

KUN KUMPIKAAN EI TIEDÄ

YHTEISTOIMINNALLISUUS JA DIALOGISUUS AUTTAMISTARINOIDEN RETORIIKASSA

Ihmissuhdealalla vuorovaikutussuhteita kuvaavia käsitteitä käytetään hyvin laveasti määrittelemättä tarkemmin niiden sisältöä. Esimerkiksi organisaatioiden laatujärjestelmissä arvioidaan kyllä asiakaslähtöisyyttä, johtajuutta, tiedonkulkua jne., mutta harvemmin toiminnan ja sosiaalisten suhteiden luonnetta. Sosiaalisen toiminnan arviointi on ollut viime vuosikymmenen aikana vähemmän muodikasta, ja tilalle on tullut useita periaatekielellä kuvattuja käsitteitä, kuten asiakaslähtöisyys, palveluhenkisyys, tiimityö, verkostoituminen, perhekeskeisyys, voimaantuminen, dialogisuus, moniammatillisuus, yhteisöllisyys, osallisuus, kumppanuus jne. Näitä käsitteitä lanseerataan laveasti erilaisissa yhteyksissä tarkentamatta, minkälaista suhdetta ne edellyttävät ja miten yhteistyö tai yhteistoiminta näkyy toiminnassa. Harvoin suhdetta tarkastellaan kontekstisidonnaisena, muuttavana, monikerroksisena suhteena, jossa liikutaan eri tasoilla.

Ihmissuhdealan työssä suhteiden liikettä kuvataan enemmän ”kehityspuheen” kautta (suhteessa ollaan jossakin vaiheessa) (Lipponen 1999, 64) kuin suhteena, jossa positio voi vaihtua hyvinkin nopeasti (esim. Couch 1986; Harré & van Langenhove 1999a). Käsitteiden käytön laveutta on tarkasteltu modernin yhteiskunnan ”tunnustuksellisenä” valtana, jossa jollakin retoriikalla legitimoidaan hyvin erilaisiakin toimintoja. Toimintojen erilaisuus hämärtyy, kun kaikki ”puhuvat” samaa kieltä (ks. esim. Foucault 1980; Billig 1989, 67–68; Peräkylä 1990, 131–137; Weckroth 1994, 35–36; Paju & Vehviläinen 2001, 36). Myös vaihtuvien positioiden näkökulmasta on viime vuosina tehty paljon empiiristä sosiaalipsykologista tutkimusta (ks. esim. Peräkylä 1994; Peräkylä & Vehviläinen 1999; Jokinen & Suoni-

nen 2001), jossa tarkastelun kohteena ovat olleet pääasiassa asiakastyön elävät vuorovaikutustilanteet.

Tässä artikkelissa analysoidaan sosiaali- ja terveysalan työntekijöiltä ja asiakkailta eläytymismenetelmällä kerättyjen, kirjoitettujen tarinoiden suhderetoriikkaa. Tilanteiden vuorovaikutuksellinen dynamiikka ei ole kiinnostuksen kohteena, vaan asiakassuhteen retoriikka. Lähtökohdiana on kiinnostus dialogisen vuorovaikutuksen ulottuvuuksiin asiakassuhteessa. Tutkimuskohdeena ovat siis asiakastyön suhteet, joita tarkastelen yhteistoiminnallisuuden ja dialogisuuden käsitteiden kautta. Valitsin tutkimukseni teoreettiseksi näkökulmaksi Carl J. Couchin (1986) teorian sosiaalisen vuorovaikutuksen perusmuodoista. Tämän teorian kautta pyrin havainnollistamaan myös vastavuoroisen kommunikaation, yhteisen ymmärryksen rakentumisen ja aidon hämmennyksen merkitystä dialogisessa suhteessa (ks. Bahtin 1991).

Dialogisuudesta ja yhteistoiminnallisuudesta puhutaan paljon ihmissuhdealalla. On esitetty, että dialoginen teoria on syntynyt yhdeksi ratkaisuksi purkaa länsimaisen kulttuurin ”minuuden suurta kertomusta”, jossa minän ja toisen väliset suhteet ymmärretään dualistisesti (Saastamoinen 2000, 269). Mutta miten minä ja toinen hahmottuvat sosiaalisia suhteita kuvaavissa tarinoissa? Miten se todellistuu niissä? Onko dialogisuus vain illuusio, jota ihmissuhdealan työntekijät tavoittelevat uutena lähestymistapana asiakastyöhön? Mistä dialogisuus ja yhteistoiminnallisuus tarinoissa rakentuvat? Vai tulevatko ne esiin lainkaan? Tuleeko suhdetta ylipäätään kutsua dialogisuudeksi, vaikka siinä tapahtuukin aitoa kohtaamista?

ELÄYTYMISMENETELMÄ JA AUTTAMISTARINOIDEN TULKINTA

Asiakassuhteen retoriikan tarkasteluun valitsin eläytymismenetelmän. Vapaamuotoisten tarinoiden kirjoittaminen antaa vastaajalle enemmän liikkumavaraa harkita, pohtia, muuttaa mieltään, tiivistää, analysoida eli mahdollisuuden toimia ”inhimillisemmin” kuin esimerkiksi valmiiksi muotoillut kysymykset (ks. J. Eskola 1998, 230–231). Vapaasti tuotetussa tekstissä tulee esiin myös inhimillisen elämän ristiriitaisuuksia, epäjohtonmukaisuuksia ja konteksti, jossa tuota todellisuutta rakennetaan. Esimerkiksi kun ihmishuhtean ihmisiltä kysytään, millainen on hyvä vuorovaikutussuhde, saadaan mitä todennäköisimmin vastaus, että hyvä suhde on luottamuksellinen ja avoin. Nämä vastaukset eivät kuitenkaan vielä kuvaa vuorovaikutussuhteiden monikerroksisuutta. Ne kertovat lähinnä pyrkimyksistä ja siitä, minkä kaikki auttamistyötä tekevät ”tietävät” hyväksi suhteeksi.

Eläytymismenetelmällä tarkoitetaan pienimuotoisten tarinoiden kirjoittamista tutkijan antamien ohjeiden mukaisesti. Vastaajalle annetaan kehyskertomukseksi kutsuttava instruktio, jonka antamien mielikuvien mukaan hän kirjoittaa pienen kertomuksen. Jari Eskolan (1998, 59) mukaan eläytymismenetelmän merkitys tiedonhankintamenetelmänä on siinä, että yksilöt tuottavat teksteissään ja puheissaan sellaisia tarinoita, jotka voisivat olla sosiaalisessa todellisuudessa totta. Kuvittelun totuusarvo perustuu siihen, että ihmisen on vaikea edes kuvitella asioita, jotka eivät voisi olla mahdollisia hänen käsitemaailmassaan. Taustalla on otaksuma, että ihmisillä on paljon opittua arkitietoa ihmisen toiminnasta ja asioiden suhteista. Se on sellaista tietoa, että emme aina itsekkään tiedä tietävämme saati että osaisimme sitä kysyttäessä ilmaista (A. Eskola 1998, 136–137).

Eläytymismenetelmä kuuluu nykyisin kovin yleistyneiden narratiivisten menetelmien joukkoon ja eroaa mm. aitojen vuorovaikutustilanteiden analyysistä siinä, että tarkastelun kohteena ovat tarinat. Tällöin tilanteissa syntyvä vuorovaikutuksellisen dynamiikan¹ analysointi ei ole mahdollista.

Aineiston² keräsin erään päihdekuntoutusyksikön aikuisilta asiakkailta (15), huumehoidossa olevilta alaikäisiltä nuorilta (12) sekä pitkään lastensuojelu- ja päihdetyössä toimineilta ammattihenkilöiltä (26). Asiakkailta aineiston keräsin

kahdessa eri hoitoyksikössä ja työntekijöiltä eräissä koulutustilaisuudessa. Toisille tutkimukseen osallistujille annettiin kehystarina, jossa asiakassuhde toimii, ja toisille kehystarina, jossa asiakassuhde ei toimi. Jotkut vastaajista halusivat kirjoittaa molemmista suhteista, ja joissakin tarinoissa molempia suhteita konstruointiin samassa tarinassa. Annettu kehystarina³ oli seuraavanlainen:

Ami on ollut päihdekuntoutuksessa useita kertoja, ja hän taas tulee tuttuun kuntoutusyksikköön. Ami saa omaksi hoitajakseen Kirren. Heidän välinen suhteensa toimii hyvin/ei oikein ”toimi”. (Kirjoita pieni tarina siitä, mitä heidän välillään oikein tapahtuu ja millainen suhde heillä on.)

Nuorille asiakkaille annetussa kehystarinassa tapahtuman konteksti kuvattiin hiukan toisella ta-

¹Tilanteissa syntyvien, vaihtuvien positioiden dynamiikkaa on tutkittu esimerkiksi keskusteluanalyytisissä ja diskursianalyytisissä tutkimuksissa. Luonnollisia vuorovaikutustilanteita tutkitaan esim. terapiaistunnoissa, lääkärin vastaanotolla tai ohjaustilanteissa, jolloin tutkimuskohteena on koko vuorovaikutusepisoodi (ks. Jokinen & Suoninen 2001; Peräkylä 1994; Peräkylä & Vehviläinen 1999). Sen sijaan kirjoitetuista tarinoista voidaan tehdä tulkintoja ns. kulttuurisesta tarinavarannosta (Hänninen 1999), ts. kulttuurisista narratiiveista (esim. Saastamoinen 1999, 179). Kirjoitettua tekstiä analysoivan eläytymismenetelmän nähdään tuottavan tarinoissa myös erilaisia stereotyyppisiä. Niiden kiinnostavuus nähdäänkin siinä, että stereotyyppitkin ovat kulttuurin tuotteita, joilla luodaan sosiaalista todellisuutta (ks. J. Eskola 1998).

²Tarinoita oli yhteensä 53 ja niiden keskimääräinen pituus oli n. 70 sanaa. Kehyskertomuksen toimiva ja ei-toimiva suhde ei sijoittunut kyseisiin tarinoihin ”puhtaasti”, vaan toimivuutta ja ei-toimivuutta saatettiin konstruoida myös saman tarinan sisällä. Lisäksi sosiaalisen vuorovaikutuksen eri tasoja saattoi esiintyä samassa tarinassa esim. kuvattaessa positiivisuutta käänteisesti negatiivisen esimerkin kautta tai kuvattaessa suhteessa tapahtuvaa muutosta. Tässä tarkastelussa eri tasojen määrällinen edustavuus aineistossa ei ollut keskeinen kiinnostuksen kohde, vaan lähinnä niiden löytyminen. Määrä on kiinnostava vain sen suhteen, jos jotakin tasoa ei esiinny tai jotakin esiintyy enemmän kuin muita. Melkein kaikki tarinat oli mahdollista sijoittaa johonkin kategoriaan. Tämä mahdollisti tietyn teoreettisen idean soveltamisen asiakassuhteen tarkasteluun.

