

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta

**Osallistumisen kehysten rakentaminen esimiesten  
ryhmätyönohjauksen aloitustilanteissa**

Seija Aspholm  
Psykologian ammatillinen lisensiaattityö  
Työn ja organisaatiopsykologian  
erikoistuminen  
Huhtikuu 2014

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Psykologian laitos

ASPHOLM, SEIJA: Osallistumisen kehyksen rakentaminen esimiesten ryhmätyönohjaus  
istuntojen aloitustilanteissa

Psykologien ammatillinen lisensiaattityö, 41 s., 1 liite s.

Ohjaaja: Risto Puutio

Psykologia

Huhtikuu 2010

---

## TIIVISTELMÄ

Tutkimusintressini oli kuvata ryhmätyönohjauksen aloituksia institutionaalisina keskustelutilanteina. Kysyin aineistoltani, miten ja millaisen osallistumisen kehyksen työnohjaaja loi ryhmänsä kanssa työnohjausistunnon alussa. Aineisto koostui neljästä ääni- ja videotallennetusta kokeneen psykologin/ työnohjaajan työnohjauskeskustelusta hoitotyönjohtajien ryhmätyönohjauksessa. Menetelminä käytin keskusteluanalyysin ja diskurssiivisen tutkimuksen välineistöä sekä Goffmanin kehysanalyysiä. Olin kiinnostunut työnohjaajan tekemästä keskustelun siirtymästä, osallistumisen ja keskustelukäytännön mallintamisesta, työnohjaajan suosimista käsitteistä ja keinoista, joilla hän houkutteli ryhmäänsä osallistumaan ja puhumaan tietyllä tavalla tietyistä asioista.

Työnohjausistuntojen aloituksissa työnohjaaja ei ainoastaan neuvottele siirtymää keskusteluun, vaan myös mallintaa osallistumista ja näyttää osallistujille puhumisen käsitteitä sekä houkuttelee puhumaan. Työnohjaaja kutsuu neuvottelemaan, arvioimaan, kyselemään, pohdiskelemaan ja puhumaan omakohtaisesti. Työnohjaaja käyttää monia keinoja houkutellessaan puhumaan. Työnohjauksen institutionaalisen vuorovaikutuksen ymmärtämiseksi ja käsitteellistämiseksi tulee päästä kiinni juuri näihin edellä kuvattuihin yksityiskohtaisiin puheikäytänteisiin ja konkreettisiin tilanteisiin, joissa osapuolet toimivat tietyllä tavalla käytännön työnohjaustilanteissa.

Asiasanat: työnohjaus, ryhmätyönohjaus, työnohjaaja, osallistumisen kehys

UNIVERSITY OF JYVÄSKYLÄ

Department of Psychology

SEIJA ASPHOLM: The Construction of A Participation Frame for Leaders Group Work-Counselling

Specialist dissertation, 41 p, 1 appendix p.

Instructor: Risto Puutio

Psychology

April 2014

---

## **ABSTRACT**

The purpose of this study was to describe the beginning of a group work counselling session that included institutional talk. The data included four audio- and videorecorded group work-counselling sessions for nurses in leadership roles conducted by an experienced psychologist and a supervisor. The study's participants describe the type of framework the supervisor created to encourage group participation. Conversational analysis, discursive study methods and Goffman's frame analysis were applied. Some of the foci of interest in this study were the transition periods in conversations, the modelling used to active participation and conversation, the concepts mentioned by the supervisor in the talk and the methods used to to stimulate participation and discuss specific issues.

At the beginning of group work counselling session, the supervisor transitioned to conversation. He also modelled participation, applied concepts used in conversation and provoked group discussion. The supervisor motivated the group to negotiate, assess, question and discuss issues from a personal perspective. Various methods were used to create diverse conversations. These methods need to be addressed in order to understand the institutional interactions of work-counselling and to knowledge the institutional talk of work-counselling as a concept.

Keywords: work-counselling, group work-counselling, counselor, participants frame.

## SISÄLLYS

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. JOHDANTO</b> .....  | <b>1</b>  |
| <b>2. TYÖNOHJAUS AMMATTIKÄYTÄNTÖNÄ</b> .....  | <b>3</b>  |
| <b>2.1. TYÖNOHJAUS INSTITUTIONAALISENA VUOROVAIKUTUKSENA</b> .....                        | <b>5</b>  |
| <b>3. TUTKIMUSAINEISTO JA ANALYYSIMENETELMÄT</b> .....                                    | <b>9</b>  |
| <b>3.1. TUTKIMUSAINEISTO</b> .....  | <b>9</b>  |
| <b>3.2. ANALYYSIMENETELMÄT JA KÄSITTEET</b> .....   | <b>10</b> |
| <b>3.2.1 Kehys analyyttisena käsitteenä</b> .....   | <b>12</b> |
| <b>4. TUTKIMUSKYSYMYKSET</b> .....  | <b>14</b> |
| <b>5. TULOKSET</b> .....  | <b>15</b> |
| <b>5.1. YHTEISEN TEHTÄVÄN MÄÄRITTELY JA TILANTEEN ERITYISEKSI KEHYSTÄMINEN</b> .....      | <b>15</b> |
| <b>5.2 KONFLIKTIPITOISEN ASIAN KÄSITTELYYN SUOSTUTTELU OSALLISTUMISEN KEHYKSENÄ</b> ..... | <b>18</b> |
| <b>5.3 ARJEN HÄIRIÖN KEHYSTÄMINEN KESKUSTELUKSI TYÖNOHJAUKSESSA</b> .....                 | <b>23</b> |
| <b>5.4. OMAKOHTAISUUS OHITTAA KESKUSTELUN STRATEGIOISTA</b> .....                         | <b>27</b> |
| <b>5.5 TULOSYHTEENVETO</b> .....  | <b>31</b> |
| <b>6. POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET</b> .....  | <b>34</b> |
| <b>LÄHTEET</b> .....  | <b>37</b> |
| <b>LIITE 1</b> .....  | <b>41</b> |

## 1. JOHDANTO

Tämä tutkimus kuvaa työnohjausistuntojen aloituksia keskustelullisina tilanteina. Työnohjauksen käytännön tilanteita ja keskustelullisia prosesseja kuvaavaa tutkimusta on varsin vähän. Ammatti- ja tutkimuskirjallisuudessa on kerrottu mitä on työnohjaus, mistä työnohjauksessa keskustellaan (Alhanen, Kansanaho, Ahtiainen, Kangas, Soini & Soininen 2011; Keskinen, 2008; Keski-Luopa 2001; Paunonen-Ilmonen 2001), miten työnohjaaja toimii (Hawkins & Shohet 2007; Karvinen-Niinikoski, Rantalaiho & Salonen 2007; Ojanen 2000; Teivonen 2008), mutta ei ole kuvattu työnohjauksen käytäntöä yksityiskohtaisissa työtilanteissa. Työnohjauksen ammatillisen käytännön eteenpäin kehittämiseksi tarvitaan tutkimusta, joka näyttää käytännön tilanteita ja vuorovaikutuksen prosesseja.

Työnohjauksen vähäiset keskustelullisia prosesseja tai käytänteitä kuvaavat tutkimukset käsittelevät terapiatyönohjauksen yksilötyönohjausta (Rudes, Shilts & Berg 1997), terapiatyön mallin hyödyntämistä työnohjauksessa (Milne 2006; Robey & Consentino 2012) tai esimiesten ryhmätyönohjausta (Lahdenperä - Seunavaara 2009). Työnohjauksen rinnakkaisinstituutioiden, kuten oppilaan ohjauksen, prosessikonsultoinnin ja psykoterapian piirissä on tehty käytännön vuorovaikutusta kuvaavaa tutkimusta. Vehviläinen (2001) on paneutunut oppilaan ohjauksen avauskeskusteluihin. Kykyri (2008) ja Kykyri, Puutio & Wahlström (2010) ovat tutkineet osallistumista ja Puutio (2009) on tehnyt arkaluonteisten asioiden käsittelyn, toimijuuden edistämisen ja itsereflektion tutkimusta. Työnohjauksen prosessien tutkimus hyötyy muutoksen kanssa tekemissä olevien auttamisinstituutioiden tutkimuksesta (Lehtonen & Puutio 2011), sillä työnohjausta tehdään samalla tavoin luomalla ja ylläpitämällä asiakasta auttavaa keskustelullista vuorovaikutusta.

Työnohjauksen vuorovaikutuksen ymmärtämiseksi ja käsitteellistämiseksi on hyödyllistä päästä kiinni sen institutionaalisen vuorovaikutuksen prosesseihin, yksityiskohtaisiin puhekäytänteisiin ja konkreettisiin tilanteisiin, joissa osapuolet olettavat toimittavan tietyllä tavalla (Raevaara, Ruusuvoori & Haakana 2001). Drew & Heritage (1992) ovat todenneet, että institutionaalista toimintaa ohjaavat tietoiset ja vähemmän tietoiset toimintamallit ja ihanteet sekä tehtävien pohjalta eriytyneet roolit. Institutionaaliset keskustelutilanteet ovat vastavuoroisesti tuotettuja, ylläpidettyjä, ymmärrettäviä ja uudistettavia. Institutionaalisen keskustelun erottaa arkikeskustelusta orientaatio. Institutionaaliseen keskustelun vuorovaikutukseen liittyy erilaisia

rajoitteita, siihen orientoidutaan päämäärähakuisesti ja keskustelussa käytetään institutionaaliseen kontekstiin liittyviä tyypillisiä tulkintakehyksiä. Goffmanin (1986) kehyksen (frame) käsite tarjoaa välineen tarkastella työnohjauskeskustelun institutionaalisen orientaation rakentumista. Kehys tarkoittaa tulkintaa jonka kautta havainnoimme, tunnistamme ja nimeämme asioita ja tapahtumia. Kehykset antavat mielen ja merkityksen asioille, tilanteille ja toiminnalle niin arkielämän kuin myös ammatillisten vuorovaikutustilanteiden jäsennykselle. Kehys tekee näkyväksi kontekstuaalisia prosesseja ja käytäntöjä, joilla ihmiset organisoituvat kokoontuessaan yhteen ja tekevät kulloisestakin tilanteesta yhteisen tilanteen.

Tutkimuksessani paneudun työnohjaajan vastavuoroiseen työskentelyyn ryhmätyönohjausistuntojen aloituksissa "osallistumisen kehyksen rakentajana". Teen näkyväksi sitä, miten työnohjaaja muotoilee ryhmänsä kanssa kerta kerralta työnohjausistunnon aloituksen eli siirtymän työn arkipuheesta työnohjauksen tehtävään orientoivaksi institutionaaliseksi puheeksi. Olen kiinnostunut siitä, miten työnohjaaja luo käytännön työtilanteessa työnohjauksellisia olosuhteita ja houkuttelee ryhmäläisiä puhumaan tietynlaisista asioista tietynlaisella tavalla. Ennen tulososan käytännön tilanteisiin menemistä esittelen työnohjauksen ammattikirjallisuudessa käytyjä keskusteluja ja institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimusta.

## 2. TYÖNOHJAUS AMMATTIKÄYTÄNTÖNÄ

Työnohjaus on keskustelulla tehtävää vuorovaikutteista auttamistyötä, jonka juuret ovat psykoterapeuttisessa työssä. Työnohjaus on vakiinnuttanut asemansa ammatillisen tuen muotona. Sen käyttö johtamisen ja työyhteisöjen toiminnan tukena on lisääntynyt viime vuosina. Suomen työnohjaajat (STORY) määrittelee työnohjauksen seuraavasti ”*Työnohjaus on oman työn tutkimista, arviointia ja kehittämistä, joka tapahtuu koulutetun työnohjaajan avulla. Se on työhön, työyhteisöön ja omaan työrooliin liittyvien kysymysten, kokemusten ja tunteiden yhdessä tulkitsemista ja jäsentämistä. Työnohjauksessa ohjattava pohtii suhdettaan työhönsä. Ohjaaja ja mahdolliset muut osallistujat auttavat ohjattavaa näkemään itsensä ja työnsä entistä tarkemmin ja selvemmin. Työnohjaus on vuorovaikutusta, jossa sekä ohjaaja että ohjattavat oppivat toisiltaan. Työnohjaus auttaa jaksamaan työssä ja pysymään työkykyisenä.*” ([www.suomentyönohjaajat.fi](http://www.suomentyönohjaajat.fi) luettu 8.3.2014).

Eri tutkijoiden ja toimijoiden työnohjausta koskevista määritelmistä on löydettävissä erilaisia painotuksia. Yleisesti ollaan yhtä mieltä siitä, että työnohjaus on sopimuksellista, säännöllistä, määräaikaista vapaaehtoisuuteen perustuvaa tavoitteellista ohjattavan työhön liittyvien kysymysten ja ilmiöiden käsittelyä. Työnohjauksessa tavoitellaan prosessiomaista kokemuksellisuuden omakohtaista käsittelyä, yksilön ja yhteisön kehittymistä sekä oppimista. Työnohjaustyöskentelyssä kunnioitetaan ohjattavan voimavaroja, pystyvyyttä ja motivaatiota (Keskinen 2010). Tämän lisäksi työnohjaus pyrkii lisäämään ohjattavan tietoisuutta vastuullisuudesta ja auttaa reflektoimaan omaa toimintaa (Lyth 2000).

Työnohjaus voidaan toteuttaa yksilö-, ryhmä- tai työyhteisöohjauksena. Ryhmämuotoisuus merkitsee monia käytännön haasteita työnohjaajalle. Työnohjaajan on tunnettava ryhmädynamiikkaa, osattava selkiyttää ryhmäläisten odotuksia ja kyettävä keskustelemaan ryhmäprosessista (Korinek & Kimball 2003). Tämän lisäksi työnohjaajan tulee osata ohjata ryhmäprosessia ja käsitellä ahdistuneisuutta ryhmässä (Mastoras & Andrews 2011) esimerkiksi ”tasapainoilemalla” ohjaukskontekstissa niin, että ratkaisut eivät tule työnohjaajan taholta tarjotuksi ennen kuin ohjattava on tullut autetuksi omaan pohdintaan (Vehviläinen 2013).

Vallancen (2004) mukaan työnohjauksessa keskustelun tavoite on päästä yhdessä tutkimisen tilaan, jossa mahdollistuu luottamuksellinen kuuleminen, kuunteleminen ja kuulluksi tuleminen. Työnohjaus todentuu yhteistyösuhteessa, jossa ohjaaja ja ohjattava/ohjattavat yhdessä mahdollistavat tämän suhteen rakentumisen. Työnohjaajan tehtävä on rohkaista ohjattavaa

työskentelyyn, jossa tehdään mahdolliseksi ohjattavan ammatillinen kehittyminen huomioiden hänen ainutlaatuisuutensa. Työnohjauksen ammattikirjallisuudessa korostetaan työnohjaajan tietoisuutta tehtävän tavoitteellisuudesta. Työnohjaaja sopii, neuvottelee ja ohjaa keskusteluun, joka mahdollistaa ohjattavien liittymisen tilanteeseen omine kokemuksineen ja näkökulmineen (Alhanen ym. 2011; Onnismaa & Gardemeister 2009). Keskustelun ohjaamisen lisäksi työnohjaajalta edellytetään erityisosaamista monissa työn ja työelämän kysymyksissä. Esimerkiksi aineistossani työnohjaaja käyttää resurssinaan johtamistyön hahmottamiseen liittyvää osaamistaan.

