtäviin (Juhila, 2000; Rostila, 1997; Vehviläinen, 2001). Toisaalta neuvonanto on ristiriidassa asiakaslähtöisyyden ihanteen kanssa (Vehviläinen, 2001). Kumpikin osapuoli voi tehdä aloitteen neuvon, joskin asiakkaan aloite on huomattavasti harvinaisempi (Juhila, 2000). Asiakas voi tehdä aloitteen suoraan neuvoa pyytämällä tai epäsuorasti. Työntekijä sen sijaan antaa suoran neuvon hyvin harvoin (Suoninen, 2000). Kun työntekijä siirtyy neuvon, se tapahtuu yleensä ongelmista haastattelun kautta. Vehviläinen (2001) on tutkinut, miten työntekijä siirtyy neuvon askelittain, jolloin neuvon relevanssi tehdään näkyväksi ennen varsinaista neuvoa. Askelittaisessa siirtymässä työntekijä aluksi haastattelee asiakasta tämän näkemyksistä ja aikomuksista, joihin sitten kiinnittää neuvonsa. Neuvo voi olla muodoltaan suora toimintaohje tai se voi olla kätkeytympi, esimerkiksi mielipide, näkökulma tai kysymyslauseen, rohkaisun ja kehujen muotoon kätkeyty (Juhila, 2000; Lajunen & Ikonen, 2008). Lajunen ja Ikonen (2008) listaavat sujuvalle neuvolle ominaisia piirteitä, mm. asiakkaan aloitteisiin tarttumisen sekä asiakkaan ja terapeutin yhteistyön neuvoa rakennettaessa. Myös he korostavat neuvon siirtymisen askelittaisuutta, neuvo pohjustetaan huolella, liitetään asiakkaiden puheeseen sekä neuvoa rakennettaessa odotetaan välillä asiakkaiden reaktioita, jotka kertovat, että asiakkaat ovat mukana, ennen kuin neuvoa jatketaan.

Juhila (2000) on erotellut kolme tapaa neuvon vastaanottoon. Yksi on epäily ja aktiivinen vastustus, kuten neuvon vähättely tai ”kyllä mutta”- vastaus. Toinen tapa on merkitsemätön minipalautte, neuvo osoitetaan kuulluksi, mutta pitäydytään minipalautteessa (esim. ”mmm”). Kolmas on myönteinen, jossa asiakas lähtee mukaan neuvon. Kaikkein yleisin reagoititapa on merkitsemätön minipalautte. Vehviläisen (2001) aineistossa aktiivinen vastaan väittäminen oli yleinen reagoititapa, sillä osapuolet orientoituivat tilanteeseen tasavertaisina. Hänen mukaansa passiivinen vastarinta johtuu siitä, että asiakas pitää terapeutin neuvoa sellaisena, jota hänellä ei ole oikeus vastustaa. Asiakaslähtöisyydelle olisi tärkeää, että asiakkaalla olisi lupa vastustaa neuvoa aktiivisesti. Jos asiakas on itse pyytänyt neuvoa, vaikka vain epäsuorasti, tai jos neuvon edetään vaiheittain, yleensä asiakas ottaa sen vastaan (Juhila, 2000). Kun neuvo rakentuu työntekijän ja asiakkaan yhteisenä pulman määrittelynä ja ratkaisujen etsimisenä, neuvo todennäköisesti otetaan vastaan. Jos pulma ei ole yhteisesti ymmärretty, neuvolta puuttuu yhteinen pohja, jolloin se voidaan torjua. Puutio, Kykyri ja Wahlström (2009) korostavat, että neuvot vaativat yhteistyötä, ammattilainen tarvitsee asiakkaan reaktioita ja puhetta, jotta voi sovittaa neuvon asiakkaan puhetyyliin, sanavalintoihin ja diskursseihin.

Vaikka neuvonanto on tärkeä auttamisen tapa, se voi uhata vastaanottajan kompetenssia (Juhila, 2000) tai asiakkaat voivat tulkita sen syyttelyksi (Lajunen & Ikonen, 2008). Tutkimuksissa onkin huomattu, että neuvonanto rakennetaan auttamiskeskusteluissa arkaluonteiseksi (Ikonen & Lajunen, 2009; Lajunen & Ikonen, 2008; Suoninen, 2000; Vehviläinen, 2001). Neuvojen kääntöpuolelle sisältyy epäily, ettei neuvottavan toiminta vastaa moraalisia sääntöjä. Neuvoja on erityisen vaikea ottaa vastaan, jos niiden hyväksyminen rakentaisi neuvon vastaanottajalle negatiivisen identiteetin. Negatiivisen identiteetin uhka tekee keskustelusta arkaluonteisen. Neuvoon sisältyvä impliittinen vihje, että neuvojalla on tietoa, joka neuvottavalta puuttuu, rakentaa neuvonannosta epäsymmetristä (Juhila, 2000; Vehviläinen, 2001). Ongelma kuitenkin poistuu, jos neuvottava itse on pyytänyt neuvoa (Suoninen, 2000). Arkikeskusteluissa vuorovaikutuksen toisen osapuolen kasvoja suojellaan välttelemällä aiheita, jotka ovat erityisen häpeällisiä tai ongelmallisia, mutta tämä ei ole mahdollista auttamiskeskusteluissa (Holdgraves, 2002; Suoninen, 1999). Arkaluonteiseksi osoittamalla osapuolet voivat suojella toistensa kasvoja myös vaikeista asioista puhuttaessa.

E erityisen arkaluonteisia näyttäisivät olevan keskustelut, joissa käsitellään asiakkaan toimijuutta ja vastuullisuutta (Lajunen & Ikonen, 2008; Rostila, 1997). Tämä on ymmärrettävää, sillä kun asiakas ottaa vastuun muutoksesta, hän joutuu ottamaan ainakin osittaisen vastuun myös ongelmista ja niiden syntymisestä. Tällöin asiakas helposti torjuu neuvon ja vähättelee omaa toimijuuttaan, mm. poisselittämällä omaa vastuuta vetoamalla olosuhteisiin. Tällainen reaktio on auttamistyössä ongelmallinen, sillä oman toiminnan puolustelu estää itsereflektion, joka olisi tärkeää muutokselle (Lajunen & Ikonen, 2009). Toisaalta, liian vähäisenkään haastaminen ei johda muutokseen. Sen vuoksi olennaista on säädellä toimijuuden ja vastuullisuuden tasoa niin, että se pysyy siedettävällä tasolla. Neuvojen lisäksi vastuullisuutta voidaan käsitellä lähes kaikessa terapiapuheessa. Kurri ja Wahlström (2009) toteavat tutkimuksessaan, että jo ongelmanmäärittelyssä tullaan ottaneeksi kantaa siihen kuka on vastuullinen ongelman ratkaisemiseen. Vastuullisuutta voidaan rakentaa mm. sanavalinnoilla ja haastattelussa kysymyksen muotoiluilla. Neuvojen lisäksi arkaluonteisiksi ovat osoittautuneet kriittiset kommentit ja palautteet (Puutio, ym., 2009) mutta myös asiakkaan kehuinen ja positiivinen palaute (Suoninen, 2000). Kehujen arkaluonteisuus voidaan ymmärtää siten, että kehu voisi helposti kuulostaa mielistelyltä, jolloin arkaluonteiseksi osoittaminen lisää aitouden tunnetta. Kehujen arkaluonteisuus voi johtua myös siitä, ettei kehu ole asiakkaan kannalta uskottava tai se haastaa asiakkaan ongelmalähtöistä kertomusta liian aikaisin (Ikonen, & Lajunen, 2009). Toisaalta, arkaluonteisuudella voidaan myös korostaa jonkin puheenaiheen merkitystä ja tärkeyttä kyseisessä instituutiossa tai keskustelussa.

Arkaluonteisuutta rakennetaan ja käsitellään auttamiskeskusteluissa monin eri keinoin, mm. varovaistamalla sanomisen tyyliä, selittelemällä tai puhumalla hypoteettisesti, naurulla ja naurah-

duksilla, tai pitkillä tauoilla, reagoimattomuudella ja minimaalisilla palautteilla (Juhila, 2000; Rostila, 1997; Suoninen, 1999; 2000). Myös epäröintiä osoittavia sanoja (esim. mahdollisesti) ja ylimääräisiä täytesanoja lisäämällä tai sanoja toistamalla voidaan luoda arkaluonteisuutta. Arkaluonteisia neuvoja tai kannanottoja voidaan perustella referoimalla asiakkaan aiempaa puhetta (Puutio, ym., 2009). Neuvoista voidaan tehdä helpommin vastaanotettavia rakentamalla niistä persoonattomia tai vaihtamalla ne tiedonjaon muotoon (Suoninen, 2000). Ongelmana on, että persoonattomaan tiedonjakoon on helppo reagoida myönnellen ilman, että se vielä tarkoittaisi neuvon henkilökohtaista vastaanottamista. Lisäksi, myös tiedonjako näyttää vaativan joskus varovaista rakennusta. Neuvoja tai kannanottoja voidaan pehmentää toisaalta myös rakentamalla itseä tasavertaisena toimijana, jota neuvo myös koskettaa, esimerkiksi käyttämällä ”me”-sanaa (Lajunen & Ikonen, 2008; Puutio, ym., 2009). Lisäksi neuvojen vastaanottoa helpottaa, jos ne rakennetaan asiakkaan omien oivallusten ja onnistumisen kokemusten varaan.

Asiakaskeskeisyys on yleensä yksi auttamistyön ihanteista. Se ei kuitenkaan tarkoita terapeutin täydellistä passiivisuutta, vaan pikemminkin aktiivista yritystä asiakkaan oman äänen esiin nostamiseksi (Puutio & Kykyri, 2007). Suoninen (2002) korostaa, että se, mikä tulkitaan asiakaskeskeisyydeksi, riippuu tilanteesta. Kuitenkaan ajatus, että institutionaalisessa vuorovaikutuksessa kontrolli on vain ammattilaisella, ei pidä paikkaansa (Juhila, 2000). Sen sijaan kumpikin osallistuja kontrolloi keskustelua ja sen rakentumista. Se, miten asiakas työntekijän puheenvuoroihin vastaa, on tärkeässä asemassa sen kannalta, miten keskustelu etenee. Lisäksi jos asiakkaalla on esimerkiksi pitkä sairaushistoria tai hän on lukenut paljon kirjoja ongelmiinsa liittyen, asiakkaan auktoriteetti keskustelussa vahvistuu (Lindfors, 2005). Passiivinen vastarinta on voimakas keino, jolla sekä ammattilainen, että asiakas voivat viedä tilannetta (Suoninen, 2000). Myös vastausten innokkuusastetta säätelemällä voidaan vaikuttaa toisen puheenvuoron muotoiluun ja houkuttaa esiin uudenlaisia merkityksenantoja. Passiivista vastarintaa voidaan osoittaa joko pidättäytymällä vastauksesta kokonaan tai pitäytymällä ’jatkaajissa’, eli ilmauksissa, jotka osoittavat puheenvuoron kuulluksi, mutta eivät hyväksytyksi (Stivers, 2004; Suoninen, 2000). Passiivinen vastarinta saa usein toisen muokkaamaan omaa puheenvuoroaan ja sanojaan sellaisiksi, että ne saavuttaisivat vuorovaikutuskumppaneiden hyväksynnän (Suoninen, 2000). Mikäli asiakas osoittaa passiivista vastarintaa, ammattilainen voi pyrkiä houkuttamaan asiakkaasta hyväksynnän ilmauksia (Stivers, 2004). Houkuttelun keinoina voidaan käyttää mm. oman puheenvuoron perustelua, selittelyjä, vaihtoehtojen tarjoamista, näkökulman täydentämistä ja lopulta, jos mikään muu ei auta, toiselta voi pyytää vahvistusta suoralla kysymyksellä.

Ammattilaisella on paljon keinoja ohjata keskustelua haluamaansa suuntaan. Esimerkiksi haastattelu ei ole vain asiakasjohtoista, vaikka asiakas voikin käyttää siinä pitkiä puheenvuoroja

(Lindfors, 2005). Ammatilainen voi jo kysymysten muotoilulla ohjata haastattelun kulkua. Lisäksi ammatilainen voi tehdä asiakkaan vastauksen jälkeen ns. ymmärrystarjouksen, jolla voi hakea vahvistusta omalle näkökannalleen. Mikäli asiakas hyväksyy ymmärrystarjouksen, se voidaan tulkita vahvistuksena yksimielisyyden saavuttamisesta. Ammatilainen voi asiakkaan kuvausta täsmentäessään samalla muotoilla siitä enemmän oman näkökulman mukaista (Puutio & Kykyri, 2007). Lisäksi ammatilainen voi palauttaa asiakkaan aikaisemmasta puheesta mieleen juuri niitä kohtia, jotka tukevat hänen omaa näkökulmaa ja tavoitteita. Toisaalta, esittämällä jatkokysymyksiä asiakkaan esiin nostamasta aiheesta, ammatilainen myös osoittaa, että asiakkaan esittämät ajatukset ovat tärkeitä (Suoninen, 2000). Ammatilainen voi myös 'varastaa vuoron' asiakkaalta, eli keskeyttää asiakkaan kertomuksen ja alkaa muodostaa omaa vuoroaan (Puutio, Kykyri, & Wahlström, 2009). Tällaiset keskeytykset ovat tyypillisimpiä silloin, kun ammatilainen aikoo kritisoida asiakkaan puheenvuoroa. Näissä tilanteissa ammatilainen joutuu kuitenkin pehmentämään keskeytystään esimerkiksi osoittamalla osittaista myönnytystä, jonka jälkeen hän voi vasta rakentaa vastakkaista näkökulmaa.

Vuorovaikutusprosessin aikana tapahtuu paljon pieniä ja yksityiskohtaisia mutta tärkeitä asioita, joita ei voi tavoittaa vuorovaikutustilanteen jälkeen (Jokinen, ym., 2000; Suoninen, 1999). Oikeastaan vuorovaikutuksessa kaikkia siirtoja ja sävynvaihdoksia ei tehdä tietoisesti, vaan paljon tapahtuu osapuolten huomaamatta. Tämän vuoksi vuorovaikutuksen mikroanalyysi on tärkeää, jotta voitaisiin ymmärtää, mitä terapiassa todella tapahtuu. Konstruktionistinen analyysi tekee näkyväksi prosesseja, joita normaalisti pidetään itsestään selvinä (Jokinen, Juhila, & Pösö, 1999).

### **1.3 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset**

Tutkimuksessa tarkoitukseni on kuvata yhden yksittäisen tapauksen avulla terapian vuorovaikutusta niissä kohdissa, joissa asiakas ja terapeutti yhdessä neuvottelevat terapian tavoitteista ja keinoista. Pyrin antamaan tutkimuksellani yhden havainnollistavan esimerkin siihen, miten yhteistyösuhdetta voidaan työstää ja kehittää vuorovaikutuksen mikrotasolla, miten yhteistyösuhteen neuvottelut voivat rakentua ja millaisia vuorovaikutuksen käytäntöjä ja asetelmia niissä mahdollisesti syntyy. Tutkimuksessani tarkastelen terapiaa puheenvuoro puheenvuorolta rakentuvana, asiakkaan ja terapeutin vastavuoroisena vuorovaikutuksena käyttäen analyyseissani Suonisen (2000) määrittelemää käsitettä, kulttuurinen tanssi, jolla hän kuvaa vuorovaikutuksen asetelmia ja niiden monimuo-

toisuutta. Olen kiinnostunut siitä, miten asiakas ja terapeutti yhdessä neuvottelemalla rakentavat yhteistä käsitystä terapian tavoitteista ja keinoista, millaisia keinoja asiakkaalla ja terapeutilla on yhteisen ymmärryksen saavuttamiseksi.

Tutkimuksessani etsin vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

1. Millaisten vuorovaikutusasetelmien kautta yksimielisyyttä tavoitteista ja keinoista pyritään rakentamaan terapeutin ja asiakkaan välisissä neuvotteluissa?
2. Millaisia keskustelun keinoja terapeutilla ja asiakkaalla näissä neuvotteluissa on yksimielisyyden rakentamiseksi?
3. Kuka näissä neuvotteluissa vie ja tekee aloitteet ja miten?



## 2 MENETELMÄ

### 2.1. Osallistujat ja aineiston muodostuminen

Aineistoni on kerätty Psykoterapian opetus- ja tutkimuslinikalla vuosina 2006–2007. Se koostuu yhden miehen terapiaprosessista, joka kesti noin puolitoista vuotta ja sisälsi 38 tapaamista, joista nauhoitettuna on 34. Psykoterapian opetus- ja tutkimuslinikan käytäntöjen mukaisesti asiakkaalta on kysytty lupa sekä istuntojen videoimiseen että niiden mahdolliseen tutkimuskäyttöön. Terapiaa ei ole järjestetty tutkimusta varten, joten sitä voidaan pitää luonnollisena tilanteena. Aineistoni asiakasosallistuja on n. nelikymppinen mies, joka hakeutui terapiaan uupumuksen ja sosiaalisen jännittämisen vuoksi. Asiakkaalla on taustalla päihteiden väärinkäyttöä, joka on loppunut joitakin vuosia ennen terapiaan hakeutumista. Terapeuttiosallistuja on hieman asiakasta nuorempi naispuolinen psykologi ja terapeuttiopiskelija. Terapeutin koulutus edustaa integratiivista psykoterapiaa. Lisäksi terapeutti itse mainitsee asiakkaalle noudattavansa kognitiivis-konstruktivistista terapiasuuntaa.

Kun aloitin nauhojen katsomisen, tiesin keskittyväni jollain tavoin yhteistyösuhteeseen. Tarkempaa aihetta en määritellyt, vaan katsoin nauhoja suhteellisen avoimin mielin. Vähitellen aloin kiinnostumaan siitä, miten asiakas ja terapeutti puhuvat tavoitteista ja keinoista. Aloin litteroida laajasti tavoitteisiin ja keinoihin liittyvää puhetta. Pyrin litteroimaan jokaisen äänteen sellaisena kuin sen kuulin, tauot ja päällekkäispuheen. Laaja litteraatio mahdollisti syvemmän tutustumisen aineistoon ja varmisti, ettei olennaista aineistoa jäisi huomaamatta. Litteroimisen jälkeen luin aineistoni läpi. Aineisto oli kuitenkin liian laajaa, eikä mahdollistanut vuorovaikutuksen yksityiskohdasta tarkastelua. Tämän vuoksi päätin rajata aineistoani, joten luin tekstiä läpi ja mietin rajauskriteereitä. Aloin rajata aineistonotteita pois yksi kerrallaan muodostaen samalla tarkempaa tutkimusongelmaa. Lopulta päädyin tutkimaan kohtia, joissa asiakas ja terapeutti yhdessä keskustelevat sekä tavoitteista että siitä, millaiset keinot olisivat tehokkaimpia päämääriä kohti pyrittäessä. Jätin pois kohdat, joissa osapuolet puhuivat asiakkaan edistymisestä, mutta puhe ei johtanut yhteiseen arvioon tilanteessa käytettyjen keinojen hyödyllisyydestä. Jätin pois myös kohdat, jossa asiakas kuvasi tavoitteitaan, mutta terapeutti ei osallistunut keskusteluun. Jäljelle jäänyttä yhteisten keskustelujen aineistoa nimitän tavoitteita ja keinoja koskevaksi *neuvotteluksi* erotuksena muusta tavoite- ja keino- puheesta. Lopulliseksi aineistokseni muodostui tapauksen 34 tapaamisesta litteroidut kohdat, joissa terapeutti ja asiakas yhdessä neuvottelivat tavoitteista ja/tai keinoista. Aineistoa kertyi 90 sivua.

## 2.2. Diskurssianalyysi ja vuorovaikutuksen tutkiminen

Diskurssianalyysi ei ole tiukasti rajattu analyysin tekniikka, vaan tutkimuksen laaja teoreettinen viitekehys (Jokinen, ym., 2000). Se pohjautuu sosiaaliseen konstruktionismiin (Jokinen, 2002). Sosiaaliseen konstruktionismiin pohjautuvat menetelmät tutkivat tekstejä ja kielen käyttöä sellaisenaan, kieltä ei nähdä ainoastaan välineenä kuvata todellisuutta, vaan kieli ja kielenkäyttö ovat osa todellisuutta (Jokinen, 2002; Jokinen, ym., 1993). Diskurssianalyysissä ei myöskään pyritä näkemään todellisuuteen kielen käytön takana tai yksilön psyykeä, vaan puhetta ja sosiaalisia käytäntöjä sellaisenaan (Jokinen, 2002).

Diskurssianalyysin perustana on funktionalistinen kielikäsitys (Pietikäinen & Mäntynen, 2009). Kielenkäyttö nähdään toimintana, jolla on aina seurauksia. Kiinnostus kohdistuu siihen, mitä kielen käyttäjä tulee ilmaisullaan tehneeksi, millaista sosiaalista todellisuutta hän tuottaa (Jokinen, ym., 1993). Seuraus tai funktio ei välttämättä ole kielen käyttäjän tietoisesti tarkoittama. Kiinnostavaa onkin, millaisia potentiaalisia funktioita ilmaisuilla on, millaisia asiantiloja kielelliset teot mahdollistavat. Toinen periaate on kontekstin huomioiminen. Sosiaalista todellisuutta muokataan aina tietyssä kontekstissa, joka vaikuttaa siihen, millaisia merkityksiä syntyy (Pietikäinen & Mäntynen, 2009). Analyysissä konteksti otetaan huomioon tarkkailemalla toimintaa tietyssä ajassa ja paikassa. Tulkinta pyritään suhteuttamaan tähän kontekstiin (Jokinen, ym., 1993).