³Kehyskertomuksessa esiintyvien henkilöiden nimeksi on tarkoituksellisesti valittu nimet, jotka voivat kuulua sekä naiselle että miehelle. Tällä haluttiin vaikuttaa siihen, että sukupuoliroolit eivät näyttäisi tarinoissa kovin keskeistä roolia, vaikka kirjoittajat antavat väistämättä myös sukupuoleen sidottuja merkityksiä.

paa: ”Ami on ollut nuorten päihdeyksikössä arviointijaksolla muutamia kertoja aikaisemmin ja hän taas tulee tuttuun paikkaan.”⁴

Kognitiivisen ja kulttuurisen psykologian kehittäjä Jerome Bruner (1986) erotti tarinoista toiminnan maiseman ja tietoisuuden maiseman. Toiminnan maisemassa esitetään toiminnan tekijät ja välineet. Tietoisuuden maisema puolestaan sisältää henkilöiden mentaaliset tilat, kuten esim. sen, mitä he aikovat, kuvittelevat, uskovat, tietävät, tai sen, mitä he eivät aio (Bruner 1986, 14). Keskityin tulkitsemaan auttamistarinoita juuri sosiaalisen toiminnan näkökulmasta. Pyrkimyksenä on havainnollistaa tarinoista Brunerin kuvaamaa toiminnan maisemaa ja analysoida tarinoissa kuvattuja suhteita sosiaalisen vuorovaikutuksen eri tasojen kautta. Kirjoituksista valittuja otteita lyhennän seuraavia koodeja käyttäen: I A/B (aikuiset asiakkaat), II A/B (sosiaali- ja terveystalon työntekijät), III A/B (nuoret asiakkaat). Koodi A kuvaa niitä tarinoita, joissa kirjoittajaa pyydettiin kuvamaan toimivaa suhdetta, ja vastaavasti B kuvaa tarinoita, joissa ei esiinny toimivaa suhdetta.

SOSIAALISEN VUOROVAIKUTUKSEN TASOT

Symbolisen interaktionismin edustaja Carl J. Couch (1986) on tarkastellut sosiaalisen vuorovaikutuksen luonnetta viiden hierarkkisen perusmuodon kautta. Hän tarkastelee vuorovaikutusta toimintana, jossa osapuolet suhteuttavat oman toimintansa toisen toimintaan tiedostaen kuitenkin suhteen luonteen (esim. valtasuhteessa molemmat ”tietävät”, miten suhteessa toimitaan). Yksi keskeinen eri ulottuvuuksia erottava tekijä on molemminpuolisuus. Pelissä, yhteistyössä tai yhteistoiminnassa ei voi toimia yksin, mutta sen sijaan vallankäytössä se on mahdollista. Tosin valtasuhdekin on positio, jossa molemmat osapuolet ovat luomassa ja ylläpitämässä tuota positiota. Kaikkia näitä tasoja voi siis katsoa sosiaalisena suhteena, jossa molemmat osapuolet luovat suhteen positioita joko vastaamisella tai vastaamattomuudellaan.

Couch jakaa sosiaalisen vuorovaikutuksen vii-

⁴Alaikäisten nuorten käsitemaailmassa sana päihdekuntoutus saattaa olla vieras, joten käytin sitä käsitettä, joksi kyseistä hoitopaikkaa kutsutaan ja jonka nuoret itse tuntevat.

teen eri perusmuotoon, jotka olen tulkinnut vapaasti⁵, muokannut ja pelkistänyt vuorovaikutuksen tasoiksi, joita kutsun tilanteessa oloksi, sosiaaliseksi vaikuttamiseksi, peliksi, yhteistyöksi ja yhteistoiminnaksi (kaavio 1). Käsitteet on valittu lähinnä Couchin kuvaamista esimerkeistä (niitä on testattu useissa yhteyksissä sen suhteen, mikä käsite ”toimii” suomalaisessa keskustelussa). Olennaista näissä tasoissa ovat toisen perspektiivin, läsnäolon ja toiminnan tiedostaminen, toiminnan ennakointi ja organisointi suhteessa toisen toimintaan. Kolmessa ensimmäisessä tasossa aktiivisuus voi olla joko yksisuuntaista tai vastavuoroista. Kolmas ja neljäs muoto edellyttävät molemminpuolisuutta ja jaettua päämäärää, joka voi olla eriyvä tai yhteinen. Lisäksi korkeammat tasot edellyttävät alempia ulottuvuuksia, mutta samassa tilanteessa voi tapahtua liikkumista eri tasoilla. Couchin (1986, 118–119) mukaan yhteistoiminta on vasta varsinaista sosiaalista toimintaa, jossa ei tarvita kontrollia, vaan osapuolet luottavat toisiinsa.

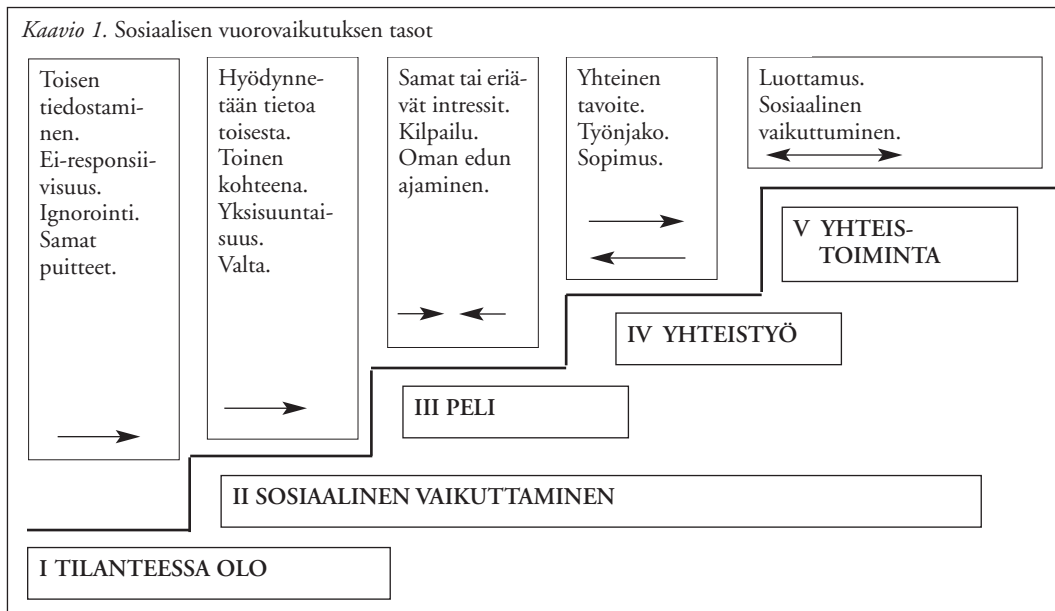
SOSIAALISEN VUOROVAIKUTUKSEN TASOT ASIAKASSUHDETTA KUVAAVISSA TARINOISSA

TILANTEESSA OLO

Ensimmäisellä sosiaalisen vuorovaikutuksen tasolla henkilöt ovat samassa tilassa, mutta eivät millään tavalla reagoi (esim. pyri kontaktiin) toistensa olemiseen. He saattavat molemmat tiedostaa toistensa olemassaolon, mutta tuo tietoisuus voi olla myös epäsymmetristä. Esimerkiksi henkilö, joka on ihastunut toiseen henkilöön, kiinnittää kaiken huomionsa tämän toimintaan, mutta toinen ei juuri noteeraa hänen olemassaoloaan. Vastaavaa symmetristä tilannetta kuvaa esimerkki, jossa kaksi henkilöä haluaa ignoroida toi-

⁵Olen kääntänyt Couchin (1986) sosiaalisen vuorovaikutuksen elementtejä kuvaavat käsitteet (reciprocal attentiveness, social responsiveness, congruent functional identities, shared focus ja social objective) vapaasti omien tulkintojeni mukaisesti. Näistä käsitteistä ei tietääkseni ole suomenkielisessä kirjallisuudessa esitettyjä käännöksiä. Vaikka Couch ei puhu varsinaisesti tasoista, kuvaan eri muotoja karrikoidusti eri tasoina, joilla voidaan osoittaa vuorovaikutuksen kehitystä koh-ti sosiaalista toimintaa.

Kaavio 1. Sosiaalisen vuorovaikutuksen tasot



sen läsnäolon, ikään kuin he eivät tuntisi toisiaan, vaikka sosiaalinen tilanne saattaa edellyttää, että he joutuvat olemaan yhteisissä vuorovaikutustilanteissa. (Couch 1986, 116.) Asiakassuhteessa tällaista suhdetta voisi kuvata tilanne, jossa molemmat tietävät, että suhteesta ei tule mitään, jolloin eräässä mielessä he eivät edes asetu intensiiviseen vuorovaikutukseen toistensa kanssa (suhde jää aika muodolliseksi tai pinnalliseksi). Seuraava esimerkki kuvaa tätä vuorovaikutuksen tasoa:

Ami saapuu kuntoutusyksikköön, jossa Kirre ottaa hänet vastaan. Kirre on vähäpuheinen, ajattelee kyllä ettei tämän Amin kanssa työskentelystä tule mitään. Ami vaistoaa sen ja olo tulee hyvin vaivautuneeksi. Ami ajattelee jo lähteä jatkamaan juomista, koska hänen kanssaan ei haluta keskustella, mutta haluaa kuitenkin vielä yrittää vapautua päihteistä, ei vielä ole kokonaan toivoaan menettänyt raitistumisesta ja paremman elämän jatkumisesta. Ei kuitenkaan uskalla ehdottaa omanhoitajan vaihtoa, vaikka toivookin sitä mieheensä. (II B7)

Tarinoissa ei juuri kuvattu sosiaalisen vuorovaikutuksen ensimmäisen tasoa, mikä kertoo siitä, että yleensä puhuttaessa suhteen toimivuudesta asiaa tarkastellaan selkeästi suhteena, jossa osapuolet vaikuttavat toistensa toimintaan. Seuraavassa erään nuoren tarinassa konstruoidaan kuitenkin suhde, jossa asiakassuhdetta ei edes pääse syntymään, sillä toinen osapuoli ei anna siihen mahdollisuutta. Asiakkaana oleva nuori pyrkii aktiivisesti tilanteesta pois:

Ami on sulkeutunut eikä päästä ketään lähellensä. Kirre on yrittänyt parhaansa, mutta Ami on aina vain käyttäytynyt hyvin vihamielisesti. Kirre ei tiedä mitä tekisi eikä Ami anna siihen paljon mahdollisuuksia. Ami vain haluaa päästä pois ja yrittää karata, mutta Kirre saa hänet kiinni ja yrittää puhua järkeä, mutta Ami kääntää vain selkensä ja katoaa yön pimeyteen... Kirren on pakko luovuttaa. (II B5)

SOSIAALINEN VAIKUTTAMINEN

Vuorovaikutussuhteen toista tasoa kuvaan käsitteellä ”sosiaalinen vaikuttaminen”, sillä vuorovaikutuksen käsitettä (joka periaatteessa kuvaisi ilmiötä yhtä hyvin) käytetään yleensä hyvin laveasti ja siihen yleensä liitetään pääasiassa positiivisia mielikuvia. Sosiaalipsykologisessa tutkimuksessa on kuitenkin tärkeä, että vuorovaikutuksen ”hienosäätö” erottuu, sillä vuorovaikutusta voi olla hyvin monenlaista. Se voi olla selkeästi yksisuuntaista tai kaksisuuntaista, vaikka molemmat osapuolet myös kutsuvat toisiaan tiettyyn position mukaan⁶. (Ks. Harré & van Langenhove 1999a; Jokinen & Suoninen 2001.) Vuorovaikutuksellisuus ei kuitenkaan sulje pois sitä, että toisella osapuolella voi olla enemmän valtaa hallita, määrittää ja ohjata tilannetta. Osapuolet käyttävät toisesta saatua informaatiota hyväkseen organisoidakseen omaa käytöstään suhteessa tuohon tietoon. Esimerkiksi jos pieni lapsi yrittää saada vanhempansa huomiota, mutta tämä ei reagoi sii-

hen mitenkään, on kysymys yksisuuntaisesta vuorovaikutuksesta. Kysymys on kuitenkin sosiaalisesta tilanteesta, mutta ei sosiaalisesta toiminnasta. Lapsi kirkuu ja yrittää kaikin tavoin saada aikuisen vastaamaan toimintaan. (Couch 1986, 117, 120.)

