



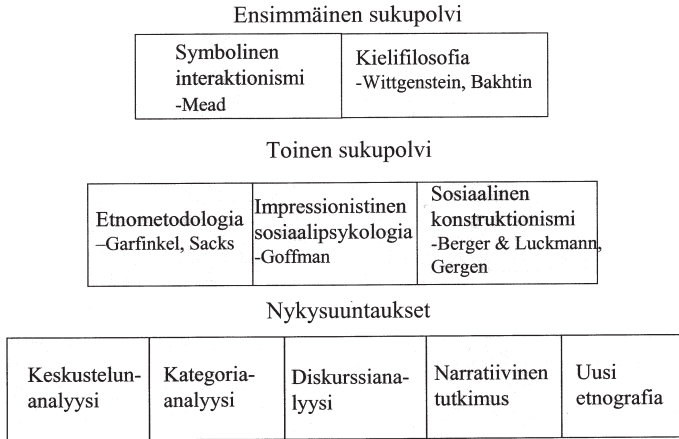
Kirsi Juhila

Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus

Historiaa ja nykysuuntauksia

Tämän artikkelin tehtävänä on jäsentää sosiaalityön kannalta olennaisen kasvokkaisen vuorovaikutuksen tutkimuksen historiaa ja nykysuuntauksia. Toteutan tehtävän käymällä läpi tutkimuksen kolme sukupolvea (ks. kuvio). Lähdän liikkeelle 1900-luvun ensimmäisellä puoliskolla syntyneen sukupolven suuntauksista: symbolisesta interaktionismista ja kielifilosofiasta. Sen jälkeen paneudun toisen sukupolven edustajiin: etnometodologiaan, impressionistiseen sosiaalipsykologiaan ja sosiaaliseen konstruktionismiin. Viimeiseksi käsitteelen vuorovaikutuksen tutkimuksen nykysuuntauksia, jollaisiksi luen keskustelunanalyysin, kategoria-analyysin, diskurssianalyysin, narratiivisen tutkimuksen ja uuden etnografian. Vuorovaikutuksen tutkimuksen sukupolvijäsennys on omani. Olen rakentanut sitä paljolti omilla empiirisissä tutkimuksissani käyttämiä teorioiden ja analyysitapojen pohjalta. Sen perusta on kuitenkin tutkimussukupolvien välisissä ja keskinäisissä yhteyksissä, joihin suuntausten edustajat itse viittaavat ja joita on eritelty useissa kokoavissa teksteissä. Suurena apuna jäsennyksessä minulle on ollut erityisesti kaksi teosta: Vilma Hännisen, Jukka Partasen ja Oili-Helena Yljoen toimittama teos "Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjät" (2001) sekä Margaret Wetherellin, Stephanie Taylorin ja Simeon Yatesin toimittama teos "Discourse theory and practice" (2001).

Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimuksen sukupuu



Kuvio. Sosiaalityön vuorovaikutuksen sukupuu.

Syy siihen, miksi päädyin kirjoittamaan tämän artikkelin on ensinnäkin se, että uskon kokoavan esityksen olevan hyödyllinen suunniteltaessa vuorovaikutuksen tutkimuksen moninaisella kentällä. Sen avulla voi paikantaa ja etsiä omaa tutkimusorientaatiotaan. Toiseksi minusta on tarpeellista osoittaa nykysuuntausten syvyys historia-suunnassa. Liian usein ajatellaan niin, että vuorovaikutuksen tutkimuksen tämän hetken suuntaukset ovat aikamme keksintöjä ja ohimeneviä muoti-ilmiöitä. Suuntaukset asettuvat kuitenkin lähes sata-vuotisen kielellisen vuorovaikutuksen merkitystä korostavan tutkimustradition lenkeiksi. Monet tutkimustradition alkuaikojen lähtökohdat ja käsitteet ovat käyttökelpoisia vielä nykyäänkin ja tästä näkökulmasta toivon tätä sukupolviesitystä luettavan. Kolmas kirjoittamisen syy on se, että uskon vuorovaikutuksen tutkimuksella olevan paljon annettavaa paitsi sosiaalityön tutkimukselle myös sen käytännölle. Palaan tähän antiin tekstin päätteeksi.

Kuvaukseni yhdestäkään tutkimussuuntauksesta ei ole kattava, sillä olen valinnut kuvauksiin mielestäni sosiaalityön tutkimuksen kannalta olennaiset elementit. Kysymys ei siis ole yleensä vuorovaikutuksen vaan ainoastaan sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimuksen historiasta ja nyky-suuntauksista. Jokaisen suuntauksen tarkastelun lopuksi erittelen, miten sitä on mahdollista soveltaa sosiaalityön tutkimukseen. Sovelluksia on jonkin verran olemassakin ja teen niihin viittauksia mahdollisimman kattavasti. Artikkelissa on väistämättä paljon eri suuntauksiin liittyvää käsitteistöä, mikä hankaloittaa lukemista. Tämän tyyppisessä tekstissä käsitteellisen



moninaisuuden välttäminen ei valitettavasti ole mahdollista eikä toivottavaakaan siinä mielessä, että yhtenäistäminen estäisi tutkimussuuntausten ominaislaadun esille saamisen.