Koska diskurssianalyyttisten tutkimusten kenttä on laaja, Jokinen ja Juhila (2002) ovat pyrkineet selkiyttämään sitä neljän janan avulla, joita hyödyntäen kuvaan tämän tutkimuksen paikkaa diskurssianalyyttisten tutkimusten kentässä. Ensimmäisenä ulottuvuusparina ovat tilanteisuus ja kulttuurinen jatkumo, eli keskitytäänkö tutkimuksessa merkitysten rakentumiseen tässä ja nyt, vai sidotaanko analyysi alusta asti historiaan ja kulttuuriin. Toisen janan ääripäät, merkitykset ja merkitysten tuottamisen tavat, erottavat toisistaan mitä-kysymyksiin, mm. millaisia diskursseja löytyy, keskittyvät tutkimukset, ja ne, joissa keskitytään merkitysten luomisen tapoihin. Kolmas jana kuvaa retorisuutta ja responsiivisuutta. Retorisuudella tarkoitetaan tapoja, joilla yksilö vakuuttaa toisia oman näkökulman totuudesta. Responsiivisuutta tutkittaessa keskitytään siihen, miten osallistujat yhdessä vastavuoroisesti rakentavat sosiaalista todellisuutta. Toisaalta, varsinkin kasvokkaisessa keskustelussa on aina mukana kumpaakin. Neljäs jana kertoo tutkimuksen analyttisyydestä ja kriittisyydestä. Kriittinen tutkimus keskittyy valtaan, analyttinen korostaa aineistolähtöisyyttä, jolloin tavoitteena ei ole kannanotto, vaan sosiaalisen todellisuuden yksityiskohtainen kuvailu. Tämä tutkimus sijoittuu lähelle tilanteisuuden ja merkitysten tuottamisen tapojen ääripäitä, sillä tutkin vuo-

rovaikutusta hetki hetkeltä tapahtuvana ja keskityn vuorovaikutuksen tapojen kuvaamiseen, pikemmin kuin sisältöihin, esimerkiksi diskursseihin. Lisäksi tutkimus on pikemminkin analyttiseen aineistolähtöisyyteen ja tarkkuuteen pyrkivä, ei niinkään kannanotto. Kolmannen janan molemmat päät ovat mukana, kuten kaikessa vuorovaikutuksessa on kyse sekä toisen vakuuttamisesta että vastavuoroisuudesta. Keskityn kuitenkin enemmän responsiivisuuteen eli siihen, miten osallistujat yhdessä tulevat luoneeksi tietynlaisen vuorovaikutuksen asetelman.

Sosiaaliseen konstruktionismiin pohjautuvia tutkimusmenetelmiä on mahdollista yhdistää, sillä ne jakavat samanlaiset perusolettamukset kielen ja todellisuuden luonteesta (Jokinen, ym., 1993). Koska diskurssianalyysi ei ole tiukka tutkimusmenetelmä, se on lainannut metodisia apuvälineitä mm. keskusteluanalyysistä. Jokisen (2002) mukaan yhä useampi diskurssianalyttikko ottaa vaikutteita keskusteluanalyttisistä tutkimuksesta varsinkin tutkiessaan kasvokkaista vuorovaikutusta. Erona varsinaiseen keskusteluanalyysiin on se, että diskurssianalyttikko lainaa keskusteluanalyysistä vain yksittäisiä analyttisiä ideoita, ei vie läpi koko kurinalaista tutkimusohjelmaa litteraatio- ja analyysiohjeineen. Diskurssianalyysissä menetelmät voidaan räätälöidä sopiviksi erilaisiin tutkimusaiheisiin (Suoninen, 2002). Eroja on myös siinä, miten tuloksia tarkastellaan (Jokinen, 2002). Diskurssianalyysissä tulokset nähdään tutkijan tekemänä kontekstisidonnaisina tulkintoina, kun taas keskusteluanalyysissä pyritään mahdollisimman yleispäteviin havaintoihin.

Vaikka diskurssianalyysi on kiinnostunut kulttuurisista tavoista, joilla merkityksiä muokataan, se ei tarkoita, että yksityiskohtainen analyysi olisi turhaa (Juhila & Suoninen, 2002). Sen sijaan ajatellaan, että merkitykset rakentuvat kielessä juuri pienten osien, kuten sanavalintojen, painotusten ja taukojen avulla. Diskurssianalyysissä mikrotaso ja makrotaso ovat aina yhtäaikaaisesti läsnä (Jokinen, ym., 2000; Pietikäinen & Mäntynen, 2009). Pienilläkin käytännöillä voidaan rakentaa instituutioita ja kulttuurisia merkityssystemejä. Toisaalta, diskurssitutkimus ei voi olla pelkkää tekstin tarkastelua, vaan myös valtasuhteiden ja instituutioiden tarkastelua.

Hyödynnän omassa analyysissäni Suonisen (2000; 2002) määrittelemää keskusteluanalyysin ja diskurssianalyysin rajamaastoon sijoittuvaa käsitettä: *kulttuurinen tanssi*. Suonisen mukaan kulttuurisissa tansseissa kiinnostaa mm. kumpi osapuolista hakee, eli tekee aloitteen, kuka vie, eli päättää mistä puhutaan ja miten pitkään, sekä miten innokkaasti toinen lähtee mukaan keskusteluun vai antaako hän pakit eli kieltäytyy vuorovaikutusasetelmasta ja sen tarjoamasta asemasta. Lisäksi kiinnostavaa ovat tanssilajit sekä tanssien tyyli, esimerkiksi varovaisuus tai leikkimielisyys. Tyylit ovat tärkeitä, sillä ne kertovat yksilön suhteesta niihin teemoihin ja merkityksenantoihin, joita keskustelussa käsitellään.

### 2.3. Aineiston analyysi

Vaikka esitän analyysini lineaarisesti, on hyvä muistaa, ettei laadullisen tutkimuksen tekeminen todellisuudessa etene selkeästi erottuvien jaksoin, jotka seuraavat toisiaan lineaarisesti, vaan erilaiset vaiheet vuorottelevat lähes kaaosmaisesti, kunnes tutkimus on valmis (Pietikäinen & Mäntynen, 2009). Kun olin rajannut aineistoni, aloin tarkistamaan ja tarkentamaan litteraatioita. Kuuntelin aineistoni läpi ja tarkensin litteraatioita lisäämällä taukojen pituudet, sanojen painotukset, hiljaisen puheen ja voimakkaat huokaukset sekä merkitsemällä sulkuihin mm. naurahdukset. Nauhojen kuuntelu silloin tällöin lukemisen lomassa osoittautui tärkeäksi, koska kaikkia äänensävyjä ei saa litteraatioihin. Litteraationi eivät esimerkiksi paljasta äänen nousuja ja laskuja, jotka luovat osaltaan vuorovaikutusasetelman tyyliä. Kun sain litteraatiot tarkistettua, luin aineiston läpi ja tarkkailin, voinko käyttää analyysissä Suonisen (2000; 2002) kulttuuristen tanssien käsitettä. Lukemisen aikana kävi selväksi, että käsite avaa mielenkiintoisen näkökulman aineistoni tarkasteluun.

Aloin lukea aineistoani tanssien näkökulmasta. Lukiessa merkitsin ylös tanssiasetelmia ja -tyylejä, joita havaitsin. Yritin tarkkailla katkelmia siltä pohjalta, mitä niissä näytetään tekevän ja millaisia asemia osapuolet vuorovaikutuksessa saavat. Samalla kirjasin ylös muita kiinnostavia havaintoja. Ensimmäisen hahmotuksen jälkeen katselin ylöskirjoittamiani asetelmia sekä niitä edustavia katkelmia, ja yhdistelin niitä, kunnes löysin neljä tanssia, joita en enää voinut yhdistää keskenään. Nimitän näitä tansseja Suonisen (2000) käsitteellä perustanssi, sillä vaikka niiden sisällä saattoi olla yksittäisiä askeleita muistakin tansseista, katkelmassa säilyi kuitenkin yksi perustanssi, johon lopulta aina palattiin. Osa katkelmista oli erityisen hankalia ja siirtelin niitä monta kertaa, kunnes päädyin lopulliseen tanssijärjestykseen.

Koska aineistoni kattaa sekä tavoite- että keinoneuvottelut, katsoin jokaisen katkelman kohdalta perustanssit ja sen, keskustellaanko tavoitteista vai keinoista. Aineiston jakaminen tällä tavoin oli vaikeaa, sillä moni katkelma sisältää keskustelua molemmista. Vuorovaikutuksen perusasetelmat eivät myöskään eronneet toisistaan näissä neuvotteluissa. Tämän vuoksi päätin, etten erota analyysissäni tavoite- ja keinoneuvotteluja toisistaan.

Katkelmien jaottelun jälkeen numeroin kaikki aineistokatkelmat, yhteensä 155 katkelmaa, ja jaoin aineistoni uusiin tiedostoihin sen mukaan, mistä tanssiasetelmasta oli kyse. Säilytin kuitenkin myös tiedoston, jossa aineisto oli kokonaisuudessaan, jotta pystyin tarkkailemaan mm. sitä, miten tanssit liittyvät toisiinsa, sillä lukemisen aikana oli käynyt selväksi, että tietyt asetelmat liittyivät vahvemmin toisiinsa kuin toiset. Analyysin lomassa palasin välillä tarkastelemaan ensimmäistä,

laajempaa aineistoani ja kirjoitin yhteenvetoja siitä, miten istunnoissa keskusteltiin yleisesti tavoitteista tai keinoista kohdissa, jotka eivät täyttäneet neuvottelujen kriteereitä. Näistä tarkasteluista syntyi sittemmin tulosteni ensimmäinen osio, johon tiivistin havaintojani tavoite- ja keinopuheesta neuvottelujen aineiston ulkopuolella.

Kun olin jakanut aineistoni neljään tiedostoon, aloin tarkastelemaan tansseja yksi kerrallaan. Aloitin jokaisen tanssin analyysin lukemalla kyseisen aineiston läpi huolellisesti ja merkitsin ylös katkelmia, jotka vaikuttivat jollain tavoin mielenkiintoisilta. Tämän jälkeen tein yksityiskohtaisempaa analyysiä kiinnostaville katkelmille, tarkkailin taukoja, kuuntelin läpi nauhoja, poimin ylös äänensävyjä ym. Kirjoitin jatkuvasti ylös ajatuksiani ja havaintojani. Kun olin löytänyt joitakin tärkeitä ilmiöitä näistä katkelmista, palasin tarkastelemaan tanssin muita katkelmia tutkien, pätevätkö ilmiöt muihinkin katkelmiin ja jäikö minulta jotain huomaamatta. Kun olin saanut ilmiöt ylös, luin aineistoni uudelleen läpi poimien ylös katkelmia, jotka edustivat hyvin kyseisiä ilmiöitä. Tämän jälkeen seuloin näistä parhaimmat, joiden avulla sain esille mahdollisimman laajasti kyseisen tanssin ilmiöitä. Vielä raporttia kirjoittaessakin, huomasin uusia kiinnostavia asioita, jolloin saatoin palata aineiston pariin ja muutamassa kohdin myös vaihtaa kokonaan esimerkkikatkelmaa.

Asetelmien ja -tyylianalyysin jälkeen palasin aineistoon, joka oli kokonaan samassa tiedostossa. Aloin tarkkailla, kuka aineistossa näytti tekevän aloitteet neuvotteluihin ja miten toinen lähti niihin mukaan sekä kuka määräsi asetelman neuvottelujen aikana. Ensin keskityin siihen, miten terapeutti ohjaa vuorovaikutusta ja millaisin tavoin, mutta lukiessa aineistoa yhä uudelleen, aloin huomaamaan, että viejän asema ei ollut niin yksiselitteinen. Sen sijaan aloin huomata, miten paljon myös asiakas vaikuttaa keskustelun kulkuun ja päädyin tarkastelemaan tulosteni kolmannessa osiossa erityisesti sitä, miten osapuolet näyttivät yhdessä neuvottelevan siitä, kuka vie. Analyysiprosessi eteni sen jälkeen samoin kuin tanssiasetelmienkin kohdalla, luin koko aineistoa, keskityin muutamaa mielenkiintoiseen, palasin kokonaisuuteen ja lopulta päätin edustavat katkelmat.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuus on monimutkaisempi asia kuin määrällisen, sillä laadullisessa tutkimuksessa ei ole mahdollista noudattaa samoja luotettavuuden kriteerejä kuin määrällisessä (Tuomi & Sarajarvi, 2009). Lisäksi se, miten totuuden luonne nähdään, vaikuttaa siihen, miten ylipäätään suhtaudutaan tutkimuksen luotettavuuteen ja mitä sen ajatellaan olevan (Juhila & Suoninen, 2002). Diskurssianalyysissä ja muissa sosiaaliseen konstruktionismiin pohjautuvissa tutkimuksissa tulokset nähdään väistämättä tutkijan tekeminä, kontekstisidonnaisina tulkintoina, jotka ovat vain osaltaan rakentamassa sosiaalista todellisuutta sen sijaan, että tuloksille pyrittäisiin saamaan universaalin faktan statusta (Jokinen, ym., 2000). Luotettavuutta ja vakuuttavuutta voi laadullisessa tutkimuksessa parantaa esittelemällä lukijalle riittävän tarkasti oma analyysiprosessi ja sen vaiheet, analysoimalla myös poikkeustapauksia, sen sijaan että ne jätettäisiin sivuun, koska eivät

sovi malliin, suhteuttamalla omia tulkintoja aikaisempaan tutkimukseen ja muiden tekemiin tulkintoihin sekä käyttämällä riittävästi aikaa analyysiin (Jokinen, ym., 1993; Jokinen, ym., 2000; Juhila & Suoninen, 2002; Tuomi & Sarajarvi, 2009). Lisäksi on tärkeää, että tutkija ei tee aineistosta tulkintoja, joita aineiston osallistujatkaan eivät tee. Sen sijaan on tärkeää, että tutkija pyrkii tukeutumaan analyysissään niihin tulkintoihin, joita aineiston osallistajat näyttävät tekevän toistensa puheenvuoroista. Oman tutkimukseni luotettavuutta pyrin lisäämään edellä mainittuja ohjeita noudattaen. Olen pyrkinyt kuvaamaan analyysiprosessini, pohdinnassa suhteutan omia tulkintojani aikaisempaan tutkimukseen ja lisäksi olen käyttänyt suhteellisen paljon aikaa analyysi tekoon sekä lue-  
nut aineiston läpi kokonaan ja osittain lukemattomia kertoja viimeisen vuoden aikana. Lisäksi pyrin esittelemään aineistossani koko neuvottelujen vuorovaikutuksen variaation kyseisessä tapauksessa mainiten myös mahdolliset poikkeustapaukset.

### 3 TULOKSET

Tutkimuksessa tarkastellaan yhden terapiaprosessin vuorovaikutusasetelmia. Tuloksissa keskityn terapiaistuntojen vuorovaikutukseen niissä kohdissa, joissa asiakas ja terapeutti yhdessä keskustelivat tavoitteista ja keinoista, eli siitä, mihin terapiassa pyritään, mihin suuntaan asiakkaan elämän tulisi kulkea ja millaisin keinoin näihin päämääriin olisi syytä pyrkiä. Olen kutsunut näitä keskusteluja neuvotteluiksi erotuksena terapiaistuntojen muusta puheesta.

Tulosten ensimmäisessä osiossa tarkastelen laajemman aineistoni avulla asiakkaan ja terapeutin puhetta tavoitteista ja keinoista terapiaistunnoissa varsinaisten neuvottelujen ulkopuolella. Lisäksi esittelen tarkemmin litteroidusta aineistostani löytyneet neuvottelujen perusvuorovaikutusasetelmat lyhyesti. Toisessa osassa kohdistan tarkasteluni näihin perusvuorovaikutusasetelmiin. Esittelen asetelma kerrallaan, miten tavoitteista ja keinoista neuvotellaan vuorovaikutusasetelmien sisällä, ja miten yksimielisyyttä voidaan rakentaa eri asetelmissa. Viimeisessä osiossa tarkastelen sitä, kuka neuvotteluissa päättää mistä puhutaan, missä asetelmassa ja millä tyylillä, eli tanssimetaforan käsitettä käyttäen, kuka neuvotteluissa vie.

Näytteissä käytetyt erikoismerkit:

|             |   |
|-------------|---|
| T           | terapeutti  |
| A           | asiakas   |
| (.)         | alle sekunnin mittainen tauko                     |
| (1)         | tauko ja kesto sekunteina                         |
| [           | päällekkäispuhumisen alkamiskohta                 |
| (( ))       | kirjoittajan huomautus                            |
| .hhh        | kuuluva sisäänhengitys                            |
| hhh         | kuuluva uloshengitys                              |
| °sana°      | hiljaisella äänellä puhuttu kohta                 |
| <u>sana</u> | painokkaasti puhuttu kohta                        |
| =sana       | puhe jatkuu suoraan edellisen puheenvuoron perään |
| s:ana       | (kaksoispiste) äänteen venytys                    |
| - -         | aineistosta pois jätetty kohta                    |

### 3.1 Tavoite- ja keinokeskustelut terapiaistunnoissa

Istuntojen alussa asiakas ja terapeutti keskustelevat kuulumisista ja käytännön asioista. Terapeutti siirtää lopulta keskustelun terapian kannalta olennaisiin teemoihin. Terapiaprosessin puolenvälin jälkeen myös asiakas on usein työskentelyn käynnistäjä. Puheessa siirrytään joustavasti teemojen välillä ja niiden ilmenemistä tarkastellaan eri ympäristöissä. Vaikka suurin osa terapian puheesta liittyy asiakkaan esiintuomiin ongelmiin, myös tavoitteet ja keinot ovat esillä. Jaoin tavoite- ja keinopuheen kahteen osaan: neuvotteluihin, joista koostuu varsinainen aineistoni, ja puheeseen tavoitteista tai keinoista, joka ei täytä neuvottelujen kriteereitä. Puheessa, joka ei täytä neuvottelujen kriteereitä, asiakas tuo usein ongelmien lomassa esiin tavoitteitaan, keinojaan tai hyvin menneitä tilanteita. Terapian alkupuolella nämä tulevat ohimenevinä mainintoina, joiden jälkeen asiakas palaa nopeasti takaisin ongelmiin. Terapian lopussa asiakkaan puhe tavoitteista ja keinoista lisääntyy, minkä lisäksi se myös kestää kauemmin ennen kuin asiakas siirtyy ongelmiin. Asiakkaan puhe näytetään kaikkea tasapainotteluna edistymisen ja jäljellä olevien ongelmien kuvauksen välillä. Jos edistymisestä on puhuttu pitkään, asiakas siirtyy ongelmapuheeseen. Terapian edetessä asiakas myös muistuttaa edistymisestään silloin, kun ongelmista on puhuttu pitkään. Yleensä kun asiakas mainitsee tilanteen, jossa ongelma ei ole ollut niin vahvasti läsnä, terapeutti pyrkii täsmentämään ja kartoittamaan, mitä asiakas teki, jotta tilanne meni paremmin. Nämä keskustelut johtavat usein neuvotteluun menetelmän hyödyllisyydestä.

Neuvotteluissa sekä asiakas että terapeutti osallistuvat. Niissä pyritään saavuttamaan yksimielinen ja selkeä kuva siitä, mitä kohti pyritään ja millaiset keinot ovat tehokkaimpia. Aineistoni neuvotteluissa saavutetaan useimmiten jonkintasoinen yksimielisyys ja yhteinen käsitys, tosin muutamassa kohdassa asiakas ei ymmärrä terapeutin ehdotusta tai ei lähde mukaan ajatukseen, vaan vaihtaa aihetta ja yksimielisyys jää saavuttamatta. Toisinaan myös käy niin, että asiakas osoittaa yksimielisyyttä ja ymmärrystä terapeutin versioon, mutta myöhemmin hän kuitenkin palaa omaan versioonsa takaisin. Yleensä yksimielisyys saavutetaan niin, että terapeutti perustelee oman mielipiteensä ja liittää sen asiakkaan aiempaa puheeseen ja asiakas myötäilee terapeutin näkemystä. Toisinaan terapeutti hyväksyy asiakkaan mielipiteen yhteiseksi näkemykseksi, jos näyttää siltä, ettei asiakas aio ottaa vastaan terapeutin näkemystä. Yksimielisyys voidaan saavuttaa myös poimimalla toisen puheesta jokin vähäinen sivuseikka, josta ollaan samaa mieltä ja nostetaan tämä asia keskustelun keskiöön. Tällöin omaa mielipidettä ei tarvitse muuttaa, mutta tunne yksimielisyydestä voidaan kuitenkin saavuttaa.



Neuvotteluja on aineistossani suhteellisen tasaisesti. Hieman enemmän niitä on terapian alussa ja pidempien kesälomataukojen jälkeen. Istuntojen loppupuolelle sijoittuu usein neuvottelut terapiatyön tavoitteista ja keinoista. Ennen istunnon päättymistä terapeutti myös yleensä tiivistää istunnon keskeiset teemat palautteen tai neuvon avulla. Terapian tavoitteiden ja keinojen lisäksi neuvotellaan siitä, millaisia tavoitteita voidaan asettaa asiakkaan elämälle terapian ulkopuolella ja mitä asiakas voi arjessaan tehdä voidakseen paremmin. Näillä neuvotteluilla ei ole tiettyä paikkaa terapiaistunnoissa. Neuvottelujen aiheet kumpuavat asiakkaan puheesta ja niihin voidaan siirtyä sekä asiakkaan että terapeutin aloitteesta.