Työnohjaus voikin olla monella tavoin hyödyllistä, mm. keskustelullisten taitojen ja ammatillisen osaamisen vahvistajana (Severinsson & Hallberg 1996; Severison & Borgenhammar 1997) työhön sitoutumisen, työmotivaation, työyhteisöjen toimivuuden ja vuorovaikutuksen sekä ohjattavien itsetietoisuuden parantajana (Hyrkäs 2002). Viimeisimpien hoitotyön työnohjauksen tutkimusten mukaan työnohjaus on ollut hyvä kokemus laadun varmistajana, ammattitaidon ja jaksamisen (Kärkkäinen 2013) sekä työhyvinvoinnin vahvistajana (Koivu 2013). Hyödyllisyydestään ja vakiintuneesta asemastaan huolimatta työnohjaus on vailla yksiselitteistä ja selkeää teoreettista määritelmää.

Työnohjauksen moniammatillinen alkuperä ja erilaiset käyttöalueet ovat olleet vaikuttamassa määrittelyn tulkinnanvaraisuuteen ja väljyyteen (Hyrkäs 2002; Keski-Luopa 2001) sekä Suomessa että kansainvälisesti (Hyrkäs 2010; Lyth 2000). Suomalaisen ohjaustyön tausta jäljittyy amerikkalaisesta ja brittiläisestä counselling-perinteestä, jossa ohjauksen lähtökohta muodostuu vuorovaikutustoimintojen ja -asetelmien tuottamisesta niin, että ohjattava tulee kuulluksi, hyväksytyksi ja ymmärretyksi sekä pääsee eteenpäin (Onnismaa, Pasanen & Spangar 2000; Vehviläinen 2001). Työnohjaukseksi kutsutun työn määrittely, käsitteellistäminen ja kansainvälisen tutkimustiedon vertailtavuus on hankalaa. Suomen kielestä on ollut vaikea löytää työnohjaukselle yksiselitteistä termiä, joka kuvaisi toiminnan vastavuoroisuutta. Ohjaaminen rinnastuu helposti neuvomiseen, perehdyttämiseen tai johtamisen työkäytänteisiin. Englannin kielessä työnohjauksesta puhutaan useilla termeillä, jotka tarkoittavat ohjauksen erilaisia näkökulmapainotuksia. Käytössä ovat seuraavat termit: ”supervision”, ”professional supervision” ”councelling (englanniksi), ”counceling” (amerikanenglanniksi) sekä ”work-councelling”. Kuvaavin käsite Suomessa harjoitettavalle työnohjaukselle lienee ”work-councelling”, joka tarkoittaa työnohjausta säännöllisesti toistuvana ja määräaikaisena (Paunonen-Ilmonen, 2001).



Keski-Luopan (2001) mukaan terminologian moninaisuuden lisäksi työohjauksen kehittäminen monella ammattialalla toisistaan erillään on luonut aloille omia työohjauksen käytäntöjä. Näin työohjaus on kehittynyt käytännön työssä vailla yhtenäistä teoriaperustaa. Työohjauksen kuvauksista on jäänyt puuttumaan se, mitä työohjauksessa tapahtuu, miten osapuolet toimivat ja mitkä ovat näiden toimintojen perustelut. Keski-Luopan (2001) ja Vehviläisen (2001) mukaan ohjauksessa yleensäkin on kyse pitkälti toimintamalleista, jotka hallitaan rutiininomaisesti mutta tiedostetaan heikosti. Käytännön työssä tämä tarkoittaa sitä, että osaamme toimia tietyllä tavalla, mutta harvoin osaamme selittää tai tulemme selittäneeksi, miten ja miksi toimimme juuri niin kuin toimimme. Tämän vuoksi on tärkeää tehdä näkyväksi käytännön työohjaustilanteita avaamalla toimintaa, jonka avulla institutionaalista järjestystä ja toimintamallia työohjauksessa rakennetaan.

## **2.1. Työohjaus institutionaalisenä vuorovaikutuksena**

Drewin & Heritagen (1992) mukaan institutionaaliset vuorovaikutustilanteet rakentuvat samoilla keinoilla kuin arkikeskustelut. Institutionaaliseksi vuorovaikutuksen tekee se, että keskustelun keinoja käytetään niissä eri tavoin joko rajoittaen tai muunnellen. Institutionaalisen vuorovaikutuksen muotoja tarkastellaan eräänlaisina poikkeamina ja muutoksina arkikeskustelusta. Institutionaalisisessa vuorovaikutuksessa osapuolet suhteuttavat toimintansa erilaisiin rooleihin, jotka muodostuvat keskustelijoiden ammattiaseman tai tilannekohtaisen tehtävän perusteella. Institutionaalista toimintaa ohjaavat tietoiset ja vähemmän tietoiset mallit ja ihanteet sekä tehtävien pohjalta eriytyneet roolit. Ilmeistä on, että myös työohjaukseen kuuluva päämäärähakuinen orientaatio tuotetaan yhteistoiminnallisuuden ja vuorovaikutuksen asetelmien yksityiskohdissa: puhumisen käytänteissä, puheenvuoroissa, sanavalinnoissa ja keskustelujaksojen rakentamisessa. Näin ollen työohjauksen institutionaalisuus tehdään näkyväksi havaittavissa, selostettavissa ja kuvattavissa puheenvuoroissa ja sekvensseissä. Instituutiot puhutaan olemassa oleviksi ja eläviksi viime kädessä paikallisissa keskustelusekvensseissä mukautumalla tiettyihin vuorottelukäytäntöihin ja tekemällä erilaisia kielellisiä valintoja (Drew & Heritage 1992; Heritage 1996).

Institutionaalista vuorovaikutusta jäsentää joukko työskentelyä ohjaavia tehtäviä ja ihanteita, joita opetetaan koulutuksissa. Välttämättä nämä ihanteet eivät tavoita käytännön työn rosoituutta. Käytännön työssä joudutaan ratkaisemaan tilanteita, joihin emme ole saaneet valmiita toimintamalleja. Käsitys institutionaalisenä tehtävänä ohjaa tilanteiden hoitamista ja niissä toimimista (Peräkylä & Vehviläinen 1999). Esimerkiksi työohjauksen tehtävä on tukea yksittäisten ihmisten työssä jaksamista, ammatillista kasvua, itsen johtamista, työn ja työyhteisön kehittämistä

(Kallasvuo, Koski, Kyrönseppä & Kärkkäinen 2012). Tämä tehtävän määrittely kuvaa työnohjauksen tarvetta työelämässä, mutta ei kerro vielä paljoakaan siitä institutionaalisen käytännön toimintana. Institutionaalinen toiminta yhdistää teorian ja käytännössä tehtävän työn. Päästäksemme kiinni työnohjausta institutionaalisenä toimintana kuvaaviin käytänteisiin tarvitsemme vuorovaikutusta kuvaavaa tutkimusta, joka on kiinnostunut siitä, miten erilaiset toimintamallit ja roolit tehdään keskustelutilanteissa relevanteiksi eli puhutaan esiin (Heritage, 1996).

Selicoffin (2006) mukaan työnohjaajan puhetta työnohjauksessa on tarkasteltu kahdesta näkökulmasta: perinteisen hierarkkisen työnohjauksen ja postmodernismin pohjalta syntyneen yhteistoiminnallisen työnohjauksen näkökulmasta. Hierarkkisessa työnohjauksessa työnohjaaja toimii opetuksellisesta asiantuntija-asemastaan käsin kuvastaen ”supervision”-termin herättämää mielikuvaa siitä, miten kokenut työntekijä ohjaa, auttaa ja tukee ammatillisissa kysymyksissä vähemmän kokenutta (Severison & Borgenhammar 1997). Selicoffin (2006) mukaan nykyisin enemmän kannatusta saaneesta yhteistoiminnallisesti rakentuneesta työnohjauksessa työnohjaaja auttaa toiminnallansa ohjattavaa tutkivaan yhteistyösuhteeseen. Yhteistoiminnallisuudella luodaan pohja uusien näkökulmien tarkastelulle ja tutkimiselle ja edistetään uuden ymmärryksen syntymistä.

Yhteistoiminnallisesti rakentuneesta työnohjauksessa voidaan ajatella työnohjaajalla olevan institutionaalinen tehtävä rakentaa sellaisia keskustelullisia puitteita, jotka mahdollistavat neuvottelevuuden ja erilaisten näkökulmien tutkimisen ja tarkastelun. Heritage (1984; 1996) toteaa institutionaalisen todellisuuden ylläpitämiseen liittyvän Garfinkelin mukaan kaksi toisiinsa kytkeytynyttä kokemuksellista prosessia: rutiininomaisten toimintojen tuottaminen ja tulkintakehyksen ylläpitäminen poikkeavien ja ristiriitaisten toimintojen kuluttaessa sitä. Toiminnot tuotetaan niin, että ne ovat kaikkine tilannesidonnaisine yksityiskohtineenkin analysoitavissa selostamiskehyksen (framework of accounts) avulla. Toisekseen tämän relevantin selostamiskehyksen on oltava saatavilla ja sellaisena, että se palvelee toimintojen tulkintaa. Sopeutumista yksinkertaisiin käyttäytymisohjeisiin ja tilanteisiin hallitaan havaittavina ja kuvattavina ilmiöinä monimutkaisten ja toisiinsa kytkeytyneiden selontekokäytänteiden avulla (Heritage 1984; Heritage 1996). Selontekokäytänteet muodostavat siis käytännöt tiettyjen institutionaalisten järjestysten ilmentymiksi. Näin institutionaaliset järjestykset tunnustetaan käytännöiksi, jotka osanottajat näkevät, mutta joita he eivät varsinaisesti huomaa (Heritage 1996). Tämä tulee esille käytännön ohjaustyössä: toimimme tietyllä tavalla, tiedämme miten on soveliaista

puhua missäkin tilanteessa, mutta harvoin tulemme miettineeksi tai avanneeksi perusteita toiminnallemme (Vehviläinen 2001).

Institutionaalisen järjestyksen ylläpitäminen siis edellyttää käsitystä institutionaalinen järjestyksen olemassaolosta. Garfinkelin (1963) mukaan institutionaalinen järjestys rakentuu alhaalta ylöspäin ja sen sisällä. Hänen mukaansa rakenteellisia ilmiötä synnytetään puheella, havaitsemisella, päättelyllä ja tulkinnalla. Näin ihmiset perustavat, ylläpitävät, palauttavat ja muuntelevat yhteiskunnallisia rakenteita eli ihmiset kohtaavat tilanteet sellaisina kuin tuntevat ne. Vuorovaikutustilanteissa on tärkeää saavuttaa ymmärrettävyys ja toiminnan mielekkyys. Ihmisten välinen toimintojen ymmärrettävyys perustuu suhteeseen toimintojen tuottamisen ja niiden tunnistamisen välillä. Garfinkeliä (1967) lainatakseni *”ne toiminnat, joilla jäsenet tuottavat ja säätelevät arkielämäntilanteita, ovat identtisiä niiden menettelyjen kanssa, joilla he tekevät noista tilanteista selostettavia”* (Heritage 1996, 179). Arkielämän sosiaaliset toiminnot ovat toimijoiden oletamia ja aikaansaamia. Toisin sanoen pitäessään yllä, muokatessaan tai muuntaessaan olosuhteita toimijat samalla uusintavat, kehittävät tai muokkaavat niitä institutionaalisia todellisuuksia, jotka ympäröivät heidän toimintaansa. Oletettavasti näin tapahtuu myös työhönohjauskeskustelussa työhönohjaajan rakentaessa kerta kerralta yhdessä ryhmänsä kanssa istuntoa.

Institutionaalisen vuorovaikutuksen havainnollistamiseksi ja todentamiseksi tarvitaan vertailevaa erilaisten vuorovaikutustilanteiden tutkimusta. Vuorovaikutuksesta on löydettävissä tiettyjä rutiininomaisesti toistuvia toimintoja, jotka ovat tiettyyn institutionaaliseen kontekstiin sidottuja, mutta myös toimintoja, jotka tapahtuvat yleensäkin vuorovaikutuksessa. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että samoja vuorovaikutuksen elementtejä on löydettävissä esimerkiksi ystävien välisestä keskustelusta ja keskustelusta lääkärin vastaanotolla (Drew 1998). Institutionaalisen vuorovaikutusprosessin tarkassa kuvaamisessa tulee esille se mitä keskustelussa oikeastaan tapahtuu, miten vuoropuhelu syntyy ja millaiset seikat voivat vaikuttaa ongelmien syntyyn. Raevaaran ym. (2001) mukaan tarkka kuvaaminen mahdollistaa institutionaalisen toiminnan reflektoinnin, toiminnan seurausten hahmottamisen ja yksinkertaistettujen näkemysten tarkentamisen, täydentämisen ja korjaamisen. Esimerkiksi opetustilanteen säilymisen opetustilanteena mahdollistaa erityinen vuorovaikutusjärjestys; opettajalla on puheoikeus ja oppilaat pyytävät puheenvuoroa viittaamalla. Näin järjestystä noudattamalla mahdollistuu kouluinstituution tehtävien toteuttaminen.

Tavoitteeni on löytää työnohjauksesta ja työnohjaajan toiminnasta järjestystä ja toistuvia toimintoja, joilla työnohjaaja ryhmänsä kanssa orientoituu työnohjauskeskusteluun ja tuottaa työnohjauksen instituutioa. Pidän ohjattavan toimintaa työnohjauksellisen keskustelun toteutumisen kannalta yhtä tärkeänä kuin työnohjaajan toimintaa. Vuorovaikutuksen molemmat osapuolet toimivat institutionaalisessa kontekstissa ja rakentavat sitä (Arminen 1998; Raevaara ym. 2001). Työnohjauksen käsitteellistämiseksi ja ymmärtämiseksi on tärkeää päästä näkemään vuorovaikutteisuutta ja keskustelun rakentamisen dynamiikkaa, sitä institutionaalista prosessia, jota työnohjaaja ja työnohjaukseen osallistuvat toteuttavat ryhtyessään työskentelemään. Olen kiinnostunut siitä, mitä keskustelutilanteena työnohjauksen aloituksissa tapahtuu. Miten työnohjaaja tekee ryhmänsä kanssa siirtymän ja rakentaa yhteisen alun työnohjauskeskusteluun?

### 3. TUTKIMUSAINEISTO JA ANALYYSIMENETELMÄT

#### 3.1. Tutkimusaineisto

Tutkimukseni aineisto koostuu ääni- ja videotallennetuista kokoneen psykologi/ työnohjaajan työnohjauskeskusteluista hoitotyönjohtajien ryhmätyönohjauksessa. Työnohjauksen tavoitteena oli ollut (1) palvella johtamistyötä edistämällä johtamistaitojen oppimista, (2) palvella ja tukea osallistujien ammatillista kehittymistä ja (3) palvella ja vahvistaa ryhmän keskinäistä yhteistyötä, työkäytänteitä ja yhteishenkeä. Ryhmä oli ehtinyt kokoontua noin vuoden ajan ennen tutkimusnauhoitusten aloitusta. Ryhmäläisten työnohjaus oli ensisijaista ja työnohjauksen tutkimukseen kerättävä materiaalin tuottaminen toissijaista. Työnohjausryhmä kokoontui noin kerran kuukaudessa tauon kanssa kolme tuntia kerrallaan. Aineistoni koostui 13:sta työnohjausistunnon alun ääninauhoitteesta ja näytteen 3 osalta myös kuvanauhoitteesta. Aineisto koostui kaiken kaikkiaan noin 18 tunnista nauhoitetta.