Vastaavasti aikuisten vallankäyttö lapsen voi saada tällaisia muotoja, jos lapsen oma näkökulma ei vaikuta tilanteeseen lainkaan. Siis myös valtasuhde sijoittuu tälle vuorovaikutuksen tasolle. Vallan muodot voivat kuitenkin vaihdella. Yksi vallan muoto, joka on jäänyt suhteellisen vähäiselle tarkastelulle, on toisen toiminnan ignoimintaa. Siinä käytetään vallan välineenä juuri ”vastaamattomuutta” (toisen toimintaan vastataan vastaamattomuudella). Tällaista vallan muotoa voisi kutsua myös näkymättömäksi vallaksi, jota mm. Michel Foucault kuvasi modernin yhteiskunnan valta-analyysissään. Hän kuvasi valtaa anonyyminä koneistona, jossa valta on tehty näkymättömäksi, sitä varsinaisesti kukaan ei käytä ja se on kätkeytynyt ideologiaan ja retoriikkaan. (Ks. Foucault 1980; Parker 1994, 56–69.) Couchin (1986, 117, 120) mukaan valtasuhteessa vuorovaikutuksen epäsymmetrisyys näkyy siinä, että vaikka molemmat toimivat, niin toisen toiminta ns. lasketaan. Tällainen tilanne saattaa tulla eteen esimerkiksi työyhteisöissä, joissa retorisesti ilmaistaan, että työntekijät voivat tehdä ehdotuksia asioiden kehittämiseksi, mutta yksikään ehdotus ei ”mene läpi” tai vaikuta yhteisön käytäntöihin. Eikä ignorointikaan varmaan ole outo ilmiö työyhteisöjen sosiaalisissa suhteissa.

Sosiaalisen vuorovaikutuksen toisen tason jaan kahteen eri näkökulmaan, jotka ovat asiantuntijakeskeisyys ja asiakaskeisyys. Sosiaaliseen vaikuttamiseen liittyvät kysymykset ovat keskeisiä yleensä asiakastyössä ja kasvatuksessa, sillä sekä asiakassuhteessa että kasvatussuhteessa toisella osapuolella on asemansa perusteella enemmän

valtaa kuin toisella. Kuitenkin molemmilla alueilla puhutaan paljon dialogisuudesta ja aidosta kohtaamisesta. Näiden käsitteiden avulla halutaan tuoda esiin erilaisten vuorovaikutuksellisten valta-asetelmien purkamisen merkitystä.

Asiantuntijakeskeisyys

Sosiaalietieteellisessä tutkimuksessa on pohdittu viime vuosina paljon asiantuntijavallan eri muotoja, joissa kielellä on keskeinen rooli. Myös terapiakäytäntöjä on kehitelty yrityksenä ratkaista asiantuntijavaltaan ja kielenkäyttöön liittyviä ongelmia (ratkaisukeskeinen terapia, verkostotyö, kognitiivinen terapia, narratiivinen terapia jne.). Keskustelu asiantuntijakeskeisyyden ongelmista vilkastui 1990-luvulla ja sen vaihtoehdoksi alettiin korostaa näkökulmaa asiakkaasta oman elämänsä asiantuntijana. Esitettiin kritiikkiä siitä, että asiantuntijoiden esittämissä tulkinnoissa asiakkaan kokemusmaailma ja omat tulkinnot tilanteesta jäivät taustalle. Seuraavissa otteissa kirjoittajat konstruoivat asiantuntijavaltasuhdetta, jota Mihail Bahtin (1991, 111–113) kuvaisi monologina: siinä on vain yksi ”tiedostava subjekti”, jolla on ”yksinomainen etuoikeus merkityksiin”. Tätä on kuvattu myös magistraalisen dialogin käsitteellä, joka tuli keskiaikaisten oppineiden perinteestä. Sillä tarkoitettiin autoritääristä suhdetta, jossa hallitsee vahvasti jokin ”kolmas ääni” eli jokin traditio tai normi, joka menee vuorovaikutuksen ”toisen äänen” ohi. Tällöin toisen subjektin ääni ei pääse kuulumaan, sillä kolmas ääni aina ”korjaa” suhdetta oikeaan suuntaan. Magistraalinen dialogi erotettiin sokraattisesta dialogista, jossa totuus nähtiin avoimena ja sitä koko ajan koetellaan. Sokraattista dialogia luonnehtivat hämmennys ja epäjärjestys; siinä kumpikaan osapuoli ei pääse hallitsemaan totuuden määrittämistä. (Cheyne & Tarulli 1999, 11; ks. Bahtin 1991, 162–169.)

Seuraavassa kuvataan suhdetta, jossa asiakkaan ja työntekijän ajatusmaailmat eivät kohtaa. Toinen tekee toisen toiminnasta väärää ja epärealistisia päätelmiä:

Syntyvät tyhjat, mitäänanomattomat terapia-/tukikeskustelut, joista Armi ei saa mitään, koska hänen ajatusmaailmansa on aivan eri tasolla. Toisella tosi synkkä, toisella ylipositiivinen (ei aina realistinen)... Kirre saattaa tulkita myös Armin aggressiivisuuden henkilökohtaisena, vaikka pohjimmiltaan Armilla on ag-

⁶Position käsitettä tarkastelen lähemmin artikkelissani Auttamissuhteen positio (ks. Mönkkönen, läh. julkaistavaksi). Myös tätä ilmiötä tarkastelen eläytymismenetelmällä kerätyn aineiston valossa. Aineiston kehystämisen tapahtumat sijoittuvat toisissa tarinoissa asiakastyön ja toisissa kansalaisjärjestön kontekstiin. Kun suhde ei toimi, se nähdään selkeästi asiakkaan ongelmana, mutta kun se toimii, se nähdään työntekijän ansiona. Kansalaisjärjestön kontekstissa tällaista nk. attribuutioerhettä ei esiintynyt (ks. Mönkkönen, läh. julkaistavaksi).

gressio vain itseään kohtaan. (II B8) (Huom.! kirjoittaja muutti nimen Armiksi.)

Asiantuntijavaltaa kuvataan myös monologina, jossa työntekijän toimintaa ohjaavat opitut teorit, ammattitermit, rutiinit ja asiakkaasta tehdään päätelmiä niukoin perustein:

Ensi tapaamisella Kirre tekee päänavauksen keskusteluun muodollisesti, viljellen byrokraattisia termejä. Kirrellä on maneereja: hän nyökkäilee vakavana, ja unohtaa Amin kertomia asioita kysellen kertomuksesta kohtia, jotka tuntuvat Amista joltain tietyltä kurssilta saaduilta opeilta. Jossain istunnossa Ami kysyy, sopsisiko poikkeus totuttuun tai sovittuun rutiinitapaamiseen, jolloin Kirre vetoaa auktoriteetteihin eikä selvitä Amille asian merkitystä. Jos Ami tulee myöhässä, Kirre istuttaa Amin tuoliin ja kyselee seisaallaan kädet puuskassa vaatien selitystä. Kirre kutsuu paikalle nuoren mieslääkärin, joka kättelee, poistuu, ja kirjoittaa minuutin tapaamisen perusteella lausunnon Amista Amin tuomien lääkärintlausuntojen pohjalta. (I B9)

Myös seuraavassa otteessa kuvataan monologista suhdetta, jossa toinen ei ”oikeasti” kuuntele toista. Työntekijä määrittää asiakkaan ongelmat ja asettaa tavoitteet omien näkökulmiensa mukaisesti. Lisäksi hän voi liiallisella huolenpidolla ”tukehduttaa” asiakkaan:

Kirre ei kuuntele oikeasti, mitä Amilla on sanottavanaan, vaan Kirre tietää paremmin. Kirre tietää paremmin kuin Ami itse ongelmat, ja kuinka ne voitetaan, tavoitteet, ym. Tai välillä Kirre voi tukehduttaa lähes Amin huolenpidollaan. Suhde ei ole tasavertainen: toinen on antaja, toinen vastaanottaja. Silloin suhde ei voi toimia ainakaan pitemmän päälle ja niin, että Ami voisi päästä eteenpäin kohti omia tavoitteitaan. (II B12)

Samantyyppistä ulkoapäin tulevaa vaikuttamista kuvataan erään nuoren tarinassa, jossa nuori kokee, että työntekijä haluaa vain ”valistaa” eikä ota huomioon hänen senhetkistä tilaansa, jossa vieroitustoireet hallitsevat tilannetta. Sekä työntekijällä että asiakkaalla on eri intressit, jotka eivät kohtaa. Päällimmäinen valta ohjailla tilannetta on työntekijällä:

Ami tulee taas yksikköön ja Amilla on kauhiat vieroitustoireet. Kirre tulee jutteleen ja Amia ei oikein Kirren valistus kiinnostaa. Kirre valistaa häntä kuinka paljon heroiniin on kuollut ihmisiä. Ami itse on pistänyt heroiniin itelleen viimeksi kymmenen tuntia sitten. Ja elimistö alkaa jo kaivata ainetta. Ami kysyy saako mitään rauhottavaa ja Kirre sanoo suoraan, ja muista tää on lääkkeetön päihdeyksikkö. Amin kivut alkaa yöllä, kel-

lo on kohta yhdeksän illalla. Ami menee jo omaan huoneeseen. Kirre tulee ja sanoo –koita nukkua. Amia ahdistaa ja meinaa alkaa itkeen ja rukoilee jo lääkettä vieroitustoireisiin. Kirre ei kuuntele, vaan pistää oven lukkoon ja siitä alkaa taas helvetti. (II B2)

Asiantuntijavaltaa konstruoidaan myös rutiinina, josta puuttuvat luovuus ja herkkyyks toisen näkemyksille. Seuraavassa otteessa kuvataan, miten asiakas kokee tämän turhauttavana eikä lähde suhteeseen avoimesti mukaan:

Tavatessaan Amin työpaikallaan Kirre tervehtii häntä sanomalla, että ”Terve, sinä olet täällä taas! Sama juttu taas vai?” Tämän jälkeen Kirre toivoo Amin kertovan tilanteestaan ennen hoitoon tuloaan, siitä miten paljon on juonut ja miten pitkään ja onko myös muita päihkeitä ollut mukana. Ami on melko vaisu, ei oikein lähde kuvailemaan tapahtumia. ”Sitä samaa mitä ennenkin”, hän toteaa. (II B6)

Asiantuntijavaltaa on kritisoitu myös psykologisesti determinismistä, jossa asiantuntija määrittää liian yksioikoisesti asiakkaan elämäntapahtumia koskevat syy- ja seuraussuhteet. Seuraava esimerkki sijoittuu tällaiseen asiantuntijavallan tulkitakehykseen:

Kirre: Ami hei tulisitko juttelemaan kanssani vähäsen?

Ami: Ok

Kirre: Noh. Tässä taas kyseltäisi menneitä. Eli lapsuudesta asti. Milloin otit ensimmäisen ryyppypsi? Milloin oli ensimmäinen huumekekokeilusi ja mitä kokeilit? Oletko kokeillut ns. kovia aineita, esim. heroiniin, amfetamiiniin ym.? Millaiset suhteet sinulla oli lapsena vanhempisi ynnä muihin perheen jäs./sukulaisiin? Entä sukupuolielämäsi? Plää Plää!?? ...utelua, utelua, utelua...??

Ami: Mixi pitää jatkuvasti muistella menneitä, eikä pitäisi katsoa tulevaisuuteen? Menneet ovat mennyttä, eikä niitä voi palata korjailemaan.

Kirre: Noh nämä tehtävät meidän pitäisi tehdä. Entä oletko repsahnut, mixi ja milloin?