Aineistosta löytyi neljä perustanssia: neuvonta- ja ehdotustanssi, haastattelutanssi, palautteenantotanssi ja tiedonjakotanssi. Tansseissa on vaihtelevia tyylejä ja terapeutilla ja asiakkaalla on niissä erilaisia asemia. Tanssit eivät ole täysin erillisiä, vaan limittyviä, toisiinsa sisältyviä ja vaihtelevia vuorovaikutuksen asetelmia, joiden avulla osapuolet pystyvät orientoitumaan meneillään olevaan vuorovaikutukseen ja omaan asemaan siinä. Perustanssien osuudet on esitetty taulukossa 1. Neuvonta- ja ehdotustanssi koostuu sekä terapeutin antamista neuvoista, että ehdotuksista, joita asiakas tuottaa. Haastattelutanssi koostuu kysymys–vastaus-pareista, joissa terapeutti toimii kyselijänä, asiakas vastaajana. Palautteenantotanssi on perustanssina harvinaisempi, mutta se esiintyy tyypillisesti muiden perustanssien sisällä. Perustanssina palautteenannossa on kyse asetelmasta, jossa terapeutti ottaa kantaa asiakkaan tavoitteisiin ja keinoihin ja asiakas toimii joko kannanoton hyväksyjänä tai hylkääjänä. Harvinaisin perustanssi on tiedonjakotanssi, tosin myös tiedonjako tyypillisemmin pohjustaa ja täydentää muita tansseja. Tiedonjako on tyyliltään neutraalia, siinä terapeutti toimii tiedonjakajana, asiakas tiedon vastaanottajana. Neuvoja, haastatteluja ja palautetta on aineistossa tasaisesti läpi terapian. Tiedonjakoa esiintyy eniten terapian alussa, mutta sitä on harvakseltaan koko terapiaprosessin ajan.

**Taulukko 1. Perustanssien osuus kaikista neuvottelukatkelmista (yht. 155 katkelmaa)**

| <b>Tanssiasetelma</b>      | <b>Katkelmien määrä</b> | <b>Osuus kaikista katkelmista</b> |
|----------------------------|-------------------------|-----------------------------------|
| Neuvonta- ja ehdotustanssi | 57                      | 36.8 %                            |
| Haastattelutanssi          | 52                      | 33.5 %                            |
| Palautteenantotanssi       | 31                      | 20 %                              |
| Tiedonjakotanssi           | 15                      | 9.7 %                             |

## 3.2 Neuvottelujen asetelmat ja tyylit

Tulosten toisessa osassa keskityn erittelemään tavoite- ja keinoneuvotteluissa olevia vuorovaikutuksen perustansseja, niiden variaatioita, tyylejä ja rakenteita. Pysin tarkastelemaan, millaisin tavoin toisaalta tanssiasetelmia ja niissä ilmeneviä asemia, toisaalta yksimielisyyttä niiden sisällä luodaan keskustelun kuluksi. Esittelen vuorovaikutusasetelmat eli tanssit yksitellen yleisimmästä harvinaisimpaan.

### 3.2.1 Neuvonta- ja ehdotustanssi

Neuvonta- ja ehdotustanssi on aineistoni yleisin perustanssi. Suurimmassa osassa terapeutti neuvoo asiakasta. Vain kahdeksassa katkelmassa 57 neuvonta- ja ehdotustanssikatkelmasta asiakas tekee ehdotuksen terapeutille. Koska nämä tilanteet ovat erilaisia asiakkaan ja ammattilaisen erilaisista rooleista johtuen, tarkastelen niitä erikseen.

Terapeutin antama neuvo rakentuu useiden vaiheiden kautta ja siihen kytkeytyy osia myös muista tanssiasetelmista. Neuvo on tyypillisesti hyvin perusteltu, asiakkaan puheeseen liitetty ja monin keinoin pehmenetty. Neuvonantoon siirtyy tyypillisimmin terapeutti, mutta myös asiakas voi pyytää neuvoa suoraan tai epäsuorasti. Neuvontatansseja on tyyliltään hyvin yksimielisistä jännitteisiin, jopa kriittisiin. Suurin osa sijoittuu ääripäiden väliin. Osa erimielisistä tansseista on ns. nihkeitä tansseja, joissa asiakas osoittaa erimielisyytään passiivisesti, osa muuttuu neuvottelun myötä yksimieliseksi. Mitä jännitteisempi teema on, sitä pidemmälti neuvoa pohjustetaan ja rakennetaan. Neutraalit neuvot sen sijaan voidaan rakentaa suhteellisen suoraan ja ne liittyivät usein käytännön asioihin, kuten terapian kestoon. Esittelen terapeutin neuvoja kolmen esimerkkioitteiden avulla. Ensimmäinen kuvaa neuvon vaiheittaista rakennusta ja muiden tanssien sisältymistä neuvon. Toisen otteen avulla esittelen aineistossa harvinaista, mutta kiinnostavaa jännitteistä neuvonantotanssia ja viimeisessä otteessa suhteellisen yleisen, nihkeäksi kutsumani neuvonantotanssin ja strategioita, joita terapeutilla on asiakkaan mukaan saamiseksi.

Otteessa 1 on osia pitkästä keskustelusta, jota asiakas ja terapeutti käyvät asiakkaan työhön paluusta. Asiakas on aikaisemmin tuonut esiin pelkonsa, ettei pääse työkuuntoon ajoissa. Sen jälkeen hän on siirtynyt muihin teemoihin, kunnes terapeutti palaa aiheeseen. Neuvottelu rakentuu haastattelun kautta hiljalleen kohti neuvoa.

## Ote 1. Neuvonannon vaiheittainen rakentuminen: Istunto 2. kohta: 18.18–23.40

- 1 T ku sä (1) viittasit siihen et on (.) on vähän semmonen masentunukki olo et ku miettii et jos mä en nyt  
 2 tästä toivu ja (.) pääse työnkuntoon nii (1) onks sulla omassa mielessä itelläs joku (2) tavote aikataulu  
 3 tai (1) tai joku semmonen et mihin mennessä sä ajattelet että (.) että sä olisit työkuunnossa (.)  
 --  
 4 T onks sulla itellä semmonen tunne että (.) että (1) et se on (.) realistinen se sun (3) sun tavote  
 --  
 5 A et kyllä se niinkun realistinen (2) realistinen voi olla mut mä en oo (.) näien kans mä en osaa niinku (.)  
 6 mut mä oon ammatti- (.) ammatti ihmisille niinku tunnen (.) että mitä täs olis parasta niinku mun tehä  
 7 T mmm (.) mmm (.)  
 8 A parasta tehä et tota (.) mä en oo (.) työuupumuksen takia ollu taikka väsymyksen takia °aikasemmin  
 9 niinku° (.)  
 10 T mmm (1) onks sun mahollista palata sinne töihin jotenkin sillä tavalla asteittain (1)  
 11 A no sitä mä oon niinku (.) nyt joo (.) se on totta sitä mä oon miettiny justiin et on mahollista (.)  
 12 T just (.)  
 13 A on mahollista että (2) ja pystyn rakentaa semmosen viikko-ohjelman että se on niinku (.)  
 --  
 14 T mmm (1) mmm (.) koska se on: (.) se on varmasti yks semmone hirveen tärkeä asia siinä (1) työhön  
 15 paluussa että et monestihan se on työuupumuksen jälkeen on (1) on hyväkin (.) palata sinne töihin (.)  
 16 mutta se on (.) m- jotenki aika (.) aika tärkeä että se (1) lähtee liikkeelle sillä tavalla (.) pikkuhiljaa  
 17 A joo (.) joo (.) [kyllä  
 18 T [niinku säki kuvaat et jos sulla on nyt semmosia hetkiä (1) jollon sulla on semmonen  
 19 tunne että (.) et on vähän kevyempi olo ja (.) ja pystyy jotenki ajattelemaan selkeämmin ja tuntuu että ne  
 20 voimat vähitellen (1) palautuu (.)  
 21 A mmm  
 22 T niin (1) ja et mutta sitten se että (.) että väsy nopeesti (1) niin (.) jos sitä suhteuttaa jotenkin siihen  
 23 työhön paluuseen niin (1) nii sitä varmasti kannattaa miettiä että

Otteessa on nähtävissä neuvoannolle tyypillinen vaiheittainen rakentuminen. Neuvoa pohjustavat asiakkaan puheen referointi (rivit 1–2) ja haastattelutanssi (rivit 2–4). Tyypillisin pohjustava tanssi neuvonannossa onkin haastattelu, sitten palautteenanto- ja tiedonjakotanssi. Pohjustavat tanssit ja asiakkaan puheen referoiminen sekä täsmentävät neuvoa että liittävät sen asiakkaan kertomukseen, jolloin se ei jää irralliseksi ja asiakkaan on helpompi ottaa se vastaan. Otteessa pohjustava osuus kestää riville 10 asti, jonka aikana terapeutti on haastatellut asiakasta tämän tavoitteista. Asiakas on paitsi kertonut tavoitteensa, myös perustellut ja puolustellut sen realistisuutta (aineistoa ei ole näytetty). Puheenvuoronsa lopussa asiakas siirtyy osoittamaan tietämättömyyttään (rivit 5–9). Kohdat, joissa asiakas osoittaa tietämättömyyttään tai epävarmuuttaan, ovat yleisemminkin aineistossa niitä, joihin terapeutti tarttuu antaakseen neuvoa.

Vaikka otteen neuvoa on edeltänyt haastattelu, sitä ei tuoda esiin suoraan. Sen sijaan terapeutti pukee neuvon kysymyksen muotoon (rivi 10). Tässä aineistossa, kuten on havaittu aikaisemminkin tutkimuksissa, neuvo esitetään usein epäsuorasti kysymyksen muodossa tai henkilökohtaisena ideana. Aineiston yksimielisille neuvontatansseille on tyypillistä, että neuvon siirtymistä pehmenetään empaattisella kommentilla asiakkaan ongelmista tai poisrakentamalla neuvon ehdottomuutta esimerkiksi nimeämällä neuvo mahdollisesti hölmöksi ehdotukseksi. Neuvon siirtyminen positiivi-

sen palautteen tai edistymisen huomaamisen kautta edistää myös yksimielisyyttä. Jos asiakas on itse pyytänyt neuvoa, se voidaan rakentaa suoraviivaisemmin.

Otteessa 1 neuvon vaiheittainen rakennus onnistui, sillä asiakas lähtee mukaan, hän mm. perustelee neuvon järkevyyttä vetoamalla oman työnsä joustavuuteen ja rakentaa ehdotuksen sellaiseksi, jota on jo itsekkin miettinyt (rivit 11 ja 13, osaa aineistosta ei näytetty). Vaikka asiakas osoittaa yksimielisyyttä, terapeutti jatkaa neuvon perustelua (rivit 14–16). Neuvoa perustellessaan terapeutti lainaa neuvontatanssin sisään askelia tiedonjakotanssista kuvatessaan, miten yleensä on paras palata töihin uupumuksen jälkeen. Aineiston neuvontatansseihin sisältyy lähes aina askelia muista tansseista: palautetta, kysymyksiä ja tiedonjakoa. Kriittisellä palautteella terapeutti merkitsee jonkun kohdan ongelmalliseksi, johon tarjoaa neuvolla ratkaisua. Positiivinen palaute vahvistaa tunnetta yksimielisyydestä. Kysymyksillä terapeutti tyypillisesti varmistelee asiakkaan mielipidettä varsinkin, jos asiakas ei lähde mukaan neuvon. Tiedonjaolla on kaksi tehtävää. Ensimmäinen on otteessakin nähty neuvon perustelu, toinen on ongelmien luonnollisuuden kuvaaminen.

Tiedonjaon jälkeen terapeutti referoi asiakkaan puhetta liittäen neuvoa edelleen osaksi asiakkaan kokemusta (rivit 18–22). Terapeutti päättää neuvon lauseeseen ”sitä kannattaa varmaan miettiä”. Asia jää asiakkaan päätettäväksi, mutta terapeutti on tarjonnut tietoa ja mielipiteen päätöksen tueksi. Yleensä aineistossa neuvot eivät varsinaisesti pääty mihinkään, vaan asiakas vastaa joko osittain tai ei lainkaan neuvon, jonka seurauksena puhe siirtyy eteenpäin. Joskus neuvo kuitenkin päättyy kokoavaan kommenttiin, kuten otteessa 1. Kokoavina kommentteina voivat toimia mm. muistutus siitä, että asiakas itse päättää mitä tekee tai empaattinen kommentti ongelmien vaikeudesta mutta tärkeydestä.

Erimielisyys ja jännitteisyys rakentuvat aineiston neuvoissa monentasoiseksi. Muutama tilanne koko terapian aikana johtaa asiakkaan ärtymiseen. Sen sijaan lievempiä jännitteisyyksiä neuvoissa esiintyy enemmän. Otteessa 2 on esimerkki neuvonantotanssista, joka rakentuu hyvin erimieliseksi.

#### Ote 2: Jännitteinen neuvonta. Istunto 3. Kohta: 31.29–39.25

- 1 T mikä sun mielikuva on (.) et jos sä siellä ryhmässä kertosit siitä että (1) miten hirvee pelko sulla on  
 2 (3)  
 3 A niin sitä mä yritän siellä mut ku mä en (.) mä en saa pysty puhumaan (.) se se vaan se jännitys kasvaa  
 --  
 4 T jos sä kuvittelet ite (.) ittes (.) siinä ryhmätilanteessa tulee se sun vuoro (.) sanoo niin se että (.) et jos sä  
 5 saisit sanottua vaikka sen (2) yhe lauseen että et mulla on tää (.) hirvee epävarmuus ja pelko  
 6 (3)  
 7 A mmm  
 8 (2)  
 9 A niin monet tekee se (.) siellä monet tekee sen just sillä tavalla et mua nyt jännittää ja mä en meinaa saaja  
 10 puhuttua (.) ne pystyy sanomaan sen mut minä en pysty siihenkään (.) et se on niin voimakas se

- 11 tunnetila sillä hetkellä että: (.) ei sieltä kertakaikkiaan tule mitään (.) se on niinku kurkku ja kaikki on  
 12 niinkun (.) tuntuu et sitä niinkun joku kuristaa tosta että (1)  
 13 T mut kuitenkin sä sanot jotain (.)  
 14 A nii (.)  
 15 T mitä sä sanot (1) mitä sä sanot et et sä et (.) sä et jää iha hiljaks  
 16 A =e:i kyllä mä sanon niinku oma- (.) oman nimeni mä sanon mutta sitten mä sanon että (.) mä tänään  
 17 kuuntelen (1) et sen mä saan mut mä en niinku (1) s- se on niin (.) .hhh hhh  
 18 (2)  
 19 A oonko mä tässäkin nyt näin poikkeus että niinku (.) muilla ei oo tällisiä ongelmii niinku tämmösiä - - et  
 20 ei se oo ihme et mä oon nähin tarvinnu joskus viinaa tai pillereitä mä en yhtään ihmettele

Ennen otetta asiakas on kuvannut ongelmiaan ja toteaa, että näiden vuoksi on tullut terapiaan. Terapeutti tarttuu kommenttiin ja lähtee rakentamaan neuvoa ilman pohjustavia tansseja. Kun neuvo rakennetaan ilman pitkää pohjustusta aineistossa, se pehmenetään muunlaisin keinoin. Oteessa 2 terapeutti pehmentää neuvoa tauottamalla puhettaan ja rakentamalla neuvon konditionaali- ja kysymysmuodossa. Teema on kuitenkin asiakkaalle vaikea eikä pehmenys riitä sillä asiakas alkaa puolustautua vetoamalla ongelmiinsa ja niiden voimakkuuteen. Monesti asiakas puolustautuu myös vetoamalla siihen, miten lyhyt aika isosta elämänmuutoksesta on kulunut. Monessa aineistoni neuvonannossa neuvo loppuu asiakkaan puolustautumiseen ja sekä terapeutti että asiakas vaihtavat ai-  
 hetta. Oteessa 2 terapeutti kuitenkin jatkaa osoittamalla, että asiakas ei jää hiljaiseksi (rivit 13 ja 15), kuten asiakkaan puolustelusta voisi ymmärtää. Koko otteen lopun asiakas vaikuttaa kriittiseltä, hän mm. huokailee syvään ja hänen äänensävyensä on ärtynyt. Otteen lopussa (rivi 20) asiakas luo kuvaa ongelmistaan luonnollisina, lähes väistämättöminä, kuvattuaan ensin, miten voimakkaita hänen tunteensa ovat (aineistoa ei näytetty).

Oteessa 2 asiakas torjuu ehdotuksen aktiivisesti. Aktiivista vastustusta yleisempää aineistossa on kuitenkin passiivinen erimielisyys, jonka olen kuvannut asiakkaan ”nihkeytenä”. Passiivisessa erimielisyydessä asiakas ei ala puolustautumaan, mutta ei myöskään osoita yksimielisyyttä. Näille neuvontatansseille on tyypillistä hyvin pitkä rakenne, jossa terapeutti käyttää monia keinoja asiakkaan mukaan saamiseksi. Kuvaan seuraavan otteen avulla näitä tansseja sekä strategioita, joita terapeutti käyttää saadakseen asiakkaan mukaan keskusteluun.

Ote 3. Neuvottelu asiakkaan mukaan saamiseksi. Istunto 27. kohta: 41.36–42.47

- 1 T koska semmoset tilanteet on mun mielestä aika tärkeitä (1) [tavallaan et  
 2 A [joo  
 3 T =et jossa tapahtuu jotakin semmosta että (1) että se e- (1) epävarmuus tai se jännitys ei ikäänku kaappaa  
 4 sua niinku (1) täysin (.) [jotenki  
 5 A [hmmh  
 6 T =mukaansa (1) vaan että sä (1) pystytkin sen jotenkin niinkun hyväksymään  
 7 (1)  
 8 A .hhh [hhh  
 9 T [et ottamaan sen ikään kun itelles (.) sillä tavalla että no  
 10 (1)

- 11 A krhm (.) joo o  
 12 (2)  
 13 T että mä saan silti olla tässä (.) semmosena kun mä oon (.)  
 14 A mmh  
 15 T vaikka musta tuntuu tältä  
 16 (4)  
 17 T ja useinhan ne tilanteet ei varmaan oo semmosia joissa ois niinkun jotenki täydellisen hyvä olla  
 18 A hmmm  
 19 (2)  
 20 T vaa et ne on enemmänkin jotain semmosta et no  
 21 (2)  
 22 T no  
 23 A hmmm  
 24 T mutta (.) ehkä sen nyt (.) niinku (.) kestää kuitenkin ((naurahtaen))  
 25 A mmm  
 26 (2)  
 27 T mut sit ne ei oo toisaalta taas semmosia että ne ois niinku murskaavia (.) siis [semmosia että  
 28 A [mmm  
 29 (2)  
 30 T tavotatsä mitä (.) mitä mä yritän niinku kuvata näillä eroilla  
 31 A öö (.) joo o (1) kyllä mut mä jäin tota

Ennen otetta terapeutti on referoinut asiakkaan puhetta siitä, miten hän on onnistunut keskittymään tilanteeseen vaikka on jännittänyt. Otteessa näkyy terapeutin käyttämiä strategioita asiakkaan mukaan saamiseksi sekä nihkeille neuvontatansseille ominainen rakenne: lyhyet lauseet ja runsaat tauot. Otteen alussa terapeutti täsmentää, mikä asiakkaan kertomassa oli tärkeää (rivit 3–15). Koska asiakas ei lähde mukaan, terapeutti jatkaa täsmentämistä ilmaisemalla, mitä hän ei tarkoita (rivi 17) sekä edelleen kertomalla, mitä tarkoittaa. Terapeutti valitsee erilaisia sanoja ja näkökulmia, joilla neuvoa kuvailee. Hän hyödyntää myös naurua pehmennyksen keinona (rivi 22), joka on aineistossa yksi keino jännitteisyyden laskemiseen. Lopulta terapeutti kysyy suoraan (rivi 30), ymmärtääkö asiakas mitä terapeutti tarkoittaa. Asiakas vastaa ymmärtävänsä, mutta siirtyy sitten ongelmapuheeseen.

Tyypillisesti nihkeissä neuvoissa terapeutti ensin täsmentää neuvoa poissulkien mahdollisuuden, ettei asiakas olisi ymmärtänyt mitä terapeutti tarkoittaa. Jos täsmennys ei tuota tulosta, terapeutti tulkitsee tilanteen erimielisyydestä johtuvaksi. Tämä johtaa siihen, että terapeutti jatkaa neuvoaan lyhyillä lauseilla, joiden jälkeen jättää asiakkaalle tilaa sanoa jotain. Terapeutti perustelee neuvoaan esim. kertomalla, mikä merkitys keinolla on asiakkaan tavoitteiden kannalta. Jos asiakas ei tartu tilaisuuteen, terapeutti jatkaa täsmennystä antamalla lisää esimerkkejä tai esittelemällä teemaa useasta näkökulmasta. Terapeutti saattaa myös vaihdella konkreettisten ehdotusten ja abstraktien kielikuvien välillä saadakseen asiakkaan tarttumaan johonkin. Mikäli täsmennykset, näkökulmien vaihdot ja perustelut eivät auta, viimeisenä keinonaan terapeutti tyypillisesti kokeilee kysymystä.