Aineistoon tutustumiseni käynnistyi kuuntelemalla, kirjoittamalla, ryhmittelemällä ja pelkistämällä yhden työnohjausistunnon äänitallennetta. Nostin esille tilanteita, joissa työnohjaaja otti aktiivisen roolin keskustelullisten käytänteiden, yhteistyösuhteen ja yhteisöllisyyden rakentajana. Aineistoon tutustuminen johti mielenkiintoni kohdistumisen työnohjaajan toimintaan ja puheeseen tilanteissa, joissa hän muotoili tehtävän antoa, rakensi keskustelukontekstia tai auttoi työskentelemään. Huomioni kiinnittyi istunnon aloitukseen. Saatuaani käyttööni vielä 12 työnohjauskeskustelua, kirjoitin istuntojen aloitukset tekstimuotoon käyttäen soveltuvin osin Jeffersonin (Atkinson & Heritage 1984) käytäntöjä, jotka olen kuvannut liitteessä 1. Seuraavaksi lajittelin ja järjestelin aineistoni 13 työnohjausistunnon aloituslitteraatiota. Etsin työnohjaajan puheesta ja ryhmäläisten toiminnasta toistuvia elementtejä eli toiminnallisesti, sanallisesti tai teemallisesti samantyyppisiä tilanteita tai asioita. Järjestelin ja lajittelin istuntojen aloituksia samantyyppisiin ja erityyppisiin. Etsin aineistostani eroja ja yhtäläisyyksiä (kts. Potter & Wetherell 1989). Mielenkiintoni siitä, mikä tekee keskustelusta työnohjausta ohjasi lajittelu- ja järjestelytyötäni. Huomasin, että toisissa istunnoissa neuvottelu yhteisestä tehtävästä oli vaivattomampaa ja nopeampaa kuin toisissa. Tavoitteenani oli saada 13 istunnon aineistosta esille mahdollisimman edustava otos keskustelutilanteiden vaihtelusta. Lajittelutyöni seurauksena minulla oli tarkemmassa tarkastelussa seitsemän työnohjausistunnon aloitusta, joista valitsin näytteiksi tutkimusraporttiini neljä. Näistä kolmen näytteen osalta analyysin tekemiseen on osallistunut muita dataryhmään osallistuneita tutkijoita.

### 3.2. Analyysimenetelmät ja käsitteet

Tutkimuksen teoreettis-metodologinen viitekehys pohjautuu sosiaaliseen konstruktionismiin, jossa merkityksillä ja ymmärtämisellä on keskeinen tehtävä inhimillisissä toiminnoissa. Lockin ja Stronin (2010) mukaan merkitykset ja ymmärtäminen rakentuvat sosiaalisessa vuorovaikutuksessa tietyssä toimintakontekstissa ja sulautuvat sosio-kulttuurallisiin prosesseihin eli ovat spesifejä tietylle ajalle ja paikalle.

Työnohjauskeskustelussa toteutuvien puhekäytäntöjen kuvaaminen ja seurausten arvioiminen vaatii menetelmän, joka ottaa haltuun sosiaalisen vuorovaikutuksen yksityiskohdat niiden tapahtumahetkellä. Tutkimuksessani olen hyödyntänyt keskusteluanalyttisen (Drew & Heritage 1992; Heritage 1997; Raevaara ym. 2001; Rakkolainen & Erling 2012) ja diskurssiivisen (Davies & Harré 1990; Jokinen, Juhila & Suoninen 1993; Jokinen, Suoninen & Wahlström 2000; Suoninen 1999) tutkimuksen välineistöä sekä Goffmanin kehysanalyttistä lähestymistapaa, joilla havainnollistan työnohjaajan vuorovaikutteista työtä keskustelusiirroissa ja työnohjauksellisen kehyksen rakentamisessa. Esittelen näitä metodisia linjauksia seuraavaksi tarkemmin.

Vuorovaikutusta diskurssianalyysin näkökulmasta analysoitaessa on tavanomaista lainata keskusteluanalyysin analyttisiä ideoita kuitenkin kurinalaisesti niitä toteuttamatta (Suoninen 1999). Drewin ja Heritagen (1992) mukaan keskusteluanalyttinen tutkimusote yhdistää puheen, kielen ja kielenkäytön osaksi sosiaalista todellisuutta. Keskusteluanalyttinen tutkimusote on syntynyt arkisen sosiaalisen toiminnan tutkimusvälineeksi kuvamaan vuorovaikutusta siinä kontekstissa ja sosiaalisessa ympäristössä missä se tapahtuu. Havainnoinnin kannalta olennaista on kiinnittää huomio keskustelun säännönmukaisuuksiin (Drew & Heritage 1992). Rakkolaisen ja Erlingin (2012) mukaan säännönmukaisuudet ovat yksinkertaisimmillaan perättäisiä vuoroja ja vieruspareja, jotka toistuvat keskustelussa. Näistä muodostuu toimintojen ryppäitä, vuorovaikutussekvenssejä. Yksinkertaistettuna vuorot eli esimerkiksi kysymykset luovat odotuksen tietynlaiselle toiminnolle eli vastaukselle. Heritage (1997) on tiivistänyt keskusteluanalyttisen teorian vuorovaikutussekvensseistä ja siitä miten osallistujat orientoituvat vuorovaikutuksen kolmeen väittämään. Ensin vuorovaikutukseen osallistujat useimmiten liittyvät edelliseen puheenvuoroon tai suhteuttavat puheensa edeltävään puheeseen. Näin puhe on edeltävän kontekstin muokkaamaa. Toiseksi puhuja luo meneillään olevalla toiminnalla (puheella) odotuksen, että puheen vastaanottaja reagoi puheeseen ja suhteuttaa sen puheenvuoroonsa. Näin luodaan,

ylläpidetään ja uusinnetaan kontekstia seuraavaa vuoroa varten. Ja kolmanneksi näissä seuraavissa puheenvuoroissa puhujat ilmaisevat sen, miten he ovat ymmärtäneet edeltävän puheen. Ymmärrystä taas korjataan tai vahvistetaan seuraavissa puheenvuoroissa.

Keskusteluanalyysin lähtökohtana on näyttää vuorovaikutusprosessia, keskustelun institutionaalisia muuttuvia ja muokattavissa olevia käytänteitä ja erityispiirteitä, jotka osallistujat itse kokevat relevantteina (Raevaara ym. 2001). Käytännössä tämä tarkoittaa sisällöllisen jäsennyksen nousemista aineistosta eli keskustelun osallistujien puhekäytänteitä ja jäsennyksiä meneillään olevasta tilanteesta (Jokinen ym. 2000). Keskusteluanalyttinen tarkkuus säilyttää puhutulle kielelle ominaiset piirteet taltioimalla tauot, takertelut, äänen voimakkuuden ja nopeudet vaihtelut, päällekkäispuheen alku ja loppukohdat sekä naurahdukset. Toisekseen olen tarkastellut toimijoiden yhteistoiminnallisuutta, ei vain yksittäisissä lauseissa ja lausumissa, vaan myös vuorovaikutuksen vuorojäsenyksissä (kuinka puheenvuoroja jaetaan) ja sekvenssijäsenyksissä (kuinka perättäiset puheenvuorot liittyvät toisiinsa).

Diskurssien avulla voidaan puolestaan tarkastella sitä miten työnohjaaja ja ryhmäläiset rakentavat kommunikoidessaan tulkintoja, miten he oikeuttavat ja kyseenalaistavat tiettyjä asiantiloja, miten he luovat ja sulkevat edellytyksiä joidenkin asioiden toteutumiseksi (Davies & Harré 1990; Jokinen ym. 2000). Diskurssi (latinaksi *discursus* tarkoittaa argumenttia tai perustelua) voidaan ymmärtää Daviesin ja Harrén (1990) mukaan diskursiivisen käytännön (*discursive practice*) näkökulmasta monilla eri tasoilla. Sen voidaan nähdä ilmentävän institutionaalista kontekstisidonnaista kielenkäyttöä, puhe- tai ilmaisutapaa, joka kuvastaa menneisyyttämme yhdistäen sen käsillä olevaan tilanteeseen eli puhetta oletetaan tuotettavan vastaanottaja huomioiden. Puhetta tarkastellaan uudelleen muotoutuvana sen hetkisenä toimintana eikä aiempien kokemusten kautta. Diskurssianalyysissä keskitytään siihen kuinka tapahtumat kuvataan, selitetään, vakuutetaan ja perustellaan eli ollaan kiinnostuneita siitä, mitä kielellä pyritään saamaan aikaan ja millaisista kielellisistä resursseista diskurssit rakentuvat (Edwards & Potter 1992).

Keskeinen lähtökohta on näkemys kielen sosiaalisen todellisuuden rakentavasta luonteesta eli kielenkäytöstä tekemisestä. Kieli ei heijasta todellisuutta eli ei ole todellisuuden kuva vaan luo sitä (Potter & Wetherell 1989). Merkitykset eivät siis synny sattumanvaraisesti, vaan ne rakentuvat osana erilaisia sosiaalisia käytäntöjä ja ovat kontekstisidonnaisia. Kielellä säätelemme sosiaalisen todellisuuden, merkityksellistämme eli konstruomme kohteita, joista puhumme. Diskursiivisen viitekehyksen perusoletuksiin kuuluu myös tulkinta kielenkäytön vaihtelevuudesta ja

funktionaalisuudesta eli seurauksia tuottavasta luonteesta eli puheella kuvataan jotain, mutta myös tehdään jotain (Jokinen ym. 1993). Samaa ilmiötä, esimerkiksi hankalaa johtamistilannetta työssä, voidaan kuvata monin eri tavoin: rinnakkaisten ja keskenään ristiriitaisten tai kilpailevien merkityssysteemien avulla, korostamalla henkilön hankaluutta ja tilanteen mahdottomuutta tai etsimällä ratkaisuja.

### 3.3 Kehys analyttisena käsitteenä

Goffmanin kehysteoria tarjoaa tutkimukselleni käsitteen, jonka avulla pystyn konkretisoimaan ja käsitteellistämään työhönohjauskeskustelun avauksen tapahtumia. Goffman (1986) kehitti kehysanalyysin arkielämän vuorovaikutustilanteiden tutkimiseen. Hänen lähtökohtanaan oli symbolisen interaktionismin käsite "tilannemääritelmästä" (definition of situation), joka käytännössä tarkoittaa vastausta kysymykseen "Mitä tässä on oikein meneillään?" (What is it that is going on here?) Toisin sanoen arkielämässämme olemme löytäneet "kehysten", kun olemme saaneet käsityksen siitä, "mitä tapahtuu", ja näin ollen tilanne on joltain osin tullut ymmärrettävämmäksi. Oletan, että jokaisen työhönohjausistunnon alussa työhönohjaaja ja ryhmäläiset rakentavat puhumisen kehysten institutionaaliselle järjestykselle siinä istunnossa. Puhumisen kehystä rakentamalla he määrittelevät tilanteen ja tulevat kykeneviksi hahmottamaan mistä ja miten puhutaan ja toimitaan.

Goffman (1986) väittää tilanteiden määrittelyn rakentuvan tilanteen mukaiseksi. Näin ollen erilaiset tilanteen määrittelyt edellyttävät yksilöiltä erilaista toimintaa. Hänen mukaansa arkielämäntilanteiden toiminnalliset määrittelyt ovat olemassa ja yksilön tehtävänä on orientoitua kuhunkin tilanteeseen tilanteen vaatimalla tavalla. Yksilöiden pyrkiessä ymmärtämään tapahtumia he tarkastelevat niitä erilaisten kehysten kautta. Kehykset määrittelevät sen, minkälaisesta tapahtumasta on kyse ja miten yksilön tulisi toimia tilanteessa. Kehykset ovat kulttuurisesti rakentuneita, yhteisön jäsenten jakamia tapoja ymmärtää erilaisia ilmiöitä. Kehyksiä ei ole olemassa ilman niitä yksilöitä, jotka sosiaalisissa tilanteissa ylläpitävät ja uusintavat niitä. Osallistuessaan sosiaaliseen tilanteeseen yksilöt sovittavat oman toimintansa ymmärrykseensä siitä, mitä on tapahtumassa, ja tavallisesti ympäristö tukee tätä ymmärrystä. Kehyksen luominen luo toiminnon perustan ja merkityksen, mutta myös sitoutumisen tilanteeseen. (Goffman 1981, 1986).

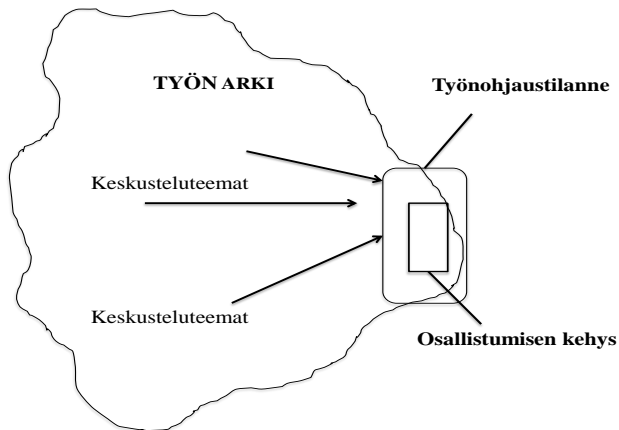
Goffman (1986) jakaa kehykset primäärikehysiin (primary framework) ja variaatioihin (keys, keying). Primäärikehykselle on tyypillistä perustavaa laatua oleva luonne, joka voidaan katsoa olevan tilannetta koskevien tulkintojen perustana. Variaatiossa on kyse eräänlaisesta



primäärikehysten muunnoksesta, jolle on ominaista että kaikki asianosaiset näyttävät ymmärtävän kehysten muunnosluonteen. Variaatiossa tietty toiminta voidaan muuntaa tai sovittaa joksikin muuksi, jonka myötä myös osalliset tulkitsevat tilanteen uudella tavalla. Goffmanin (1986) mukaan primäärikehystä ei voi palauttaa alkuperäiseen tai aikaisempaan kehukseen. Esimerkiksi työnohjauksessa ryhmäläisten puhuminen työstään voisi olla se kehys, jonka valossa tapahtuma saa merkityksensä. Työnohjauksessa ei ole kyse toimimisesta oikeassa työtilanteessa, vaan työtilanne on siirretty keskusteluun työnohjauksessa. Työnohjauksessa on työn elementtejä muunneltuna keskusteluksi siinä tilanteessa. Näin ajateltuna työnohjauskeskustelu ei tapahtuisi primäärien kehysten puitteissa, koska sen elementit voidaan palauttaa konkreetteihin työtilanteisiin. Tutkimuksessani olen päätenyt käyttämään termejä osallistuminen ja osallistumisen kehys kuvaamaan toimintoja ja tekijöitä, joista rakentuu työnohjauskeskustelun aloituksen kehys.

#### 4. TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tutkimusintressini on tarkastella työnohjausta institutionaalisenä käytäntönä. Selvitän, kuinka työnohjauksen keskusteluasetelma ja osallistumisen edellytykset luodaan. Kysyn, millaisen osallistumisen kehyksen työnohjaaja luo vuorovaikutuksessa ryhmänsä kanssa työnohjausistunnon alussa. Alla oleva kuva havainnollistaa tilannetta työnohjauskeskustelussa. Osallistumisen kehys näyttää sen, miten työnohjauksen keskustelussa toimitaan.