Ensimmäinen sukupolvi

Vuorovaikutuksen tutkimuksen ensimmäinen sukupolvi sijoittuu ajallisesti 1900-luvun ensimmäiselle puoliskolle. Paikannan sieltä kaksi tutkimussuuntausta: symbolisen interaktionismin ja kielifilosofian. George Herbert Mead, jonka alulle panemaa suuntausta on alettu myöhemmin kutsua symbolisen interaktionismin nimellä, on eräs varhaisimmista ja merkittävimmistä alueen tutkimuksen suunnannäyttäjistä.¹ Hän on luonut perustaa merkitysten, minuuden ja instituutioiden vuorovaikutuksellisuuden tarkastelulle. Lisäksi Mead painotti kielen keskeistä asemaa vuorovaikutuksessa. Kielen ja vuorovaikutuksen suhteen ymmärtämisen varsinaisia pioneereja olivat kuitenkin kielifilosofit Mihail Bakhtin ja Ludwig Wittgenstein.

Symbolinen interaktionismi

George Herbert Meadin pääteos "Mind, Self and Society" perustuu hänen vuonna 1927 pitämiinsä luentoihin. Siinä Mead muotoilee tutkimuksen keskeiseksi lähtökohdaksi ihmisten keskinäisen vuorovaikutuksen, käyttäytymisen sosiaalisissa ryhmissä. Hän näkee yksittäisten ihmisten tekojen asettuvan aina osaksi ryhmien toimintaa, suhteutuvan ryhmän muiden jäsenten tekoihin. Symboliset merkitykset syntyvät tässä jatkuvassa tekojen ja niihin saatujen responssien ketjussa. Merkityksiä ei voi muodostua ilman muilta ihmisiltä saatua palautetta. (Mead 1967, 6-7, 190-191.)

Vuorovaikutuksen korostaminen tutkimuksen perusyksikkönä on Meadin minäteorian kulmakivi. Mielen alkuperä on vuorovaikutuksessa; ihmisaivojen resurssit tulevat käyttöön vasta ihmisten kohdassa vastavuoroisesti toisiaan. Ajatteluprosessi on sekin luonteeltaan kohtaamista eli sisäistä keskustelua, joka perustuu ajattelijan ja muiden ihmisten jakamiin (universaaleihin) merkityksiin. Minän rakentamisessa olennaisia elementtejä ovat siis toiset ihmiset ja heidän oletetut, jaettuihin merkityksiin perustuvat responssinsa. Omaksuessaan tämän yleistyneen toisen asenteet ihmiset tulevat objekteiksi itselleen. Tätä minän puolta Mead kutsuu objektiminäksi (me). Minässä on kuitenkin myös toinen puoli, subjektiminä (I), joka on vastaus toisten ja yhteisön asenteille. Kokonaisuutena minä on prosessi, jossa ihminen jatkuvasti yhtäältä sopeuttaa itseään ennakolta tilanteisiin (objektiminä) ja toisaalta reagoi niihin ja niitä vastaan impulsiivisesti tässä ja nyt (subjektiminä). (Mead 1967, 89-90, 133-147, 174-175, 182.)



KIRSI JUHILA

Meadin näkemys instituutioista perustuu edellä kuvattuun teoriaan. Instituutiossa on kysymys yhteisön jakamista responsiodotuksista, yleistyneen toisen asenteista. Tietyissä tilanteissa odotetaan tietynlaisia responsseja, jotka eivät ole välttämättä samoja yhteisön kaikille jäsenille, mutta ne ovat silti yhteisesti jaettuina. Esimerkiksi poliisin ja tuomarin responssit varkauteen poikkeavat toisistaan, mutta ovat kumpikin yleisesti ennakoitavissa. Järjestyneet instituutiot, joissa tietyt responssit määrittyvät sosiaalisesti odotetun kaltaiseksi toiminnaksi, ovat välttämättömiä ihmisten minän rakentumiselle. Silloinkin, kun subjektiminä asettuu instituution odotuksia vastaan, yleistyneen toisen asenteet (objektiminä) ovat peilin tarjotessaan olennainen osa prosessia. Mead korostaa lisäksi sitä, että instituutiot eivät lähtökohdaisesti ole alistavia tai konservatiivisia sen paremmin kuin joustavia tai edistyksekkäitä. Ne voivat muotoutua merkityksiltään monenlaisiksi ihmisten keskinäisessä vuorovaikutuksessa. (Emt., 261–262.)

Sosiaalityössä Meadin teorian merkitys on ollut suuri ennen kaikkea asiakaskuvaan liittyvissä pohdinnoissa. Meadilainen ihmiskuva ohjaa näkemään asiakkaan ja hänen käyttäytymisensä osana erilaisia vuorovaikutusverkostoja. Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimuksessa Meadin ajatusten käytön painopiste on kuitenkin toisaalla. Kysymys on ennen kaikkea sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisen dynamiikan ymmärtämisestä. Tällöin sekä sosiaalityöntekijän että asiakkaan minää lähestytään prosessina, jossa on kaksi puolta: määrätynlaisiin responsiodotuksiin asettuva ja niitä ennakoiva objektiminä sekä tilanteisesti niihin reagoiva subjektiminä. Sosiaalityön vuorovaikutus on siis instituutio, jossa tietynlaiset sekä sosiaalityöntekijän että asiakkaan responssit määrittyvät odotetun kaltaiseksi toiminnaksi, mutta jossa samanaikaisesti on mahdollista reflektoida tuota toimintaa.

Kielifilosofia

Mihail Bakhtinille kieli on toisen puhetta toiselle, muille ihmisille tai sisäiselle kuulijalle. Lisäksi hän näkee kielen liittyvän spesifeihin tilanteisiin. Yleistä tai abstraktia kieliopillista kieltä ei siten ole olemassa. Dialogi (tai keskustelu) on Bakhtinin kielifilosofian avainkäsite. Sana syntyy menneen ja tulevaisuuden välisessä dialogissa. Toisin sanoen sanat muotoutuvat suhteessa jo puhuttuun tai kirjoitettuun, mutta samanaikaisesti jo tulevia sanoja ennakoiden. Dialogisuuden korostamisesta kielen perustana seuraa se, että sanan suhde kuvaamaansa todellisuuden kohteeseen ei ole yksiselitteinen. Sanan, sen käyttäjän ja kohteen välissä on elävä dialogi, joka tuottaa ja sisältää monenlaisia versioita samasta kohteesta. (Bakhtin 1981, 271–282.)