Aineistossa tyypillistä on myös se, että asiakas otti neuvon vastaan vasta kun oli sen ensin itse muotoillut tai jos hän pystyi sanomaan, että oli itse jo miettinyt tai kokeillut samaa. Huomasin, että moni neuvo, joka tuli aivan uutena asiakkaalle, sai ensin nihkeän tai erimielisen vastaanoton, mutta myöhemmin asiakas palasi kuvaamaan terapeutin ehdotusta kuin omana ideanaan. Tämän jälkeen myös terapeutti saattoi tarjota neuvoa uudelleen ja asiakas suhtautui siihen yksimielisesti.

Aineiston neuvonta- ja ehdotustanssien vähemmistö koostuu tilanteista, jossa asiakas ehdottaa jotain terapeutille. Asiakas rakentaa ehdotuksensa varovaisesti, omaa maallikkoutta korostaen. Ehdotukset myös sisältävät aina perustelut sille, miksi kyseinen ehdotus annettiin. Suurin osa ehdotuksista on lähinnä tarkennuksia tai lisäyksiä terapeutin ehdottamiin asioihin, eikä niinkään kokonaan uusia teemoja. Asiakas useimmiten jättää ehdotuksen lopulta avoimeksi, kuin terapeutin päätettäväksi. Tyypillisesti terapeutti myötäilee asiakkaan ehdotusta ja korostaa asiakkaan omaa päätösvaltaa omassa terapiassaan ja elämässään. Ote 4 on terapian alkupuolelta, siinä asiakas ehdottaa terapeutille keinoa toteuttaa terapeutin ehdottamaa päiväkirjatyöskentelyä.

Ote 4. Asiakas ehdottaa. Istunto 2, kohta: 46.27–47.10

- 1 A voisin: (.) jos mä saisin sulta vaikka sähköpostiosotteen  
 2 T =joo  
 3 A tai silleen nii (.) se on sikäli helpompi (1) kyl mä toki niinku mut niien lappujen kanssa ni (.) ei oo sitte  
 4 T mmm  
 5 A ja tota (1) mä voisin aina silloin (.) tällön ja vaikka mielellään (.) ennen sitä (2) kirjottaa sen niin (1) ja  
 6 nytki niitä niinku (1) mitkä on ne päällimmäiset jutut niin tota  
 7 (4)  
 8 T joo (.) tee (.) siis se (.) se käy oikeen hyvin ja sä voit kirjottaa niitä ja mä voin esimerkiks printata ne  
 9 sitten (.)  
 10 A joo (.)  
 11 T tähän ja tota (1) keskustellaan niistä sitten (1) se mitä keskustellaan  
 12 A joo  
 13 T et (.) ihan aina (.) aina sillä tavalla että (.) et miten susta tuntuu että

Otteessa ehdotus liittyy konkreettisiin asioihin, joka on yleistä asiakkaan ehdotuksille koko aineistossa. Ehdotus on alusta asti rakennettu hyvin varovaisesti, vaikka otteessa on kyse vain tarkentavasta ehdotuksesta terapeutin suositteluun menetelmään. Rivillä 3 asiakas korostaa terapeutin päätösvaltaa ja sitä, että suostuu tarvittaessa myös ”lappujen” tuomiseen sanomalla ”kyl mä toki”. Sen jälkeen hän kuitenkin rakentaa perustelua omalle ehdotukselleen, korostaen sitä, että sähköposti olisi helpompi tapa kuin paperilaput. Terapeutti odottaa ensin hetken, antaakseen asiakkaalle vielä tilaa jatkaa ehdotustaan (rivi 7). Sitten hän vastaa ehdotukseen korostaen asiakkaan päätösvaltaa. Terapeutti myös ilmeisesti aikoo ensin sanoa ”tee se”, mutta muuttaakin ilmauksensa muotoon: ”se käy hyvin”, joka lisää tasa-arvoisuutta asiakkaan ja terapeutin välille.

### 3.2.2 Haastattelutanssi

Haastattelutanssit ovat aineistossa tärkeitä yksimielisyyden kannalta, sillä niiden avulla terapeutti kerää tietoa asiakkaan mielipiteistä ja liittää neuvoja ja palautetta asiakkaan omiin ilmauksiin. Lisäksi haastattelun avulla terapeutti antaa hienovaraisesti uutta näkökulmaa tai auttaa asiakasta selkiyttämään ja konkretisoimaan tavoitteitaan. Aineiston haastattelutansseista pieni osa on avoimia kysymyksiä, joiden avulla terapeutti selvittää asiakkaan tavoitteita terapialle. Nämä ovat tunnelmaltaan asiakaskeskeisiä ja johtavat usein pitkään vastaukseen. Avoimissa kysymyksissä terapeutti kohdistaa kysymyksen asiakkaalle painottamalla sanoja, kuten ”sun tavote”. Kysymyksen jälkeen terapeutti asettuu kuuntelijaksi.

Suurin osa aineiston haastatteluista kartoittaa asiakkaan tavoitteita ja keinoja terapian ulkopuolisessa elämässä. Ne johtavat lähes aina neuvon tai palautteeseen. Kartoittavat haastattelut sisältävät tyypillisesti useita tarkentavia kysymyksiä, taukoja, joiden avulla terapeutti kehottaa asiakasta jatkamaan, sekä kohtia, joissa terapeutti referoi asiakkaan puhetta. Asiakkaan puhetta referoimalla terapeutti varmistaa, että on ymmärtänyt oikein, mutta myös nostaa puheesta tärkeitä kohtia esille. Näin haastattelun avulla voi paitsi tulla tietoiseksi asiakkaan mielipiteistä, myös viedä keskustelua hienovaraisesti itselle sopivaan suuntaan. Kartoittavia haastatteluja on tyylliltään laidasta laitaan, muutama osoittautuu kriittiseksi, loput ovat joko hieman jännitteisiä tai yksimielisiä. Esitellen kartoittavia haastattelutansseja kahden otteen avulla. Oteessa 5 on esimerkki jännitteisestä haastattelutanssissa ja oteessa 6 kartoittavasta haastattelutanssista, joka muuttuu loppua kohden yksimieliseksi.

Oteessa 5 asiakas on kuvannut käyttävänsä ystävän mielipidettä keinona siihen, ettei ostaisi asioita hetken mielijohteesta. Terapeutti siirtyy kartoittamaan menetelmän käyttöä.

Ote 5. jännitteinen haastattelutanssi, istunto 11, kohta: 60.54–61.20

- 1 T sanooks hän sitte suoraan [oman mielipiteensä  
 2 A [joo joo  
 3 T =et mitä hän [ajattelee  
 4 A [joo  
 5 T yhym  
 6 A kyllä  
 7 T noudataksää sitä mitä [(nimi)) sanoo  
 8 A [en (.) en (.) en  
 9 T mmm  
 10 A et se just näkyy sit näinä tämmösinä niinku että  
 11 T =mm (.) sä teet kuitenkin omat valintas  
 12 A j- j- joo (.) ja siitä mun on päästävä eroon koska ne on ollu (2) .hhh ne on ollu niinku hhh voi hemmetti  
 13 että mun talous olis paljo paremmassa kunnossa niinku jos en mä ois tehny tällasia justii että mä oisin



14 kuunnellu jotaki toista

Otteen 5 jännitteisyys tulee esiin muillekin aineiston jännitteisille tansseille tyypilliseen tapaan, jatkuvasta päällekkäispuhumisesta sekä asiakkaan syvistä huokauksista (rivi 12). Asiakas tuo vastauksensa ilmi painokkaasti ja toistelee vastauksiaan moneen kertaan. Terapeutin vastaus ”yhym” (rivi 5) on sanottu kriittisellä äänensävyllä. Rivillä 11 terapeutti keskeyttää asiakkaan lauseen tuodakseen ilmi vastakkaisen näkemyksensä. Puheenvuorossaan terapeutti tuottaa asiakkaan toiminnan itsenäisyytenä ja omien valintojen tekemisenä, eli tavoiteltavana toimintana. Asiakas vastaa epävarmalla joo-vastauksella, jolla vahvistaa, että asiakas kyllä tekee omat ratkaisut, sitten hän kuitenkin jatkaa toiminnan tuottamista ongelmana (rivi 12). Hän perustelee näkemystään vetoamalla toiminnan seurauksiin. Otteen jälkeen terapeutti siirtyy kriittiseen palautteeseen, johon asiakas lopulta lähtee mukaan ja yksimielisyys palautuu keskusteluun.

Otteessa 6 on toinen esimerkki kartoittavasta haastattelusta. Kartoitus johtaa lopulta neuvontaan asiakkaan aloitteesta (rivi 23). Ote 6 on tunnelmaltaan yksimielisempi kuin ote 5, vaikka asiakas joutuukin selittelemään, miksi ei ole käyttänyt keinoja. Lisäksi tässä kartoitetaan keinon käyttöä, jonka terapeutti on asiakkaalle neuvonut, kun taas edellisessä keskusteltiin asiakkaan itse kehittämästä keinosta. Ennen otetta asiakas ja terapeutti ovat keskustelleet tilanteista, joista osa on mennyt erityisen hyvin, osa erityisen huonosti.

Ote 6. yksimieliseksi muuttuva haastattelutanssi Istunto 4., kohta: 6.20–9.20

- 1 T ootko sä vielä tota (.) jatkanut semmosta päiväkirjatyyppistä työskentelyä tai kirjanpitämisiä tai  
 2 A =n:okun (.) mä en oikeen osaa sitä sillei (.) niinku (.) että (.) ku se on se samantyyppinen se (.) se  
 3 jännitystila mikä tulee nii se on niinku (1) se on niinku samantyyppinen et mä en niinku osannu sitä  
 4 niinkun (.) m:uotoilla sillee (.) ja ruveta siitä kirjoittaa niinku sillä tavalla että (.)  
 5 T yhym  
 6 A en tiä oikeen miten mä sen niinku (1) miten mä sen niinku tekisi että  
 7 T hmmm  
 8 (2)  
 9 T m: mikä siinä on siinä muotoilussa tuntuu niinku (1) vaikeelta että  
 10 (3)  
 11 A no kun mä en oikeen tiä miten (.) miten mä niinku (.) mitä minä kirjoitan sen ett jos niinku (1) - - millä  
 12 lailla mä sitä (.) mitä mä siitä niinku kirjoitan  
 13 (2)  
 14 T °just° (.) et sust tuntuu et se niinku toistuu niin samanlaisena [jotenki että  
 15 A [nii se on aina niin samanlainen  
 16 T =et sit on niinku (.) tuntuu turhalta kirjoittaa aina uudestaan [jotain että mitä siinä  
 17 A [nii nii nii (.) se ku se ei muuta muotoonsa  
 18 sillä tavalla että (.)  
 19 T just  
 20 (2)  
 21 T mä (1) kuulen tossa mitä sä kerrot että (.) että se muuttaa muotoonsa  
 22 (2)  
 23 A no joo (.) no joo se totta että nyt en sitä oo (.) joo joo (.) kyllä (.) kyllä (1) mite- miten se niinku (.) miten  
 24 se niinku pitäs tehä sitten niinku

Koska keino on terapeutin ehdottama, asiakas suuntautuu keinoon sellaisena, jonka käyttämättömyyttä on seliteltävä. Asiakas aloittaa selittelyn lähes terapeutin puheenvuoron päälle (rivi 2), joka kuvaa tilanteen jännitteisyyttä. Myös riveillä 14–18 on päällekkäispuhetta. Asiakas rakentaa syyn osaamattomuuteen sen sijaan että vetoaisi vaikkapa viitseliäisyyteen tai laiskuuteen. Terapeutti tarkentaa asiakkaan vaikeuksia (rivi 9), johon asiakas esittää vaikeuksien perusteeksi kuvauksen siitä, miten tilanne on joka kerta samanlainen (aineistoa ei näytetty). Tämän jälkeen terapeutti referoi asiakkaan puhetta, mutta käyttää ilmaisua ”sust tuntuu” ja ”tuntuu turhalta”, sen sijaan että käsitteli si ongelmaa faktana. Ilmaukset luovat tilaa puheenvuorolle rivillä 21, jossa terapeutti esittää vastakkaisen havainnon. Ennen tätä asiakas kuitenkin vastaa tarkentaviin kysymyksiin rakentaen edelleen havaintoaan faktana, ei tuntemuksena (rivit 15 ja 17). Terapeutin puheenvuoron (rivi 21) ja pohdintataulon jälkeen asiakas lähtee myötäilemään terapeutin näkemystä ja siirtyy neuvoon.

Otteessa 6 terapeutti referoi asiakkaan puhetta suhteellisen suoraan, hän muutti vain ilmaisun totuudesta tuntemukseksi. Joissakin referaateissaan terapeutti kuitenkin hienovaraisesti muokkaa asiakkaan ilmaisuja suuntaan, jota itse on aiemmin ehdottanut. Haastattelun kautta terapeutti voi esimerkiksi rakentaa keinoon vain yhtenä mahdollisena vaihtoehtona, kun asiakas on tuottanut sen ainoana ja aina toimivana. Yleensä asiakas lähtee mukaan näkökulman hienovaraiseen vaihtoon ja alkaa itsekin puhua samansuuntaisesti terapeutin kanssa.

### **3.2.3 Palautteenantotanssi**

Palautteenantotanssissa terapeutti antaa palautetta asiakkaalle. Palautteen avulla terapeutti ottaa kantaa asettumatta auktoriteetiksi sekä kiinnittää huomin teemoihin, jopa sanoihin, jotka tulevat asiakkaan puheessa esiin ehkä vain sivuseikkana. Palaute rakentuu aineistossa henkilökohtaiseksi mielipiteeksi, tuntemukseksi tai havainnoksi, ei faktaksi, mikä näyttää helpottavan palautteen vastaanottamista sekä aineiston että aiempien tutkimusten mukaan. Usein terapeutti käyttää ilmaisuja ”musta kuulostaa” tai ”mun mielestä”. Palautteenantotanssiin voidaan lainata askelia tiedonjakotanssista, jolloin yleinen tieto perustee ja pätevöittää henkilökohtaista mielipidettä. Karkeasti jaetuna aineiston palaute voi olla tyyliltään positiivista tai kriittistä. Terapeutti ei anna kriittistä palautetta terapian alkupuolella. Tarkastelen palautetta kahden aineistokatkelman avulla, jotka olen pyrkinyt valitsemaan niin, että ne edustaisivat positiivista ja kriittisempää palautetta.

Enemmistö aineiston palautteista on positiivisia, mm. kehuja ja samanmielisyyden ilmauksia. Niiden funktiona ovat yksimielisyyden vahvistaminen, tunnustuksen antaminen ja huomion keskittäminen tärkeisiin kohtiin asiakkaan puheessa. Positiivista palautetta ei kohdella tanssina, jota olisi rakennettava pitkäksi yksimielisyyden säilyttämiseksi, mutta sitä ei myöskään ilmaista täysin mutkattomasti. Terapeutti välttää liiallista positiivisuutta ja optimismia, jotta asiakas ei lähde puolustamaan ongelmien vakavuutta. Eräässä palautteenannossa, jossa terapeutti kuvaa asiakkaan edistymistä, hän liittyy palautteeseen mm. ilmaisun ”pystyt pikkasen ikäänku”, palautteessa rakentuu kuva osoittaisesta ja tärkeästä mutta ei täydellisestä edistymisestä. Asiakas reagoi neutraalisti tai lähtemällä yksimielisesti mukaan keskusteluun. Seuraavassa otteessa on esimerkki positiivisesta palautteesta, joka näyttää rakentavan yksimielisyyttä tavoitteesta muuttamalla asiakkaan puhetta terapeutin osoittamaan suuntaan.

Ote 7. positiivinen palaute. Istunto 4, kohta: 40.01–40.58

- 1 A ja semmosena mä niinku oikeestaan itteni haluaisinkin: (.) joskus nähä että olis semmone että (1) pystys  
 2 (.) pystys niinku siihen (.) semmosii (2) rento ettei oo semmonen niinku kärkeä ja piikikäs ja - -  
 3 (2)  
 4 T mmm (1) .hhh mä oon ilonen siitä että sä sanoit että (.) että joskus jos voisi olla sellainen  
 5 (1)  
 6 A niin  
 7 T et sä et sanonu että (.) että sellainen sun pitäisi aina olla (.)  
 8 A joo  
 9 (2)  
 10 A joo se on (.) se on tullu viime aikoina ni semmonen että tää nyt meni tänään tällei että

Otteen alussa asiakas kuvaa tavoitettaan (osa aineistosta jätetty pois). Kuvausta seuraa tauko, jossa asiakkaalla on edelleen mahdollisuus jatkaa (rivi 3). Koska näin ei tapahdu, terapeutti siirtyy palautteenantoon. Terapeutti rakentaa palautteesta helposti vastaanotettavaa puhumalla omasta puolestaan ja vetoamalla omiin tunteisiinsa (rivi 4), jonka jälkeen hän täsmentää palautteen kohteen referoimalla asiakkaan puhetta ja osoittamalla siitä yhden sanan. Hän korostaa palautteen kohdetta painottamalla tärkeintä sanaa ja pitämällä tauon lauseen molemmin puolin. Terapeutti odottaa, että asiakas osoittaa olevansa mukana reagoimalla jotenkin (rivi 6) ennen kuin jatkaa palautettaan. Tämä on tyypillistä kaikille tanssiasetelmille aineistossa.

Otteessa 7 tulee hyvin esiin palautteen funktiot. Vaikka palaute toimii tässä myös yksimielisyyden vahvistajana, se toisaalta nostaa asiakkaan puheesta huomion kohteeksi asian, joka oli huomaamaton osa asiakkaan omaa puheenvuoroa. Pienen hiljaisuuden jälkeen asiakas alkaa myönteillä terapeutin palautetta ja kuvaamaan sen sopivuutta vetoamalla omiin havaintoihinsa. Otteen tunnelma on aineiston palautteenannolle tyypilliseen tapaan tuttavallinen ja yksimielinen. Se myös muuttaa asiakkaan tapaa puhua, sillä ennen palautetta asiakas kuvaa tavoitteitaan tilana, jossa ei ole

lainkaan jännitystä. Palautteen jälkeen asiakas kuvaa vaikeiden tilanteiden hyväksyntää sellaisena kuin ne ovat.

Kriittinen tai haastava palaute rakennetaan aineistossa varovaisemmin kuin positiivinen mutta ei yhtä pitkästi kuin neuvo. Kriittistä palautetta varovaistetaan pehmentävin sanavalinnoin, tauotuksin, takkuiluin ja huumoria käyttämällä. Huumoria käytetäänkin aineistossani kaikkein eniten juuri kriittisessä palautteenantotanssissa. Kriittinen palaute rakentuu kuten positiivinenkin, ensin palaute, jonka jälkeen terapeutti tarkentaa palautteen kohdetta ja perustelee mielipidettään mm. referoimalla asiakkaan puhetta sekä jakamalla tietoa. Kriittistä palautetta edeltää usein neuvojen tapaan haastattelutanssi, jossa terapeutti kartoittaa asiakkaan tavoitteita ja menetelmiä, joihin palaute sitten kohdistuu. Osa kriittisestä palautteenannosta johtaa yksimielisyyteen, osa jää jännitteiseksi. Kriittinen palaute ei kuitenkaan johda aineistossani eksplisiittisesti ilmaistuun erimielisyyteen. Seuraavassa otteessa on esimerkki palautteesta, jossa terapeutti tuo esiin sekä kritiikkiä että positiivista palautetta asiakkaan tavoitteista.