KUVIO 1. Työnohjaustilanteen asetelma

Ryhmäläiset tulevat työnohjaustilanteeseen omasta työn arjestaan ja osana sitä. Myös keskustelun sisällöt tuodaan työn arjessa kohdatuista kysymyksistä. Työnohjaustilanteen alun tehtävänä on luoda kehys osallistumiselle eli orientaatio sille miten tilanteessa puhutaan ja toimitaan. Vastatakseni kysymykseen siitä, miten työnohjaaja yhdessä ryhmänsä kanssa rakentaa osallistumisen kehyksen työnohjauskeskustelulle, kysyn aineistoltani:

1. Miten työnohjaaja tekee siirtymän työnohjausistunnon aloituksessa?
2. Millaista osallistumista ja keskustelukäytäntöä työnohjaaja mallintaa, toisin sanoen millaisilla käsitteillä ja ilmauksilla puhumista työnohjaaja suosii ja kuinka ryhmä vastaa?
3. Millaisia keinoja työnohjaaja käyttää osallistamiseen ja puhumaan houkutteluun?

## 5. TULOKSET

Seuraavaksi näytän kuinka työnohjausistuntojen alussa osallistumisen kehys rakennetaan. Tulososa koostuu neljästä eri työnohjausistunnon aloituksesta. Jokaisesta istunnon aloituksesta on useampi näyte, joiden jälkeen on analyysi ja lyhyt yhteenveto näytteestä. Tulososan loppuun olen koontanut tulosityhteenvedon. Työnohjausistuntojen alun erilaisuus keskustelullisina tilanteina on ohjannut näytevalintaani. Ensimmäinen istuntonäytteeni ilmentää yhteisen tehtävän varsin vaivattoman synnyn. Seuraavat näytteet osoittavat työnohjaajan työn olevan vastavuoroisempaa, monimutkaisempaa ja jännitteisempää kuin ensimmäisessä näytteessä.

Kaikkien näytteiden litteraatioissa T: tarkoittaa työnohjaajan puheenvuoroa. R:ryhmäläisen puheenvuoroa. Osassa näytteistä olen erotellut ryhmäläisten puheenvuoroja numeroimalla R1, R2 jne. Olen käyttänyt merkkiä R? kun en ole saanut selvää kuka ryhmäläisistä puhuu. Henkilöiden nimet on tunnistettavuuden vuoksi muutettu. Käyttämäni litteraatiomerkit on tarkemmin esitelty liitteessä 1.

### 5.1. Yhteisen tehtävän määrittely ja tilanteen erityiseksi kehystäminen

Ensimmäinen näyte on tilanteesta, jossa siirtymä työnohjauskeskusteluun sujuu varsin helposti. Työnohjaaja avaa keskustelun.

Näyte 1a ”... ajatellaan tätä aikaa nii mikä meillä on nyt edessä...” - keinoja siirtymän tekemiseen.

1. T: No niin (2) okei totaa ajatellaan tätä aikaa nii mikä meillä on nyt edessä et tää on
2. o sillä tavalla tärkeätä aikaa että tää on tilaisuus tulla hetkeks pois siitä myllystä
3. (( myllystä sanottu hymähtäen)) missä te ootte arkena ja tällä porukalla yhdessä
4. ajatella ja luoda jäsenystä ja tutkia (( tuolin siirtämisen ääni)) > mitä tahansa siihen
5. työhön liittyvää< (.) ja ja tota ja jotenkin tää on sitä <sup>varten</sup> (.) jaa nyt sitten tota öö
6. ennen kuin mennään mihinkään nn sisällölliseen kysymykseen nn tekee mieli sanoa
7. että ois varmaan hyvä että tän kerran (.)vaikka loppupuolella käytettäs aikaa vähän
8. semmoseen arviointiin tavallaan tän kevään työskentelyn arviointiin ja ja koska nyt
9. vielä voi vaikuttaa siihen kun on syksy vielä jäjellä että millä tavalla siitä tulis että
10. tämä meidän yhteinen matka niinku teidän näkökulmasta vois koko ajan parantua ja t

11. tulla hyödyllisemmäksi hyödylliseksi ajaks ja semmoseksi josta saa itse(.) sitä
12. vartenhan tää on (.) ja tuota (.) sit me voitais katsoa niitä päiviä syksyn osalta... ((
13. näytteestä otettu 12 sekuntia otettu pois))... sopiiko niin että käytetään nyt sitte
14. semmisiin asioihin niinku lyhyesti aikaa...
15. R: ^joo^
16. ((litteraatiosta on otettu 43 sekuntia pois, jolloin työnohjaaja teki tässä tämän kertaisen istunnon työskentely tavoista ehdotuksia ))
17. T:niin (3) minkähänlaisia asioita haluaisitte (.) millä tavalla haluaisitte tätä aikaa
18. käyttää
19. (7)
20. R: yks kaks on vaikea muistaa että mitä me ollaan...

Työnohjaaja aloittaa siirtymän päättämällä ryhmäläisten keskinäisen keskustelun toteamalla ”no niin”. Kutsun työnohjausorientaatioon työnohjaaja tekee sanottamalla ajan erityiseksi ”... tärkeitä aikaa ... tää on tilaisuus...” (rivi 2) vielä painottaen tilaisuus-sanaa ja mallintaen työskentelyä yhdessä ajatteluun, jäsenyykseen ja työhön liittyvän tutkimiseen. Tässä vaiheessa työnohjaaja vielä määrittelee yhteisen tehtävän rajaten sitä väljästi työhön liittyvän käsittelyyn. Työnohjaaja puhuu varovaisesti pehmentäen ehdotuksiaan ”...ja tota ja jotenkin tää on sitä ^varten^...” (rivi 5) samalla säädellen äänen voimakkuutta. Työnohjaajan varovaiset ja ehdottelevat ilmaukset ”...tekee mieli sanoa ... ois varmaan hyvä...” (rivit 6 ja 7) kutsuvat ryhmää neuvottelevuuteen ja yhteistoiminnallisuuteen. Työnohjaaja organisoii tilannetta ehdottamalla (riviltä 7) istunnon loppupuolella käytettävän aikaa työnohjauksen arviointiin. Hän tekee työnohjauksen arviointia merkitykselliseksi perustellen sitä vaikuttamisella ja hyödyllisyyden lisääntymisellä.

Näyttää siltä, että ryhmäläiset hyväksyvät työnohjaajan tilanteen määrittelyn ja työskentely ehdotuksen. Ryhmästä kommentoidaan hiljaisella ”joo”-vastauksella (rivi 15) työnohjaajan ehdotusta. Työnohjaaja jatkaa neuvottelevuutta kysymyksellään ”...minkähänlaisia asioita ...millä tavalla haluaisitte...(rivi 16)” käyttää työnohjausaikaa nostamalla samalla esille omakohtaisuutta.

Keskustelun jatkuessa (näyte 1b) työnohjaaja tarkentaa kysymyksen asetteluaan. Näytteiden 1a ja 1b välistä on otettu 81 sekuntia pois. Poistetussa osassa ryhmäläinen muisteli edellistä istuntoa ja toinen ryhmäläinen harmitteli ryhmäläisten herkkyyttä olla pois työnohjausistunnoista.

Näyte 1b ”...miten juuri tällä porukalla käytätte...” – houkuttelu yhteistoiminnallisuuteen.

21. T: =niin ja onko kysymys että miten juuri tällä porukalla käytätte sitä aika  
 22. maholl[isuutta]  
 23. R: [hmmm]  
 24. T: hyvin että(.) mä aattelen silloin kun on että mää aattele voihan olla nyt myöskin  
 25. niin että kun vähän pienempi porukka niin silloin tulee aikaa enemmän niinku  
 26. yksilöille jos halutte että tuota niinku [omia tilanteita sitten ]  
 27. R: [hmm kyllä tuo on] ihan totta  
 28. T: ja ja tota a (2) niin  
 29. (7)  
 30. T: onks kellään mielessään semmosta niinku (.) yh ikäänkun johtamistilannetta jonka  
 31. a etukäteen oli ajatellu että oispa kiva kun saisin tätä jäsenellä (1) työnohjauksessa  
 32. ja puhua tästä vähän kollegoille (( ryhmäläisen naurahtaan sanottu 6 sekuntin  
 33. kommentti jätetty pois))  
 34. R: mulla ois yks  
 35. R: >no niin<  
 36. R: [ no semmonen]  
 37. T: [e ennenkuin] meet siihen nii kysytään vielä niinkun kaikilta että että mi mitäs  
 38. muut  
 39. (8)  
 40. T: onks tää tulkinta oikein että voitais lähteä tästä vaikka liikkeelle  
 41. R: yhm  
 42. T: tota ja nytten kun mennään tähän keskusteluun niin teki (.) vielä vielä niinku siitä  
 43. lähtökohdasta että (.) (kuului niistämisestä ääni )) että tuota(.) meidän tehtävä on tässä  
 44. olla nyt (.) Siljalle apuna kaikin tavoin kysymyksin ja kommenttein ja tavallaan niin  
 45. että tää palvelis häntä ja kun se palvelee Siljaa niin se samalla toimii semmosena (.)  
 46. antaa varmasti jotakin ideoita tai tu [muistuttaa teitä jostakin]  
 47. R: [((ilmeisesti äänen avausta yyh -ääni ))] (4)  
 48. T: jos me ollaan silleen sua (.) tota varten [et nyt alkaa] niinku ääneen ajattelemaan ja  
 49. me voidaan  
 50. R: [nyt tää]  
 51. T: niinku kysellä sulta [ja ]  
 52. R: [hm]

53. R: mulla on semmonen .....

Rivillä 20 työnhajaaja jatkaa kysymällä ajankäytöstä tällä porukalla ja tässä tilanteessa. Hän tekee positiivisen määrittelyn (rivit 24-25), minkä ryhmäläinen vahvistaa toteamalla ”... kyllä tuo on ihan totta...” (rivi 26). Yhteisen tehtävän täsmentäminen ja omakohtaisuuteen houkuttelu jatkuu työnhajaajan kysyessä yksikkö muodossa mielessä olevaan johtamistilannetta, jota olisi etukäteen ajatellut käsittelevänsä työnhajauksessa ”...olispa kiva kun saisin tätä jäsenellä...” (rivi 30) samalla tuoden esille mahdollisuuden puhua kollegojen kanssa. Työnhajaaja käytti tässä puhumaan houkuttelun keinona ”puhumista toisen äänellä ” (Goffman, 1981). Rivillä 33 ryhmäläinen lähtee mukaan tilanteeseen kertomalla, että hänellä ”... olis yks”. Työnhajaaja ei annakaan (rivi 36) ryhmäläisen aloittaa ennen kuin on antanut kaikille mahdollisuuden osallistumiseen. Seuraa hetken hiljaisuus, jonka työnhajaaja katkaisee kysymyksellä ”...onks tää tulkinta oikein että voitais lähteä tästä...”. Seuraavaksi työnhajaaja vielä määrittelee yhteisöllisyyttä ja kuvaa osallistumisen tapaa ”...meidän tehtävä on tässä olla nyt ... apuna kaikin tavoin kysymyksin ja kommentein...” (rivi 43) ja alkaa ”...niinku ääneen ajattelemaan...”( rivi 47).

Avauspuheenvuorossaan työnhajaaja organisoi tilannetta määrittelemällä yhteistä tehtävää, aikaa ja ajankäyttöä. Hän rakensi osallistumista neuvottelevaan, arvioivaan ja yhteistoiminnalliseen keskustelun orientaatioon. Hän mallinsi osallistumisen tapaa ääneen ajatteluun, kysymiseen ja omakohtaisuuteen. Puhumaan houkutellessaan työnhajaaja käytti puhettavan ja äänen painotuksia, varovaistamista, puhumista toisen äänellä ja merkityksellistämistä. Tämän lisäksi näytteessä tuli esille ryhmämuotoisen työnhajauksen erityislaatuisuus. Työnhajaaja saatteli osallistujat ryhmänä työskentelyyn mallintaen yhteistä tehtävää eli kysyvää osallistumisen tapaa.

Seuraavaksi näytän kuinka työnhajauksen orientaation rakentaminen syntyy monivaiheisemmassa ja jännitteisemmässä vuorovaikutuksessa.

## 5.2 Konfliktipitoisen asian käsittelyyn suostuttelu osallistumisen kehyksenä

Toisessa näytteessä yhteisestä tehtävästä neuvottelu alkaa asiakasaloitteisesti.

Näyte 2 a ”... voitasko me ke keskustella tässä siitä...” – sopiminen yhteisestä tehtävästä alkaa.

1. R1:ni tota (.) voitasko me ke keskustella tässä siitä joka m minua rupes

2. päännimään ihan kauheasti se et mi miks tämmönen vastakkain asettelu
3. R2: (( tarkensi vastakkain asettelu asiaa ja jätetty tunnistettavuuden vuoksi pois))
4. R1: ni:in
5. R2:niin mekii ateltiin että ^voitas^
6. R1:ni:in voitais i:han hyvin keskustella ^tässä^
7. T: okei elikkä joku j joku hh aihe on mielessä [yhtei]nen
8. R?: [jo:o ]
9. R?: [jo:o on] ^yhteinen^
10. (( ilmeisesti tuolien jalkojen ääntä))
11. T: tota jo:o (.) se on i ikään kuin >kerätäänpäs vähän tilannetta< katotaan e
12. ensinnäkin tämä tota vähä pienempi porukka
13. [(( tuolien siirtämistä)) ]
14. T: [monella i on e eri syistä]
15. R: ^aah^
16. T: ja:[a]
17. R?: [m]ulla ei oo erityistä mittää tässä n mielen päällä(.) ainakkaa[a hah ha]
18. R: [hmmm ] ni:in
19. R?: nykyään se on [ eka ((epäselvää naurun sekaista puhetta))]
20. T: [vois kysyä eka sitä, että mitä itse kullakin] on nyt mielen
21. päällä mä aattelin tää on m myöskin kun pienempi porukka niin se a antaa meille
22. (.)jotenkin mahdollisuuksia
23. R?: [niin]
24. T: että tota vähän että päästään johonkin asiaan paneutumaan hyvin niin
25. sul on yks aihe mielessä
26. R1: on jo:o

Työnohjaaja osallistuu keskusteluun (rivi 7) tarkentamalla kuulemaansa ja saa osalta ryhmäläisiä vahvistuksen heidän yhteisestä aihe-ehdotuksestaan. Työnohjaaja ei lähde tässä selvittämään ehdotuksen asiasisältöä eikä anna puheenvuoroa ryhmäläisille aiheen käsittelyn aloittamiseksi. Hän lähtee organisoimaan tilannetta huomioimalla pienemmän ryhmän ja kommentoimalla monella olevan eri syitä olla pois tästä istunnosta. Tämä antaa poissaolijoille moraalisen vapautuksen ja näyttää työnohjauksen vapaaehtoisuuden. Työnohjaaja jatkaa ryhmäläisten kutsumista keskusteluun (rivit 20-21) käyttämällä ryhmäläisen kanssa samaa ”mielen päällä”- ilmausta. Työnohjaajan kysymys ”... vois kysyä eka sitä, että mitä itse kullakin on nyt

mielen päällä...(rivit 20-21)” laajentaa vastausmahdollisuuksia ja mallintaa osallistumisen tapaa omakohtaisuuteen puhua itseä askarruttavista asioista. Työnohjaaja siis pyytää kertomaan mieltä askarruttavista asioista eikä vain tuomaan omaa ehdotusta työnohjauskeskusteluun. Työnohjaaja jatkaa puhumaan houkuttelu työtään tuomalla toistamiseen esille pienemmän ryhmän erityisyyttä ja yhteisöllisyyttä rivillä 21 ja 22 ”... pienempi porukka niin se antaa meille ... mahdollisuuksia...” päästä paneutumaan johonkin asiaan hyvin. Ryhmäläinen vahvistaa tämän minimipalautteella (rivi 23).