Ami: En jaxa enkä voi kaikkea muistaa. Mä en halua jutella noista menneistä. Mix on pakko? (I A3)

Asiantuntijavaltaa kuvataan myös yksisuuntaisena vaikuttamisena ja moralismina. Seuraavassa otteessa kuvataan, miten työntekijä ei kykene asettumaan asiakkaan asemaan:

Toiveista ja tavoitteista ei keskustella. Kirre ilmaisee tavoitteen sanomalla, että ”No, olehan nyt täällä vähän aikaa, että taas jaksat.” Ami on pettynyt ja häpeissään. Mutta siitä ei puhuta. Ami ei uskalla, koska ei tunne saavansa lohtua eikä tukea. Hän tuntee työntekijän väheksyvän itseään ja toisaalta myös itse ansaitsevan tällaisen kohtelun.

”Tulokeskustelun” jälkeen Kirre ilmoittaa seuraavan työvuoronsa, jolloin taas ”keskustellaan” ja poistuu paikalta. Ami on vihainen. Kirre ei sitä näe. (II B6)

Erään nuoren kirjoituksessa asiantuntijavaltaa kuvattiin myös ”ymmärtämättömytenä”, ei ymmärretä, että nuori tarvitsee aikaa suhteen synty-miseen:

Amista tuntuu, että Kirre ei ymmärrä häntä, ja aivan kuin Kirre pitäisi itseään ylempiarvoisena. Kirre yrittää heti kättelyssä udella Amilta asioita, joista Ami ei halua puhua, ei vielä. Hän ei ole vielä valmis avautumaan. Ami tarvitsee aikaa, mutta Kirre ei sitä ymmärrä. Ja sitte vihdoinkin viimein kun Amille tuli joku ahdistuskoh-taus ja hän halusi jutella jonkun kanssa, niin Kirre vaan tokaisee: ”Nyt ei ole aikaa, ehkä huomenna”. Ja kääntää selkänsä. Ami rupeaa inhoamaan Kirreä eikä halua nähdä tätä! Hän vaatii hoitajan vaihtoa. (III B4)

Asiakaskeskeisyys

Vaikka asiantuntijanäkökulman vaihtoehdoksi nostettiin asiakasnäkökulma, on tässäkin keskustelussa jäänyt taka-alalle vuorovaikutussuhteen vastavuoroinen elementti eli se, että molemmat osapuolet ”vaikuttavat” suhteessa. Asiakaskeskeisyyden retoriikassa huomio kohdistuu yleensä pääasiassa asiakkaan konstruktiioihin ja tarpeisiin. Tämä on toki askel kohti dialogisuutta, mutta se ei vielä tee siitä dialogista suhdetta vaan asiakas-keskeisen suhteen. Tällainenkin suhde voi olla molempien osapuolien mielestä hyvä suhde, sillä se myös edustaa auttamissuhteen vallitsevaa ole-musta. Klaus Weckrothin (1994) mukaan tällai-nen asiakaskeskeisyyteen liittyvä objektiivisuuden il-luusio kuitenkin estää tai ainakin minimoi mo-raalisten näkökohtien ja ristiriitojen esille tule-misen. Tavoite, että asiakastyö lähtee asiakkaan tarpeesta, on mahdollista vain tiettyyn rajaan saakka. Tämä kuitenkin usein jätetään sanomat-ta (Weckroth 1994, 63–64). Tällaisessa konteks-tissa saattaa unohtua dialogisen vuorovaikutuksen perusedellytys, se että toisellakin osapuolella on väliä. Ilman vastavuoroisuutta ja toisen erilai-suutta ei asiakassuhde voi olla haasteellinen suh-de, jossa syntyy uutta, yhteistä ymmärrystä ti-lanteeseen.

Asiakaskeskeisessä konstruktiossa suhde kuva-taan usein foorumiksi, jossa asiakas voi ”käydä läpi elämänsä, tunteitaan”. Tässä kontekstissa käytetään kyllä sanoja ”luottamus” ja ”avoimuus”, mutta se perustuu lähinnä siihen, että asiakas saa mahdollisuuden luottamuksellisesti pohtia elä-määnsä:

Luottamuksellinen suhde syntyy ja Ami kokee, että Kirre on samalla aaltopituudella. Ami kokee, että hän saa olla oma itsensä ja saa suuttuakin välillä, mutta he selvittävät miksi/mistä suuttamus syntyy eli purkavat vihaa tunteilta ulos. Avoimuus ja luottamus ovat hei-dän suhteensa tärkeät avainsanat. Kirre todella kokee, että kerrankin joku ymmärtää ja on saanut tukea. Ami lähtee hoidon päätyttyä tyytyväisenä kokeilemaan omia siipiään! (II A1)

Asiakaskeskeisessä suhteessa vuorovaikutuksen yhteistoiminnallinen näkökulma saattaa jäädä taustalle, vaikka puhutaankin hyvästä suhteesta. Tällaisia otteita lukiessa herää kysymys, missä on suhteen toinen osapuoli. Seuraavassa otteessa pu-hutaan ajan ja tilan antamisesta, asiakaslähtöisyydestä, jossa työntekijä ei tuputa omia käsityksi-ään, kunnioittaa asiakkaan yksilöllisyyttä eikä syyllistä asiakasta. Asiakaskeskeisen auttamistyön elementtejä kuvaa myös ilmaus, että ”mennään Kirren voimavarojen mukaan”. Mielenkiintoista on, että tämä ilmaisu esiintyy asiakkaan tuotta-massa tarinassa. Se kertoo vuorovaikutustietoi-suuden yhteisistä kulttuurisista aineksista, jotka eivät määräydy pelkästään puhujien roolista kä-sin. Tarinassa asiakaskeskeisyyttä lähestytään asiantuntijavallan määrittämisen kautta:

Ensivaikutelma kummallakin on hyvä. Kirre antaa Amil-le tilaa ja aikaa. Kirre ei ”tuputa” mitään ”valmiin kaa-van” mukaan, vaan kuuntelee Amia. Kirre ei moiti, vaan on kannustava ja tukeva. Hän ymmärtää, että jokainen ihminen on yksilöllinen ja suhtautuu Amiin tämän yksilöllisyyttä kunnioittaen. Vuorovaikutustilanteessa mennään Kirren voimavarojen mukaan. Vuorovaikutus perustuu keskinäiseen luottamukseen, joka on saatu ai-kaan avoimuudella ja rehellisyydellä. Kirre valaa Amiin uskoa ja rohkeutta – ei latista, eikä syyllistä. (I A2)

Ihmissuhdeammattilainen saattaa ajatella, että miksi puhe luottamuksellisuudesta, turvallisuudesta tai asiakkaan tarpeista lähtevästä työskente-lystä sijoitetaan sosiaalisen vuorovaikutuksen toi-selle tasolle. Asiakkaan kunnioitus, asiakkaan ase-maan asettuminen ei kuitenkaan vielä tee suh-teesta dialogista. Eero Riikonen (1999) kritisoi viimeaikaisia konstruktionistisia tutkimuksia, joissa dialogikin käsitetään ikään kuin instru-menttina, jonka avulla viime kädessä voidaan ot-taa asiakas haltuun. Aidossa dialogissa ei voi ”suunnitella seuraavaa supportiivista liikettä”, vaan keskeneräisyys, kontekstisidonnaisuus ja jatkuva mahdollisuus näkökulmien tarkistamiselle tekevät myös asiakassuhteesta dialogisen. (Riiko-nen 1999, 141–147.) Vaikka dialogisen vuoro-vaikutuksen teoriaa asiakastyössä ovat varmaan-

kin edistäneet asiakaskeskeisyyttä korostavat vuorovaikutusideologiat, on tämä näkökulma kuitenkin erotettava dialogisesta orientaatiosta (ks. Mönkkönen 2001).

PELI

Kolmatta sosiaalisen vuorovaikutuksen tasoa kuvaan pelin käsitteellä. Tämä taso edellyttää, että vuorovaikutuksen osapuolilla on jokin sama intressi (esim. halu voittaa tilanne omaksi edukseen), mutta päämäärään ei pyritä yhdessä. Ihmissuhteissa peliä voi analogisesti kuvata kilpailutilanteen asetelmalla, jossa ei olla kiinnostuneita ns. toisen parhaasta, vaan oma tai oman ryhmän etu on tärkein. Yhteistyötä tehdään vain saman puolen ihmisten kanssa, mutta heidänkin keskuudessaan yhteistyö tai yhteistoiminta muuttuu peliksi, jos vuorovaikutuksen osapuolet rikkovat yhteisiä pelisääntöjä. (Couch 1986, 117, 121, 129.)

Esimerkiksi sosiaali- ja terveystieteiden koulutuksessa pelisuhteesta puhutaan vähän, sillä ei ole ollut suotavaa jäsentää asiakassuhdetta olettaen, että toinen pelaa suhteessa. Sen avoin myöntäminen saattaa olla uhka auttamistyön humanistiselle ihmiskäsitykselle ja asiakaskeskeisyyttä korostavalle palvelukulttuurille. Kuitenkin moni ihmishuhtuetyötä tekevä tuntee ilmiön, asiasta puhutaan kyllä työpaikkojen kahvipöytäkeskusteluissa ja se tuli esiin myös tämän tutkimuksen asiakassuhdetta kuvaavissa tarinoissa. Erityisesti päihdetyössä ”pelaaminen” on tuttu ilmiö, mutta sielläkin se jäsennetään helposti vain ”taudin kuvaan” kuuluvana asiana eikä niinkään osana ihmishuhtuetyön olemusta. Pelin tasolla toimivaa vuorovaikutussuhdetta kuvataan myös konfliktina, riitana tai erimielisyyksinä. Seuraavissa esimerkeissä kuvataan, miten asiakas jo hoitoyksikköön mennessään tietää pelaavansa peliä ja miten hoitaja tiedostaa tämän tilanteen. Yhdessä tarinassa ilmaistiinkin asia siten, että ”oli jälleen tullut aika taas pelata erä kuntoutuspeliä” (II A9). Seuraavassa otteessa kuvataan peliä, joka sijoitetaan kuitenkin selkeästi asiakkaan toiminnaksi. Suhteen luonne konstruoidaan asiakkaan sisäisistä syistä johtuvaksi:

Tullessaan Ami kertoo tukun asioita, joilla hän voi myöhemmin perustella sitä, kuinka hän ei nyt tällä kertaa pysty keskittymään mihinkään sellaiseen, mihin hoitajat yleensä hänet asettaa kysymyksineen. Ami tuntee Kirren entuudestaan ja on kuullut toisilta asiak-

kailta juttuja siitä, mitä pitää varoa joutuessaan tekemisiin Kirren kanssa. Rahat on kuitenkin juotu, joten hoitosysteemiin tulee jossain määrin antautua, että voi taas kerätä voimia ja saa ruokaa. Keskustelutilanteissa ja ryhmissä Ami tuo esille selityksiään, joita Kirre ei kuitenkaan hyväksy. Tilanteen ahdistavuudesta johtuen Ami alkaa entisellä tavalla hakea tuttujen hoitajien tukea syyllistämällä, sääliä kerjäämällä, mielistelemällä ym. Sisällään Ami tuntee ristiriitaisia tunteita siitä, kuinka uhkaavia, mutta samalla jotenkin niin totta Kirren esittämät kommentit ovat! Ahdistuksesta johtuen Ami keskeyttää kuntoutuksen alkamalla juomaan. Syyn etsiminen, ym. on taas ohi, ja vastuuta ei enää ole. On mentävä taas soskuun hakemaan rahaa jne... ja juominen jatkuu. (II B2)

Seuraavassa otteessa ”kuntoutuspeliä” kuvataan systeemin hyväksikäyttönä, voimien keräämiseenä ja välinpitämättömyytenä annettavaa apua kohtaan. Tässäkin esimerkissä peli positioidaan selkeästi asiakkaan toiminnaksi:

Syksy on saapunut. Ami on viettänyt kesää maalla veljensä luona. He ovat naukkailleet alkoholia melkein joka päivä. Rahat ovat lopussa ja kunto huono. Ami varaa ajan kuntoutukseen ja saa tutun Kirren hoitajakseen. Ami kertoo ille syitä, miksi on taas samassa jamassa. Värittää vähän erilaiseksi, jotta menis paremmin läpi Kirrelle. (II A4)

Seuraavassa esimerkissä pelisuhdetta kuvataan molempien toimintana. Se konstruoidaan suhteeksi, jossa toinen on epäaito ja toinen vaistoaan sen. Edellisen otteen tavoin myös tässä kuvataan hoitosysteemin hyväksikäyttöä, johon työntekijä on turhautunut:

Kirre tapaa Amin sovituksi keskustelussa. Kirre yrittää peittää vastenmielisyytensä Amia kohtaan mairilla hymyllä. Ami vaistoaan Kirren epäaitouden ja kireyden. Ami ärsyyntyy Kirren asenteesta ja alkaa suureen ääneen vaatia omahoitajan vaihtoa. Amista tuntuu, ettei Kirre ota häntä todesta, eikä halua auttaa nyt kun hän todellakin haluaa saada elämänsä kuntoon. Kirre ajattelee Amista: Aina sama juttu, kuviotkin noudattelevat toisiansa. Mies käy välillä ”tankkaamassa” itseänsä, jotta jaksaa taas remuta. Kirre on väsynyt ja tympääntynyt koko hommaan, ainasiin yrityksiin. – Kumpu asiakkaat tajuaisivat miten paljon hän tekee heidän hyväksien ja tulokset eivät näy missään. (II B4)

Myös päihdekuntoutuksessa olevien asiakkaiden tarinoissa kuvattiin, miten molemmat osapuolet tietävät pelin hengen. Toinen ei usko toisen juttuihin ja toinen tietää itsekin, että tulee hakemaan voimia jatkaakseen entistä elämäntyyliä. Ratkaisua asiaan etsitään laitoksen ja hoitajan vaihdosta:

Kirre on kyllästynyt jatkuviin retkahduksiin eikä enää usko Amin juttuihin. Ami taas (olettaen, että on alle 40 v) tulee vain siksi, että pystyy kuntoutuksen jälkeen jatkamaan entisellä tyyllillä ja luultavasti samoissa porukoissa. Ei toimi. Laitos ja hoitsu vaihdettava. (I B2)

Couch (1986) kuvaa peliä suhteena, jossa molemmilla osapuolilla on jollakin tavalla samat intressit. Kilpailusuhde edellyttää kuitenkin, että osapuolet käyttävät toisesta saatua informaatiota hyväkseen voittaakseen pelin. Myös Johan Asplund (1987) on pohtinut pelin luonnetta yhtenä sosiaalisena vuorovaikutuksen muotona. Hän erottaa leikin ja pelin toisistaan siten, että leikkikin edellyttää peliä, mutta siinä todellisuus on ikään kuin naamioitunut todellisuudeksi ja ärsyke ja vastaus ovat vahvasti sidoksissa toisiinsa. Tässä mielessä leikki on vahvasti responsiivista, ennalta määrittelemätöntä sosiaalista toimintaa, jossa toisen toimintaan vastaaminen tekee siitä hauskan. Asplundin (1987, 63–64) mukaan pelin sijaan on organisoitua leikkiä, joka mahdollistaa fuskaamisen. Vuorovaikutuksellisessa mielessä ihmissuhdepelin ja leikin voi sijoittaa samalle vuorovaikutuksen tasolle, sillä molemmissa on tilanne, jossa kummallakin osapuolella on periaatteessa samanlaiset edellytykset vaikuttaa suhteeseen (vrt. esim. flirtti).

Couchin mukaan pelikin voi olla yksipuolista. Tämä tuli esiin edellä pelisuhdetta kuvaavissa tarinoissa. Tällaista yksipuolisuutta voisi esimerkiksi esiintyä tilanteessa, jossa toinen osapuoli pelaa tilannetta ns. omaan pussiin, mutta toinen uskoo vakaasti suhteen luottamuksellisuuteen. Tällainen asiakassuhteessa pelaaminen on tuttu ilmiö monelle ihmissuhdetyöntekijälle. Tosin peliä tulee tarkastella myös vastavuoroisena suhteena, jossa molemmilla on mahdollisuus vaikuttaa tilanteen voittamiseen. Tämä ei tullut kuitenkaan esiin asiakastyön kontekstissa kuvatuissa tarinoissa, vaan yleensä ”pelaajaksi” konstruoituu asiakas. Kuitenkin myös työntekijä voi olla pelisuhhteessa osallinen. Esimerkiksi asiakas pyrkii vaikuttamaan työntekijään keskustelemalla niistä asioista, joilla on vaikutusta (ei välttämättä henkilökohtaista merkitystä). Työntekijän intressinä on vaikuttaa asiakkaan elämäntilanteen muuttamiseen, jossa hän näkee myös siihen liittyviä ratkaisuja (esim. juomisen lopettaminen, työpaikan hankkiminen). Työntekijän ja asiakkaan tavoitteet eivät kuitenkaan välttämättä ole yhtenevät. Molemmat orientoituvat tilanteen edellyttämällä tavalla.

Eräässä nuoren kirjoittamassa tarinassa kuvattiin tilannetta molempien toimintana. Tarinassa puhuttiin asiantuntijavallasta, jossa työntekijä käyttää asemaansa liittyvää valtaa ja rajoittaa nuoren vapautta. Suhde konstruoidaan kuitenkin peliksi, jossa asiakas käyttää omaa ”asiakasvaltaansa”:

Aina kun Kirre tulee puhumaan Amille (jota tapahtuu aika harvoin), Ami hokee omassa päässään ”vittu mikä kusipää, ei vittu, tuo on idiootti, menis jo vittuun tuosta”. Mutta vastaa silti kysymyksiin lyhyesti ja Ami ei pääse pois, hänellä palaa pinna ja hän alkaa vittuileen Kirrelle. Ja sulkeutuu huoneeseen pitkäksi aikaa. (III B3)

YHTEISTYÖ

Yhteistyössä osapuolilla on yhteinen päämäärä, jonka saavuttamiseksi he tarvitsevat työnjakoa ja yhteistä ymmärrystä siitä, miten kannattaa edetä. Tätä tasoa kuvataan yleensä puhuttaessa tiimityöstä, ryhmätyöstä tai yhteistyöstä, jossa osapuolet tekevät työnjakoa ja erilaisia sopimuksia. Myös tiimien kehittymistä on kuvattu erilaisilla tasoilla, joista korkein muoto on nk. korkeatasoinen tiimi (high-performance team), jossa sosiaalisia suhteita kuvataan sitoutumisen, luottamuksen ja kunnioituksen käsittein. (Johnson & Johnson 1982, 17–18.) Couchin kuvaamaa yhteistyön muotoa David W. Johnson ja Frank P. Johnson (1982, 17–18) kuvaavat traditionaalisen työryhmän käsitteellä, jossa sitoutuminen yhteiseen tehtävään voi olla kuitenkin suhteellisen heikkoa tai yksilölliset päämäärät saattavat olla yhteisöllisiä päämääriä vahvemmat.

Yhteistyössäkin saatetaan joutua kontrollouimaan toista osapuolta, jos ei ole täyttä varmuutta siitä, sitoutuuko tämä yhteistyöhön. Joskus joudutaan allekirjoittamaan sopimus, jotta voidaan varmistaa yhteistyöhön sitoutuminen (esim. sopimus lapsen tapaamisesta ja huollosta tai yritysten välinen yhteistyö). Seuraavissa otteissa konstruoidaan yhteistyösuhdetta, vaikka puheessa käytetäänkin käsitettä ”luottamus”. Tässä kontekstissa se on luottamusta lähinnä yhteiseen työskentelyyn, mutta ei varsinaisesti yhteistoiminnallisessa mielessä. Seuraavassa tarinassa suhdetta kuvataan kehityksenä pelistä yhteistyöksi. Lisäksi puhutaan ”itsensä kanssa työskentelystä”, jonka tässä tarkastelukehikossa voisi sijoittaa myös toiselle vuorovaikutuksen tasolle, sillä siinä painopiste on asiakkaan konstruoinneissa:

Ami tuntee alusta pitäen suurta luottamusta Kirreä kohtaan ja pystyy tarkastelemaan päihdeongelmaansa laajemmin kuin aikaisemmin, tuijottamatta koko ajan omaan napaansa. Asiat saavat uuden merkityksen, kiitos Kirren kärsivällisyyden ja rohkeuden puhua asioista suoraan, niiden oikeilla nimillä. Ami huomaa, että hän ei enää pelaa ”pelää” hoitajan kanssa, jota niin monet kerrat aikaisemmin on tehnyt, vaan työskentelee oikeasti itsensä kanssa, mikä on raskasta, mutta tuottaa tulosta. Kirre on uusi hoitaja tutussa yksikössä, eikä hänellä ollut ennakkokuva Amista. Molemmat tunsivat suhteen toimivaksi ja hoitojakson päätyttyä Ami pystyi käyttämään tarjolla olevia palveluja/tukea paremmin hyödykseen, kuin aikaisemmin. (II A10)

Yhteistyötä kuvataan toimintana, jossa työntekijä auttaa asiakasta selviytymään. Puheessa on paljon aineksia asiakaskeskeisyydestä, jossa työntekijä ottaa asiakkaan tosissaan ja suhtautuu asiakkaaseen kunnioittavasti. Yhteistyötä kuvataan yhteisenä työskentelynä toivottua päämäärää kohti. Kirjoituksessa puhutaan kuitenkin molempien toiminnasta:

”– Huh, huh, taas kerran alettava alusta!” ajattelee Kirre. ”No, onneksi on taustatietoa tarpeeksi. Tällä kertaa täytynee kuitenkin etsiä ja jotain uutta tietä, koska entinen (entiset) eivät ole vieneet perille asti. Onneksi yhteistyö on aina sujunut hyvin ja haluan todella auttaa Amia selviytymään.” Ami: ”Olipa minulla tuuria, kun sain Kirren omahoitajakseni. Haluan yrittää tosisani, koska ensi kerralla voi olla jo myöhäistä. Kirre on tehnyt paljon töitä kanssani ja nytkin otti minut vastaan niin mukavasti.” (II A8)

Yhteistyösuhteessa vuorovaikutus on vastavuoroista. Erään nuoren tarinassa suhdetta kuvattiin molemminpuolisena avoimuutena, joka tulee erottaa edellä kuvatusta ”asiakaskeskeisestä luottamuksellisuudesta”, jota ohjaavat vahvasti myös asiakastyön salassapitoon liittyvät säädökset. Tarinassa kuitenkin yhteistoiminnallisen suhteen kehittymistä pidetään mahdollisena, mutta ”liialliseen kiintymiseen” liittyä haavoittumisen uhka:

He voivat jutella toisillensa melko avoimesti, mutta tuskin Ami silti luottaa Kirreen aivan sataprosenttisesti. Eikä luultavasti kerro ihan kaikkea, mutta hän silti pitää ohjaajastaan, hän ei kysy keltään ohjaajalta mitään, hän odottaa aina että Kirre tulee töihin. Ja olisi ehkä parempi ettei Ami kiintyisi liikaa Kirreen, koska Ami tulee pettymään kun Kirre ei ehdotakaan Amin pois pääsyä. (III A4)