Ote 8 kriittisempi palaute, istunto 34, kohta 21.37–24.10

- 1 T .hhh se kuulostaa (.) mun mielestä (1) äkkisiltään aika (4) sanosko et jotenkin niinkun kohtuuttomalta (.)  
 2 A joo  
 3 T tai tota hhh (1) semmoselta li- lujan kovalta toi sun (.) tavote  
 4 A joo  
 5 T se että (.) että (1) et jotenki kun niinkun (1) ite ajattelee et kun tulee semmosia tilanteita että (.) niinku sä sanoit et ku aina ei voi voittaa (.)  
 6 -- ((22.05–23.13))  
 7 T .hh kun taas jotenkin se mitä sä puhuit tossa aikasemmin että (1) et mi- mikä kuulosti vähän semmoselta välimaaston (1) ratkasulta et jotenkin se (.) se ajatus siitä et jos siinä pystys niinkun (1) jotenkin: (1)  
 8 niinku tunnistamaan sen että (.) että tää tuntuu nyt (.) - - niinku hankalalta ja (.) ja nyt pä mulla ei  
 9 ookkaan niinkun (.) niitä (1) sanojah: (.) vuorosanoja niinkun valmiiksi kirjoitettuna  
 10  
 11 A mmm  
 12 T =mielessä (1) ja jotenkin niinkun vois siinä kohtaa (2) ottaa tavallaan niinkun omassa mielessä askeleen  
 13 taaksepäin ja sit jos sen vielä pystyy sanomaan et otetaas (.) aikalisä et (1) mä mietin tätä asiaa  
 14 A =joo (.) tolle se pitäs niinku (.) tolleen se pitäs ja (1) tuo oli tosi hyvä huomio niinku että

Ennen katkelman alkua terapeutti on haastatellut asiakasta tämän tavoitteesta. Asiakas on kertonut tavoitekuvan, jossa hän vaikeasta tilanteesta huolimatta toimii hymyssä suin. Asiakkaan kuvauksen jälkeen terapeutti siirtyy palautteeseen (rivi 1). Terapeutti rakentaa henkilökohtaista palautetta vetoamalla siihen, miltä hänestä itsestään asiakkaan tavoite kuulostaa. Palaute rakentuu taukojen ja takkuilujen (rivi 3) kautta ja sitä on pehmennetty myös sanavalinnoilla, kuten ”kuulostaa äkkisiltään” ja ”jotenkin niinkun”. Poistetussa kohdassa terapeutti referoi pitkästi asiakkaan puhetta ja osoittaa siitä kohtia, joissa tavoitteen kohtuuttomuus tulee ilmi perustellen näin palautettaan. Pienen liioittelun ja huumorin avulla terapeutti saa asiakkaankin hyväksymään näkemyksen kohtuuttomuudesta, jonka jälkeen asiakas tuottaa puhetta vaatimustensa kohtuuttomuudesta (aineistoa ei näytet-

ty). Tämän jälkeen terapeutti siirtyy kuvaamaan asiakkaan puheessa esiin tullutta toista puolta, jonka terapeutti kuvaa parempana, vaikkakaan ei täydellisenä, ehdotuksena (rivit 7–10). Terapeutin palaute alkaa loppua kohden muistuttamaan yhä enemmän neuvua (rivit 12–13). Asiakas ottaa vastaan palautteen ja mainitsee sen hyvänä ehdotuksena. Näyttää siltä, että myös asiakas kohtelee terapeutin puheenvuoroa pikemminkin neuvona tai ehdotuksena kuin positiivisena palautteena. Yksimielisyys on kuitenkin syntynyt, sillä katkelman jälkeen asiakas jatkaa pohdintaa kohtuullisemmista tavoitteista tilanteessa.

### 3.2.4 Tiedonjakotanssi

Vaikka tiedonjakotanssi esiintyy usein muiden tanssien täydentäjänä, tarkastelen tässä tiedonjakoa perustanssina. Tiedonjako on tyyliltään neutraalia, mutta varovaista. Terapian alussa terapeutti informoi asiakasta terapian työskentelytavoista. Läpi terapian hän jakaa tietoa muutosprosessista ja terapian vaiheista. Toisin kuin neuvossa, tiedonjaossa asiakas ei kyseenalaista tietoa tai torju sitä, useimmiten reaktio on neutraali ”joo” tai ”kyllä”, toisinaan myös tiedon uutisarvoa korostava ”ahaa” tai yksimielisyyden osoitus. Vaikka tiedonjako ei synnytä kritiikkiä, se esitetään aineistossa varovaisesti tauotuksin, takkuiluin, minämuotoisen puheen ja konditionaali-muotojen avulla. Tiedonjako ei kohdistu suoraan asiakkaaseen, vaan pysyy yleisellä tasolla. Tyypillistä on vaihtelu yleisen kuvauksen ja asiakkaan elämään soveltamisen välillä.

Koska tiedonjako on suhteellisen harvinainen ja neutraali perustanssi aineistossani, kuvaan sitä vain yhden otteen avulla, jonka olen pyrkinyt valitsemaan niin, että siinä näkyy mahdollisimman kattavasti tiedonjaolle tyypilliset elementit. Oteessa terapeutti joutuu tasapainottelemaan kertoessaan omaa näkemystään, mutta kuitenkin varoessa ettei mitätöi muiden ammattilaisten mielipidettä.

Ote 9, tiedonjakotanssi, istunto 3., kohta 11.15–12.25

- 1 T mmm (.) siit on varmaan olemassa hiukan erilaisia (1) ajatuksia että (.) et mikä se on se (1) lapsuuden  
 2 merkitys (1) °tähän asiaan° (.) se oikeestaan niinkun (1) se mikä mitä mä ajattelen siitä niin (1) on se et  
 3 se (.) si- siitä voi olla toki hyötyä (1) et jos niinkun (1) oman elämänhistoriansa kautta tavottaa jotaki  
 4 semmosta mikä (.) just niinku sä sanoit niin selittää jotenki sitä (.) omaa kokemista että (.) et näitten  
 5 kokemusten kautta mulle on (1) rakentunut tämmönen tapa (.) tuntee ja kokee asioita (.)  
 6 A mmm  
 7 T mutta tota (.) se ei yleensä vaan semmosena niinku (1) pelkkänä selityksenä (.) tai semmosena niinkun  
 8 (1) jotenki rationaalisena että  
 9 (2)

- 10 A mmm  
 11 T selityksenä niin se ei (.) se ei vielä sinänsä (.) yleensä (.) kuitenkin ratkase sitä  
 12 (1)  
 13 A mmm  
 14 T asiaa vaan et jotenki (1) oleellisempaa on (.) on saada jotenki kiinni siitä (1) siitä omasta kokemuksesta  
 15 ja (.) ja semmosen niinku (.) tietynlaisen sitä vois ni- kuvata se (.) ehkä vaikee (.) tavottaa et mitä sillä  
 16 tarkotetaan mut semmosen tunneyhteyden (1) kautta ikään kun

Ennen otetta asiakas on kertonut etsivänsä syitä ongelmilleen lapsuudesta, mutta ei löydä. Hän kuvaa, että ”ammatti-ihmisten” mukaan vain lapsuutta selvittämällä voi toipua. Tämän jälkeen terapeutti siirtyy tiedonjakoon (rivi 1). Terapeutti rakentaa tiedonjakoa varovaisesti, mm. tauottamalla puhettaan ja käyttämällä varovaisia sanavalintoja. Lisäksi terapeutti käyttää minäpuhetta eli tuo tiedon ilmi omana ajatuksenaan (rivi 2). Terapeutti ei hylkää täysin lapsuuden merkitystä, vaan tuo ilmi, että siitä voi olla apua, mutta se ei pelkästään riitä (rivit 3–11). Tämän jälkeen hän tuo esiin vaihtoehdon, joka olisi terapeutin kuvauksen mukaan parempi. Terapeutti tuo esiin uuden käsitteen, mutta samalla pehmentää kohtaa osoittamalla, että käsite on vain yksi tapa kuvata asiaa. Terapeutti mm. sanoo ”vois kuvata” ja tuo esiin mahdollisuuden, että käsitteen ymmärtäminen voi olla vaikeaa. Otteen jälkeen asiakas tarttuu terapeutin käsitteeseen ja alkaa puhua ongelmistaan sen avulla.

### 3.3 Neuvottelujen asiakas- ja asiantuntijajohtoisuus – kuka neuvotteluissa vie?

Tässä osiossa pyrin tarkastelemaan millainen on asiakkaan ja terapeutin osuus neuvottelujen kulkuun ja millaisia tapoja osapuolilla on vuorovaikutuksen ohjaamiseksi. Keskityn nimenomaan vuorovaikutuksen ohjaamiseen, en toisen mielipiteiden tai ajatusten ohjaamiseen. Aineistoni pohjalta huomasin, ettei vienti ole yksipuolista vallankäyttöä, vaan neuvottelua, jossa kumpikin osapuoli voi vaikuttaa puheenvuoroillaan ja reaktioillaan. Esittelen vientiä kolmen otteen avulla. Ensimmäinen otteista edustaa tavanomaisinta vientitilannetta aineistossa. Kahden muun avulla esittelen viennissä ilmeneviä epäselvyyksiä. Otteessa 11. terapeutti ja asiakas ”pallottelevat” viejän-roolia toisilleen, kun taas otteessa 12. näkyy vastakkainen tilanne, jossa kumpikin yrittää viedä tilannetta haluamaansa suuntaan.

Vaikka asiakas puhuu paljon oma-aloitteisesti, useimmiten varsinaiseen neuvotteluun siirtyy terapeutti. Asiakkaan puhe on tyypillisesti raportoivaa, kun taas terapeutin tehtävänä on pysäyttää keskustelu ja siirtyä reflektointiin. Toisaalta, on myös kohtia, joissa asiakas vie keskustelun neuvotteluun joko suoraan kysymällä esimerkiksi neuvoa tai epäsuorasti esimerkiksi ilmaisemalla epätietoisuuttaan tai ymmärtämättömyyttään. Vaikka terapeutti on yleensä aloitteen tekijä, hän liit-

tää omat aloituksensa asiakkaan aiempaan puheeseen. Aineiston pohjalta näyttäisi myös siltä, että asiakas voi yksimielisyyden tasoaan ilmaisemalla vaikuttaa siihen, mistä ja miten terapeutti puhuu.

Suurimmassa osassa aineistoni katkelmia neuvottelujen vienti on selkeää ja jouhevaa, jopa niin jouhevaa, että välillä myös analysoijan on hyvin vaikea sanoa, kumpi tilannetta vie vai viekö kumpikin. Useimmiten terapeutti tekee aloitteen neuvotteluun, asiakas suostuu mukaan ja neuvottelun aikana viejän asema vaihtuu joustavasti. Lopulta, kun kummallakaan ei ole sanottavaa edelliseen teemaan, joko asiakas tai terapeutti siirtää keskustelun uuteen teemaan tai asetelmaan. Otteessa 10 on esimerkki haastattelutanssista, jossa näkyy aineiston tyypillisin vientitilanne sekä tyypillisiä tapoja, joilla keskustelua voidaan ohjailia.

Ote 10., tavanomainen vientitilanne, istunto 1, kohta 36.43–37.45

- 1 T ja ku miettii nyt sitä että (1) et minkälaisii odotuksia tai toiveita sulla sitten on (1) tän työskentelyn  
 2 (1) osalta että (.) miten sä oot ite jotenki sitä (1) sitä hahmottanu että (.)  
 3 A n:o mull on (.) on se että mä oppisin olemaan niinku (.) .hhh on se sitte työyhteisö (.) tai ryhmätilanteet  
 4 (.) ja yleensä sosiaalisessa kanssakäymisessä se oma itteni  
 5 T mmm  
 6 (2)  
 7 A ja vapautunu sillä tavalla oma itteni että mua ei noi pelot enää olis siellä takana eikä se semmonen (.)  
 8 niinku hyväksynnän hakeminen (.)  
 9 T [mmm  
 10 A [muista ihmisistä (.) etten olis riippuvainen siitä että minkälaisen mielikuvan ne minusta luo  
 11 T mmm  
 12 (1)  
 13 T °hnh°  
 14 A et se (.) se tunne niinku voi saaja sieltä niinku (.) pois jollain että niinku m- (1) mun ei tarvi olla (.)  
 15 mutta jostain syystä mä teen sen ite sen tilanteen semmoseksi että  
 16 T mmm  
 17 (3)  
 18 T mmm  
 19 (4)  
 20 T .hh se on tota: - -

Otteen alussa terapeutti tekee aloitteen terapian tavoitteista neuvotteluun esittäen kysymyksen, jossa hän rajaa asiakkaan vastausta tarkentamalla kysymyksen terapiatyöhön ja sen tavoitteisiin. Asiakas lähtee nopeasti mukaan terapeutin ehdottamaan tanssiin kuvaamalla yhden puheenvuoron verran omaa tavoitettaan. Terapeutille tämä ei tunnu riittävän, vaan hän kannustaa asiakasta hiljaisuudella ja minipalautteissa pitäytymällä jatkamaan kuvaustaan. Sama kaava toistuu myös riveillä 11–13. Minipalautteiden sävy vaihtelee hieman koko otteen ajan. Rivin 5 ”mmm” on neutraali ja rohkaiseva äänensävyiltään, kun taas riveillä 9, 11 ja 13 olevat minipalautteet ovat jo kriittisyyttä vihjaavia. Kun asiakas rivillä 15 siirtää puhettaan ongelmiin, terapeutin minipalautteiden sävy muuttuu jälleen ymmärtäväksi ja empaattiseksi.

Hiljaisuuden käyttö ja minipalautteissa pitäytyminen ovat aineistossa yleisemminkin käytettyjä epäsuoria keinoja, joilla sekä terapeutti että asiakas ohjailevat neuvottelutilanteita. Minipalautteiden sävyä muuttamalla voidaan vaikuttaa toisen puheenvuoron sisältöön ja ottaa jo alustavasti kantaakin siihen. Esimerkiksi terapeutin kriittisellä äänensävyllä sanottu ”just” tai asiakkaan hyvin laimea ”mm” näyttäisivät ohjaavan toista osapuolta perusteluihin tai omasta näkökulmasta luopumiseen. Toisaalta neutraali ”mmm” kannustaa toista osapuolta jatkamaan, varsinkin jos sitä seuraa hiljaisuus.

Otteen 10 lopussa (rivit 16–19) terapeutti antaa minipalautetta (”mmm”) ja pitää niiden välissä taukoja. Toisinaan aineiston muissa kohdissa myös asiakas yhtyy tähän minipalautteillaan (”joo”). Tällainen minipalautteiden ja taukojen vuorottelu on tyypillistä, kun ollaan siirtymässä joko teemasta tai asetelmasta toiseen. Rivillä 20 terapeutti ottaa uudelleen viejän-roolin käyttämällä sanaa ”tota”, jonka huomasi olevan aineistossa yleisin uuden puheenvuoron aloituksessa käytetty sana. Sen avulla voitiin vaihtaa asetelmaa, kuten otteessa 10, jossa haastattelusta siirryttiin terapeutin puheenvuoron jälkeen kriittiseen palautteenantotanssiin samasta aiheesta. Sen avulla saatettiin myös vaihtaa teemaa tai näkökulmaa samankin vuorovaikutusasetelman sisällä.

Vaikka pääasiassa viejän vaihtuminen tapahtui jouhevasti, aineistosta löytyi myös kohtia, joissa vienti oli epäselvempää. Joko kumpikin tarjosi viejän asemaa toiselle tai kumpikin yritti ottaa sen itselleen. Otteessa 11. on esimerkki tilanteesta, jossa kumpikin tarjoaa viejän asemaa toiselle. Lopulta, riviltä 15 päästään yksimielisyyteen asetelmasta ja viejästä, kun asiakas suostuu terapeutin aloitteeseen haastattelutanssista ja siirtyy vastaajaksi.

Ote 11, viejän aseman ”pallottelu”, istunto 19, kohta 49.15–50.33

- 1 A mitä mun pitäs tehdä
- 2 (1)
- 3 T mmm
- 4 (2)
- 5 A että siinäpä se ((*naurahtaa*))
- 6 T =niin (.) siinäpä se
- 7 (2)
- 8 T mitä sä ite ajattelet jotenkin että mitä se ois niinkun
- 9 (5)
- 10 T °jotenkin° (2) se suunta tavallaan (1) edelleen
- 11 (1)
- 12 A joo (.)
- 13 T mikä se vois olla
- 14 (3)
- 15 A .hhh hhh suuntahan on ihan selkee sillä tavalla et mun pitäs nyt vaan jättää niinku (4) öö se toinen
- 16 ihminen ihan täysin niinku (.) rauhaan (.) näiltä mun ajatuksilta (.)
- 17 T mmm
- 18 A eikä pommittaa ja (2) .hhh antaa sille tilaa tutustua ja (2) antaa itelle tilaa tutustua ja (.)



Otteen alussa asiakas tekee aloitteen neuvonantoon kysymällä suoraan neuvoa tilanteeseen, josta puhui ennen otetta. Pyynnön jälkeen hän luovuttaa puheenvuoron terapeutille (rivi 2), mutta terapeutti kieltäytyy tarjotusta neuvojan-asemasta, ja pitäytyy lyhyessä, sävyltään ymmärtävässä ja empaattisessa minipalautteessa. Asiakas huomaa saaneensa ”pakit” ja osoittaa kohdan jännitteiseksi naurahtamalla. Lisäksi asiakkaan puheenvuoro tuo eksplisiittisesti esiin sen tulkinnan, jonka asiakas antoi terapeutin hiljaisuudelle ja lyhyelle mikropalautteelle. Terapeutti tuottaa lyhyen samanmielisyyden ilmauksen vahvistaakseen asiakkaan tulkinnan, mutta ei lähde viemään keskustelua, vaan palauttaa vuoron asiakkaalle. Kun asiakas ei ota viejän asemaa terapeutin lyhyen puheenvuoron jälkeen (rivi 7), terapeutti tekee aloitteen uuteen tanssiin, haastatteluun, tarjoten sisällöllisen viejän asemaa asiakkaalle. Terapeutti myös muokkaa hieman näkökulmaa konkreettisista teoista asiakkaan omaan tavoitteeseen, suuntaan. Terapeutin kysymystä seuraa pitkä tauko, jonka aikana asiakas ei suostu vastaajaksi, mutta myöskään terapeutti ei sano mitään. Lopulta terapeutti täsmentää kysymystään. Asiakas vastaa lyhyellä, hyvin laimean ja tasaisen sävyisellä palautteella (joo, rivi 12), joka osoittaa, että asiakas kuuli kysymyksen, ymmärsikin, mutta ei suostu edelleenkään vastaajaksi. Terapeutti esittää vielä kerran suoran kysymyksen ja pitää sitten pidemmän tauon, osoituksena siitä, ettei aio luopua haastatteluasetelmasta. Tämän jälkeen asiakas suostuu vastaajaksi. Huokaus ja pitkät tauot asiakkaan vastauksen aikana osoittavat edelleen jännitteisyyden olemassaolon. Terapeutti osoittaa empaattisella minipalautteella sopivassa kohdassa asettuneensa kuuntelijaksi.

Otteessa 12. on toisentyypinen tilanne, vaikka myös se on tunnelmaltaan jännitteinen. Jännitteisyys johtuu kuitenkin nyt siitä, että kumpikin yrittää saada viejän aseman itselleen, sen sijaan, että siitä äskeisen otteen tapaan yritettäisiin päästä eroon.

Ote 12. viejän asemasta ”taistelu”, istunto 31, kohta 33.28–34.22

- 1 T niin (.) onks se semmonen mitä sä luulet et ku sä (.) saavut- (.) ku sä tavot- (.) tavote täytyy (1) nii onks  
 2 se semmonen et jos sä voisit tyytyä siihen niin (2) katoaaks sun huomisenpelko  
 3 A .hhh tiätsä ku (1) krhm se se tavote oli vasta vuosien päässä et se olis sielä  
 4 T =mmm (.)  
 5 A et se olis vuosien päässä nii nyt se onki niin lähellä  
 6 T [mmm  
 7 A [et siin on niinku (1) niin se tuntuu niin ouolta että niinkun (1) enää ei tarvis ku (.) muutama - - nii sit se  
 8 on siinä [se minkä mä oon niinkun tavotteeksi itelleni laittanu  
 9 T [°mmm°  
 10 T =mmm (.) mmm  
 11 (1)  
 12 T mut vaikka se oliki siellä vuosien päässä mut jos se (1) et kun (.) kun se nyt tulee  
 13 ikäänkun täyteen  
 14 A =mmm  
 15 (2)  
 16 T tuottaaks se sen (.) mitä sä (.) kuvittelet (.) tuottaaks se sen tunteen sulle että (.)  
 17 A joo (1) ja ja tota:  
 18 T =että no nyt mä voin niinkun hhhh [hengittää vähän vapaammin ja

19 A [j- j-  
 20 A =kyl joo (.) mutta tota (.) jotenkin se että niinkun (.) - -

Terapeutti tekee aloitteen haastattelutanssiin, jossa pyrkii selvittämään onko keino, josta asiakas ja terapeutti ovat edellä puhuneet, riittävä tavoitteen saavuttamiseen. Asiakas ei vastaa terapeutin kysymykseen, vaan vetoaa siihen, ettei tavoitetta pitänyt saavuttaa vielä aikoihin. Jo aiemmin samasta teemasta puhuttaessa asiakas on vedonnut samaan syyhyn. Tilanne on jännitteinen, mikä näkyy siitä, että terapeutti antaa palautetta asiakkaan puheen päälle (rivit 6 ja 9). Lisäksi palaute on painokas. Varsinkin riveillä 4, 6 ja 10 terapeutin palaute kuulostaa viestittävän sitä, että asiakkaan kertoma syy on jo terapeutin tiedossa, mutta se ei estä terapeutin mielestä asiasta keskustelua. Voimakkaimmin jännitteinen kohta on otteen loppupuoli (riviltä 17). Rivillä 16 terapeutti toistaa vielä kertaalleen kysymyksensä ja jättää sitten vuoron asiakkaalle. Asiakas vastaa sanomalla ”joo”, mutta aikoo sitten jatkaa jotain muuta, käyttämällä sanaa ”tota”, joka on aineistossa tyypillisesti merkki asetelman tai teeman vaihtumisesta. Terapeutti ei kuitenkaan anna asiakkaan jatkaa, vaan alkaa täsmentää omaa kysymystään kesken asiakkaan lauseen (rivi 18). Tämän täsmennyksen terapeutti sanoo kuuluvammalla äänellä kuin aikaisemmat puheenvuorot. Terapeutin kysymyksen aikana asiakas yrittää ottaa vuoroa (rivi 19), mutta terapeutti jatkaa loppuun asti. Sen jälkeen asiakas antaa yksimielisyyttä viestivää minipalautetta, kuten rivin 17 puheenvuorossaankin, mutta siirtyy sitten puhumaan toisesta näkökulmasta. Hän osoittaa sen sanomalla ”mutta tota” (rivi 20). Aineiston jännitteisissä kohdissa yleisemminkin on tyypillistä, että asiakas antaa palautetta, joka on sisällöltään myönteistä (esim. joo, kyllä), mutta seuraavan puheenvuoron aikana hän kuitenkin torjuu näkökulman.