Näytteet 2b ja 2c näyttävät konfliktipitoisen asian esille nousemisen ja työnohjaajan puhumaan suostuttelun. Näytteiden 2a ja 2b välistä on poistettu 10 riviä. Poistetuilla riveillä varmentui ainakin kahden ryhmäläisen toivovan saman asian käsittelyä eli asian josta näyte 2a alkoi.

Näyte 2b ”...millä mielellä te tuutte tähän ...” – suora kysymys kutsuna ääneen ajatteluun.

27. T: mites Kerttu ja Anna (.) m millä mielellä te tuutte tähän  
 28. R4: ((naurun sekaisella hymähdyksellä kysytty)) onko Kertulla  
 29. R5: mul on ollu joulusta asti mielen päällä se ( sana poistettu) virkavalinta mi  
 30. mistä on tehty oikaisuvaatimus mutta me on sovittu me käsitellään sitä  
 31. my:öhemmin(.) myöhemmässä vaiheessa mutta se on koko ajan mielen päällä  
 32. R?: ^hm^  
 33. T: onko se sun kannalt semmonen josta haluaisit aja[tella]  
 34. R5: [ e:e ]ei tässä vaiheessa  
 35. T: ei tässä  
 36. R5: kun me ollaan sovittu[ että käsitellään sitten kun] prosessi on ohi  
 37. R: [se on lyöty lukkoo]  
 38. T: okei  
 39. R5: se on ollu kaikin puolin hankala  
 40. T: jo:o  
 41. R?: [hmm]  
 42. R?: ((epäselvää myötäilyksi ymmärrettävää ääntä))

Työnohjaaja jatkaa kysymällä kahden muun ryhmäläisen ajatusta suoraan ”...millä mielellä te tuutte tähän... (rivi 27)”. Tilanteen sisältämä jännite tulee esille rivillä 28 naurun sekaisena hymähdyksenä ja kysymyksen väistämisenä. Ryhmäläinen ei vastaa itse vaan kysyy kollegaltaan,



joka paljastaa häntä askarruttavan asian. Hän kertoo sitä käsiteltävän myöhemmin, mutta asia on koko ajan mielen päällä. Työnohjaaja kysyy omakohtaisuutta painottaen ja mallintaen yksikkö muodossa ”... onko se sun kannalt semmonen josta haluaisit aja... (rivi 33)”. Ryhmäläinen katkaisee päälle puhumalla työnohjaajan puheen ja kertoo että ei halua tässä vaiheessa asiaa käsiteltävän. Työnohjaaja vahvistaa neuvottelevuutta kuulleensa ”...ei tässä...( rivi 35)”. Ryhmäläiset lähtevät riveillä 36 ja 37 päällekkäin puhumalla kertomaan, mitä asian käsittelystä on sovittu. Toinen ryhmäläisistä vielä jatkaa asian olevan kaikin puolin hankalan. Päälle puhuminen tuo esille asian jännitteisyyttä. Asian käsittely jatkuu suoraan seuraavassa näytteessä 2c.

Näyte 2c ”... johtamistyössä joutuu usein kantamaan ...” – opetuksellinen agenda puhumaan houkuttelun keinona.

43. T: tota ymmärän enkä millään tavallaan niinku yritäkkää että siitä pitäis puhua mä

44. aattelin lä lähinnä vaan sitä puolta et johtamistyössä joutuu usein kantamaan

45. semmosta keskeneräistä

46. R5?:^ niin^

47. T: mielessään

48. R5?: ^niin^

49. T: ja vaikkei puhuis asiasta niin voi miettiä sitä miten pärjää semmosen tosi seikan

50. kanssa että joutuu olemaan

51. R5?: =hm

52. T: tämmösten niinku a avoimien ja e ehkä konfliktipitosten asioiden kanssa

53. R5?:niin

54. T: ja kantamaan mie[lessään näitä

Rivillä 43 työnohjaaja jatkaa neuvottelevuutta sanomalla ymmärtävänsä. Työnohjaaja lähtee ensin normalisoimaan ja perustelemaan ehdotustaan. Hän käyttää normalisointiin johtamistyön liittyvää opetuksellista agenda toteamalla, että johtamistyössä ”... joutuu usein kantamaan...( rivi 44) ” ja ”...joutuu olemaan ...avoimien ja e ehkä konfliktipitoisten asioiden kanssa...(rivit 50 ja 52)”. Seuraavaksi työnohjaaja ehdottaa korostaen äänen painotuksilla puhumista siitä miten pärjää johtajana keskeneräisten ja konfliktipitoisten asioiden kanssa. Ryhmäläinen riveillä 46, 48, 51 ja 53 minimipalauttein osoittaa kuuntelevansa työnohjaajan puhetta. Työnohjaaja puhuu tässä passiivissa. Passiivin käytöllä puheessa on etäännyttävä vaikutus. Työnohjaaja ehdottaa lähestymistä joka kytkeytyy yleisemmällä tasolla johtamistyön haasteisiin ja näin varmistaa hienovaraisesti

ryhmäläisen kasvojen säilymisen. Keskustelullisena orientaationa työnohjaajan ehdotus kutsuu miettimään pärjäämistä konfliktipitoisten asioiden kanssa. Näyte 2c jatkuu suoraan näytteeksi 2d, jossa keskustelu saa uuden käänteen.

Näyte 2d ”... mut pitäiskö nimenomaan tästä... puhua” – suostuttelu ryhmästä nouseella kielellisellä ilmaisulla.

55. R: [niin]

56. T: että onko se näkökulma sun kannalta ^selkee^

57. R: [hmm] vähä niinku löysässä hirressä roikkus

58. R5: heh heh heh

59. T: niin mää tota

60. ((ryhmäläisten naurua))

61. R5: täs on noita kavereita mukana

62. R5: me on varattu jo yhteinen selli tuolta Meeri ja minä

63. T: mut pitäiskö nimenomaan tästä löyhässä löyhän hirren niinkun

64. [(päälle naurua)]

65. T: teemasta puhua

66. R?: ((naurua))

67. T: koska se on johta johtamistyöhön ku:uluva

68. R5: [joo niin]

69. T: asia

70. R5: = hmm kyllä

71. T: tavallaa on semmosia asioita

72. R5: tarviiko sitä nyt ottaa että voijaan kyllä käyvä ensten mitä M:llä oli mielessä

73. (( epäselvää naurun sekaista puhetta päälle))

74. T: joo mutta että sen mukaan kun se tuntuu että tee sää aloite...

Rivillä 56 työnohjaaja tarkentaa suoralla kysymyksellä omakohtaisuutta painottaen ”...sun kannalta ^selkee...”. Ryhmäläinen vastaa ”... vähä niinku löysässä hirressä roikkus... (rivi 57)”. Löyhän hirren kielikuvan esiin nouseminen saa työnohjaajan ehdottamaan yhteisöllisyyttä esiin kutsuvalla tavalla puhumista ryhmästä nousseella ilmaisulla ”...mut pitäiskö nimenomaan tästä...löyhän hirren...(rivi 63)”. Tämä herättää ryhmässä naurua. Työnohjaaja jatkaa puhumisen hyödyllisyyden perustelua. Hän ottaa toistamiseen asiaa normalisoidessaan käyttöönsä

opetuksellisena agendana johtamistyön hahmottamiseen liittyvän resurssin eli toteaa, että ”löyhän hirren” – teema kuuluu johtamistyöhön. Ryhmäläisen vastaa käyttämällä -ko partikkelia rivillä 72 ”... tarviiko sitä nyt ottaa...”, jonka käyttäminen pyynnössä lieventää sanojan näkökulmasta ehdottomuutta. Lopuksi työnohjaaja jättää ryhmäläiselle vastuun aloitteen tekemisestä asiasta keskustelemiseksi (rivi 74).

Näytteessä 2 työnohjaaja rakensi keskustelullista käsitteistöä jännitteisestä asiasta puhumiseksi kasvot säilyttävällä tavalla. Keinoina kasvojen säilyttämiseen hän käytti puhumista passiivissa ja asian normalisointia perustelemalla sitä johtamistyöhön kuuluvaksi asiaksi. Tämän lisäksi työnohjaaja neuvotteli ja kutsui puhumaan omakohtaisesti konfliktipitoisessa tilanteessa pärjäämisestä. Puhumaan houkutellessaan työnohjaaja käytti suoraa kysymistä, äänen painotusta, yhteisiä kielellisiä ilmauksia, normalisointia ja asian määrittelyä kaikkia koskevaksi. Istunnon aloitus näytti myös sitä, kuinka työnohjaaja houkutellessaan puhumaan viipyi jännitteisessä tilanteessa.

Kolmas näyte kuvaa työnohjauskeskustelun aloituksen keskustelun kehystämisen tilannekohtaisuutta.

### 5.3 Arjen häiriön kehystäminen keskusteluksi työnohjauksessa

Seuraavassa istunnon aloituksessa ryhmäläisten puheesta työnohjaajan nappaama ” arjen häiriö” – eli tässä kiire - muutetaan työnohjauksessa käsiteltäväksi aiheeksi. Ryhmäläiset ovat ennen näytteen 3a alkua puhuneet keskenään työkiireestä, työjärjestelyistä ja ajankäytöstä. Tässä näytteessä minulla on ollut käytettävissäni ääni- ja kuvanauhoitteet. Kuvanauhulta olen halunnut tarkistaa vastavuoroisuutta. Tuolit oli aseteltu rinkiin, jonka keskellä oli tyhjä tila ja tuolien asettelu mahdollisti ryhmäläisille katsekontaktin. Työnohjaaja ja yksi ryhmäläisistä oli selin kameraan, joten kaikkien ryhmäläisten minimipalautteita tai nyökyttelyä ei pystynyt analyysissä identifioimaan.

Näyte 3 a ” ... =on niin ki:ire on niin paljon asioita ^niin^...” – työnohjaaja sanoittaa kokemaansa tilannetta.

1. T: = on niin ki:ire on niin paljon asioita ^niin^
2. R1: =eiko toi ei oo eii oo yksinkertaisesti nytten
3. R2: mittää kauhean koko ajan niinku

4. R1:kokoajan on niin paljon nytte
5. ( 1,5)
6. T: tota oisko se hyvä, että puhuttais tästä ihan ensimmäiseks (( kaksi ryhmäläistä katsoi
7. työnhajaajaan työnhajaajan aloittaessa puhua)) säkin liittyen tähän kiireeseen
8. tähä että ((työnhajaaja katsoi ryhmäläisen suuntaan))
9. R?: [R:hmm]
10. R3: [joo niin]((ryhmäläinen
11. samalla nyökkäsi))
12. T: et tavallaan kun kaikki tuntuu siltä että
13. (( epäselvää puhetta taustalta))
14. T: huokasu on hyvin yhteinen (( useampi ryhmäläinen hymähteli))
15. R4: ^hoh hoh^ (( tämä ryhmäläinen samalla nyökkytti))
16. T: kaikki huokasette pää meinaa haleta jos vähän tässä niinku puhuisitte itse kukin
17. siitä että mikä teijän (.) mm minkälaisessa tänne on siis tulossa (.) Riitta tulee vielä
18. (.) onkohan Kerttu tulossa (.) varmaan on hän ei ainakaan ei oo laittanut viestiä

Työnhajaaja aloittaa ”... on niin kiire on niin paljon asioita... (rivi 1)”, minkä ryhmäläiset vahvistavat riveillä 2, 3 ja 4 oikeaksi havainnoksi. Työnhajaaja tarjoaa rivillä 6 neuvottelevuutta esiin kutsuen puhumista kiireestä ”... tota oisko se hyvä, että puhuttais tästä ihan ensimmäiseks...”. Äänen painotuksilla hän nostaa esille asian merkityksellisyyttä. Seuraavaksi hän kohdistaa havaintonsa yhteen ryhmäläiseen ”... säkin liittyen tähän kiireeseen...” (rivi 7). Ryhmäläinen vahvistaa asian (rivi 10). Työnhajaaja jatkaa määrittelemällä kiireen omaa tuntemustaan käyttäen ”...kaikki tuntuu siltä...” (rivi 12) kaikkia ryhmäläisiä koskevaksi yhteiseksi huokasuksi (rivi 14). Ryhmäläiset vastaavat hymähdellen ja nyökkytellen. Rivillä 16 työnhajaaja vielä vahvistaa tilannetta ”... kaikki huokasette...”. Seuraavaksi hän esittää kutsun ”...puhuisitte itse kukin...” omakohtaiseen puheeseen. Tilanne katkeaa kun työnhajaaja lähtee tarkentamaan paikalle tulijoita (rivi 18). Näytteiden 3a ja 3b välistä on otettu 26 sekuntia nauhoitusta pois. Pois otetussa nauhoituksessa on käsitelty ketä tulee vielä paikalle ja puhuttu tauosta.

Näyte 3b ”... oisko se kiva kuulla ihan jokaiselta...” - toisen äänellä puhuminen.

19. T: mutta että kun meillä on tämä aika varattu niin alotellaan [ ty:öt]
20. R?: [joo]
21. T: ja jo täst joteki niin niku vaan itse kukin lähtis(.) oisko se kiva kuulla ihan

22. jokaiselta et minkälaisen kiireen keskellä ja samalla vähän niinku (( ryhmäläinen lähti  
 23. avaamaan ovea)) sanottaa sitä että kun on tässä kiireessä((yksi ryhmäläisistä siirtää  
 24. tuolia ja korjaa asentoon)) niin niin mitä silloin ajattelee mitä silloin niinku pitää  
 25. erityisesti tärkeänä tai mikä tuntu semmoselta mistä on valmis sitte (.) nii tinkimään (.)  
 26. täs on sanottu jo  
 27. R3: (( ryhmäläinen supatti jotain vieressä istuvalle))  
 28. T: nyt et on val o ollaan tingitty syömisestä esimerkiksi (( useampaa ryhmäläistä  
 29. hymyilytti))  
 30. (( kaksi ryhmäläistä katsoi työnhajaajaan päin))  
 31. T: mutta että (.) terve (( työnhajaaja tervehti huoneeseen tullutta ryhmäläistä ja samaan  
 32. aikaan toinen ryhmäläinen tuli avaamasta ovea))

Rivillä 19 työnhajaaja tekee siirtymän tehtävään käyttäen moraalista velvoitetta eli varattua aikaa. Hän jatkaa ryhmäläisen minimipalautteen jälkeen pehmenetysti toisen äänellä puhumisen muodossa esitettyä ehdollista tarjousta ” ... oisko se kiva kuulla...(rivi 21)”. Samalla työnhajaaja mallintaa sitä miten työnhajauksessa olisi hyvä toimia eli jokainen puhuisi omista tilanteistaan ja jakaisi omia kokemuksiaan. Työnhajaaja pyytää tekemään näkyväksi konkreetteja valintoja ”...mitä ...pitää...tärkeänä...” ja ”... mistä on valmis...tinkimään...” (rivit 24 - 25). Hän johdattelee puhumaan kiireestä omakohtaisesti huomioimalla ajatuksia ja valintoja. Työnhajaajan tehtävän anto keskeytyy (rivi 31) kun ryhmäläinen ryhmään tulollaan katkaisee tilanteen. Seuraavaksi suoraan näytteestä 3b jatkuvassa 3c näytteessä näytän työnhajaajan ryhmän yhtenäisyyttä ja yhteistoiminnallisuutta tukevan keskustelullisen teon.