Yhteistyön retoriikkaa esiintyi aineistossa kuitenkin hyvin vähän, vaikka sosiaali- ja terveysalan tavoiteohjelmissa se on yleistä. Työntekijöiden

kuvaamisessa tarinoissa yhteistyösuhdetta kuvattiin vain neljässä (4/24) tarinassa, mutta asiakkaiden kirjoittamista tarinoista vain yksi (1/27) oli sijoitettavissa tälle tasolle. Mitkä ovat sitten yhteistyön edellytykset asiakassuhteessa, jos suhde määritetty auttamissuhteeksi, jossa toinen työskentelee itsensä kanssa ja toinen tarjoaa foorumin tälle. Edellyttääkö yhteistyö kuitenkin yhteistä toimintaa? Tällaista toiminnallista näkökulmaa⁷ tavoiteltiin erään nuoren tarinassa, jossa suhteen toimivuutta kuvattiin seuraavasti: ”he viettivät päivät yhdessä (melkein kokonaan)”. Seppo Toivaiainen (1997) esittääkin asiakastyöhön lähestymistapaa, jossa päihdetyöntekijän tulisi olla enemmän osallistuja kuin auttaja, jolloin hän yhdessä asiakkaan kanssa liittoutuu päihteitä vastaan. Toivaiaisen mukaan ammattilaisen pitäisikin unohtaa liiat tietonsa, sillä asiakastyö on enemmän ”vapaa taitamisen kuin tietämisen toimintaa” (Toivaiainen 1997, 147–148). Eräässä mielessä tietämättömyys vie kohti yhteistoimintaa. Weckroth (1992) kuvaa tätä faktan ja fiktion suhteena. Fiktioiden luonne ei ole objektiivinen kuten faktojen, vaan lähinnä subjektiivinen ja sosiaalinen. Dialogissa, johon ei liity ehdotonta tietämistä, on kyse kommunikaatiosta, jossa ei tarvita ”tuomaria (tai asiantuntijaa), vaan joukkueen on päätettävä asioista keskenään” (Weckroth 1992, 56). Tässä lähennytään suhteen yhteistoiminnallista tasoa, jossa ongelmien ratkaisut eivät löydy yksin asiakkaan tai työntekijän näkemyksistä, vaan niitä konstruoidaan yhdessä. Tämä puolestaan edellyttää yhteistoimintaa.

YHTEISTOIMINTA

Viideskin sosiaalisen vuorovaikutuksen taso edellyttää yhteistä päämäärää ja sen yhteistä tiedostamista. Se edellyttää kuitenkin myös sosiaalista tietoisuutta, johon liittyy olennaisena osana luottamus. Luottamus puolestaan mahdollistaa sen, että kontrollia ei tarvita tavoitteisiin pääsemiseksi,

⁷ Artikkelissani Auttamissuhteen positio (ks. ed. alaviite) hahmottelen eläytymisaineiston valossa auttamissuhteen toiminnallista positiota, jossa suhde määritetty toiminnasta käsin eikä perinteisestä auttaja–autettava-positiosta, jossa toista voidaan tulkita, kuunnella ja ymmärtää. Toiminnallinen retoriikka tuo väisämättä myös yhteistoiminnan tarpeen ja liikkumavaraa useille positioille.

vaan osapuolet ”tietävät” toistensa sitoutumisesta yhteiseen asiaan. Couchin (1986, 118–119) mukaan vasta yhteistoiminnassa on kysymys varsinaisesta sosiaalisesta toiminnasta, joka edellyttää molemminpuolista ”vastaamista”, yhteistä päämäärää ja jaettua tehtävää. Tätä tasoa kuvataan usein puhuttaessa vuorovaikutussuhteen luottamuksellisuudesta. Luottamus-sana on kuitenkin kärsinyt inflaation, sillä esimerkiksi ihmissuhdealan ihmiset ”puhuvat” paljon luottamuksellisen suhteen merkityksestä, mutta sen sisältöä on jo vaikeampi jäsentää. Aineistossani se näkyi siinä, että tarinoissa, jotka sijoitin sosiaalisen vaikuttamisen tasolle, esiintyi myös yhteistoiminnallista retoriikkaa, esim. ”avoimuus ja luottamus olivat heidän suhteensa tärkeät avainsanat” tai ”syntyä luottamuksellinen suhde” tai ”Ami alkaa kertoa asioistaan luottamuksellisesti” tai ”Kirre arvostaa ja kunnioittaa häntä ihmisenä”. Tässä mielessä luottamuksellisuus näyttäytyy enemmänkin pyrkimyksenä, sillä asiakassuhteessa tulee pyrkiä luottamukselliseen suhteeseen. Joskus se syntyy ja joskus ei.

Työntekijöiden tarinoista ei löytynyt yhtään selaista tarinaa, jonka olisi selkeästi voinut sijoittaa yhteistoiminnan kehukseen. Sen sijaan asiakkaiden tarinoista niitä löytyi. Yksi niistä oli aikuisen päihdeasiakkaan kuvaamana seuraavanlainen:

Kirre on entinen käyttäjä ja ymmärtää Amia. Sellainen hoitosuhde toimii, että luottamus on molemminpuolista. Koska Amilla oli ollut vain narkkisystäviä ja hoitoon tullessaan hän ymmärsi ettei ollut koskaan elässään luottanut kehenkään, niin mitä se LUOTTAMUS edes olisi? Vaikka Ami oli potilas, sitä ei iskostettu hänen päähänsä. He olivat Kirren kanssa kuitenkin ihmisiä. Ei arvojärjestyksiä. Heille syntyi ystävyys-suhde. Ja Ami kertoi kuulumisiaan hoidosta lähdettyään. (I A1)

Nuorten asiakkaiden kuvauksissa yhteistoiminnallista tasoa kuvattiin ”kiintymisenä”, ”ystävyytenä” ja ”luottamisena”, ”ymmärtämisenä”. Yhteinen ymmärrys eräässä tarinassa konstruointiin myös samanlaisina kokemuksina:

Kirre ymmärtää Amia hyvin sillä hän on itse joskus kokenut saman kuin Ami. Hän ymmärtää miltä Amista tuntuu ja osaa käsitellä tätä. Hän antaa Amille aikaa, ja on aina valmis juttelemaan jos Amilta siltä tuntuu. Pikkuhiljaa heillä ei ole enää potilas-hoitajasuhde, vaan ystävyys-suhde. Ami pysyy aineista erossa Kirren avulla ja Kirre on ylpeä Amista. Sen jälkeenkin kun Ami pääsee pois, he pitävät tiivistä yhteyttä Kirren kanssa. Heistä oli tullut ystävykset. (III A5)

Vaikka edellä liitin nk. asiakaskeskeisyyden sosiaalisen vaikuttamisen tasolle, asiakaskeskeisyys ei välttämättä tarkoita, että työntekijä ei voisi olla aktiivinen suhteessa. Esimerkiksi asiakaslähtöisyyttä korostettaessa alettiin kritisoida juuri asian tuntijan roolia tietäjänä ja vastausten antajana (ks. Dryden & Mytton 1999; Feltham 1999). Alettiin myös korostaa, että asiakastyössä kysymykset ovat parempia työvälineitä kuin vastaukset. Esimerkiksi ratkaisukeskeisessä työssä, verkostotyössä ja kognitiivisessa psykoterapiassa korostetaan tarkoituksenmukaisten kysymysten esittämisen merkitystä. (Esim. Miller 1983; Berg & Miller 1994; Seikkula 1994.) Seuraavassa nuoren tarinassa kuvataan tällaista aktiivista otetta vuorovaikutussuhteessa. Tässä suhde sijoitetaan yhteistoiminnalliselle tasolle, sillä suhde konstruoidaan vastavuoroisena suhteena, jossa molemmat laittavat itsensä likoon. Vastavuoroisuus synnyttää luottamuksellisuutta:

Koska Kirre on Amin seurassa rento ja mukava. Ami pystyy puhumaan Kirrelle, koska tämä ei ”asetu Amin yläpuolelle”. Kirre kuuntelee ja osaa kysyä oikeita kysymyksiä eikä istu ja tenttaa. Kirre kertoo Amille myös omasta elämästään. (I A1)

Couchin (1986, 126) mukaan yhteistoiminnallista suhdetta luonnehtii aina jossakin määrin myös yllätyksellisyys, mikä tarkoittaa, että toisen toimintaa ei voi täysin ennakoita. Osapuolet myös ”yllättävät” toisiaan. Tätä kuvaa hyvin myös Bahtinin (1991, 19–37) näkökulma dialogisuuteen; siinä toisen toimintaa ei voi saada haltuun, vaan suhteessa on myös eläviä, epävarmuuden hetkiä. Couchin (1986, 126) mukaan yhteistoiminnallisissa suhteissa vallitsee vahvasti molemminpuolinen toisen saavutettavuus, mikä tekee suhteen myös helposti haavoittuvaksi. Suhde saattaa herkästi muuttua myös konfliktiksi. Asiakas-suhteessa tällaista suostumista yhteistoiminnalliseen suhteeseen on pidetty epäammattimaisena, sillä ammattimaisuus tässä mielessä suojaa työntekijää dialogiselta tai yhteistoiminnalliselta suhteelta. Liiallinen läheisyys autettavaan ja rajaamaton omien tunteiden päästäminen auttamistilanteeseen nähdään ammattityössä ongelmallisena. Kuitenkin yhteistoiminnallisissa suhteissa olevia tunne-elementtejä on alettu nähdä juuri maallikoauttamisen voimavaroina ja pohtia, miten sitä voisi hyödyntää myös ammattiauttamisessa. (Mustonen 1998, 144–145.) Tämä asettaa alan ammatilliselle koulutukselle mielenkiintoisia

haasteita, joissa joudutaan myös kyseenalaistamaan sellaisia ammattiauttamisen kulttuuriin juurtuneita käsityksiä, jotka voivat olla esteenä yhteistoiminnallisen suhteen syntymiselle.

Yhteistoiminnallista suhdetta ei voida kuitenkaan opettaa, sillä ei ole kyse mallista, jota voitaisiin hyödyntää jossakin tilanteessa tai jota esiintyisi enemmän vapaaehtoisessa kriisityössä kuin ammatillisessa suhteessa. Yhteistoiminnallinen suhde voi syntyä missä tahansa suhteessa, eli kuten Weckroth (1994) asian ilmaisee: ”x voi olla kuka tahansa”. Suhteessa voi syntyä tilanteessa oloa, sosiaalista vaikuttamista, peliä, yhteistyötä tai yhteistoimintaa luonnehtiva positio. Jokin rooli voi kuitenkin luoda siihen erilaiset edellytykset kuin jokin toinen rooli.

Position käsite kuvaa hyvin tätä roolien sisällä tapahtuvaa tai rooleista riippumatonta suhteiden dynamiikkaa. Esimerkiksi Rom Harrén ja Luk van Langenhoven (1999b) mukaan tietyissä tilanteissa yksilöt saavat tietynlaisia ominaisuuksia asiakkaana, ystävänä, työntekijänä jne. Heidän mielestään position käsite kuvaa paremmin arjen sosiaalista dynamiikkaa kuin pysyviä suhteita ja asemia kuvaavat käsitteet. Ottaessaan jonkin position henkilö katsoo myös toista henkilöä tämän position kautta, mutta kutsuu tämän mukaan myös tiettyyn juoneen. Esimerkiksi opettajan positio ei synny vain opettajan roolissa, vaan missä tahansa vuorovaikutustilanteessa, jossa toinen alkaa toimia ”opettajamaisesti” tai toinen alkaa kohdella toista ”oppilana”. (Harré & van Langenhove 1999b, 17–18, ks. myös Suoninen 1997; Jokinen & Suoninen 2001.) Esimerkiksi keskustelussa kysymyksenasettelu luo tietyn position kuhunkin sosiaaliseen tilanteeseen. Oikeus kysyä jotakin kertoo osapuolten asemasta suhteessa. (Harré & van Langenhove 1999b, 28–31.) Ammatillisella on yleensä legitiimi oikeus kysellä asiakkaan elämästä tietoja, mutta asiakkaalla tätä oikeutta ei samassa mielessä ole.