Ludwig Wittgensteinin myöhäisemmän kauden filosofia, jonka keskeinen sisältö julkaistiin kaksi vuotta hänen kuolemansa jälkeen teoksessa "Philosophical Investigations" vuonna 1953, sisältää samoja



elementtejä kuin Bakhtinin kielifilosofia. Wittgenstein korostaa sanojen merkitysten kytkeytyvän kielen käyttöön. Sanat, silloinkin kun ne selvästi näyttävät olevan kuvauksia ulkopuolisesta todellisuudesta, ovat välineitä, joilla tehdään asioita tietyissä tilanteissa. Wittgenstein (2001, alkup. 1953, 6) vertaa sanoja työkalupakin työkaluihin - sahaan, vasaraan, pihteihin, ruuveihin ja nauloihiin - joiden käyttötarkoitukset ja merkitykset voivat olla moninaiset.

Bakhtin (1981, 338) kirjoittaa "jokaisen keskustelun olevan täynnä siirtymiä ja tulkintoja toisten ihmisten sanoista": lainauksia puhe-kumppanin sanoista, omista aiemmista sanoista, ihmisten yleisistä näkemyksistä, viranomaisten ja poliitikkojen sanomisista, sanomalehdistä, televisio-ohjelmista, kirjoista ja niin edelleen. Kielen sanat ovat siten vain puoliksi esittäjiensä omia, monologi on mahdottomuus. Mutta toisaalta on tärkeätä huomata se, että kaikki sanat ovat lopulta dialogisen kontekstin "omia". Sanatarkatkin lainaukset muiden puheesta tai tekstistä saavat aina uudenlaisen merkityksen osana esittämisyyhteyttään. (emt., 293-294, 340.) Äänen käsite liittyy tähän. Kielellisessä vuorovaikutuksessa on läsnä monia erilaisia ääniä ja kieli voidaan ymmärtää tätä kautta myös kamppailuareenana siitä, mitkä äänet pääsevät esiin ja millä tavalla, miten kielenkäyttäjän oma ääni rakentuu. Kamppailussa voi olla läsnä yhtäältä autoritaarisia, yhtenäisyyttä tuottavia ääniä (esimerkiksi uskonnollisia, tieteellisiä ja moraalisia totuuksia) ja toisaalta yhtenäisyyttä hajottavia paikallisia ääniä. Kyse on keskuksen ja marginaalin, yhtenäisen ja moninaisen välisestä jännitteestä. (Maybin 2001, 64-67.)

Bakhtinin eräs keskeinen käsite genre saa sekin sisältönsä kielen dialogisuuden kautta. Kielellisen vuorovaikutuksen tietyt funktiot ja ehdot synnyttävät omanlaisiaan genrejä, joita luonnehtii kielen teemaattinen ja tyyllinen yhtenäisyys. Genrejä voivat olla esimerkiksi lääketieteellinen kieli, tuomioistuinpuhe, television talkshow, sanomalehtien uutistyyli, tervehtiminen, ystäväysten välinen intiimi puhe tai perheenjäsenten keskinäinen pöytäkeskustelu. Tietyn genren sisällä puhujat tai kirjoittajat odottavat tietynlaisia responsseja ja mukauttavat oman kielensä noiden odotusten mukaiseksi. Kieltä käytetään aina jonkin genren sisällä. Jokainen ihminen liikkuu taitavasti monissa genreissä, jotka vaihtuvat aina puhekontekstien mukaan. Genret voivat olla luonteeltaan tiukkoja ja standardisoituja (esim. tuomioistuinpuhe) tai vapaampia ja luovempia (esim. ystäväysten välinen keskustelu). Yhtä kaikki ne ovat kuitenkin normatiivisia eli puhetta tiettyyn suuntaan ohjaavia. Yksittäiset ihmiset eivät ole niitä luoneet, vaan ne ovat heille annettuja. (Bakhtin 1986.) Wittgensteinin tunnettu käsite kielipeli tulee lähelle Bakhtinin ajatuksia genrestä. Wittgenstein näkee kielen koostuvan isommista tai pienemmistä peleistä, joilla kaikilla on omat sääntönsä ja tavoitteensa ja joiden sisällä kielen käyttäjän on toimittava hänelle tarjoutuvien roolien ehdoilla. (Potter 2001, 39-43.)



KIRSI JUHILA

Sosiaalityön vuorovaikutuksessa kielessä rakentuvat merkitykset ovat keskeisessä asemassa. Kielifilosofiset lähtökohdat ovat tästä syystä tärkeitä sosiaalityön tutkimuksessa. Myös dialogisuus on sosiaalityössä olennainen asia: asiakkaiden ja työntekijöiden kohtaamisissa ovat läsnä niin menneisyys kuin tulevaisuus. Vuorovaikutuksen äänet eivät ole vain joko asiakkaan tai sosiaalityöntekijän, vaan vuorovaikutuksen äänimaisema on paljon moninaisempi ja monitasoisempi. Huomion voi kiinnittää niin läsnäolijoiden aiempiin (kun esimerkiksi kuvataan aikaisempaa itseä) ja nykyisiin ääniin kuin tilanteen ulkopuolisiin ääniin kohdistuviin viittauksiin. Myös genren käsite on käyttökelpoinen. Sosiaalityön vuorovaikutusta voi tarkastella omana kokonaisuena genrenään (omana kielipelinään) tai paikantaa siitä erilaisia alagenrejä, joita voivat olla esimerkiksi erilaiset sosiaalityön menetelmät tai tietyt organisaatiokulttuurit.