Otteen 12 jälkeen terapeutti luovuttaa viejän aseman asiakkaalle antamalla neutraalia minipalautetta ja siirtymällä näin kuuntelijan-asemaan (aineistoa ei näytetty). Sama ilmiö on tyypillistä niille katkelmille, joissa neuvotellaan kriittisesti siitä, kumpi vie. Näissä kohdissa terapeutti on se, joka antaa lopulta periksi ja suostuu asiakkaan määrittelemään asetelmaan ja teemaan asettumalla kuuntelijan rooliin. Tosin joidenkin aiheiden kohdalla terapeutti voi myös palata myöhemmin samaan teemaan, vaikka antaa asiakkaan ottaa keskustelun kulku sillä kertaa haltuun. Hankalimmissa teemoissa terapeutti saattaa palata samaan teemaan kolme tai neljäkin kertaa saman istunnon aikana. Tällöin terapeutti joutuu pehmentämään ja selittelemään palaamista esimerkiksi sanomalla ”mä vielä vähän palaan”.

## 4. POHDINTA

Tutkimuksessani tarkastelin, miten yhteistyösuhdetutkijoiden kuvailemia neuvotteluja terapian tavoitteista ja keinoista käydään käytännön vuorovaikutuksen tasolla, erilaisia asetelmia, asemia ja sävyjä vaihtelemalla. Analyysikäsitteenäni hyödynsin Suonisen (2000; 2002) käsitettä kulttuurinen tanssi, joka kuvaa niitä vuorovaikutusasetelmia, joihin osapuolet vuorovaikutuksessa orientoituvat ja joissa osapuolet voivat ottaa erilaisia, toisiaan täydentäviä asemia. Tuloksissani tarkastelin, millaisten keskustelun keinojen avulla neuvotteluissa pyritään muodostamaan yhteistä ymmärrystä ja yksimielisyyttä tavoitteista ja keinoista sekä sitä, kuka näitä neuvotteluja ohjaa ja miten. Aineistossani neuvotteluja oli tasaisesti läpi terapian ja niissä useimmiten saavutettiin vähintään riittävä yksimielisyys, jonka seurauksena keskustelu saattoi siirtyä eteenpäin. Aineistosta löysin neljä vuorovaikutusasetelmaa, joihin terapeutti ja asiakas orientoituivat neuvottelujen aikana. Nämä ovat yleisimmästä harvinaisimpaan: neuvonta- ja ehdotustanssi, haastattelutanssi, palautteenantotanssi ja tiedonjakotanssi. Eri tanssiasetelmien sisällä käytettiin erilaisia keinoja yksimielisyyden rakentamiseksi ja eri asetelmilla oli erilaisia funktioita neuvottelussa. Tanssit eivät kuitenkaan ole täysin erillisiä, vaan toisiinsa sisältyviä ja limittyviä. Vienti tapahtui neuvotteluissa hienovaraisesti ja näyttäytyi pikemminkin neuvoteltuna kuin yksipuolisena vallankäyttönä. Yleisesti keskustelun ohjaus oli sujuvaa, mutta aineistossa oli myös kohtia, joissa kumpikin osapuoli joko yritti saada viejän asemaa itselleen tai antaa sitä toiselle. Seuraavaksi tarkastelen ensin miten omat tulokseni suhteutuvat yhteistyösuhteen tutkimukseen, jonka jälkeen tarkastelen tuloksissa esittelemiäni tanssiasetelmia yksi kerrallaan, suhteuttamalla niitä aiempaan vuorovaikutustutkimukseen.

Yhteistyösuhde nähdään tyypillisesti tietoisena, tavoitteellisena yhteistyönä, jossa kumpikin osapuoli on aktiivinen (Ackermann & Hilsenroth, 2003; Gelso, 2009; Gelso & Carter, 1994; Hatcher & Barends, 2006; Meissner, 2007). Omassa tutkimuksessani korostui erityisen paljon yhteistyösuhteen tietoisuus ja tavoitteellisuus, sillä aineistoni koostui niistä eksplisiittisistä neuvotteluista, joita käytiin tavoitteista ja keinoista. Toisaalta tulosteni pohjalta huomasin, että vaikka neuvottelut ovat tietoisia, niissä tehdään myös paljon sellaista, joka ei tule eksplisiittisesti huomatuksi, esimerkiksi taukojen, äänensävyjen ja hymähdysten avulla. Näin ollen voidaan sanoa, että yhteistyösuhde on paitsi tietoista, myös huomaamattomia vuorovaikutuksen sävyjä. Meissner (2007) kuvaa yhteistyösuhdetta terapian kontekstina, jossa erilaiset interventiot tapahtuvat. Neuvottelut luovat myös omassa aineistossani kontekstia terapiatyölle, mutta eivät ole siitä erillisiä. Sen sijaan jo neuvotteluissa tullaan tehneeksi terapiatyötä. Tulosteni pohjalta näyttäisi siis siltä, että yhteistyösuhde ja sen luominen ovat samaan aikaan kontekstin luomista terapiatyölle ja toisaalta, jo terapiatyön tekoa.

Konteksti ajatus pätee kuitenkin tuloksiini siten, että pienet ja huomaamattomat vuorovaikutuksen yksityiskohdat näyttäisivät luovan sävyä koko keskustelulle. Näin ollen vuorovaikutuksen mikrotaso toimii kontekstina sille, miten puheen sisältö tulkitaan. Yhteistyösuhteen määritelmien yksi eroista on, ajatellaanko yhteistyösuhde yksilöiden sisäisenä vai yksilöiden välisenä prosessina (Horvath, 2006). Omat tulokseni tukevat näkökulmaa yhteistyösuhteesta yksilöiden välisenä, sillä vuorovaikutuksen mikrotasolla näyttäisi tapahtuvan paljon sellaista, joka vaikuttaa suhteeseen.

Yhteistyösuhteen rakentumista on tutkittu nykyään suhteellisen paljon. Yleensä ajatellaan, että yhteistyösuhde kehittyy terapian alussa, jonka jälkeen se säilyy vakaana terapian loppuun (Castonguay, Constantino, & Holtforth, 2006; Gaston, ym., 1991). Varsinkin tavoitteista ja keinoista neuvotellaan lähinnä terapian alussa (Horvath, 2006). Omat tulokseni eivät kuitenkaan tue tätä näkemystä, vaan neuvotteluja tavoitteista ja keinoista oli läpi terapian. Vaikka yksimielisyys toisinaan näytettiin saavutettavan, se saatettiin joutua neuvottelemaan uudelleen seuraavalla kerralla. Yksimielisyydestä neuvottelu näyttäytyi pikemminkin jatkuvana prosessina kuin lineaarisena päätösten-tekotilanteena. Aineistossani myös näkyi kohtia, joissa yksimielisyyden sijaan päädyttiinkin erimielisyyteen ja kriittisyyteen. Tämä ilmiö tukee näkemystä, jonka mukaan ongelmat ja katkokset ovat luonnollinen osa terapiaa (Bordin, 1983; Safran & Muran, 2003). Tutkijoiden mukaan katkokset näkyvät tyypillisesti joko asiakkaan vetäytymisenä tai vastustuksena. Vastustus johtuu tyypillisimmin erimielisyydestä tai siitä, että terapeutti on takertunut liikaa omaan näkökulmaansa (Omer, 2000; Watson & McMullen, 2005). Omassa aineistossani voidaan myös havaita mahdollisia katkoksia, kun asiakas on kriittinen terapeutin ehdotusta kohtaan tai on hyvin passiivinen ja vetäytynyt. Suurimmat jännitteisyydet näyttäisivät syntyvän silloin, kun terapeutti yrittää haastaa asiakasta yhä uudelleen ja uudelleen näkökulmaan, jota asiakas ei suostu ottamaan vastaan.

Oma aineistoni liittyy erityisesti neuvoteltuun yksimielisyyteen tavoitteista ja keinoista, jotka ovat kaksi yhteistyösuhteen osaa (Bordin, 1979; 1983). Sen lisäksi yhteistyösuhteeseen kuuluu asiakkaan ja terapeutin välinen emotionaalinen sidos. Nämä kolme yhteistyösuhteen osaa on pidetty yleensä suhteellisen erillisinä ilmiöinä, joskin tavoitteiden ja keinojen valinnan on ajateltu vaikuttavan siihen, miten vahva sidoksen on oltava. Oma tutkimukseni ei tue tätä ajatusta, vaan tulokseni osoittavat, että tavoite- ja keinoneuvotteluissa tullaan samalla luoneeksi myös sidosta sekä tehneeksi terapiatyötä. Vaikka en olekaan suoraan tutkinut sidoksen muotoutumista, tavoite- ja keinoneuvotte- luissa on nähtävissä keskustelun keinoja, joilla on tutkimusten mukaan merkitystä myös sidoksen muotoutumiselle. Mm. keskustelun ohjaamisen, tanssien rakentamisen ja asiakkaan mukaan saamisen keinoja voidaan tarkastella sen pohjalta, miten ne suhteutuvat yhteistyösuhdetutkimuksissa löydettyihin toimiin, joiden avulla terapeutti pyrkii vahvistamaan ja rakentamaan yhteistyösuhdetta ja sen sidosta terapiassa. Tärkeitä yhteistyösuhteelle ja varsinkin sidokselle ovat mm. lämpö, aitous,

ymmärrys ja joustavuus (Ackerman & Hilsenroth, 2001; 2003). Myös omassa aineistossani terapeutilla oli keinoja osoittaa asiakkaalle näitä ominaisuuksia. Terapeutti mm. pyrki aina huomioimaan asiakkaan ehdotukset, ilmaisi joko minipalautteilla tai eksplisiittisesti ymmärtävänsä asiakkaan ongelmien vaikeuden mm. antaessaan neuvoa niihin, antoi positiivista palautetta, mutta antoi sitä varovasti korostaakseen palautteen aitoutta (ks. Suoninen, 2000). Yhteistyösuhdetta voidaan kehittää myös korostamalla yhteisyyttä ja osoittamalla että asiakas on tullut kuulluksi (Crits-Cristoph, ym., 2006). Omassa aineistossani terapeutilla oli neuvotteluissa useita keinoja, joiden avulla hän pystyi osoittamaan tätä. Hän mm. puhui usein ”me”-muodossa, sen sijaan että olisi puhunut pelkästään asiakkaasta sekä osoitti paitsi minipalauttein ja äänensävyin, myös lisäkysymyksiin olevan kiinnostunut siitä, mitä asiakas sanoo. Asiakkaita haastatteleamalla edellisten lisäksi olennaiseksi on näyttänyt tulevan yhteiset naurun hetket, kannustus, henkilökohtainen palaute ja asiakkaan oman asiantuntijuuden korostaminen. Omassa aineistossani voidaan löytää kohtia kaikista. Terapeutti ja asiakas nauravat sekä yhdessä että erikseen, terapeutti antaa paljon henkilökohtaista palautetta, sekä positiivista kannustusta että kriittisempää. Lisäksi terapeutti korostaa asiakkaan päätösvaltaa ja asiantuntijuutta varsinkin silloin, kun asiakas itse ehdottaa jotain.

Aineistoni tavoite- ja keinoneuvotteluissa orientoiduttiin kaikkein yleisimmin neuvonantoon ja ehdotuksiin. Asetelma sisältää sekä terapeutin antamat neuvot, että harvinaiset asiakkaan tarjoamat ehdotukset. Neuvontatanssi oli monimutkainen, pitkästi ja vaiheittain rakennettu tanssi. Lisäksi neuvon kuuluvat täsmennykset, perustelut, pehmennykset ja asiakkaan puheen referoiminen. Asiakas reagoi terapeutin neuvoihin tilanteesta riippuen joko innokkaan samanmielisesti, passiivista erimielisyyttä osoittaen, tai aktiivisen erimielisesti. Asiakkaan ehdotuksille oli terapeutin neuvojen tapaan tyypillistä varovaisuus ja perustelut. Lisäksi asiakas korosti omaa maallikon asemaa ja terapeutin ammattilais-asemaa. Terapeutti reagoi asiakkaan ehdotukseen asiakkaan omaa päätösvaltaa korostaen ja yksimielisyyttä osoittaen.

Neuvoja kohtaan on osoitettu paljon mielenkiintoa vuorovaikutustutkimuksessa. Myös omassa aineistossa neuvonta osoittautui kiinnostavaksi. Erityisen kiinnostavaksi osoittautui kaksi ilmiötä: neuvon rakentamisen monimutkaisuus ja neuvojen jännitteisyys. Neuvo rakentui aineistossani vaiheittain, mm. haastattelun ja asiakkaan puheen referoinnin kautta. Terapeutti haastatteli asiakasta tämän tavoitteista, ongelmista tai hyvin menneistä tilanteista, joihin tarjosi neuvonsa. Tulokseni vastaavat Vehviläisen (2001) kuvailemaa askelittaista siirtymää neuvon, jossa työntekijä haastattelee asiakasta ensin ja kiinnittää neuvon asiakkaan ilmauksiin. Aineistossani terapeutti käyttää neuvossa suoraan asiakkaan sanoja tai kertoo niistä omin sanoin. Joissakin neuvoissa terapeutti myös näyttää hyödyntävän Puution ja Kykyrin (2007) mainitsemaa strategiaa, jossa terapeutti referoi asi-

akkaan puhetta haastattelun ja neuvon välissä, mutta muokkaa asiakkaan vastausta hieman enemmän oman näkemyksensä kaltaiseksi.

Sekä aineistoni että aiempien tutkimusten mukaan pelkkä askelittainen siirtyminen neuvon ei riitä, vaan neuvo on myös osoitettava arkaluonteiseksi (mm. Juhila, 2000; Lajunen & Ikonen, 2008; 2009; Suoninen, 2000; Vehviläinen, 2001). Omat tulokseni tukevat aikaisempaa tutkimusta neuvon arkaluonteisuuden rakentamisen keinoista, sillä edellä mainittujen tutkimusten mukaisesti myös omasta aineistostani löytyi mm. seuraavia arkaluonteisuuden osoittajia: sanojen toisto, takkuilut, runsaat tauot ja huumorin käyttö. Huomasin myös, että näitä lisäelementtejä ei lisätä pelkästään neuvon alkuun, vaan myös sen sisään ja loppuun. Toisaalta, aineistoni pohjalta näyttäisi siltä, että joskus aihe on yksinkertaisesti liian vaikea, asiakas ei kenties ole vielä valmis muuttumaan tai ottamaan ajatusta vastaan, jolloin vaiheistukset ja pehmennykset eivät riitä eikä yksimielisyyteen päästä yrityksistä huolimatta.

Tulokseni vastaavat aiempaa tutkimusta myös siinä, miten neuvon siirrytään. Omassa aineistossani terapeutti oli aktiivisin neuvon siirtyjä, mutta myös asiakas siirtyi neuvon muutamia kertoja. Havainto tukee Juhilan (2000) tutkimusta, jonka mukaan neuvon voi siirtyä kumpikin, mutta useimmiten se on työntekijä. Juhilan mainitsemista kolmesta tavasta, joilla asiakas voi siirtyä neuvon, esiintyi aineistossani kaksi. Joskus asiakas pyysi suoraan neuvoa, toisinaan taas korosti omaa tietämättömyyttään ja epävarmuuttaan, joka voidaan tulkita epäsuoraksi pyynnöksi neuvonantoon ja näin terapeutti sen useimmiten tulkitsikin. Asiakas otti myötämielisemmin vastaan neuvot, joita hän oli itse pyytänyt. Yleisesti aineistossa asiakas otti neuvoja vastaan monin eri tavoin. Juhila (2000) jakoi asiakkaan reaktiot kolmeen osaan: aktiiviseen vastustamiseen, merkittömään minipalautteeseen ja myönteiseen mukaan lähtemiseen. Nämä kaikki kolme tapaa olivat esillä myös omassa aineistossani ja kuten Juhilan aineistossa, myös omassani merkittömän minipalautte oli yleisin reaktio, vaikkakin myönteistä vastaanottoa oli lähes yhtä paljon. Vehviläisen (2001) mukaan merkittömän minipalautte, eli passiivinen vastarinta on seurausta siitä, ettei asiakas koe, että hänellä on oikeus vastustaa aktiivisesti terapeutin neuvoja. Tämä sopii myös omaan aineistooni, sillä aktiivinenkin vastustus tapahtui usein omaan voimattomuuteen vedoten, eikä esimerkiksi sanomalla suoraan, ettei asiakas ole samaa mieltä terapeutin kanssa. Kun aineistoni asiakas osoittaa passiivista erimielisyyttä, terapeutti käyttää paljon aikaa asiakkaan mukaan saamiseksi. Voidaan ajatella, että asiakkaan mukaan saaminen neuvon on tärkeää, sillä asiakkaan vaitonaisuus voi kieliä erimielisyydestä, joka jää ilmaiseematta, mikäli terapeutti ei pyri saamaan asiakkaasta selkeää vastausta. Stivers (2004) huomasin aineistonsa lääkäreiden käyttävän monia keinoja houkutellakseen asiakkailta jonkinlaisen vastauksen neuvon. Keinoina käytettiin perustelua, selittelyjä, vaihtoehtojen tarjoamista, näkökulman täydentämistä tai suoraan kysymistä. Nämä kaikki strategiat olivat käytös-

sä myös aineistoni terapeutilla. Yleensä terapeutti tarjosi neuvoaan useasta näkökulmasta mutta joutui usein myös turvautumaan suoraan kysymykseen, jossa selvitti, oliko asiakkaan hiljaisuudessa kyse ymmärtämättömyydestä vai erimielisyydestä.

Tutkimusten mukaan neuvojen jännitteisyyden voidaan ajatella johtuvan siitä, että se uhkaa neuvottavan positiivista identiteettiä ja kompetenssia (Juhila, 2000; Lajunen & Ikonen, 2008) sekä rakentaa neuvojan ja neuvottavan välille epäsymmetriaa (Vehviläinen, 2001). Lisäksi voidaan ajatella, että neuvo, jossa korostuu asiakkaan toimijuus, voi olla ongelmallinen, koska se tarjoaa asiakkaalle vastuuta ratkaisujen lisäksi itse ongelmasta, mikä voi johtaa puolusteluun ja neuvon torjumiin (Lajunen & Ikonen, 2008; Rostila, 1997). Myös omassa aineistossani asiakas usein puolustautui, useimmiten epäsuorasti kuvaamalla ongelmien vaikeutta ja voimakkuutta. Usein puhe todella näytti pyrkivän vähentämään asiakkaan omaa vastuuta asioista, sillä asiakas puhui mm. tunteistaan ja menneisyydestään asioina, jotka saivat hänet tekemään asioita joita hän ei voinut hallita. Lisäksi jännitteisestä neuvosta antamassani esimerkkiotteessa asiakas rakentaa terapeutin neuvontayrityksen syytöksensä, kuin terapeutti olisi sanonut asiakkaalle, että tämän tulisi pystyä muuttumaan, koska se on helppoa. Asiakas myös näyttäisi kohtelevan terapeutin neuvoa ymmärtämättömyytenä, kuin terapeutti ei ymmärtäisi miten vaikeaa asiakkaalla on, ja vähättelisi tämän tunteita. Sen sijaan epäsymmetrisyydestä johtuva jännitteisyys ei tule esiin asiakkaan reaktioissa, itse asiassa useimmiten näyttää, että asiakas nimenomaan odottaa, että terapeutti on auktoriteetti, joka antaa oikeat vastaukset. Kuitenkin alun perin terapeutin yksi neuvojen arkaluonteisuudeksi osoittamisen syy on epäsymmetrisyyden vähentäminen, sillä hän ei koskaan anna neuvoa tai kotitehtäviä sellaisina, joita asiakkaan on tehtävä vaan pikemminkin kyselee, olisiko asiakkaan mielestä hyvä kokeilla keinoa tai kotitehtävää. Asiakkaan kompetenssin suojelu tulee esiin ehkä parhaiten, kun terapeutti ehdottaa jotain menetelmää ja asiakas rakentaa menetelmästä sellaisen, jota on jo kokeillut, mutta joka ei joko ole toiminut tai asiakas on vain unohtanut jatkaa sen tekemistä.

Asiakkaan ehdotuksia on tutkittu vähän. Itse en löytänyt yhtään tutkimusta, jossa olisi tutkittu erityisesti asiakkaan tekemiä ehdotuksia. Aineistossanikin nämä olivat harvinaisia. Tärkeää asiakkaan tekemissä ehdotuksissa näytti kuitenkin olevan se, miten varovaisesti ja omaa maallikkouttaan korostaen asiakas teki ehdotuksen ja toisaalta, miten terapeutti ilmaisi vastapainoksi yksimielisyyttä ja korosti asiakkaan päätösvaltaa omasta elämästään. Näin asiakkaan ehdotukset voitaisiin nähdä paitsi yksinkertaisesti ehdotuksina, joissa asiakas tuo esiin jonkin tavoitteisiin tai keinoihin liittyvän asian, myös kohtina, joissa asiakas ja terapeutti neuvottelevat siitä, onko asiakas pätevä ehdottamaan mitään terapeutille, voiko asiakkaan roolista käsin ohjailta terapian teemoja ja keinoja ilman että terapeutti on niitä erikseen kysynyt. Tämän vuoksi myös ehdotukset ovat tärkeä osa neuvottelu-

ja, vaikka ovatkin harvinaisia ja liittyvät käytännön asioihin, joita harvoin pidetään erityisen kiinnostavina terapiatutkimuksen kannalta.