Näyte 3c ”... eihän Kerttu aina myöhästy...” – ryhmäläisten samanarvoisena pitäminen.

33. R5: terve (.) anteeksi (( ryhmäläisten katsekontakti siirtyy ryhmään tulijaan))  
 34. ((ryhmästä naurun remakka))  
 35. R5: anteeksi  
 36. R4:[Täällä ajateltiin]  
 37. [((ryhmästä naurua))]  
 38. R6:[Kerttu aina myöhästy]  
 39. T: eihän Kerttu aina myöhästy

40. R3: Riitta sano ihanasti että sieltä se tulla tupsahtaa ((naurahtamista))
41. R5: joo minä kyllä lähin ihan ajoissa mut sit mää jäin kolmen ihmisen kanssa suustani kiinni ((ryhmäläinen selittää tilannetta ovella))
42. T: no kiva että ..((epäselvää puhetta)) tuut siis (( ryhmäläinen ei vielä tässä tullut istumaan ryhmään))

Rivillä 33 ryhmätilaan tullut ryhmäläinen tervehtii ja pyytää anteeksi. Ryhmän huomio kiinnittyy paikalle tulijaan. Rivillä 39 työnhajaaja antaa myönteisen kommentin tilanteesta, eikä hyväksynyt toisten ryhmäläisen antamaa määrittelyä. Kommentillaan työnhajaaja tekee näkyväksi ryhmäläisten samanarvoisuutta. Ryhmätyöohjauksessa työnhajaaja tilannetta organisoidessaan joutuu pitämään huolta ryhmän suhteista ja yhteisyydestä. Seuraavassa suoraan näytteestä 3c jatkuvassa näytteessä 3d näytän kuinka työnhajaaja keskeytyksen jälkeen kokoaa uudelleen tilanteen, määrittelee toistamiseen aloitusehdotuksen ja perustelee ehdottamaansa puhumisen tapaa.

Näyte 3d ”... silloin kun on kova kiire niin millä tavalla...” – puhe pärjäämisestä ja mielen hallitsemisesta.

43. R5: yritys oli ihan täydellisen hyvä
44. R6: kaikki ^yritti^ (( työnhajaaja nousi seisomaan katsoakseen milloin ryhmäläinen tulee istumaan ja istuuntui takaisin ))
46. T:^hmm^ (.) niin alotetaan kuka kuka haluais ekaks jotenkin vaan niinku siis (.)
47. puhua ääneen siitä siitä mitä mielessä liikkuu semmosen (( vastapäätä istunut ryhmäläinen nyökytteli)) kiireen keskellä (.) koska se on ihan olennainen asia (( kaks ryhmäläistä kaivoi laukkaa)) että silloin kun on kova kiire niin millä tavalla
50. sitten organisoi mieltänsä itseänsä ja (epäselvä sana) mitä priorisoi
51. [[[ryhmäläinen laittoi laukun vetoketjun kiinni ]]]
52. [[[työnhajaaja kätteli istumaan tullutta ryhmäläistä]]]
53. (2 )
54. R7: no(.) minä voin vaikka
55. T: =niin
56. R7: alottaa en malta olla hiljaakaa...

Ryhmäläisen puheenvuoro rivillä 43 sanoittaa yrittämisen kaikille yhteiseksi asiaksi. Normaalina puheena hiljaisemmin sanottuna asian tulee korostuneemmin esille. Työnhajaaja kysyy

neuvottelevuutta esiin kutsuen painottaen puhumis- ja mitä-sanoja rivillä 46 ja 47”...kuka haluais ekaks...puhua ääneen siitä.. mitä mielessä liikkuu...”. Kysymys on pehmennetty konditionaalimuotoon, mutta sisältää jo oletuksen, että tästä todella tullaan lähtemään liikkeelle. Kyse on nyt vain siitä kuka ensin aloittaa. Työnohjaajan käyttämä ilmaisu houkuttelee puhumaan omakohtaisesti, mutta myös mallintaa näin osallistumisen tapaa ääneen ajatteluksi. Työnohjaaja vielä tehtävän annossaan perustelee että kiireessä on olennaista se ”... millä tavalla sitten organisoi mieltänsä ja itseänsä... mitä priorisoi...(rivit 49 ja 50)” ja vahvistaen näin ääneen ajattelun merkityksellisyyttä. Merkitykselliseksi tekeminen on työnohjaajan puhumaan houkuttelevaa opetuksellista agendaa.

Näytteessä 3 työnohjaaja keskeytysten jälkeen kerta kerralta rakensi ryhmänsä kanssa keskustelullista siirtymää. Hän aloitti mallintamalla ääneen ajattelua nappaamalla käsillä olevasta tilanteesta kiireen ja määrittelemällä sen kaikkia ryhmäläisiä koskevaksi yhteiseksi asiaksi. Hän perusteli ryhmästä ottamillaan yksittäisillä tilanteilla kiireestä puhumisen ajankohtaisuutta ja tarpeellisuutta. Ryhmä reagoi vahvistaen työnohjaajan näkemystä. Keskustelullisessa siirtymässä rakentunut osallistumisen kehys kutsui puhumaan ja ajattelemaan ääneen omakohtaisia kiireen hallintakeinoja. Keskustelullisina keinoinaan työnohjaaja käytti äänen painotuksia, puhumista toisen äänellä ja pehmennettyjä kysymyksiä. Tämän lisäksi hän piti huolta ryhmän toimintaedellytyksistä ja rakensi yhteisöllisyyttä.

Seuraavassa näytteessä näytän vielä erilaisen istunnon aloituksen. Istunnon aloituksen, jossa työnohjaajan teko haastaa ammatillisia ihanteita.

#### **5.4. Omakohtaisuus ohittaa keskustelun strategioista**

Näyte 4 näyttää jotain mikä poikkeaa asiakasaloitteisuuden ihanteesta ja mahdollisesta ammatillisen vuorovaikutuksen ideaalista (Peräkylä & Vehviläinen 1999), eli työnohjaaja ei hyväksy ryhmän aihe-ehdotusta. Asiakasaloitteisuuden ihanteella tarkoitan sitä, että ryhmäläisten ehdotusta lähdetäisi käsittelemään. Edellisessä näytteessä yhteisen tehtävän sopiminen alkoi ja eteni työnohjaaja-aloitteisesti. Tässäkin näytteessä liikkeelle lähtö tapahtuu työnohjaajan ehdotuksesta, mutta eri tavalla kuin edellä.

Näyte 4a “... mä mietin tässä tätä keskustelua mitä te jo kävitte...” – työnohjaaja mallintaa ääneen ajattelua.

1. T: aha (1) ^mhhh^ okei mut tällä porukalla olla[an]
2. R?: [yh ]
3. T: ja lähetään siitä että että et on tää aika on tärkeää ja tällä porukalla käytetään se siihen
4. että se o olis teijän kannalta p palvelevaa (.) mä mietin tässä tätä keskustelua mitä te jo
5. kävitte ((taustalla tuolien ääntä)) ja ja tavallaan se kuulosti siltä että se oli se (.) liittyen
6. näihin ihmisiin ja näihin näihin suhteisiin ((niistämisen ääni taustalta)) mitä ^mitä^ te
7. äsken kävitte (.) minkähänlainen keskustelu se oli (1) oliko se vaan tämmönen h tsekkaus
8. vai vai joku tämmönen ssoo sovitteko te jotakin vai vai oliko se tämmönen te pohditte
9. näitä(.) eri ammattiryhmien ja heidän niinkun ^tehtäviä vai^
10. R1: =eiku tässä oli semmonen kysymys että kun meiltä on pääluottamus mies (( jätetty
11. sana tunnistamisen vuoksi pois)) pääluottamus mies ööö jää eläkeelle ja hänelle on tullu
12. nyt sisijaispääluottamus mies joka ei oookkaan kartalla
13. T: [^hmm^]
14. (( litteraatiosta on otettu 17 riviä pois. Poistetuilla riveillä ryhmäläinen kertoo hankalasti
15. käyttäytyvän henkilön toiminnasta))
16. R1: pikkusen hankala on nyt [toimia]
17. T: [hmm]
18. R1: ja hän ei niin kun näytä ohjautuvan tämmösellä järkevällä
19. T: joo
20. R1: [ohjeistuksella ( alkuosa sanasta naurahtaan)]
21. T: joo [tää mun kysymykseni on]
22. R1: kauniilla ohjauksella
23. T: jo:o mä mietin sitä että onks se sellainen asia jota on hyvä mie onks se hyvää
24. ajankäyttöä tälle mejän yhteiselle ajalle vähän mieltä et teijän yhteisiä strategioita sille
25. tai (.) tai tota niinku mieltä miten tämmösessä tilanteessa pitäis toimia (.) vai
26. R2: = voi hyvinkin olla koska se on niin ajankohtainen ja y yllättänyt mejät kaikki ja ite
27. ainakin aamulla
28. R: ^joo ihan hyvä^

Työnohjaaja tekee keskustelullisen siirtymän päättämällä ryhmäläisten keskustelun osallistujista toteamalla ”... tällä porukalla ollaan...(rivi 1)”. Seuraavaksi hän jatkaa istunnon aloituksen



organisointia sanoittamalla varatun ajan tärkeyden ja palvelevuuden. Rivillä 4 hän kertoo miettineensä kuulemaansa keskustelua ja jatkaa ääneen ajattelemalla (rivit 5 - 7). Työnohjaaja muotoilee ajatuksensa kysymykseksi tarjoillen ryhmälle keskustelun laatua arvioivia ja tarkentavia vaihtoehtoja ”...tsekkkaus...(rivi 7)”, ”...sovitteko te jotain...(rivi 8)”, ”...te pohditte näitä...(rivi 8)”. Ääneen ajattelulla työnohjaaja mallintaa osallistumisen tapaa. Tämän lisäksi työnohjaaja osoittaa olevansa kiinnostunut siitä millaista keskustelua ryhmäläiset kävivät hankalasti käyttäytyvästä henkilöstä. Rivillä 10 ryhmäläinen jatkaa välittömästi selittäen tilanteen asia sisältöä ja jättää vastaamatta työnohjaajan kysymykseen keskustelun laadusta.

Rivillä 23 työnohjaaja saa puheenvuoron, jossa hän ensin toteaa miettineensä ja sitten kysyy yhteistoimintaan kutsuvalla kysymyksellä hyvää ajankäyttöä. Hän jatkaa muotoilemalla ehdotustaan sellaiseen keskustelukontekstiin, jossa mietitään ryhmäläisten yhteisiä strategioita ko. tilanteessa toimimiselle. Näin työnohjaaja omalla toiminnallaan mallintaa osallistumisen tapaa ääneen ajatteluksi ja neuvottelevuudeksi. Työnohjaaja kutsuu esiin puhumista yhteisistä strategioista, eikä itse henkilön hankaluudesta. Yhteisestä tehtävästä sopiminen jatkuu näytteessä 4b. Näytteiden 4a ja 4b välistä otettu 21 riviä pois. Pois otetuilla riveillä ryhmäläinen (R2) on pohtinut voisiko työnohjauksessa keskustella siitä mistä ei johtoryhmässä ole ehditty keskustelemaan. Työnohjaaja ei kommentoinut tätä asiaa.

Näyte 4b ”... mun tekis mieli kutsua teitä johonkin vähä erilaiseen orientaatioon...” - omakohtaisuus pysähtymisenä oman arjen äärelle.

29. R3: mää on ollu tän ihmisen esimies

30. R: [ hmm]

31. R3: (sana otettu tunnistamisen vuoksi pois) ja minulla oli hankaluuksia hänen kanssaan jo

32. sillen (.) silloin tuolla lä tuolla tuolla yhdellä osastolla jaj ja ajattelin et vaan että voi[apua]

33. T: [joo]

34. R: ^mitää^

35. T: elikkä nytten tuota

36. R: [(hymähdyksen ääni)]

37. T: e ennenkuin vielä mennään siihen tarkemmin mää aattelin vähän mieltä

38. että tätä mejän a ajankäyttöä ja silleen että (.) kuulostaa ihan mun näkökulmasta(( päälle

39. kuului ilmeisesti laukun vetoketjun vetämisen ääni)) et okei tää on semmonen asia mikä

40. koskettaa teijän (.) niinku johtaju:utta ja siinä mielessä on relevantti asia että et tää mä

41. ymmärsin että tää henkilö toimii omasta asemastaan käsin ikää kuin ohittaen sitä
42. johtajuutta jo sitä
43. R: =hmm
44. T: sitä mit sitä (.) varsinaista johtamisrakennetta ja se a asettaa tietenkin haasteita miten
45. te te kenties yhdessä voisitte toimia ja (.) se on ihan järkevä ajatus puhua (.) voisko
46. kuitenkin äh mun tekis mieli kutsua teitä johonkin vähä erilaiseen orientaatioon vielä
47. niin että täs täs on semmonen m m mun näkökulmasta pikkusen semmonen vaara että
48. se menee semmoseksi yleis yleiseksi[ asiaksi]
49. R: [aivan]
50. R: hmm
51. T: ja ja mää aattelin että mä so soisin että tää työnohjaus olis olis teille myöskin
52. semmosta (.) tilaisuutta niinkun pp pohdiskella ja vähän pysähtyä oman arjen äärelle ja
53. niiden niiden vaatimusten tai niiden haasteiden tai niitten ilojen äärelle ja vähän sanottaa
54. niitä ja hh mun tekis mieli mieli niinku oo ^ottaa^ alottaa semmosella työskentelyllä jos
55. mentäis lähemmäs sitä
56. R: [^joo^]
57. T: sopisko teille [tämmönen]
58. R: [hyvä]
59. (2)
60. R: sopii
61. T: ja tehäänpä sillä tavalla että tota että tota pareittain niin tota muodostakaa ihan pareja
62. siitä ^nii^ saadaan kolme paria keskustelmaan

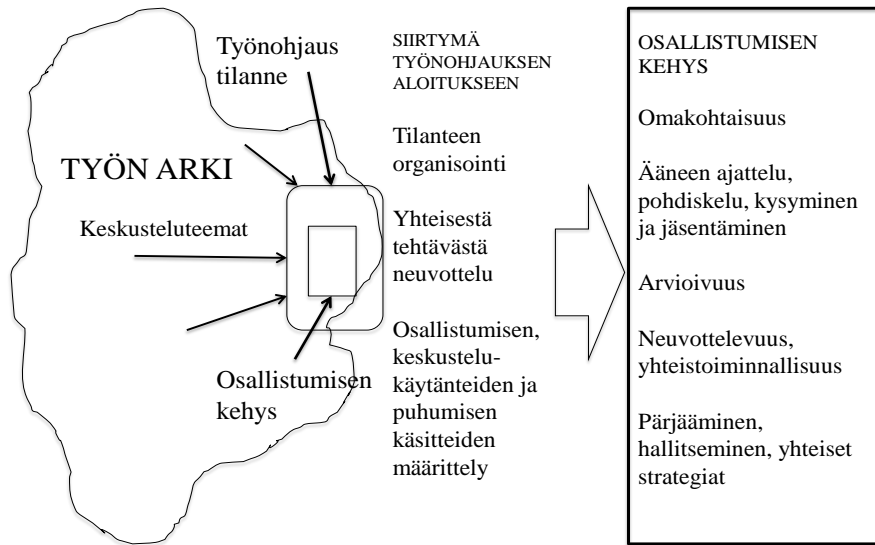
Näyteessä 4b ryhmäläinen palauttaa keskustelun hankalasti käyttäytyvään henkilöön. Hän kertoo varsin tunnepitoisesti omasta kokemuksestaan ”...ajattelin et vaan että voi apua...(rivi 32)”. Työnohjaaja tarttuu keskusteluun riviltä 35 ja lähtee puheenvuorollaan organisoimaan tilannetta yhteisen työskentelyn suunnitteluun. Työnohjaaja ottaa toistamiseen esille ajankäytön ja jatkaa siitä kuulemansa tiivistämiseen ja arviointiin. Näin työnohjaaja omalla toiminnallaan mallintaa omakohtaista arvioivaa ääneen ajattelua ”... kuulostaa ihan mun näkökulmasta (rivi 38)... tää on semmonen asia mikä koskettaa (rivi 39-40)... teijän (.) niinku johtajuutta ja siinä mielessä on relevantti asia... (rivi 40)” ja ”... mä ymmärsin että tää henkilö toimii omasta asemastaan käsin ikää kuin ohittaen sitä johtajuutta...(rivi 41-42)”. Ryhmäläinen reagoi tähän minimipalautteella (rivi 43) ”...hmm...”.