Toinen sukupolvi

Vuorovaikutuksen tutkimuksen toinen sukupolvi sai alkunsa 1950- ja 1960-luvuilla. Sen suuntauksiksi luen etnometodologian, "impressionistisen sosiaalipsykologian" ja sosiaalisen konstruktionismin. Etnometodologia-käsitteen isä ja tätä nimeä kantavan tutkimussuuntauksen perustaja oli Harold Garfinkel. Toisen suunnan muodostaa Erving Goffmanin tuotanto. Goffmania on usein kuvattu "impressionistiseksi sosiaalipsykologiksi" siitä syystä, että läpi uransa hän tuotti oivaltavia ja jatkuvasti muuttuvia teoreettisia ideoita, joita havainnollisti empiirisestä todellisuudesta poimituin esimerkein (Peräkylä 2001, 348). Sosiaalinen konstruktionismi on puolestaan suuntaus, jonka alle nykyisin niputetaan monenlaisia tutkimuksellisia lähestymistapoja. Sen määrittäminen kovin yksiselitteisesti ei tämän johdosta ole mahdollista. Ei ole myöskään kovin selvää, milloin sosiaalinen konstruktionismi syntyi. Eräitä merkkipaaluja ovat joka tapauksessa Peter Bergerin ja Thomas Luckmannin vuonna 1966 julkaistu teos "The Social Construction of Reality" (suomennos 1994) sekä Kenneth Gergenin vuonna 1973 ilmestynyt artikkeli "Social Psychology as History" (suomennos 1991). Suhteessa vuorovaikutuksen tutkimuksen ensimmäiseen sukupolveen etnometodologia ja Goffmanin tuotanto voidaan kiinnittää Meadin ja symbolisen interaktionismin perintöön. Sosiaalinen konstruktionismi on sen sijaan lähempänä Bakhtinin ja Wittgensteinin kielifilosofiaa, vaikka sen yhteys Meadiinkin on toki olemassa.

Etnometodologia

Etnometodologian kiinnostus kohdistuu ihmisten arkiseen yhteiselämään, niihin rutiinimaisiin ja taitaviin menetelmiin, joilla ihmiset



ylläpitävät sosiaalista järjestystä². Garfinkel nimesi erään keskeisen arkielämään järjestystä tuottavan menetelmän dokumentaariseksi tulokintamenetelmäksi (documentary method of interpretation). Hän määrittelee sen seuraavasti: "tapahtumaa tai tekoa tulkitaan dokumenttina oletetusta tapahtumien taustalla olevasta mallista, ikään kuin se viittaisi tai edustaisi sitä" (Garfinkel 1999, alkup. 1967, 78; ks. Heritage 1996, 91). Tämä tarkoittaa sitä, että täydennämme tapahtumien kulkua ja ihmisten tekoja tilanteeseen sopivilla oletuksilla ja taustatulkinnoilla. Näemme asiat toisin sanoen osina joistakin suuremmista kokonaisuuksista (Suoninen 2001, 376). Oletamme myös kanssatoimijoiden näkevän nämä asiat samoin. Tämä on yhteisymmärryksen edellytys. Esimerkiksi suvun tavatessa isoäidin syntymäpäivillä osanottajat asettuvat juhlamalliin ja lukevat myös muiden toimintaa tämän mallin kautta.

Tilanteisiin sopivia oletuksia ja taustatulkinnoita – malleja – voi ajatella myös institutionaalisina todellisuuksina, joita voivat olla esimerkiksi sukupuoli, erilaisten organisaatioiden toimintakäytännöt tai ihmisen kohtaamisen rituaalit (kuten tervehtiminen, isoäidin syntymäpäiväjuhlat). Institutionaalinen todellisuus on malli, joka on vakiintunut tietynlaiseksi ihmisten yhteistoiminnassa. Näiden todellisuuksien ylläpitämiseen liittyy kaksi prosessia: 1) niiden rutiininomainen tuottaminen niin, että toiminta on sopusoinnussa vakiintuneen todellisuuden kanssa, 2) niiden ylläpitäminen ristiriitaisten toimintojen kuluttaessa vakiintunutta todellisuutta (Heritage 1996, 208). Rutiininomaista tuottamista on esimerkiksi oletettuihin sukupuolen mukaisiin tai organisaation edellyttämiin käyttäytymisodotuksiin asettuminen, tervehdykseen vastaaminen ja isoäidin onnitteleminen hänen syntymäpäiväjuhlissaan. Kuluttavista ristiriidoista on kysymys, jos esimerkiksi mies pukeutuu naisen vaatteisiin, jos kaupan asiakas unohtaa maksaa jonkun ostoksistaan, jos jättää tervehdyksen vaille huomiota tai jos osallistuu juhliin onnittelematta päivänsankaria. Syy siihen, miksi nämä ristiriitaisetkin teot ylläpitävät instituutiota niiden kyseenalaistamisen sijasta, on siinä, että niistä "kiinnijääville" asettuu erityinen selontekovelvollisuus: naisen vaatteisiin pukeutuva mies joutuu perustelemaan toisin toimimistaan suhteessa kulttuuriseen normiin, ostoksen maksamatta jättävä asiakas on hänkin selityksen velkaa (esim. "tavara unohtui ostoskoriin") kuten myös tervehdyksen ja onnittelemisen väliin jättäneet (esim. "olin hajamielinen").