Aineistoni toiseksi yleisin tanssi, haastattelu, koostui asetelmista, jossa terapeutti kyseli ja asiakas vastasi. Osa oli yksittäisiä avoimia kysymyksiä asiakkaan pitkän vastauksen kera, osa kartoittavia haastatteluja, joissa terapeutti esitti tarkentavia kysymyksiä ja tulkintaehdotuksia. Haastattelu näyttäytyi kiinnostavampana kuin ensi silmäyksellä voisi ajatella. Erityisen kiinnostavaksi osoittautui neuvottelu siitä, mistä keinossa tai tavoitteessa on kyse. Jännitteisyys näytti johtuvan siitä, että asiakas ja terapeutti olivat eri mieltä aiheen määrittelystä, vaikka sitä ei tuotu esiin eksplisiittisesti.

Haastattelutanssit eivät näyttäytyneet neutraaleina kysymys – vastaus ketjuina, vaan terapeutti saattoi ohjata tilannetta haastattelussa huomaamattomasti. Esimerkiksi lisäkysymyksillä voidaan paitsi osoittaa, että asiakkaan ilmaisema aihe on tärkeä (Suoninen, 2000), myös ohjailta keskustelua kysymyksen sanoja ja muotoa muuttamalla (Lindfors, 2005). Haastattelutansseille tyypilliset tulkintaehdotukset, kuten itse niitä kutsuin, toisaalta osoittavat että terapeutti on kuunnellut asiakasta ja antavat asiakkaalle mahdollisuuden korjata terapeutin tulkintoja, ja toisaalta, antavat terapeutille mahdollisuuden muokata hienovaraisesti asiakkaan sanomaa ja nostaa sieltä esiin asioita, joita terapeutti pitää tärkeänä (Puutio & Kykyri, 2007). Ehkä tärkeintä onkin, että terapeutti osaa tehdä tämän niin huomaamattomasti, että näkökulma muuttuu hiljalleen, mutta ei herätä vastustusta olemalla liian nopeasti liian erilainen. Lisäksi asiakas saadaan ajattelemaan, että hän on itse kehittänyt ajatuksen, jolloin siihen on helpompi sitoutua. Aineistoni pohjalta voidaan sanoa, että myös haastattelussa neuvotellaan, ei vain kerätä informaatiota. Haastattelu vaikuttaa aineistossani keinolta, jonka kautta näkökulman vaihto onnistuu paremmin kuin suoraan uutta näkökulmaa ehdottamalla.

Aineistosta löytyi sekä positiivisia palautteita että kritiikkiä. Asiakas reagoi palautteeseen nihkeästi tai yksimielisesti, mutta ei aktiivisen erimielisesti. Vaikka monissa tutkimuksissa palautteet ja kehut liitetään neuvoihin (mm. Juhila, 2000; Lajunen & Ikonen, 2008), tarkastelin niitä omassa aineistossani erillisinä. Mietin, onko palaute lopulta vain henkilökohtaiseen muotoon piilotettu neuvo, onko näillä kahdella asetelmalla muuta eroa kuin muoto. Kuitenkin, vaikka palautteeseen liittyinkin usein implisiittisesti kehotus muuttaa tavoitteitaan tai toimintatapojaan, sitä ei sanota suoraan. Palaute on pikemminkin keino osoittaa jokin kohta ongelmalliseksi tai erityisen hyväksi, osoittaa oma kanta asiakkaan puheeseen, mutta palaute ei itsessään, kuten neuvo, anna lisäehdotuksia siihen, mihin suuntaan pitäisi kulkea tai mitä tehdä.

Palautteenantotansseissa mielenkiintoista oli, miten positiivistakaan palautetta ei voinut antaa täysin mutkattomasti, vaan siinäkin piti varoa liiallisuutta. Saman ilmiön on havainnut myös Suoninen (2000). Suonisen mukaan ilmiö voi johtua siitä, että kehu kuulostaa aidommalta varovaisuuksien kera. Myös Ikosen ja Lajusen (2009) tutkimuksessa kehut olivat ongelmallisia. He arvioivat



syyksi sen, että keuhut ovat joko epäuskottavia asiakkaille tai ne haastavat asiakkaan ongelmalähtöisen kertomuksen liian nopeasti. Omassa aineistossani löytyi kumpaakin, mutta erityisesti positiivisissa palautteissa näytti olevan tärkeää, että terapeutti pystyi viestimään asiakkaalle, ettei kuvittele muutoksen olevan helppoa tai valmista, mutta palautteen kohteena ollut asia on kuitenkin tärkeä, vaikkakin pieni osa tätä muutosta. Kriittisessä palautteessa huumori on tyypillinen varovaistamisen keino muiden rinnalla (takkuilujen, taukojen, sanojen toistamisen ym.). Huumorin ja pienen liioittelun avulla terapeutti näytti saavan aineistossani asiakkaankin näkemään oman tavoitteensa epärealistisuuden ilman että asiakkaan täytyi alkaa puolustautumaan.

Tiedonjakotanssi oli aineistoni harvinaisin tanssi. Se on neutraalia tai yksimielistä eikä synnytä kritiikkiä. Siitä huolimatta se rakennetaan varovaisesti. Suonisen (2000) mukaan tiedonjaossa on kyse neuvosta, joka on muokattu helpommin vastaanotettavaan muotoon rakentamalla siitä persoonatonta. Kuitenkin hänen mukaansa tiedonjako niin kuin neuvokin on annettava varovaisesti. Lisäksi hänen mukaansa ongelmaksi voi muodostua se, ettei tiedonjaon vastaanottaminen tarkoita, että se otettaisiin vastaan henkilökohtaisesti. Tämä näkyy myös omassa aineistossani, sillä asiakas ei suhtaudu kertaakaan tiedonjakoon kriittisesti. Sen sijaan suuri osa reaktioista on neutraaleja, joista ei voi päätellä, onko asiakas samaa mieltä vai viestikö hän vain tiedon kuulluksi. Toisaalta, asiakkaan neutraalius voi johtua myös siitä, että asiakas kohtelee terapeutin antamaa tietoa totuutena, johon ei kuulukaan ottaa kantaa. Siltikään asiakkaan reaktio ei ole aina samanlainen, vaan toisinaan hyvinkin innokas, toisinaan juuri ja juuri neutraali.

Aineistoni viennin jaoin kolmeen osaan: yhdessä vienti oli sujuvaa, lähes huomaamatonta, toisessa sekä terapeutti että asiakas pyrkivät luovuttamaan viejän-aseman toiselle ja kolmannessa kumpikin halusi sen itselleen. Vaikka terapeutin institutionaalisen roolinsa vuoksi voisi olettaa olevan keskustelujen kontrolloija, tulokseni osoittavat, ettei vienti ole yksipuolista vallankäyttöä vaan pikemminkin yhteisen neuvottelun kohde ja tulos. Tulokseni tukevat Juhilan (2000) ajatusta, jonka mukaan kumpikin osallistuja kontrolloi keskustelua. Vientiä voi tarkastella vuorottelujäsennyksen avulla (Hakulinen, 1998). Vuorottelujäsennys on kaikelle sosiaaliselle kanssakäymiselle ominainen jäsennys, mutta se myös erottaa selkeimmin institutionaalisen keskustelun arkikeskustelusta. Terapiavuorovaikutuksessa osapuolet orientoituvat siihen, että terapeutti kysyy ja antaa neuvoja, asiakas vastaa ja puhuu ongelmistaan. Orientaatio näkyy myös omassa aineistossani. Kuitenkin kummallakin osapuolella on vaikutusta keskustelun kulkuun. Esimerkiksi terapeutti vie aloitteellaan haastattelutanssiin ottamalla itselleen haastattelijan aseman ja kutsuu asiakasta vastaajan asemaan (ks. Suoninen, 2000). Silti asiakaskin vaikuttaa mm. valitsemalla aiheet ja näkökulmat vastaukseensa, joihin terapeutin täytyy seuraavat vuoronsa liittää.

Tutkimuksessani löysin useita keinoja, joita sekä asiakkaalla että terapeutilla oli keskustelun ohjaamiseksi. Kumpikin osapuoli pystyi vaikuttamaan keskusteluun valikoimalla sanoja, rakenteita ja asemia. Sekä terapeutti että asiakas pystyivät ohjaamaan vuorovaikutusta tuottamalla vierusparin etujäsenen, esimerkiksi kysymyksen, pyynnön tai kannanoton, sillä kun toinen osapuoli esittää vierusparin osaksi tunnistettavan etujäsenen, siihen on keskustelun sääntöjen mukaisesti vastattava sopivalla jälkijäsenellä (Raevaara, 1998). Keskustelua ohjattiin aineistossani myös tarttumalla tiettyihin, oman päämäärän kannalta sopiviin asioihin toisen puheenvuorossa. Puheesta ei aina poimittu sitä, minkä puhuja itse oli rakentanut keskeiseksi, vaan toinen saattoi tarttua sivuseikkaan, jopa yksittäiseen sanaan puheenvuorossa vieden näin teemaa pois edellisen puhujan pääteemasta. Lindforsin (2005) mukaan asiakkaan auktoriteetti lisääntyy, jos hänellä on pitkä sairaushistoria tai paljon tietoa ongelmistaan. Tämä näkyy aineistossani, sillä asiakkaalla on aiempia kokemuksia terapiasta, jonka vuoksi hän voi vedota muiden ammattilaisten puheeseen tai pitkään kokemukseensa. Asiakas myös vetoaa kirjoihin, joita on lukenut, mm. määritelleessään tavoitteita. Näin tavoitteista tulee huomattavasti pätevämpiä, jolloin terapeutin voi olla vaikeampi kritisoida niitä.

Edellä mainitut keinot olivat näkyviä keinoja keskustelun ohjaamiseen, mutta tulokseni osoittivat, että erityisen tärkeitä viennin kannalta ovat pienet ja näkymättömät keinot. Osassa aineistoni tansseja kumpikin osapuoli yritti saada vuoroa itselleen. Puutio, Kykyri ja Wahlström (2009) osoittivat, että kritiikkiä esittäessä terapeutti voi joskus varastaa asiakkaalta vuoron puhumalla asiakkaan päälle ja katkaisemalla näin asiakkaan puheenvuoron. Myös omassa aineistossani tapahtui vuoron varastamista puolin ja toisin, yleensä kohdissa, joissa asiakas ja terapeutti olivat erimielisiä. Aineistoni tukee myös näkemystä, jonka mukaan vuoron varastamista on pehmennettävä (Puutio, Kykyri, & Wahlström, 2009). Vuoron varastamisen lisäksi aineistossani pehmennetään kohtia, joissa toinen ei suostu toisen määrittämään tanssiasetelmaan eli antaa pakit. Tällöin tarjotaan tilalle uutta, vaihtoehtoista asetelmaa, joka tuodaan esiin hyvin varovasti. Havaintoni tukevat Suonisen (2000) toteamusta, jonka mukaan pakkien antajan kuuluu tarjota keskusteluun vaihtoehtoista asetelmaa, jonka toinen voi edelleen hyväksyä tai hylätä. Analyysissäni huomasin, ettei päälle puhuminen aina tarkoita kritiikkiä eikä vaadi varovaistuksia. Sen sijaan tulokseni osoittavat, että päällekkäispuhetta esiintyy yleisesti myös kohdissa, joissa osapuolet ovat hyvin yksimielisiä, jolloin päällekkäispuhe sisältää yksimielisyyden ilmaisuja ja vahvistusta toisen vielä puhuessa.

Toinen epäsuora vientikeino aineistossani oli hiljaisuuden ja minipalautteiden käyttö. Tutkimukseni tukee Suonisen (2000) havaintoja, joiden mukaan passiivinen vastarinta eli hiljaisuus ja minipalautteissa pitäytyminen, on voimakas keino tilanteen ohjaamiseen. Hän myös huomasi, että palautteiden innostusastetta säätelemällä voidaan vaikuttaa keskustelun kulkuun ja toisen puheenvuoron muotoiluun. Omassa aineistossani sekä terapeutti että asiakas saattoivat hiljaisuudella ja

neutraaleissa tai kriittisissä minipalautteissa pitäytymällä vaikuttaa toisen puheenvuoron muotoiluun. Terapeutin minipalautteet ja hiljaisuus painostivat asiakasta haastattelutanssissa jatkamaan edelleen vastauksensa muotoilua. Asiakas käytti passiivista vastarintaa neuvonta- ja palautteenantotansseissa. Yksimielisyyden ilmaustaan säätelemällä asiakas sai terapeutin rakentamaan neuvoaan monesta näkökulmasta, kunnes löysi jotain, josta olla samaa mieltä ja johon tarttua saadakseen keskustelun eteenpäin. Toisaalta, asiakas saattoi myös ilmaista selkeää yksimielisyyttä terapeutin neuvon, mutta saatuaan vuoron itselleen, hän alkoikin rakentaa vastakkaista näkökulmaa. Tällöin samanmielisyyden osoitus toimi keinona saada vuoro itselle. Asiakkaan minipalautteiden samanmielisyyden ja sävyn vaihtelu on yhtä tärkeää kuin terapeutinkin, sillä terapeutti ei voi tehdä terapiatyötä yksin, vaan tarvitsee asiakkaan sitoutumista. Tämän vuoksi terapeutti reagoi ehdotuksiin ja neuvoihin sellaisina, joiden on saatava asiakkaan selkeä hyväksyntä, ennen kuin ne voidaan ottaa käyttöön terapiassa. Minipalautteissa pitäytyminen ei ollut aina pelkästään passiivisen vastarinnan tai painostuksen osoitus, vaan sitä käytettiin aineistossani myös osoittamaan teema loppuun käsitellyksi. Tällaisissa tilanteissa kumpikin osapuoli antoi minipalautetta, joiden välissä oli taukoja. Se osoitti, ettei kummallakaan ole enää sanottavaa aiheeseen ja kumpi tahansa voi viedä keskustelun eteenpäin.

Yhteistyösuhteen tutkimuksessa on korostettu, että terapeutin ja asiakkaan olisi päästävä yksimielisyyteen terapian tavoitteista ja keinoista (Bordin, 1979). Yksimielisyyttä pidetään itseisarvona, johon on päästävä suhteellisen nopeasti terapian alussa, jotta varsinainen työskentely voi alkaa (Bordin, 1979; 1983; Horvath, 2006). Tulokseni antavat kuitenkin aiheita kritisoida tällaista käsitystä yksimielisyydestä. Näyttäisi siltä, ettei ole lainkaan järkevää puhua yksimielisyydestä ominaisuutena, jota joko on tai ei ole. Suoninen (1999) kuvaa terapiaa jatkuvaksi jaettujen ymmärrysten etsimiseksi. Hän korostaa, ettei jaettu ymmärrys ole itsestäänselvyys tai keskustelun tulos, joka säilyy kun se on kerran saavutettu. Sen sijaan se on rakennettava yhä uudelleen ja uudelleen. Sama näyttäisi tulosteni mukaan pätevän myös yksimielisyyteen tavoitteista ja keinoista. Itse asiassa jaettu ymmärrys tavoitteista ja keinoista voisi olla kuvaavampi termi kuin yksimielisyys, sillä yksimielisyys käsitteenä tuo mieleen asiakkaan ja terapeutin täysin yhtenevän kuvan tavoitteesta ja keinoista. Tulokseni osoittivat, että neuvottelu jatkuu koko terapian ajan. Samasta aiheesta neuvotellaan monen kertaan ja vaikka yksimielisyys kerran näytetään saavutettavan, siitä voidaan neuvotella uudelleen seuraavalla kerralla. Yksimielisyydestä neuvottelu ei ole suoraviivaista päätöksentekoa, vaan prosessi, jossa saavutetaan hiljalleen yhä suurempi yhteisymmärrys, joka välillä menetetään ja saavutetaan sitten uudestaan.

Neuvottelut tavoitteista ja keinoista eivät tulosteni pohjalta näytä yksinkertaisilta myöskään siinä mielessä, että niissä neuvoteltaisiin vain sisällöistä, vaan samalla tullaan neuvotelleeksi monesta muustakin. Neuvottelut eivät ole muusta terapiakeskustelusta erillisiä sopimuksentekotilantei-

ta, vaan osa terapiavuorovaikutusta, jossa tehdään myös varsinaista terapiatyötä. Kuten vuorovaikutuksessa yleensä, myös terapiavuorovaikutuksessa on läsnä monia tasoja ja teemoja, joista neuvotellaan implisiittisesti ja eksplisiittisesti. Erityisen tärkeäksi näytti muodostuvan tasapainottelu liiallisen ja liian matalan jännitteisyyden välillä. Yhteistyösuhdekirjallisuudessa on korostettu, että yhteistyösuhteelle ja erityisesti yhteistyösuhteen katkosten korjaamiselle on olennaista tasapainottelu supportiivisuuden ja haastamisen välillä (Kivlighan & Schmitz, 1992; Safran & Muran, 2003; Watson & McMullen, 2005). Sekä liian vähäinen haaste että liiallinen haaste ovat uhka yhteistyösuhteelle. Tasapainottelusta puhutaan myös vuorovaikutustutkimuksessa hieman eri käsittein. Esimerkiksi toimijuuden ja vastuullisuuden korostamisen sekä asiakkaan kasvojen ja identiteetin suojelun välillä täytyy olla tasapaino, jotta terapiavuorovaikutus on tehokasta (Holdgraves, 2002; Ikonen & Lajunen, 2009; Lajunen & Ikonen, 2008; Suoninen, 1999). Tämä jännitteisyyden tasapainon löytäminen näyttäytyi keskeisenä myös oman aineistoni kaikissa vuorovaikutustansseissa. Asiakas puheessaan tasapainotteli edistymisen ja jäljellä olevien ongelmien kuvauksen välillä. Terapeutti pyrki ottamaan esille vaikeita aiheita ja haastoi asiakkaan näkemyksiä mutta käytti monia keinoja ilmaustensa pehmentämiseen ja tuli asiakasta vastaan, jos näytti, ettei tämä ota näkökulmaa vastaan. Jännitteiseksi aineistossani osoittautui vastuullisuuden lisäksi kohdat, joissa ei päästy yksimielisyyteen tavoitteen tai keinon sisällön määrittelystä. Tulosteni pohjalta näyttäisi siis siltä, että ongelmat neuvotteluissa eivät aina johdu erimielisyydestä tai ymmärtämättömyydestä, vaikka myös ne aiheuttivat jännitteisyyttä. Sen sijaan joskus erimielisyys näyttäisi syntyvän siitä, ettei asiakas ole vielä valmis ottamaan vastuuta, jota terapeutti yrittää asiakkaalle tarjota.

Terapia näyttäytyy siis jatkuvana tasapainotteluna vastuullisuuden ja identiteetin suojelun sekä yhteisen ymmärryksen ja ymmärtämättömyyden tai erimielisyyden välillä. Näyttäisi siltä, että tässä prosessissa tapahtuu niin paljon tärkeitä asioita, että ehkä tärkeämpää kuin yksimielisyyden saavuttaminen, onkin itse prosessi. Voidaan miettiä, menetetäänkö jotain, jos tavoitteet ja menetelmät sovitetaan heti terapian alussa eikä niihin sen jälkeen enää palata. Olennaista tuntui olevan se, miten pienillä valinnoilla ja sävyillä vuorovaikutukseen ja toiseen osapuoleen voidaan vaikuttaa neuvotteluissa. Tärkeää ei ole pelkästään aihe, vaan myös tavat, joilla aiheesta keskustellaan, neuvotteluja käydään paitsi sanojen ja sisältöjen, myös pienten, helposti huomaamatta jäävien yksityiskohtien kautta. Näitä huomaamattomia mutta tärkeitä yksityiskohtia ovat mm. tauot, hymähdykset, naurahdukset ja äänensävyt. Sävyillä näytetään samalla luovan keskustelun tunnelmaa. Koska neuvottelu tavoitteista ja keinoista ei ole vain sisällöistä sopimista, voidaan olettaa, että näillä neuvotteluilla on merkitystä myös sidoksen kehittymiselle, eikä yhteistyösuhteen määritelmän kolmea osaa ole syytä pitää käytännössä erillisinä ilmiöinä.