Jos sosiaalisia suhteita tarkastellaan suhteiden liikkeenä, asiakassuhteessa on tunnistettavissa kaikkien tasojen elementtejä. Suhteissa liikutaan eri tasoilla, mutta luonnollisestikin suhteissa on aina jokin taso hallitsevassa asemassa. Mitä korkeammasta tasosta on kyse, sitä vähemmän siinä on varaa liikkuu alemmille tasoille. Ammatillisessa suhteessa tuo liike on usein sallitumpaa, mutta esimerkiksi ystävyysuhteessa toisen luottamuksen pettäminen saattaa lopullisesti muuttaa tuon suhteen luonnetta. Ammatillisessakin koh-

taamisessa voi tapahtua jotakin ”roolin ylittävää” toimintaa, jossa suhdetta eivät määritä pelkästään jotkut virallisesti tai ”realistisesti” määritetyt tavoitteet, vaan ”elämä vyöryy myös niiden yli tai ohi, tuntemattomaan” (Weckroth 1991, 53).

KOHTI ASIAKASTYÖN DIALOGISUUTTA

Edellä olen tarkastellut sosiaalisen vuorovaikutuksen tasoja asiakassuhteen retoriikassa, ja yhteistoiminnallisuus on vain yksi mahdollinen suhde, joka voi syntyä vastavuoroisessa kommunikaatiossa, jossa irrottaudutaan asiantuntijakeskeisistä tai asiakaskeskeisistä positioista. On tärkeä nähdä yhteistoiminta kuitenkin suhteena, joka voi syntyä periaatteessa missä tahansa ihmishuhteissa, vaikka se ammatillisen auttamistyön kielellisissä käytännöissä ei olekaan kovin tavallinen tapa tarkastella suhdetta. Mutta mitä tekemistä yhteistoiminnallisuudella on dialogisuuden kannalta?

Yhteistoiminnallisuus on yksi dialogisen suhteen elementti, sillä edellä kuvattu roolit ylittävä yhteinen ihmettely edellyttää myös yhteistoiminnallisuutta. Jos puhutaan dialogisuudesta tai yhteistoiminnallisuudesta, tulee molempien vuorovaikutuksen osapuolien ”panoksen” myös näkyä tuossa suhteessa. Ihmissuhdetyön laeva vuorovaikutusretoriikka näkyy siinä, että joskus sosiaalisia suhteita kuvaavat käsitteet eivät ns. elä tarinassa. Esimerkiksi seuraavassa tarinassa suhteesta puhutaan yhteistyön termein, mutta kuvaisin suhdetta kuitenkin asiantuntijavallaksi, jossa vallitsee asiakaskeskeinen retoriikka:

- Omahoitaja on kartoittanut asiakkaan tilanteen, ja tehnyt asiakkaan ja tiimin kanssa jatko-suunnitelman.
 - Pelisäännöt on sovittu, ja niiden mukaan eletään
 - asioista puhutaan suoraan
 - tavoitteita sovitaan tarkistettavaksi pienin väliajoin.
- Omahoitaja huomioi asiakkaan lisäksi hänen lähiverkostonsa ja kokonaistilanteen kuntoutuksessa. Omahoitaja pitää huolen, että asiakkaan itsenäistyminen lisääntyä ja ote on ammatillinen. (II A5)

Myös tällaisen asiakaskeskeisen retoriikan avulla saatetaan uusintaa asiantuntijavaltaa. Esimerkiksi Michail Billig (1989) puhuu ”humanitäärisen kaapuun” puetusta asiantuntijasta. Hän kuvaa, miten asiantuntija hallitsemalla eräät kohteliaisuussäännöt ja yleiset yhteistyön periaatteet onnistuu ”neuvottelun” avulla saamaan kun-

noittavan statuksen ja asiantuntijan identiteetin. Tästä esimerkkinä Billig mainitsee koulussa järjestettävän yhteisneuvottelun, jossa käsitellään kouluvaikeuksista kärsivän nuoren ongelmia. Neuvottelun osapuolet ”kutsutaan” neuvotteluun, vaikka kysymys olisikin pakkotilanteesta. Psykologi, joka ei ole tavannut lasta koskaan aikaisemmin, kutsuu tätä etunimellä ja yrittää käyttäytyä ikään kuin olisi tämän ”ystävä”. Billig kuvaa asiantuntijan kaksinaisroolia ”kumaraselkäisenä auktoriteettina”, joka esittäytyy ikään kuin nöyränä, välittävänä ihmisenä, mutta muut ihmiset eivät näe tätä virallista auktoriteettiroolia, koska tämä puhuu ”tasavertaisesti”. Billigin mukaan ihmissuhdetyössä muodostuu vakiintuneita toimintatapoja, jotka sisältävät erilaisia ideologisia dilemmoja. Ammatilainen painii usein sekä demokraattisuuden että autoritäärisyyden ideologisissa jännitteissä. (Billig 1989, 67–68.)

Ihmissuhdetyön retoriikka on kuitenkin muuttumassa koko ajan dialogisempaan suuntaan, ja nykyisin löytyy jo useita terapiasuuntauksia, joissa korostetaan, että selonteot rakentuvat sosiaalisessa vuorovaikutuksessa (ks. Wahlström 1999; Dryden & Mytton 1999; Feltham 1999; Borchers 1999). Mielenkiintoista on, että dialogisen vuorovaikutuksen elementtejä etsitään nykyisin myös maallikkoauttamisen alueelta. Esimerkiksi erään kriisikeskuksen vapaaehtoiset työntekijät korostivat auttamisessa seuraavia seikkoja: ”suvaitsevaisuus ja erilaisuuden hyväksyntä”, ”avoimuus ja valmius yllätyksille” ja ”mahdollisuus läsnäoloon” ja ”kuuntelu puhumisen sijaan” (Rantanen 1998, 65–67). Anna Metteri, Tuula Lehtinen ja Merja Saarnio (2000) luonnehtivat maallikkoauttajaa seuraavilla käsitteillä: ”katsoo eri tavalla”, ”terve järki”, ”kriittisyys”, ”kokemustieto”, ”kuuntelee kokonaan”, ”ryhtyy yhdessä ihmettelemään”, ”aito halu yhteistyöhön ja dialogiin”. Lisäksi maallikon tärkeänä työvälineenä nähdään ”vuorovaikutteinen” ja ”elinvoimaisempi” kuuntelu (Metteri & al. 2000, 85–98). Dialogisuuden tulo ihmissuhdetyön keskusteluun heijastelee laajempaa postmodernia keskustelua sekä tiedon että vuorovaikutuksen sosiaalisesta ja kulttuurisidonnaisesta olemuksesta.

Vaikka dialogista suhdetta kuvaava retoriikka ei juuri tullut esille edellä kuvatuissa asiakassuhdetta kuvaavissa tarinoissa, sen elementtejä on nähtävissä yhdessä asiakkaan kirjoittamassa tarinassa. Tässä tarinassa kirjoittajan konstruoima suhde saa useita dialogisen suhteen kannalta tärkeitä

ulottuvuuksia (tuttuus, vastavuoroinen kommunikaatio, sitoutuminen, dialogiin haastaminen, arvostus, vastaaminen jne.), vaikka tarinassa suhteen ansiot konstruoidaan pääasiassa työntekijän ominaisuuksista johtuvaksi:

Todennäköisesti Amilla on ollut omahoitajana Kirre jo aikaisemminkin. Ami osaa arvostaa Kirren tapaa suhtautua A:n asioihin ja ongelmiin, koska hänellä on ollut myös epämiellyttävämpiäkin kontakteja henkilökuntaan. Todennäköisesti Ami on kokenut, että:

- Kirre kuuntelee; löytää oleelliset avainasiat Amin viestinnästä, siis mitä Ami todella suree, pelkää tai mitä asioita Amilla on omanarvontuntoa ja itsevarmuutta, eheyttä ylläpitäviä tai kasvattavia asioita.
- Kirre pitää sovit. ajoista kiinni, ei myöhästy koulutuksista tai kokouksista riippumatta.
- Kirrellä on luontaista herkkyyttä huomata milloin kunnioittaa ja pitää etäisyyttä – olla olematta liian naivi.
- Kirre osaa myös olla huumorintajuinen ja palauttaa teorit maan pinnalle.
- Kirre on älykäs, ja samaa sukupuolta olevana terapeuttina sopivan äidillinen / sisarellinen/asiantuntija.
- Kirre antaa myös Amille ajateltavaa ja haasteita: vaatii Amia kasvuun, jopa tuskalliseen. (I A4)

Ammattilaisten kirjoittamissa tarinoissa korkein sosiaalisen vuorovaikutuksen taso oli yhteistyön taso, jossa molemmat voivat tuoda esiin omia näkemyksiä ja niistä neuvotellaan. Joskin tätä tasoa kuvattiin vain muutamissa tarinoissa. Tällaisten tarinoiden vähäinen määrä johtui siitä, että en sijoittanut tarinassa kuvattua suhdetta neljännelle tai viidennelle tasolle, vaikka siinä esiintyi yhteistoiminnallista suhdetta kuvaavaa retoriikkaa, mikäli siitä puuttui selkeästi vastavuoroisuuden elementti. On edelleen hyvin tavallista, että ammatillisuudesta puhutaan niin, että jotakin ammatillisen suhteen rajaa ei saa ylittää ja usein yhteistoiminnallisuudella jo ylitetään tuo raja. Tämä tuli esiin myös yhdessä aikuisen päihdeasiakkaan kuvaamassa tarinassa. Siinä kuvattiin tilannetta, jossa asiakas pelasi peliä ja tämä oli mahdollista, koska paikka oli tuttu, sinne on ”hyvin helppo palata”, kaikki oli valmiiksi ”pedattu” ja hoitajastakin oli tullut ”puoli-ystävä” eikä hoitaja, mikä kirjoittajan mielestä ovat kaksi eri asiaa (I A5). Tämä kertoo siitä, että asiakassuhteen konstruoinneissa on kysymys myös yhteisistä kulttuurisista tavoista määrittää tuota suhdetta. ”Liian hyvä suhde” ei ole vain ammattilaisille uhka.

Vaikka yhteistoiminnallisen suhteen kuvauksia ei esiintynyt ammattilaisten tarinoissa, esiintyi niitä kuitenkin asiakkaan tarinoissa (5/27). Nämä

tarinat havainnollistivat mielenkiintoisesti myös yhteistoiminnallisen suhteen ”mahdollisuutta” asiakassuhteessa. Melkein kaikki tarinat oli mahdollista sijoittaa johonkin vuorovaikutustasojen kategoriaan⁸, mutta eniten esiintyi sosiaalisen vaikuttamisen tasoa kuvaavia tarinoita (30/51)⁹. Mielestäni tämä kertoo sekä asiantuntijakeskeisen että asiakaskeskeisen position vahvasta asemasta auttamistyön retoriikassa sekä asiakkaiden että työntekijöiden kuvaamissa tarinoissa.

⁸Aineistossa oli myös tarinoita, joissa ei niinkään kuvattu selkeästi suhdetta, vaan lähinnä ulkoisten tekijöiden merkitystä (esim. ”en tule näköjään missään toimeen oman hoitajani kanssa, koska minulle sattuu aina epämiellyttävät henkilöt”), tai useita tasoja esiintyy samassa tarinassa kuvattaessa esim. suhteen kehittymistä toiselle tasolle.

⁹Sosiaalisen vaikuttamisen tasolle sijoittui ammattilaisten tarinoista 19/26 ja asiakkaiden tarinoista 11/27. Nuorten tarinoissa esiintyi kaikkia sosiaalisen vuorovaikutuksen tasoja. Ammattilaisten tarinoista puuttivat kokonaan tasot I ja IV. Aikuisten päihdeasiakkaiden tarinoista ei löytynyt lainkaan vuorovaikutuksen I tasolle sijoitettavia kuvauksia. Kolmatta tasoa eli pelisuhdetta kuvattiin kaikissa ryhmissä.