Arkielämään järjestystä tuovat mallit (tai institutionaaliset todellisuudet) ja niihin liittyvät normit tai säännöt eivät Garfinkelin mukaan sanele suoraviivaisesti ihmisten toimintaa. Olennaista on arkinen toiminta itsessään, jossa ihmiset soveltavat ja rakentavat erilaisia malleja ja tuottavat siten hetki hetkeltä kulloisenkin tilanteen, jossa toimivat. Ihmiset järkelevät koko ajan, mitä tässä tilanteessa tapahtuu, minkä kokonaisuuden osiksi he liittäisivät erilaiset tapahtumat. Garfinkel nimitti tätä järkeilyä refleksiivisyydeksi. Refleksiivisyys liittyy läheises-



KIRSI JUHILA

ti toiseen Garfinkelin käsitteeseen, indeksikaalisuuteen. Indeksikaalisuudella tarkoitetaan sitä, että ihmisten niin kielelliset kuin ei-kielelliset teot ovat aina monimerkityksellisiä ja siksi niiden merkitys on ymmärrettävissä ainoastaan osana esittämisyhteyttään. Ihmiset toisin sanoen päättelevät toinen toistensa tekojen merkityksiä aina suhteessa kulloiseenkin tässä ja nyt -tilanteeseen. (Heritage 1996, 110–114 ja 142–145; Suoninen 2001, 374–375.)

Toiminnan ymmärtäminen refleksiivisenä ja indeksikaalisena perustelee tietynlaista tutkimusotetta. Garfinkel painottaa, että toiminnan mieli on paikannettavissa vain tilanteista itsestään. Yleisluonteisiin tilanteita selittäviin sääntöihin viittaaminen ei riitä, vaan on tarkasteltava vakavasti ja yksityiskohtaisesti sitä, miten tilanne itse tuottaa oman ymmärrettävyytensä; miten osapuolet tunnistavat ja rakentavat koko tilanteen ja siinä läsnä olevien toimijoiden mielen. (Heritage 1996, 135–136; Garfinkel 1999, 31–34.)

Etnometodologia tarjoaa sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimukselle monia hyödyllisiä käsitteitä. Dokumentaarinen tulkintamenetelmä on läsnä sosiaalityön kohtaamisissa. Kohtaamisten osapuolet ymmärtävät kohtaamisissa tapahtuvat asiat ja toistensa teot taustamallien ja kokonaisuuksien kautta. Esimerkiksi sosiaalityöntekijä tulkitsee asiakkaan ojentaman kuitin osaksi toimeentulotuen hakemis- ja myöntämismallia, vaikka asiakas ei teon tarkoitusta ääneen lausuisikaan. Kysymys on institutionaalisesta todellisuudesta, jota tuotetaan rutiininomaisesti. Kuluttavat ristiriidat ovat nekin tuttuja sosiaalityön käytännöissä ja kiinnostava tutkimuskohde: millaisia selontekoja asiakas tuottaa silloin, kun kuitteja ei ole esittää. Tämänkaltaisen toiminnan tutkiminen edellyttää tutkimusotetta, joka lähtee liikkeelle sosiaalityön arkisista tilanteista (indeksikaalisuus) sekä niissä läsnä olevien toimijoiden yhteistoiminnallista ja refleksiivisistä teoista.

Impressionistinen sosiaalipsykologia

Erving Goffmanin kirjoitukset ajoittuvat vuosien 1955 ja 1983 välille. Hänen tuotannostaan ei muodostu käsitteellisesti kovin yhtenäistä kokonaisuutta, mikä voi olla syynä siihen, ettei hänen ympärilleen koskaan kehittynyt selkeärajaista koulukuntaa. Tästä huolimatta tai ehkä juuri sen vuoksi hänen kehittelynsä ovat jättäneet sosiaalietietisiin merkittävän, monissa erilaisissa tutkimussuuntauksissa edelleen vahvasti elävän jäljen. (Heritage 2001, 48–49; Peräkylä 2001, 348.)

Goffman käsitteli kaikissa töissään kasvokkaista vuorovaikutusta. Viimeisimmäksi jääneessä tekstissään (1983) hän kuvaa tätä vuorovaikutusta omalakisiksi järjestykseksi, jossa kohtaamistilanteesta riippumatta vallitsevat pitkälti samanlaiset säännöt ja rutiinit. Vuorovaikutusjärjestys tarkoittaa ihmisten tekoja, jotka he suhteuttavat muihin läsnä oleviin ihmisiin ja heidän tekoihinsa. Se on normatiivinen sosiaalinen instituutio siinä kuin esimerkiksi perhe, uskonto tai koulutus.



Järjestyksellä on kuitenkin erityinen asema yhteiskunnassa sikäli, että se muodostaa muiden instituutioiden perustan. Ilman vuorovaikutuksellisia käytäntöjä ei olisi esimerkiksi koulutusta. Vuorovaikutusjärjestystä ei voi Goffmanin mukaan palauttaa sen paremmin sosiologian kuin psykologiankaan tutkimuskohteeksi, vaan sitä tulisi tutkia omana ilmiönään "mikroanalyysin" keinoin. (Heritage 2001, 48–49; Peräkylä 2001, 348–352.)