Työnohjaaja ei kuitenkaan hyväksy tässä yhteisten strategioiden miettimistä keskustelulliseksi tehtäväksi, vaan tekee ehdotuksen siirtymisestä erilaiseen orientaatioon (rivi 46). Työnohjaaja perustelee ehdotustaan, että keskustelu strategioista voisi mennä liian yleiseksi. Saatuaan ryhmästä hyväksynnän toiminnalleen työnohjaaja jatkaa varovaistamalla perusteluaan ”... mä so soisin että tää työnohjaus olis olis teille myöskin semmosta (.) tilaisuutta niinkun pp pohdiskella ja vähän pysähtyä oman arjen äärelle...” (rivi 52). Tämä ei näyttäisi ryhmäläisille olevan vieras ajatus sillä kaksi – kolme ryhmäläistä hyväksyi ehdotuksen kuulematta siitä vielä sen enempää (rivit 56, 58 ja 60). Seuraavaksi työnohjaaja tekeekin tehtävän annon, joka kutsuu omakohtaisuuteen.

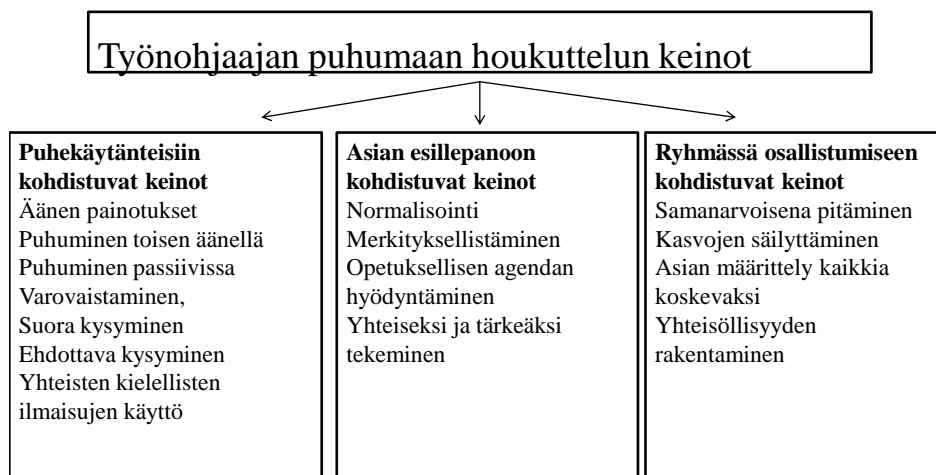
Näytteessä 4 työnohjaaja aloitti siirtymät merkityksellistään yhteistoiminnallisuutta. Hän oli kiinnostunut arvioimaan kuulemaansa keskustelua ja tarjoili erilaisia keskustelun laatua tarkentavia kysymyksiä. Työnohjaaja mallinsi ääneen ajatella kuulemaansa keskustelua. Ryhmä ei kuitenkaan lähtenyt keskustelun arviointiin mukaan. Työnohjaaja jatkoi omakohtaisuutta esiin kutsuvaan tehtävän antoon. Puhumaan houkutellessaan työnohjaaja käytti äänen painotuksia, varovaistamista, merkityksellistämistä ja yhteisöllisyyden rakentamista.

## 5.5 Tulosityhteenveto

Istuntojen aloituksissa työnohjaaja ottaa puheenvuoron ja tekee ryhmänsä kanssa neuvotellen keskustelullisen siirtymän työnohjaustilanteeseen. Ensimmäisessä näytteessä osallistumisen kehys rakentuu vaivattomasti. Työnohjaaja määrittelee keskustelun työhön liittyvään ja tarkentaa sitten tehtävän antoaan puhumiseen omakohtaisesta johtamistilanteesta. Toisessa näytteessä kehystä rakentaessaan työnohjaaja neuvottelee, suostuttelee ja perustelee työskentelyehdotustaan. Toinen näyte tuo esille sitä, miten työnohjausta voidaan käyttää konfliktipitoisesta asiasta puhumiseen kasvot säilyttävällä tavalla. Kolmannessa näytteessä työnohjaaja rakentaa keskustelun kehyksen häiriötilanteessa. Ensin hän sanoittaa kiireen kaikkia ryhmäläisiä koskettavaksi ja sitten vahvistaa ryhmän yhtenäisyyttä sekä uudistaa instruktion keskeytysten jälkeen omakohtaiseksi ääneen ajatteluksi. Neljäs näyte taas osoittaa työnohjaajan pyrkimystä tuottaa puhetta henkilökohtaiselta tasolta. Kuviot 2 ja 3 esittävät keskeiset tulokset.



KUVIO 2. Osallistumisen kehyksen rakentuminen ryhmätyönohjausistunnon aloituksessa  
( Tutkimuskysymykset 1 ja 2)



KUVIO 3. Työnohjaajan puhumaan houkuttelun keinot  
( Tutkimuskysymys 3)

Työnohjaajan aloituspuheenvuoroissa on tilanteen määrittelyyn, ajankäyttöön, yhteisen työskentelyn suunnitteluun ja yhteisen tehtävän täsmentämiseen liittyvää puhetta. Istuntojen

aloituksissa työnohjaaja ei ainoastaan organisoi tilannetta, vaan myös mallintaa osallistumista ja puhumisen käsitteitä sekä houkuttelee puhumaan. Työnohjaaja mallintaa neuvottelevaa, arvioivaa, kyselevää, pohdiskelevaa, omakohtaista osallistumista ja keskustelukäytäntöä. Hän kutsuu omakohtaisuuteen; puhumaan omista ajatuksista, mietteistä, kokemuksista ja konkreeteista valinnoista. Kutsu omakohtaiseen puheeseen läpäisee koko aineiston. Tämä tulee esille puhumaan houkutteluna "...olispa kiva kun saisin tätä jäsenellä..." (näyte 1 rivi 31), kysymisenä koko ryhmältä yksikkömuodossa "...mitä itse kullakin on nyt mielen päällä..." (näyte 2 rivi 20), osoittamalla henkilökohtaisen kysymyksen suoraan ryhmäläiselle "...onko se näkökulma sun kannalta selkeä..." (näyte 2 rivi 56), puhettavan mallintamisena ja puhumaan houkutteluna "...kuka haluais ekas puhua ääneen siitä... mitä mielessä liikkuu..." (näyte 3 rivit 46 ja 47). Näytteessä 4 omakohtaisen puheen merkityksellisyys tulee esille yhteisen tehtävän vaihtona, jonka työnohjaaja perustelee ryhmäläisten oman arjen äärelle pysähtymisenä.

Työnohjaaja organisoi tilannetta, tekee siirtymää ja kuljettaa keskustelua kysymyksiin, jotka on esitetty pehmenneysti pohdiskellen tarkentamaan keskustelun laatua, ehdottamaan hyvän ajankäytön suunnittelua tai asiaan menemistä. Työnohjaaja kysyy konditionaali-muodossa mallintaa tutkivaa ja pohdiskelevaa tapaa puhua. Hakulisen (1998) mukaan partikkelia –ko ja -kö käytetään sellaisissa käskyissä ja pyynnöissä, joiden noudattaminen sanojan näkökulmasta ei ole aivan välttämätöntä. Työnohjaaja pitää kysymyksen asetteluillaan ryhmäläisille yllä mahdollisuutta kieltäytyä ehdotuksista, mutta kieltäytymisen mahdollisuus on varsin epätodennäköinen. Konditionaali muotoinen kysymys tarkentuu suoraksi kysymykseksi seuraavasti "... minkälaisen kiireen...", "... mitä silloin ajattelee...". Näillä työnohjaajan kysymyksillä näyttäisi todentuvan hienovaraisesti ja vaikuttavasti institutionaalisen keskustelun a-symmetrisyys eli se, että keskustelu etenee ja muotoutuu ammattilaisen johtamana (Drew & Heritage, 1992). Ehdottelevien kysymysten lisäksi työnohjaaja käyttää puhumaan houkutellessaan keskustelullisina keinoinaan puhettavan, äänen painotusten ja voimakkuuden vaihteluita, puhumista toisen äänellä, puhumista passiivimuodossa, varovaistamista ja yhteisiä kielellisiä ilmaisuja. Tämän lisäksi työnohjaaja houkuttelee puhumaan normalisoimalla, merkitykselliseksi ja yhteiseksi tekemällä. Työnohjaajan ryhmästä ja sen suhteista huolehtiminen tulee esille ryhmäläisten samanarvoisena pitämisenä, huolehtimisena kasvojen säilymisestä, käsiteltävän asian määrittelyllä kaikkia koskevaksi ja työnohjaajan yhteisöllisyyden rakentamisella. Työnohjaajan puheessa yhteisöllisyyden rakentaminen tulee esille me-pronominin käytöllä (Drew & Heritage, 1992).

## 6. POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tarkoituksena oli kuvata työnohjausistuntojen aloituksia keskustelullisina tilanteina ja analysoida sitä, millaiseen osallistumiseen työnohjaaja kutsuu ryhmäänsä. Analyysi osoitti, että työnohjauksen osallistumisen kehys tuotettiin yhteistoiminnallisuuden ja vuorovaikutuksen asetelmien yksityiskohdissa: aloitusta organisoivissa puheenvuoroissa, osallistumisen ja puhumisen käytänteissä sekä ilmaisuissa (vrt. Drew & Heritage 1992; Heritage 1996). Työnohjaaja käytti aikaa mallintaakseen ja kutsuakseen esiin sitä, miten olisi toimittava ja keskusteltava. Hän teki eron keskusteluille työn arjen tilanteissa ja työnohjauksessa osoittaen työnohjauksen institutionaalisen järjestyksen (vrt. Drew 1998). Drew & Heritage (1992) ja Vehviläinen (2001) ovat todenneet institutionaalisten keskustelujen etenevän ammattilaisen ohjaamana niin, ettei välttämättä heti siirrytä yhteiseen tehtävään. Tutkimus näytti tämän saman eli työnohjaaja piti yllä jännitteistäkin tilannetta neuvotellessaan yhteisestä tehtävästä, vaikka ryhmästä oltaisiin oltu valmiita siirtymään toisenlaiseen orientaatioon. Työnohjaajan teki ryhmänsä kanssa keskustelullista siirtymää ja rakensi osallistumisen kehystä, joka tuotti ymmärrystä siitä miten toimitaan, mistä ja miten puhutaan.

Analyysissä kuvattu vuorovaikutus muistuttaa Goffmanin (1986) käsitystä primäärikehysten variaatiosta. Primäärikehys on itse työ ja tilanteet siellä. Sitä ei voida palauttaa alkuperäiseen tai aiempaan kehykseen. Työnohjauksessa työtilanne taas on siirretty primäärikehysten variaatioon eli keskusteluun työnohjauksessa. Työnohjauksen voidaan ajatella tarjoavan erityisen puhumisen tilan eli Goffmanin (1986) käsittein kehysvariaation. Kehysvariaatio mahdollistaa orientaation tarkastella työn arkea, mahdollisuuden ”peruuttaa” ja kokeilla erilaisia näkökulmia lähestyä asioita. Työnohjaaja pyysi ryhmäläisiä tarkastelemaan ja arvioimaan omaa toimintaa, puhumaan itsestä, omista ajatuksista ja mietteistä eli käsittelemään sellaista työhön liittyvää johon ei ole mahdollisuutta käytännön työtilanteissa. Työnohjaaja mallinsi puhumisen tapaa, jossa ei tarvitse olla asiantuntija vaan pikemminkin asiakas, joka tuo keskeneräisiä ajatuksia yhteiseen keskusteluun.

Tutkimus osoitti työnohjauksessa käytettävän keskustelun keinoja, joita on löydettävissä prosessikonsultoinnin ja psykoterapian vuorovaikutustilanteista. Työnohjaaja eteni yhteistä tehtävää rakentaessaan pehmenneen ehdottelevin kysymyksin kutsuen esiin osallistumista omakohtaisella tasolla (Kykyri 2008). Hän kutsui oman toiminnan tarkasteluun, reflektiiviseen positioon (Kurri 2007; Puutio 2009) ja rakensi yhteistä tehtävää pidättäytymällä jännitteisissä tilanteissa (Puutio 2009). Vielä ei kuitenkaan tiedetä tarkemmin sitä, miten työnohjauksen keskustelun keinot tai vuorovaikutuskäytännöt eroavat tai eroavatko muista auttamisinstituutioiden käytännöistä. Meidän

tulee päästä vertailemaan työnohjauksen käytännön vuorovaikutustilanteissa tulosten yhtäläisyyksiä ja eroavuuksia toisten työnohjausaineistojen sekä muiden keskustelullisten auttamistilanteiden kanssa (vrt Drew 1998).

Vaikka tutkimuksessani aineiston muodosti ainoastaan yhden työnohjaajan toiminta, on ajateltavissa, että käytetyt osallistumisen kehyksen rakentamisen keinot ovat yleisemminkin osa ammatillista diskurssia. Tarvitaan kuitenkin vertailevaa luonnollisten tilanteiden tutkimusta, jotta päästään puhumaan työnohjauksen institutionaalisuuden rakenteista yleisemmällä tasolla. Jokainen työnohjaaja käyttää omia resurssejaan ja työskentelee omalla persoonallisella ja ammatillisella tavallaan. Käytännön työtilanteita tutkimalla päästään vertailemaan eroavuuksia ja yhtäläisyyksiä eri työnohjaajien toiminnassa ja eri työnohjausmuotojen välillä. Mahdollisesti päästään myös kiinni ”työnohjaustyön ytimeen” eli siihen mistä tietää että keskustelutilanteessa on kyse juuri työnohjauksesta?