KIRJALLISUUS

Asplund, Johan: *Det sociala livets elementära former*. Göteborg: Bokförlaget Koper, 1987

Bahtin, Mihail: *Dostojevskin poetiikan ongelmia*. Helsinki: Orient Express, 1991

Berg, Insoo Kim & Miller, D. Scott: *Ihmeitä tapahtuu. Alkoholi-ongelmien ratkaisukeskeinen hoito*. Keuruu: Lyhytterapiainstituutti Oy, 1994

Billig Michael: *Ideological Dilemmas*. London: Sage, 1989

Borchers, Pekka: *Moniääninen keskustelu itsensä ja muiden kanssa*. *Perheterapia* 15 (1999): 1, 4–24

Bruner, Jerome: *Actual Minds, Possible Worlds*. London: Harvard University Press, 1986

Cheyne, J. Allan & Tarulli, Donato: *Dialogue, Difference and ”Third Voice” in the Zone of Proximal Development*. *Theory and Psychology* 1999: 9, 5–28

Couch, Carl. J.: *Elementary forms of social activity*. P. 113–139. In: Saxton, Stanley & Katovick, Michael (eds.): *Studies in the symbolic interaction research annual: The Iowa’s school*. Supplement 2, Part 2 A. Greenwich, Connecticut: JAI Press, 1986

Dryden, Windy & Mytton, Jill: *Four approaches to counselling and psychotherapy*. London & New York: Routledge, 1999

Eskola, Antti: *Jäähyväisluentoja*. Hämeenlinna: Hanki ja Jää, 1998

Koska ajatus dialogisen suhteen mahdollisuudesta kiinnostaa sekä ammattilaisia että maallikkoauttajia, on kysymys kulttuurisesta pyrkimyksestä konstruoida uutta suhdetta auttamistyöhön. Sitä haetaan aidon hämmennyksen alueelta, jossa kumpikaan ei pyri yksin asettumaan määrittämään merkityksiä. Puhuttaessa asiakassuhteesta suhdetta ei ole syytä kuitenkaan tarkastella vain pysyvänä suhteena (jossa onnistutaan tai epäonnistutaan) vaan suhteena, jossa erilaiset tasot ovat mahdollisia. Paljon puhutun tuloksellisuudenkin voi silloin nähdä niin, että pienikin dialoginen hetki ”voi” olla muutoksen mahdollisuus. (Ks. Koski-Jännes & Hänninen 1998, 173–191; Suoninen 1997, 146.) Eräs terapiassa ollut ystäväni kuvasi kokemustaan, jonka mukaan parhaita ovat ne hetket, kun syntyy vahva tunne siitä, että kumpikaan ei todella ”tiedä”. Se, mihin suuntaan asiakkaan elämätilanne todella menee, on molemmille osapuolille viime kädessä avoin asia. Sitä enintään voidaan kuvitella yhdessä. Aito hämmennys edellyttää yhteistoimintaa, jossa yhteinen ymmärrys synnyttää uusia epävarmuuden tiloja.

Eskola, Jari: *Eläytymismenetelmä sosiaalitutkimuksen tiedonhankintamenetelmänä*. Väitöskirja. Kuopion yliopisto. Tampere: Tampereen yliopiston julkaisuja, 1998

Feltham, Colin (ed.): *Understanding the Counselling Relationship*. London: Sage, 1999

Foucault, Michel: *Tarkkailla ja rangaista*. Helsinki: Otava, 1980

Harré, Rom & van Langenhove, Luk: *The Dynamics of Social Episodes*. P. 1–13. In: Harré, Rom & van Langenhove, Luk: *Positioning Theory*. Oxford: Blackwell, 1999. 1999a

Harré, Rom & van Langenhove, Luk: *Introducing Positioning Theory*. P. 14–31. In: Harré, Rom & van Langenhove, Luk: *Positioning Theory*. Oxford: Blackwell, 1999. 1999b

Hänninen, Vilma: *Sisäinen tarina, elämä ja muutos*. Acta Universitatis Tamperensis 696. Tampere: Tampereen yliopisto, 1999

Johnson, David W. & Johnson, Frank P.: *Joining together*. *Group Theory and Group Skills*. London: Allyn and Bacon, 1982

Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (toim.): *Auttamistyö keskusteluna*. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Jyväskylä: Vastapaino, 2001

Koski-Jännes, Anja & Hänninen, Vilma: *Dialogiset prosessit ja riippuvuudesta vapautuminen*. S. 173–191.

Teoksessa: Lahikainen, Anja-Riitta & Pirtilä-Backman, Marianne (toim.): Sosiaalinen vuorovaikutus. Keuruu: Otava, 1998

Lipponen, Lasse: Kertomus kulttuurisesti suuntautuneen psykologian ydinmetaforana. Teoksessa: Ihanus, Juhani (toim.): Kulttuuri ja psykologia. Helsinki: Yliopistopaino, 1999

Metteri, Anna & Lehtinen, Tuula & Saarnio, Merja: Kitkasta kuulemiseen – kohti kansalaisen luottamusta. Tampere: Kansalaisareena ry., 2000

Miller, William R.: Motivational interviewing with problem drinkers. *Behavioral Psychotherapy* 11 (1983), 147–172

Mustonen, Sari: Maallikkoauttamisen ja ammatti-auttamisen suhde kriisityössä. S. 35–152. Teoksessa: Dunder, Marja-Liisa & Metteri, Anna (toim.): Kuunnella vai puhua – näkökulmia kriisiauttamiseen. Tampere: Tampereen mielenterveysseura ry., 1998

Mönkkönen, Kaarina: Ammatillinen vuorovaikutustietoisuus asiakaskeksyyden ja dialogisuuden jännitteissä. *Janus* 9 (2001): 2, 122–140

Mönkkönen, Kaarina: Auttamissuhteen positio. Auttamistarinoiden tarkastelua asiakastyön ja kansalaisjärjestön kontekstissa. Lähetetty julkaistavaksi

Paju, Petri & Vehviläinen, Jukka: Valtavirran tuolla puolen. Nuorten yhteiskuntaan kiinnittymisen kitkat 1990-luvulla. Nuorisotutkimusseuran julkaisuja 18. Helsinki: Yliopistopaino, 2001

Parker, Ian: Discourse and Power. P. 56–69. In: Shotter, John & Gergen, Kenneth (eds.): *Texts of Identity*. London: Sage, 1994

Peräkylä, Anssi: Kuoleman monet kasvot; identiteetin tuottaminen kuolevan potilaan hoidossa. *Jyväskylä: Vastapaino*, 1990

Peräkylä, Anssi: Saarnaaja ja eksegeetti. S. 98–105. Teoksessa: Weckroth, Klaus & Tolkki-Nikkinen, Mirja (toim.): *Jos A niin...* Tampere: Vastapaino, 1994

Peräkylä, Anssi & Vehviläinen, Sanna: Vuorovaikutustutkimus ja vuorovaikutusideologiat. *Psykologia* 34

(1999): 5–6, 329–342

Rantanen, Päivi: Ammatillisesta maallikoksi – kuunteluopissa Osviitassa. S. 51–67. Teoksessa: Dunder, Marja-Liisa & Metteri, Anna (toim.): *Kuunnella vai puhua – näkökulmia kriisiauttamiseen*. Tampere: Tampereen mielenterveysseura ry., 1998

Riikonen, Eero: Inspiring Dialogues and Relational Responsibility. P. 139–149. In: McNamee, Sheila & Gergen, Kenneth. J. (eds.): *Relational responsibility. Resources for Sustainable Dialogue*. London: Sage, 1999

Saastamoinen, Mikko: Narratiivinen sosiaalipsykologia – teoriaa ja menetelmiä. S. 165–192. Teoksessa: Eskola, Jari (toim.): *Hegelistä Harréen, narratiivista Nudistiin. Kuopion yliopiston selvityksiä E. Yhteiskuntatieteet 10. Kuopio 1999*

Saastamoinen, Mikko: Elämäntapayhteisöt ja yhteisöllistämisen teknologiat. S. 161–198. Teoksessa: Kuuksela, Pekka & Saastamoinen, Mikko (toim.): *Ruumis, minä ja yhteisö. Sosiaalisen konstruktionismin näkökulma. Kuopion yliopiston selvityksiä E. Yhteiskuntatieteet 21. Kuopio 2000*

Seikkula, Jaakko: Sosiaaliset verkostot ammattitajajan voimavara kriiseissä. Helsinki: Hygieia, 1994

Suoninen, Eero: Miten tutkia moniäänistä ihmistä? *Acta Universitatis Tamperensis* 580. Tampere 1997

Toiviainen, Seppo: Kantapöydän imu. *Juoppokulttuuri valintana ja pakkona*. Helsinki: Hanki ja Jää, 1997

Wahlström, Jarl: Psykoterapia keskusteluna ja kertomusten kudelmana. S. 217–238. Teoksessa: Ihanus, Juhani (toim.): *Kulttuuri ja psykologia*. Helsinki: Yliopistopaino, 1999

Weckroth, Klaus: X voi olla kuka tahansa. Hämeenlinna: Hanki ja Jää, 1991

Weckroth, Klaus: *Mustavalkoista sosiaalipsykologiaa*. Jyväskylä: Vastapaino, 1992

Weckroth Klaus: Minä ja se toinen. Hämeenlinna: Hanki ja Jää, 1994.

ENGLISH SUMMARY

Kaarina Mönkkönen: When neither knows. Collaboration and dialogical interaction in the rhetorics of client work (Kun kumpikaan ei tiedä. Yhteistoiminnallisuus ja dialogisuus asiakasuhteen retorikassa)

This article is concerned with the rhetorics of client work, which I approach through different levels of social interaction. The work is grounded in my interest in the various dimensions of dialogical interaction in client work. The key concepts are those of collaboration and dialogical interaction. However the main focus here is on different levels of social interaction, which open up interesting perspectives on the role and significance of collaboration in dialogical interaction. These levels include presence in situation, social influence, game, cooperation and collaboration. These levels are modified from Carl J. Couch's (1986) theory on the basic types of social action.

I have used the role-playing method to collect sto-

ries describing different kinds of client relationships. The material was gathered among social and health care workers as well as adult and youth clients in rehabilitation programmes for substance abusers. My purpose is to illustrate different kinds of interaction in the client relationship: this interaction and the relationships involved should not be seen as fixed and permanent but as relationships which involve movement at different levels.

Virtually all of the 53 stories describing client relationships could be allocated to one or another level of interaction. The level that appeared by far most often in the stories was that which described social influence. In my analysis I reduced them to two different types, i.e. expert-oriented and client-centred relationships. These descriptions appeared quite frequently in the accounts of both clients and social and health care workers. Relationships describing the level of collaboration only appeared in the stories written by clients.

This reflects the notion of professionalism that prevails in the helping culture, according to which collaboration helps to transcend a boundary that is significant from professionalism's point of view, but there were also some relevant descriptions in the clients' stories. There were hardly any references in the stories to rhetorics describing dialogical interaction. Concepts referring to collaboration (such as respect, trust) did occur to some extent in the stories written by profes-

sionals, but theirs was by no means a very strong or influential presence. The recent debate on human relations work has, however, included some heavy criticism of expert power and also highlighted the importance of experience and dialogical interaction. This is in essence about a cultural attempt to construct a new relationship to helping work, in which neither party seeks to define meanings on their own, all by themselves.

KEY WORDS:

Social and health care workers, clients, helping work, narratives, social interaction, dialogical interaction, expert-oriented relationships, client-oriented relationships, social influence