Goffman (1959) lähestyi myös minää vuorovaikutuksen kautta nähdessä sen tilanteisiin kytkeytyvänä esittämisenä. Hän vertaa vuorovaikutusta näytelmään, jossa ihmiset tekevät roolisuorituksia pitäen mielessään yleisön ja kanssänäyttelijät. Minä on itsen esittämistä erilaisilla näyttämöillä. Vuorovaikutuksen onnistuminen edellyttää, että ihmiset osallistuvat samaan näytelmään eli esittävät itseään niin, että eri roolisuoritukset sopivat yhteen. Käsite tiimi kuvaa sellaisten ihmisten joukkoa, joka suorittaa yhteistyössä jotakin rutiinia, esittäen yhteistä näytelmää. Goffman käyttää myös näyttämön ja sen takaosan (fronstage ja backstage) metaforia valaistessaan sitä, miten tietty tiimi saattaa yleisön läsnä ollessa esittää erilaisia osia kuin tilanteessa, jonne yleisöllä ei ole pääsyä.

Minän esittämiseen voidaan liittää Goffmanin ajatukset kasvoista ja vuorovaikutuksen kehyksistä. Goffman tarkoittaa kasvoilla ihmisen esittämän henkilön arvoa. Kasvoihin liittyy tunteita, ne voidaan säilyttää tai menettää tietyssä minän esittämisen tilanteessa. Kasvojen menettäminen on vaarana esimerkiksi luennoitsijalla, joka kompastuu puhujakorokkeella tai unohtaa sanottavansa. Erilaiset korjaavat teot kuten huumori tai anteeksipyyntö säilyttävät kasvoja. Myös toiset läsnäolijat osallistuvat kasvojen suojeluun pitääkseen yhteisen vuorovaikutustilanteen toimivana; he voivat olla huomaamatta kompastelua ja takeltelua tai hyväksyä korjaavat teot. (Goffman 1955; Peräkylä 2001, 353–356.) Luentotilanne puhujineen ja kuulijoineen on tilanne, johon osallistuvat tarvitsevat jaetun ymmärryksen siitä, mitä tilanteessa on tekeillä. Ilman tuota ymmärrystä ihmiset eivät pysty hahmottamaan omaa rooliaan tilanteessa ja siihen kuuluvia oikeuksia ja velvollisuuksia. Goffman nimesi tämän ymmärryksen kehykseksi. Tietyn kehyksen sisällä ihmiset toimivat määrättyllä tavalla ottaen ympäristöstään huomioon kehyksen kannalta olennaiset seikat: luentotilanteessa keskitytään luennoimiseen, kuuntelemiseen ja muistiinpanojen tekemiseen. Kehykset, joiden puitteissa ihmiset toimivat, voivat vaihtua nopeastikin. Luentokehys voi esimerkiksi muuttua joko luennoitsijan tai kuuntelijoiden aloitteesta keskustelukehykseksi, jossa osanottajien roolit määrittävät uudelleen. (Goffman 1986, alkup. 1974; Peräkylä 2001, 356–358.)

Goffmanin tuotannon poliittisemmin painottunutta puolta edustavat totaalisia instituutiota (1991, alkup. 1961) ja stigmaa (1990, alkup. 1963) käsittelevät teokset. Myös näiden aiheiden käsittelyssä ihmisten kasvokkainen vuorovaikutus on merkittävässä roolissa. Totaali-



KIRSI JUHILA

nen instituutio on paikka, jossa ihmiset elävät tietyn ajan muusta yhteiskunnasta erillistä elämää, esimerkiksi vankila tai sairaala. Goffman tarkastelee instituutioita "asukkaiden" näkökulmasta, joiden minutta instituutio vuorovaikutuskäytäntöineen, rutiineineen ja hoitoineen muokkaa tietynlaiseksi. Instituutioiden "asukkaat" kantavat usein stigmaa, mutta leiman voi saada yhteiskunnassa monella muullakin tavalla. Stigma syntyy ja elää Goffmanin mukaan ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa eron tekemisen kautta: kun joku määritellään negatiivisessa mielessä erilaiseksi suhteessa yhteiskunnassa luonnollisena, tavallisena tai moraalisesti hyväksyttävänä pidettyyn. Stigman merkitsemä ihminen joutuu omassa toiminnassaan ottamaan stigman huomioon, vastaamaan siihen tavalla tai toisella.

Sosiaalityön tutkimuksessa Goffmanin ajatuksilla on monenlaista käyttöä. Vuorovaikutusjärjestyksen, johon pääsee käsiksi mikroanalyysin keinoin, voi ajatella sosiaalityön kohtaamisten perusinstituutioksi. Osin tämän perustan varassa seisovat rakenteellisemmat instituutiot kuten hyvinvointivaltio tai sosiaalityö ammattina. Sosiaalityön ymmärtäminen näyttämönä johtaa katsomaan sitä, millaisina asiakkaat ja sosiaalityöntekijät itsensä esittävät ja miten heidän roolinsa sointuvat yhteen. Myös varsinaisen näyttämön ja sen taakse jäävän tilan miettiminen voi olla hedelmällinen näkökulma. Onko esimerkiksi asiakkaan kanssa tehtävä työ sitä, mikä tapahtuu näyttämöllä ja työntekijöiden keskinäiset keskustelut backstage-puhetta? Jos näin on, niin millä tavalla asiakkaan kanssa puhuminen eroaa asiakkaista puhumisesta? Sosiaalityön kohtaamisissa on myös paljon tilanteita, joissa vaarana on erityisesti asiakkaan kasvojen menettäminen. Kysymys on tällöin usein arkaluonteisista asioista, kuten mahdollisista puutteista vanhemmuudessa tai päihteiden käytöstä. Myös työntekijä voi ajautua kasvoja vaarantavaan tilanteeseen ollessaan esimerkiksi neuvoton asiakkaan jonkin avunpyynnön suhteen. Kasvotyöntekijän tarkasteleminen on siten tärkeä ulottuvuus sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimuksessa. Kehysanalyysi (vrt. genre) on sekin käyttökelpoinen lähestymistapa. Sen avulla voi muun muassa jäsentää kehyksiä, joiden puitteissa ammattilaiset lähestyvät asiakasta; onko lähestymistapa esimerkiksi maallikkomainen, juridinen tai johonkin ammatilliseen työtapaan sitoutuva. (esim. Lehto 1991; Forsberg 1994). Totaalisiin instituutioihin ja stigmaan liittyvä vuorovaikutuksen tutkimus sopivat Goffmanin kehittelyistä kaikkein itseoikeutetuimmin sosiaalityöhön, ovathan hänen niissä käyttämänsä esimerkit jo itsessään varsin lähellä joitakin sosiaalityön käytäntöjä.