Tässä tutkimuksessa en tarkastellut sitä, miten tietoisena osallistumisen kehys näyttäytyi työnohjaajalle ja/ tai ryhmäläisille. Huolimatta siitä miten tietoinen tai tiedostamaton osallistumisen kehys on, se auttaa niin työnohjaajaa kuin myös ryhmäläisiä toimimaan ja puhumaan tilanteen edellyttämällä tavalla. Goffmanin (1986) kehysanalyttisen tilanne määritelmän mukaisesti työnohjaaja ja ryhmäläiset tulevat keskustelullisen siirtymän vaiheessa tietoiseksi siitä *"Mitä tässä on oikein meneillään?"* ja osaavat näin ollen suhteuttaa omaa toimintansa kulloiseenkin tilanteeseen. Käytännön ohjaustilanteiden avaaminen ja niiden selittäminen auttaa tulemaan tietoiseksi rutiininomaisesti hallituista ohjauksen toimintamalleista (Keski-Luopa 2001; Vehviläinen 2001) ja työnohjauksesta institutionaalisenä toimintana. Institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimuksissa huomio usein kiinnittyy keskustelun avauksiin, sillä juuri siinä ajatellaan keskustelijoiden omaksuvan institutionaalisesti määrätyn roolin suhteessa toisiinsa. Keskustelun aloitus ei kuitenkaan määrää sen jatkoa (Vehviläinen 2001). Se havainnollistaa tilanteen eli sen miten tilanne määrittäytyy siinä ja miten osapuolet asettuvat tilanteeseen. Jatkotutkimuksen kannalta kiinnostavaa olisi näyttää työnohjaajan toimintaa istunnon aikana tilanteissa, joissa hän puuttuu keskusteluun.

Aineistoni ainutlaatuisuuden teki se, että se oli nauhoitettu todellisista käytännön työtilanteista. Tulokset näyttivät työnohjausistuntojen aloitusten ainutkertaisuuden, vastavuoroisuuden ja ”käsityömäisyyden”. Jokisen ym (2000) mukaan vuorovaikutusprosessien aikana tapahtuu monia pieniä olennaisia asioita kuten tulkintojen tarkentamista, sävyn vaihdoksia ja yhteisen ymmärryksen

luomista eikä tuo rikkaus ole kartoitettavissa tilanteen ulkopuolelta eli esimerkiksi muistelemalla tilannetta.

Diskurssiivinen tutkimusote vastasi hyvin käytännön vuorovaikutusaineistojen analyysiin, jossa todellisuutta tuotetaan sosiaalisissa puhetilanteissa (Jokinen ym 2000). Diskurssianalyttisen tutkimusotteen käyttöä perustelen myös sillä, että tutkimuksellinen mielenkiintoni ei kohdistunut yksilön, työnhajaajan eikä ryhmäläisen sisäiseen ymmärrykseen vaan siihen millaista ymmärrystä he rakensivat puheella toistensa kanssa. Keskusteluanalyttisen tutkimusotteen käyttö taas auttoi hahmottamaan yhteistoiminnallisuutta, vuorovaikutuksen prosessiluonteisuutta ja puhekäytänteiden toistuvia elementtejä. Näytteiden runsaudella olen pyrkinyt auttamaan lukijaa arvioimaan päättelyni uskottavuutta ja luotettavuutta. Luotettavuuden arviointiin minua ovat auttaneet yliopistolla käydyt datasessiot, tutkimusohjaajani apu tulosanalyysissä, tutkimustani lukeneen kollegani sekä työnhajausta tuntevan esimiehen kommentit.

Ammatillinen kehittymisen intressini ohjasi aineistoni kuuntelua ensimmäisillä kerroilla, mutta myös vaikutti osaltaan siihen, että valitsin analyysin kohteeksi istunnon aloitukset. Kuulin istuntojen aloituksissa lyhyessä ajassa monia asioita. Erityisesti minua kiinnosti työnhajaajan eteneminen yhteisen tehtävän rakentamisessa. Osallistumisen kehyksen käsite auttoi kuulemaan ja löytämään toistuvia puhekäytänteitä. Institutionaalisen vuorovaikutuksen käsite taas auttoi minua tarkastelemaan istuntojen aloituksia toimintana yleisemmällä tasolla ja ikään kuin teki työnhajaajavetoisuuden ja keskustelusiirrot ymmärrettäväksi. Oman työnhajaaja- ja ammattikäytäntöni kannalta keskusteluanalyttisen tutkimusotteen litteraation tarkkuus on auttanut minua puheen yksityiskohtaiseen tarkasteluun, mutta myös näkemään ja jäsentämään työnhajaajan työskentelyn vuorovaikutteisuutta. Tutkimukseni tulokset konkretisoivat ja mallintavat työnhajaajan työtä, jota konsultti- ja terapiatyön tavoin opitaan tekemällä ja omaa toimintaa tarkastelemalla.

Tämä tutkimus näytti osallistumisen kehyksen vuorovaikutteista rakentumista työnhajaajakeskustelussa ja auttoi tarkastelemaan keskustelua työnhajaajuksen aloitustilanteissa. Tutkimus myös näytti istuntojen aloitusten moninaisuutta sekä teoreettisesti että käytännöllisesti. Tutkimus antoi välineitä työnhajaajatilanteiden reflektiiviseen tarkasteluun. Se johdattaa tarkastelemaan omaa toimintaa työnhajaajana ja refleктоimaan keskustelullista orientaatiota, johon työnhajaajajana ryhmääni kutsun.



## LÄHTEET

- Alhanen, K., Kansanaho, A., Ahtiainen, O-P., Kangas, M., Soini, T., & Soininen, J. (2011). *Työnohjauksen käsikirja*. Helsinki: Tammi.
- Arminen, I. (1998). *Therapeutic interaction: A Study of mutual help in the meetings of Alcoholics Anonymous the Finnish Foundation for Alcohol Studies*. Helsinki: Hakapaino.
- Atkinson, J.M., & Heritage, J. (toim.) (1984). *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge:Cambridge University Press.
- Davies, B.& Harrè, R. (1990). Positioning: The discursive production of selves. *Journal for the theory of social behavior*. 20 (1), 44–63.
- Drew,P (1998). An exercise in the comparative analysis of talk-in-interaction in different (institutional) settings: the case of “formulations”. Teoksessa H. Lehti-Eklund, M. Mazzarella & M. Saari (toim.), *Samtalsstudier*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Drew, P. & Heritage, J.(1992). Analyzing talk at work: an introduction. Teoksessa P. Drew, & J. Heritage (toim.), *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University press.
- Edwards, D. & Potter, J.(1992). *Discursive Psychology*. London: Sage.
- Garfinkel, H. ( 1963). A Conception of, and Experiments with, “Trust” as a Condition of Stable Concerted Actions. Teoksessa O.J. Harvey ( toim.), *Motivation and Social interaction. Cognitive Determinants*. New York: The Ronald Press Company.
- Goffman, E. (1981). *Forms of Talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Goffman, E. (1986). *Frame Analysis. Essey on the Organization of Experience*. Boston: Northeastern University Press.
- Hakulinen, A. (1998). Vuorottelujäsennys. Teoksessa L. Tainio (toim.), *Keskusteluanalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino.
- Hawkins, P. & Shohet, R. (2007). *Supervision in the Helping Professions*. Buckingham, GBR: Open University Press
- Heritage, J. (1996) [1984] *Harold Garfinkel ja etnometodologia*. Suom. I. Arminen, O. Palokoski, A. Peräkylä, S. Vehviläinen & S. Veijola. Helsinki: Gaudeamus.
- Heritage, J. (1984). *Garfinkel and Ethnomethodology*. Great Britain: Polity Press and Basil Blackwell Inc.
- Heritage, J. (1997). Conversation Analysis and Institutional Talk. Analysing Data. Teoksessa D. Silverman (toim.), *Qualitative Research. Theory, Method and Practice*. Lontoo: Sage.

- Hyrkäs, K. (2002). *Clinical Supervision and Quality Care. Examining the Effects of team Supervision in multipersonal Teams*. Academic dissertation. Acta Universitatis Tamperensis. 869. University of Tampere: Tampere.
- Hyrkäs K. (2010). Työnohjauksen monimuotoisuus kansainvälisestä näkökulmasta. *Osviitta*, 3, 4-7.
- Jokinen, A., Suoninen, E. & Wahlström, J.(2000). Miten tavoittaa auttamistyön ydintä? Teoksessa A. Jokinen & E. Suoninen (toim.), *Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta*. Tampere:Vastapaino.
- Jokinen, A., Juhila, K. & Suoninen, E. (1993). *Diskurssianalyysin aakkoset*. Tampere: Vastapaino.
- Kallasvuo, A., Koski, A., Kyrönseppä, U. & Kärkkäinen, M-L. (2012). *Työyhteisön työnohjaus*. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Karvinen- Niinikoski, S., Rantalaiho, U-M. & Salonen, J. (2007). *Työnohjaus sosiaalityössä*. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Keskinen, S. (toim. ) (2008). *Työnohjaus - mitä, missä, milloin?* Turun yliopiston täydennyskoulutuskeskuksen julkaisuja B 23. Turku: Painosalama Oy.
- Keskinen, S. (2010). Mikä meitä yhdistää. Työnohjauskonferenssi esitys. Turku.
- Keski-Luopa, L. (2001). *Työnohjaus vai superviisaus*. Oulu: Metanoia instituutti, Kirjapaino Kaleva.
- Koivu, A. (2013). *Clinical supervision and well-being at work: a four-year follow-up study on female hospital nurses*. Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Health Sciences. no 175.
- Korinek, A. W. & Kimball, T. G. (2003). Managing and resolving conflict in the supervisory system. *Contemporary Family Therapy*, 25 (3), 295–310.
- Kurri, K. (2007). Ongelman määrittely asiakkaan ja terapeutin yhteistyönä. *Psykologia* 6, 412- 421.
- Kykyri, V-L. (2008). *Helping clients to help themselves : a discursive perspective to process consulting practices in multi-party settings*. Jyväskylä studies in education, psychology and social research 330: University of Jyväskylä.
- Kykyri, V-L.; Puutio, R. & Wahlström, J. (2010). Inviting Participation in Organizational Change Through Ownership Talk. *Journal of Applied Behavioral Science*, 46, 92-118.
- Kärkkäinen, M-L. (2013). *Työnohjaus psykiatrisessa sairaanhoidossa. Laadullinen haastattelututkimus*. Hoitotieteenlaitos. Terveystieteiden tiedekunta. Itä-Suomen yliopisto. Kuopio: Kopijyvä.
- Lahdenperä- Seunavaara, A. (2009). *Arkaluonteisuus työnohjaajann työn haasteena esimiesten työnohjauskeskusteluissa*. Psykologian lisensiaatti tutkimus. Helsingin yliopisto.

- Lehtonen, R. & Puutio, R. 2011. Työnohjauksen prosessitutkimus auttaa kysymään käytännön kannalta tärkeitä asioita. *Osviitta*, 1, 4 -9.
- Lock, A. & Strong, T. (2010). *Sosial Constructionism. Sources and Stirrings in Theory and Practice*. Cambridge: Univercity Press.
- Lyth, G. (2000). Clinical supervision: a concept analysis. *Journal of Advanced Nursing*, 31(3) 722-729.
- Mastoras, S.M. & Andrews, J.J. (2011). The Supervisee Experience of Group Supervision: Implications for Research and Practice. *Training and Education in Professional Psychology*, 5 (2), 102–111.
- Milne, D. (2006). Practioner Report. Developing Clinical Supervision Research though Reasoned Analogies with Therapy. *Clinical Psychology and Psychotherapy*, 13, 215-222.
- Ojanen, S. (2000). *Ohjauksesta oivallukseen. Ohjauksen teorian kehittelyä*. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy.
- Onnismaa, J. & Gardemeister, S. (2009). Dialogisuus, työ ja työyhteisön kaipuu. Teoksessa J-P, Heikkilä, H. Hyyppä, R. Puutio. *Yhteisön lumo. Systeemisiä kytkentöjä*. Oulu: Metanoia instituutti, Kirjapaino Kaleva.
- Onnismaa, J., Pasanen, H. & Spangar, T. (2000). *Ohjaus ammattina ja tieteen alana. Ohjauksen lähestymistavat ja tutkimus*. Juva: PS-kustannus.
- Paunonen-Ilmonen, M. (2001). *Työnohjaus. Toiminnan laadun varmistaja*. Helsinki: WSOY.
- Peräkylä, A. & Vehviläinen, S. (1999). Vuorovaikutustutkimus ja vuorovaikutus ideologiat. *Psykologia*, 34, 329-342.
- Potter, J. & Wetherell, M. (1989). *Discourse and Social Psychology: Beyond Attitudes and Behaviour*. London:Sage.
- Puutio, R. (2009). *Hidden Agendas. Situational tasks, discursive strategies and institutional practices in process consultation*. Jyväskylä studies in education, psychology and social research 369: University of Jyväskylä.
- Raevaara, L. , Ruusuvuori, J. & Haakana, M. (2001). Institutionaalinen vuorovaikutus ja sen tutkiminen. Teoksessa J. Ruusuvuori, M. Haakana & L. Raevaara (toim.) *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskusteluanalyttisiä tutkimuksia*. Pieksämäki: RT-Print Oy.
- Rakkolainen, M. & Ehling, L. (2012). Reflektointi taitona ja tekniikkana motivoivassa haastattelussa. *Psykologia*, 47, 20-37.
- Robey, P.A. & Consentino, A.R.( 2012). Choice Theory and Reality Therapy in Counselor Supervision. *International Journal of Choice Theory and Reality Therapy*, 2, 31-41.
- Rudes, J., Shilts,L. & Berg, I.K. (1997). Focused supervision seen through a recursive frame analysis. *Journal of Marital and Family Therapy*, 23 (2), 203-215.

- Selicoff, H. (2006). Looking for Good Supervision: A Fit Between Collaborative And Hierarchical Methods. *Journal of Systemic Therapies*, 25 (1), 37–51.
- Severinsson, E. I. & Hallberg, I.R. (1996). Systematic clinical supervision, working milieu and influence over duties: the psychiatric nurse's viewpoint - a pilot study. *International Journal of Nursing Studies*, 33 (4), 394 - 406.
- Severinsson, E. I., & Borgenhammar, E.V. (1997). Expert views on clinical supervision: a study based on interviews. *Journal of Nursing Management*, 5(3), 175- 183.
- Suomen työnohjaajat ry (STORY) [www.suomentyonohjaajat.fi](http://www.suomentyonohjaajat.fi) (Luettu 8.3.2014).
- Suoninen, E. (1999). Näkökulma sosiaalisen todellisuuden rakentumiseen. Teoksessa A, Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen, *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Tampere: Vastapaino.
- Teivonen, T. (2008). Työnohjaajan ja prosessikonsultin roolit. Teoksessa S. Keskinen (toim.) *Työnohjaus – mitä, missä, milloin?* Turun yliopiston täydennyskoulutuskeskuksen julkaisu B 23. Turku:Painosalama Oy.
- Vallance, K. (2004). Exploring counsellor perceptions of the impact of counselling supervision on clients. *British Journal of Guidance & Counseling*, 32 (4), 559 - 574.
- Vehviläinen, S. 2001. *Ohjaus vuorovaikutuksena*. Helsinki: Gaudeamus.
- Vehviläinen, S. 2013. Työnohjaus oppimisen tilana. *Osviitta*, 2, 26 – 31.

**LIITE 1**

Litteraatioissa käytetyt merkit

T: työnohjaaja

R: ryhmäläinen

[ päällekkäispuhunnan alkaminen

] päällekkäispuhunnan loppuminen

(.) pieni tauko

(1) hiljaisuus mitattuna sekunnin tarkkuudella

> < ympäröivää puhetta nopeammin puhuttu jakso

< > ympäröivää puhetta hitaammin puhuttu jakso

sana alleviivattu sana on painottaen sanottu

( ) sulkeissa epäselvästi kuultu jakso tai sana, jota ei kuultu

(( yskäys)) litteroijan kommentti

^ ^ hiljaisella äänellä sanottu

pi:täs kaksoispiste merkitsee edellisen äänteen venyttämistä

= yhtä kuin merkki tarkoittaa sitä, että puhe jatkuu ilman taukoa siitä mihin toinen sen lopetti

# nariseva ääni