Yhteistyösuhteen tutkimuksessa on perinteisesti keskitytty kvantitatiivisiin mittareihin tai jälkeinpäin tehtyihin haastatteluihin. Vaikka tutkijat korostavat, että suhde kehittyy vuorovaikutuksessa (mm. Ackermann & Hilsenroth, 2003; Bordin, 1979), harva on tarkastellut yhteistyösuhdetta vuorovaikutuksen mikrotasolla. Lisäksi on paljon tutkimuksia, joissa on tutkittu interventioiden vaikutusta yhteistyösuhteeseen (Ackermann & Hilsenroth, 2001; 2003) tai millaisista teemoista tulee puhua ja millaisia tavoitteiden tulee olla sisällöltään (Michalak & Holtfort, 2006; Raue, ym., 1993). Mutta tapaa, jolla asioista tulisi keskustella, ei juuri ole tutkittu. Oman tutkimukseni tärkein anti onkin ehkä siinä, että se antaa esimerkin, mitä yhteistyösuhde voi olla käytännön vuorovaikutuksen tasolla. Hyötyä oli erityisesti siitä, että näin aineistoni videolta hetki hetkeltä ja yksityiskohtaisista litteraatioista, jotka mahdollistivat huomion kiinnittämisen vuorovaikutuksen pieniin yksityiskohtiin, jotka jokapäiväisessä vuorovaikutuksessa menevät ohi nopeasti huomaamatta. En myöskään osallistunut aineiston muodostumiseen, eikä aineisto ole muodostunut tutkimusta varten, joten se kuvaa luonnollista terapiatilannetta. Luotettavuuden lisäämiseksi pyrin analyyseissäni pitäytymään vuorovaikutuksen tasolla, tarkkailin sitä, mikä oli nähtävissä, ja pidättäydyin tulkitsemasta osallistujien päänsisäisiä tapahtumia. Lisäksi pyrin kuvaamaan tuloksiani riittävän yksityiskohtaisesti ja esitin otteita aineistosta, jotta lukija voisi arvioida paremmin tulkintaprosessiani.

Tutkimukseni on laadullinen tapaustutkimus, mikä luonnollisesti vaikuttaa siihen, miten paljon tuloksia voidaan yleistää. Kuten Suoninen (1999) ilmaisi, jokainen työntekijä on yksilö, joten yhden tapauksen avulla ei voida yleistää loputtomasti. Kuitenkin yhdistämällä omat tulokseni aiempiin tutkimuksiin, joissa on tutkittu vuorovaikutuksen mikrotasoa, voin huomata, että tulokseni vastaavat suurimmalta osin muiden tutkimusten tuloksia, joka lisää tulosteni yleistettävyyttä. Voidaan myös miettiä, oliko aineistoni neuvottelut erilaisia tai oliko niitä erityisen paljon, sillä tapaukseni asiakkaalla ja terapeutilla oli loppuun asti jonkintasoisia erimielisyyksiä tavoitteiden määrittelystä. Voi olla, että sen vuoksi neuvottelu oli tapauksessa niin keskeisessä osassa. Toisaalta, tapausta voidaan pitää hyödyllisenä ja valaisevana juuri neuvottelujen runsauden ja keskeisyyden vuoksi, koska tarkoitukseni oli tutkia niitä tapoja, joilla yksimielisyydestä neuvotellaan. Tapaus, jossa yksimielisyyttä ei saavuteta välittömästi, voi edustaa laajemmin sitä strategioiden kirjoa, joilla yhteiseen ymmärrykseen pyritään, vaikka kaikissa tapauksissa ei käytetäkään kaikkia näistä strategioista.

Eräs vaikeus oli aineistoni laajuus yksityiskohtaiseen tarkasteluun. En pystynyt paneutumaan yhteen ilmiöön kovin perusteellisesti ja kuva vuorovaikutuksesta saattoi jäädä hieman pirstaleiseksi. Toisaalta tutkimukseni tarkoituksena oli pyrkiä esittämään tavoite- ja keinoneuvottelujen sekä niissä hyödynnettävien vuorovaikutustapojen variaatiota, sillä esimerkiksi neuvoja on jo tutkittu yksityiskohtaisesti suhteellisen paljon (mm. Juhila, 2000; Lajunen & Ikonen, 2008; Vehviläinen, 2001). Lisäksi voidaan miettiä, rajoittiko vai rikastuttiko valitsemani analyysikäsite tutkimustani. On hyvä

muistaa, etteivät laadukkaimmankaan tutkimuksen tulokset ole lopullinen totuus diskurssianalyyssissä, vaan tulokset ovat väistämättä vai yhden tutkijan, yhden aineiston pohjalta tekemät tulkinnat (Jokinen, ym., 2000), ja yleisempi kuva saadaan vasta, kun tuloksia suhteutetaan toisiin tutkimuksiin. Tanssin käsite oli kuitenkin mielestäni toimiva valinta tutkimukseeni, sillä sen avulla saatoin tarkastella vuorovaikutuksen koko monimuotoisuutta. Lisäksi se auttoi rajaamaan valtavan aineiston paremmin hallittaviin kokonaisuuksiin. Vaikka tietyt ilmiöt, kuten tasapainottelu jännitteisyydessä oli yhteistä kaikille tansseille, löytämässäni asetelmissa oli jokaisessa jotain yksilöllistä, joten voidaan päätellä, että osallistujat todella orientoituivat eri tavoin eri asetelmiin (ks. Suoninen, 2000).

Vaikka tutkimukseni olikin kartoittava tutkimus, siitä voidaan päätellä, että yhteistyösuhteen rakentuminen on monimutkaisempaa ja hienovaraisempaa kuin määritelmät antavat olettaa. Vuorovaikutustutkimus antoi mielestäni tärkeän lisän yhteistyösuhteen tutkimustraditiolle, sillä sen avulla voidaan tarkkailla, miten yhteistyösuhte kehittyvät hetkestä toiseen tässä ja nyt. Lisäksi esimerkiksi tasapainottelu näyttäisi olevan tärkeä osa kumpaakin tutkimustraditiota, mutta käsitteet ovat erilaiset, joka aiheuttaa hämmennystä. Mikrovuorovaikutuksen ilmiöiden ymmärryksen avulla pystyin myös näkemään, miten erilaiset yhteistyösuhteen rakennuspalikat käytännössä toimivat. Tämä on tärkeää myös käytännön kannalta, sillä yhteistyösuhdetta rakennetaan aina käytännön vuorovaikutuksen tasolla, jolloin abstraktit periaatteet tulee voida muuntaa käytännön tekojen muotoon.

Koska tahdoin ottaa mukaan koko terapiaprosessin tarkkaillakseni, miten neuvotteluja käydään koko terapiaprosessin ajan, jouduin rajaamaan aineistoni kohtiin, joissa asiakas ja terapeutti yhdessä neuvottelevat tavoitteista ja keinoista. Kiinnostavaa jatkotutkimuksen kannalta voisi olla tarkastella terapiaistuntojen vuorovaikutusta laajemminkin yhteistyösuhteen näkökulmasta. Tutkimuksessani huomasin myös monia kohtia, joissa voitaisiin tulkita tapahtuneen yhteistyösuhteen katkos (Safran & Muran, 2003), esimerkiksi kohdat, joissa asiakas kohteli terapeutin puheenvuoroa ymmärtämättömyytenä. Mielenkiintoista voisi olla tutkia lisää, miten katkokset tunnistetaan ja miten niitä käsitellään vuorovaikutuksen mikrotasolla, jolloin kuva neuvottelujen prosessiluonteesta voisi entisestään avautua. Lisäksi kiinnostavaa voisi olla selvittää, miten usein katkokset todella ovat erimielisyyksiä, milloin pikemminkin väärinymmärryksiä, ja syntyykö väärinkäsitykset tietynlaisten vuorovaikutusprosessien kautta. Vaikka yhteistyösuhteen rakentamista on tutkittu paljon ja erilaisia terapeutin ominaisuuksia selvitetty useissa tutkimuksissa, tulokset ovat usein abstrakteja. Esimerkiksi Ackermanin ja Hilsenrothin (2001; 2003) yhdistämässä tutkimuksissa monissa mainittiin terapeutin aitous. Käytännön kannalta olisi kuitenkin enemmän hyötyä tutkia, miten terapeutti voi osoittaa aitoutta terapiatilanteen vuorovaikutuksessa.

Koska hyvä yhteistyösuhte näyttäisi olevan merkityksellinen terapian tulokselle (Horvath & Bedi, 2002) on olennaista kehittää tapoja, joilla terapeutit voisivat muodostaa riittävän vahvoja yh-

teistyösuhteita asiakkaidensa kanssa. Jotta tämä onnistuu, on tiedettävä, miten yhteistyösuhde kehittyy käytännön vuorovaikutuksen tasolla. Esimerkiksi terapeuttikoulutuksessa voitaisiin kiinnittää enemmän huomiota terapeuttien viestintäosaamiseen ja terapiavuorovaikutuksen mikrotasoa tutkimalla voitaisiin kehittää tehokkaampia vuorovaikutuksen tapoja, joiden avulla turhia väärinymmärryksiä voitaisiin välttää. Tutkimukseni antoi yhden esimerkin siitä, miten tavoitteista ja keinoista neuvotellaan ja mitä näissä neuvotteluissa tapahtuu vuorovaikutuksen mikrotasolla. Tulokseni osoittivat, ettei yksimielisyys ole taso, joka tietyn pisteen saavutettuaan pysyy vakaana läpi terapian, vaan tärkeää on neuvottelun prosessi, jossa yhteistä ymmärrystä luodaan yhä uudelleen ja uudelleen. Tutkimukseni myös osoitti, että ne vuorovaikutuksen pienet tavat, jolla yhteistyösuhdetta luodaan, ei vain keskustelun teemat, ovat tärkeitä. Toisaalta, vaikka olen korostanut tutkimuksessani neuvottelujen tapojen ja pienten yksityiskohtien merkitystä yhteistyösuhteen muodostumiseen, on hyvä muistaa, että neuvottelua käytiin myös sisältöjen tasolla. Keskeistä onkin nähdä, että neuvotteluissa, kuten terapiavuorovaikutuksessa yleensä, on olennaista sekä mikrovuorovaikutuksen tavat, että keskustelun laajempi sisällöllinen puoli. Lisäksi näyttäisi siltä, että vaikka yhteistyösuhde voidaan käsitteellisesti jakaa kolmeen osaan, nämä eivät ole toisistaan täysin irrallisia, vaan vuorovaikutuksessa luodaan samanaikaisesti kaikkia kolmea.

## 5. LÄHTEET

Ackerman, S. J., & Hilsenroth, M. J. (2001). A review of therapist characteristics and techniques negatively impacting the therapeutic alliance. *Psychotherapy*, 38, 171–185.

Ackerman, S. J., & Hilsenroth, M. J. (2003). A review of therapist characteristics and techniques positively impacting the therapeutic alliance. *Clinical Psychology Review*, 23, 1–33.

Bedi, R. P., Davis, M. D., & Williams, M. (2005). Critical incidents in the formation of the therapeutic alliance from the client's perspective. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 42, 311–323.

Bordin, E. S. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy Theory, Research, and Practice*, 16, 252–260.

Bordin, E. S. (1983). A working alliance based model of supervision. *The Counseling Psychologist*, 11, 35–42.

Bordin, E. S. (1994). Theory and research on the therapeutic working alliance: New directions. Teoksessa A. O. Horvath & L. S. Greenberg (toim.), *The working alliance: Theory, research, and practice*. (s. 13–37). New York: Wiley.

Burr, V. (2003) *Social Constructionism*, 2. painos. London: Routledge.

Castonguay, L. G., Constantino, M. J., & Holtforth, M. G. (2006). The working alliance: Where are we and where should we go? *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 43, 271–279.

Crits-Christoph, P., Gibbons, M. B. C., Crits-Cristoph, K., Narducci, J., Schamberger, M., & Gallop, R. (2006). Can therapists be trained to improve their alliances? A preliminary study of alliance-fostering psychotherapy. *Psychotherapy Research*, 16, 268–281.



Fitzpatrick, M. R., Janzen, J., Chamodraka, M., & Park, J. (2006). Client critical incidents in the process of early alliance development: A positive emotion-exploration spiral. *Psychotherapy Research*, 16, 486–498.

Gaston, L., Marmar, C., Gallagher, D., & Thompson, L. (1991). Alliance prediction of outcome beyond in-treatment symptomatic change as psychotherapy processes. *Psychotherapy Research* 1, 104–113.

Gelso, C. J. (2009). The real relationship in a postmodern world: Theoretical and empirical explorations. *Psychotherapy Research*, 19, 253–264.

Gelso, C. J., & Carter, J. A. (1985). The relationship in counseling and psychotherapy: Components, consequences, and theoretical antecedents. *The Counseling Psychologist*, 13, 155–243.

Gelso, C. J., & Carter, J. A. (1994). Components of the psychotherapy relationship. Their interaction and unfolding during treatment. *Journal of Counseling Psychology*, 41, 296–306.

Hakulinen, A. (1998). Vuorottelujäsennys. Teoksessa L. Tainio (toim.), *Keskustelunalyysin perusteet*, 2. painos (s. 32–55). Tampere: Vastapaino.

Hatcher, R. L., & Barends, A. W. (2006). How a return to theory could help alliance research. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 43, 292–299.

Hill, C. E., Nutt Williams, E., Heaton, K. J., Thompson, B. J., & Rhodes, R. H. (1996). Therapist retrospective recall of impasses in long-term psychotherapy: A qualitative analysis. *Journal of Counseling Psychology*, 43, 207–217.

Hilsenroth, M. J., Peters, E. J., & Ackerman, S. J. (2004). The development of therapeutic alliance during psychological treatment: Patient and therapist perspectives across treatment. *Journal of Personality Assessment*, 83, 332–344.

Holdgraves, T. M. (2002). *Language as social action. Social psychology and language use*. London: Lawrence Erlbaum Associates.

Horvath, A. O. (2006). The alliance. *Psychotherapy*, 38, 365–373

Horvath, A. O., & Bedi, R. P. (2002). The Alliance. Teoksessa J. C. Norcross (toim.), *Psychotherapy relationships that work: Therapist contributions and responsiveness to patients* (s. 37–70). New York: Oxford University Press.

Horvath, A. O., & Symonds, B. D. (1991). Relation between working alliance and outcome in psychotherapy: A meta-analysis. *Journal of Counseling Psychology*, 38, 139–149.

Ikonen, T. & Lajunen, K. (2009). Neuvonanto ja sen mutkikkuus auttamiskeskusteluissa – Osa 2: Identiteetin suojeleminen. *Perheterapia*, 25, 20–36.

Jokinen, A. (2002). Diskurssianalyysin suhde lähitradiitioihin. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila, & E. Suoninen. *Diskurssianalyysi liikkeessä*, 2. painos (s. 37–53). Tampere: Vastapaino.

Jokinen, A. & Juhila, K. (2002). Diskurssianalyttisen tutkimuksen kartta. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila, & E. Suoninen. *Diskurssianalyysi liikkeessä*, 2. painos (s. 54–100). Tampere: Vastapaino.

Jokinen, A., Juhila, K., & Pösö, T. (1999). Introduction. *Constructionist Perspectives on Social Work Practices*. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila, & T. Pösö (toim.), *Constructing Social Work Practices* (s. 3–23). Aldershot: Ashgate.

Jokinen, A., Juhila, K., & Suoninen, E. (1993). *Diskurssianalyysin aakkoset*. Tampere: Vastapaino.

Jokinen, A., Suoninen, E., & Wahlström, J. (2000) Miten tavoittaa auttamistyön ydintä? Teoksessa A. Jokinen & E. Suoninen (toim.). *Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta* (s. 15–33). Tampere: Vastapaino.

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

Juhila, K. & Suoninen, E. (2002). Kymmenen kysymystä diskurssianalyysistä. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila, & E. Suoninen. *Diskurssianalyysi liikkeessä*, 2. painos (s. 233–252). Tampere: Vastapaino.

Juhila, K. & Pösö, T. (2000). Auttamisen organisaatiot ja ongelmien tulkinnat. Teoksessa A. Jokinen & E. Suoninen (toim.). *Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta* (s. 35–64). Tampere: Vastapaino.

Kivlighan, D. M. & Schmitz, P. J. (1992). Counselor technical activity in cases with improving working alliances and continuing-poor working alliances. *Journal of Counseling Psychology*, 39, 32–38.

Kozart, M. F. (2002). Understanding efficacy in psychotherapy: An ethnomethodological perspective on the therapeutic alliance. *American Journal on Orthopsychiatry*, 72, 217–321.

Kurri, K. & Wahlström, J. (2003). Negotiating clienthood and the moral order of a relationship in couple therapy. Teoksessa C. Hall, N. Parton, K. Juhila & T. Pösö (toim), *Constructing clienthood in social work and human services: interaction, identities and practices*. (s. 62-79). London: Jessica Kingsley Publishers.

Lajunen, K. & Ikonen, T. (2008). Neuvonanto ja sen mutkikkuus auttamiskeskusteluissa – Osa 1: Neuvon antamisen arkaluonteisuus. *Perheterapia*, 24, 26–39.

Lambert, M. J. & Barley, D. E. (2002). Research summary on the therapeutic relationship and psychotherapy outcome. Teoksessa J. C. Norcross (toim.), *Psychotherapy relationships that work: Therapist contributions and responsiveness to patients* (s. 17–32). New York: Oxford University Press..

Lindfors, P. (2005). Homeopaatin vastaanotolla. Tutkimus vuorovaikutuksesta ja päätöksenteosta. Väitöskirja. Tampereen yliopisto. Sosiologian ja sosiaalipsykologian laitos. Tampere University Press: Tampere.

Martin, D. J., Garske, J. P., & Davis, M. K. (2000). Relation of the therapeutic alliance with outcome and other variables. A meta-analytic review. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 68, 438-450.

Meissner, W. W. (2007). Therapeutic alliance. Theme and variations. *Psychoanalytic Psychology*, 24, 231–254.

Michalak, J., & Holtfoth, M. G. (2006). Where Do We Go From Here? The Goal Perspective in Psychotherapy. *Clinical psychology: science and practice*, 13, 346–365.

Mondada, L. (1998). Therapy interactions: specific genre or "blown up" version of ordinary conversational practices? *Pragmatics*, 8, 155-165.

Muntigl, P., & Horvath, A. O. (2005). Language, psychotherapy and client change: An interdisciplinary perspective. Teoksessa P. A. Chilton & R. Wodak (toim.), *A new agenda in (critical) discourse analysis: Theory, methodology and interdisciplinarity*. (s. 213–239). Amsterdam: John Benjamin.

Omer, H. (2000). Troubles in the therapeutic relationship: a pluralistic perspective. *Journal of Clinical Psychology*, 56, 201–210.

Pietikäinen, S. & Mäntynen, A. (2009). *Kurssi kohti diskurssia*. Tampere: Vastapaino.

Puutio, R. & Kykyri, V.-L. (2007). Vaihtoehtoisen kertomuksen luominen prosessikonsultoinnissa. *Psykologia*, 42, 446–455.

Puutio, R., Kykyri, V.-L., & Wahlström, J. (2009). The process and content of advice giving in support of reflective practice in management consulting. *Reflective Practice*, 10, 513–528.

Raevaara, L. (1998). Vierusparit – esimerkkinä kysymys ja vastaus. Teoksessa L. Tainio (toim.), *Keskustelunanalyysin perusteet*, 2. painos (s. 75–92). Tampere: Vastapaino.

Raevaara, L. , Ruusuvuori, J. & Haakana, M. (2001). Institutionaalinen vuorovaikutus ja sen tutkiminen. Teoksessa L. Raevaara, J. Ruusuvuori, & M. Haakana (toim.), Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia (s. 11–38). Helsinki: SKS.

Raue, P., Castonguay, L., Goldfried, M. (1993). The working alliance. A comparison of two therapies. *Psychotherapy Research*, 3, 197–207.

Rostila, I. (1997). Keskustelu sosiaaliluukulla: sosiaalityön arki sosiaalitoimiston toimeentulotukikeskusteluissa. *Acta Universitas Tamperensis*. Vammalan kirjapaino: Vammala

Safran, J. D., & Muran, J. C. (2003). *Negotiating the therapeutic alliance: A relational treatment guide*. New York: The Guilford Press.

Shapiro, D., & Shapiro, D. (1982). Meta-analysis of comparative therapy outcome studies: A replication and refinement. *Psychological Bulletin*, 92, 581–604.

Stivers, T. (2004). Potilaan vastarinta: keino vaikuttaa lääkärin hoitopäätökseen. (Suom. S. Vehviläinen). *Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti* 41, 199-212.

Summers, R. F., & Barber, J. P. (2003). Therapeutic alliance as a measurable psychotherapy skill. *Academic Psychiatry*, 27, 160–165.

Suoninen, E. (1999). Doing 'delicacy' in institution of helping. A case of probation office interaction. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila, & T. Pösö (toim.), *Constructing Social Work Practices* (s. 103–115). Aldershot: Ashgate.

Suoninen, E. (2000). 'Tanssilajit ja -tyylit' asiakkaan kohtaamisessa. Teoksessa A. Jokinen & E. Suoninen (toim.). *Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta* (s. 67–104). Tampere: Vastapaino.

Suoninen, E. (2002). Vuorovaikutuksen mikromaiseman analysoiminen. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila, & E. Suoninen. *Diskurssianalyysi liikkeessä*, 2. painos (s. 101–125). Tampere: Vastapaino.

Tainio, L. (1998). Preferenssijäsennys. Teoksessa L. Tainio (toim.), *Keskustelunalyysin perusteet*, 2. painos (s. 93–110). Tampere: Vastapaino.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2009) *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. 5. uudistettu laitos. Jyväskylä: Tammi.

Vehviläinen, S. (2001). Neuvomisen ongelmia ja ratkaisuja – vertaileva näkökulma. Teoksessa L. Raevaara, J. Ruusuvuori, & M. Haakana (toim.), *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskustelunalyttisia tutkimuksia* (s. 39–61). Helsinki: SKS.

Watson, J. C., & McMullen, E. J. (2005). An examination of therapist and client behavior in high- and low-alliance sessions in cognitive-behavioral therapy and process experiential therapy. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 42, 297–310.