Sosiaalinen konstruktionismi

Peter Bergerin ja Thomas Luckmannin kirjan otsikko "The Social Construction of Reality" (alkup. 1966) vakiinnutti sosiaalisen konstruktionismin käsitteen. Otsikosta voi lukea myös sosiaaliselle konst-



ruktionismille olennaisen painotuksen. Kyse on suuntauksesta, joka ottaa kantaa ontologisiin, todellisuuden perimmäistä luonnetta koskeviin kysymyksiin. Bergerin ja Luckmannin teos sijoittuu sosiologian kentälle. Toinen sosiaalisen konstruktionismin historian kannalta merkittävä teksti, Kenneth Gergenin "Social Psychology as History" (alkup. 1973) - samoin kuin hänet monet myöhemmät tekstinsä (esim. Gergen 1994) - keskustelee puolestaan (sosiaali)psykologian tietoteoreettisista kysymyksistä. (Burr 1997, 9-12.)

Bergerin ja Luckmannin (1994) konstruktionistinen teoria kuvaa sitä, miten maailmasta tulee ihmisille tosi. Sen keskeiset käsitteet ovat eksternalisaatio, objektivaatio ja internalisaatio. Eksternalisaatio tarkoittaa ihmisten aktiivista (kielellistä) toimintaa, esimerkiksi jonkin idean esittämistä. Tällaisia ideoita voivat olla vaikkapa alitajunnan merkitys ihmisten toiminnassa tai kansainvälisen talouden tilan merkitys suomalaisten hyvinvoinnille. Objektivoituminen tapahtuu, kun tuota ideaa toistetaan tarpeeksi kauan. Se muuttuu luonnolliseksi asiaksi ja yhteys idean esittämiseen, sen sosiaaliseen alkuperään, häviää. Kun tiettyyn kulttuuriin syntyneet ja siihen sosiaalistuneet ihmiset omaksuvat idean ja sisäistävät sen osaksi tietoisuuttaan, tapahtuu internalisaatio. Teoria palautuu tätä kautta korostamaan eksternalisaa-tion lisäksi myös yksilöiden sisäistä tietoisuutta ja heidän kokemuk-siaan (Potter 1996, 12-13).

Gergenin (1991) tekstin taustalla on hänen oma tutkijahistoriansa kognitiivis-kokeellisessa psykologiassa ja sen myötä kasvanut epäily ja kriittisyys luonnontieteellisten periaatteiden varaan rakentuvaa, objektiiviseen mittaamiseen ja jatkuvasti kumuloituvaa, ylihistorialliseen tietoon uskovaa tiedettä kohtaan. Tässä mielessä teksti liittyy sosiaalipsykologian kriisiinä tunnettuun keskusteluun. Gergen kirjoittaa kaiken tiedon, myös psykologisen tiedon olevan historialliseen aikaan ja paikkaan sidottua. Tämän vuoksi tutkimuksessa olisi viisaampaa keskittyä yleistettävyyden sijasta muutoksiin ja paikallisuuteen. Tutkimus voi saada selkoa ainoastaan siitä, millaisena maailma näyttää tässä ja nyt. Niinpä tutkimustuloksia ei kannata yrittää naamioida todellisuuden objektiivisiksi kuvauksiksi eikä pitää tutkijaa riippumattomana toimijana. Gergen näkee tutkijan näkemysten ja arvostusten rakentuvan osaksi tutkimusta ja siinä tuotettavaa tietoa. (Burr 1997, 11; Nikander 2001, 278-280.)

Vivien Burr (1997, 5-8) listaa seitsemän kohtaa, jotka luonnehtivat osuvasti sosiaaliseen konstruktionismiin nojaavaa tutkimusta. (1) Antiessentialismi tarkoittaa sitä, ettei tutkimuksessa ole löydettävissä mitään perimmäistä olemusta, ei sen paremmin ihmisen sisäisestä kuin sen ulkopuolisestakaan maailmasta. (2) Antirealistinen painotus kieltää objektiivisten faktojen olemassaolon, me emme kykene havainnoimaan todellisuutta suoraan. Näistä kahdesta lähtökohdasta puolestaan seuraa se, että (3) tieto mukaan lukien tieteellinen tieto ymmärretään historialliseksi ja kulttuuriseksi, millaisena sitä pitää



KIRSI JUHILA

myös tutkia. Historiallinen ja kulttuurinen tieto syntyy ja on läsnä kielessä, sen käsitteellistyksissä ja kategorioissa. (4) Me synnymme tiettyyn kielelliseen todellisuuteen, minkä vuoksi kieli nähdään ensisijaiseksi ajatteluun nähden. (5) Historiaa ja kulttuuria kantavaa kieltä pidetään sosiaalisena toimintana, jossa todellisuutta ei yksinomaan kuvata vaan myös rakennetaan. (6) Koska kyse on toiminnasta, on tutkimuksen fokuksen oltava ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa ja sosiaalisissa käytännöissä. (7) Prosessit ovat staattisia rakenteita tärkeämpiä tutkimuskohteita.

Toisin kuin etnometodologia ja Goffmanin impressionistinen sosiologia sosiaalinen konstruktionismi ei tarjoa konkreettisia analyysivälineitä sosiaalityön tutkimukselle. Sen anti on enemmin siinä, että sen teesit ohjaavat katsomaan ja pohtimaan sekä sosiaalityön käytäntöjä että niistä tehtävää tutkimusta tietystä suunnasta. Ensinnäkin korostuu sosiaalityön historiallisuus ja paikallisuus. Sosiaalityötä ja sen tietoa ei voi lähestyä universaaleina ja abstrakteina asioina. Esimerkiksi sosiaalityöstä ja sen menetelmistä kirjoitetut oppikirjakuvaudet ovat kirjoittamisaikaansa sidottuja, eivätkä omana aikanaan koskaan toteudu elävissä vuorovaikutustilanteissa sellaisenaan. Toiseksi ja edelliseen liittyen sosiaalityön kohtaamiset määrittävät paikoiksi, joissa osapuolet konstruoivat sekä työntekeytyksen ja asiakkuuden että kulloinkin käsiteltävät asiat ja ongelmat (Jokinen, Juhila & Pösö 1995). Kolmanneksi konstruktionismi virittää kysymyksen tutkijan positiosta. Sosiaalityön vuorovaikutustilanteita erittelevä tutkija on aina osallinen. Hänen oma tulkintansa kietoutuu tutkimustuloksiin, jotka eivät siten ole koskaan ainoa ja kaikenkattava tapa kuvata tutkittujen vuorovaikutustilanteiden todellisuutta, ainoastaan eräs mahdollisuus.

Nyky-suuntaukset (kolmas sukupolvi)

Tarkastelen vuorovaikutuksen tutkimuksen nyky-suuntauksia sosiaalityön ja hieman laajemminkin ammatillisen auttamistyön (esimerkiksi erilaisen terapia- ja ohjaustyön) näkökulmasta. Yritän toisin sanoen nostaa esiin sellaiset suuntaukset, joita sosiaali- ja auttamistyön tutkimuksessa on sovellettu. Paikannan viisi suuntausta: keskustelunanalyysi, kategoria-analyysi, diskurssianalyysi, narratiivinen tutkimus ja uusi etnografia. Suuntaukset rakentuvat edellisen sukupolven perinnölle tuoden entistä konkreettisempia analyysivälineitä ja käsitteitä vuorovaikutuksen tutkimuksen kentälle. Yksinkertaistaen voisi sanoa, että keskustelun- ja kategoria-analyysi ovat enemmän kiinni etnometodologiassa ja impressionistisessa sosiaalipsykologiassa, kun taas diskurssianalyysi, narratiivinen tutkimus ja uusi etnografia ovat ottaneet vaikutteita erityisesti sosiaalisesta konstruktionismista. Sa-



man tien on kuitenkin todettava, että kysymys on ainoastaan painotuksista. Lisäksi yksittäisissä sosiaalityön tutkimussovelluksissa taustaperinteet, samoin kuin suuntaukset itsessäänkin usein sekoittuvat. Keskusteluanalyttisesti painottuneessa tutkimuksessa voi yhtenä kiinnostuksen kohteena olla narratiivien syntyminen, diskurssianalyysiksi itseään nimittävässä tutkimuksessa voidaan tarkastella kategorioita ja niin edelleen.

Keskusteluanalyysi

Keskusteluanalyysi on viimeisen 25 vuoden aikana vakiintunut monilla tieteenaloilla käytetyksi tutkimusmenetelmäksi³. Sen alkuperäinen kehittäjä on Harvey Sacks tutkijakollegoineen⁴. Sacksin tavoitteena oli luoda sellainen systemaattinen metodi, jolla keskustelullista "vuorovaikutusta voisi kuvata ja analysoida sellaisena kuin se ilmenee vuorovaikutuksen osanottajille itselleen" (Ruusu vuori 2001, 385). Metodin lähtökohtana on keskustelun ymmärtäminen yksityiskohtiaan myöten järjestäytyneeksi ja jäsenytyneeksi toiminnaksi. Vuorovaikutuksen pienimmillään yksityiskohdilla on toiminnan kannalta jokin mieli. Goffmanin tavoin Sacks näki keskustelun muodostavan vuorovaikutuksen perusinstituution, joka luo pohjaa muille yhteiskunnan instituutioille. Perusinstituutio on luonteeltaan normatiivinen; puhujilla on tiettyjä oikeuksia ja velvollisuuksia.

Keskustelu on yhteistoiminnallista niin, ettei puhuja voi yksinään päättää sitä, miten hänen puheenvuoronsa tulkitaan. Tulkinta syntyy vasta yhdessä muiden keskustelun osanottajien kanssa, kun vuoroon vastataan tavalla tai toisella, myös vaikeneminen on eräänlainen vastaus. John Heritage (1997; ks. myös Suoninen 1999b, 104 ja Ruusu vuori 2001, 399) on tiivistänyt tämän yhteistoiminnallisuuden kolmeen periaatteeseen: 1) puhujat orientoituvat edeltävään puheeseen, 2) kukin puheenvuoro luo odotuksia sille, millainen seuraava puheenvuoro voi olla, 3) tuottamalla seuraavan puheenvuoron osanottajat osoittavat edeltävää puheenvuoroa koskevaa ymmärrystään, tuottavat edeltävän puheenvuoron tietynlaisena. Yhteistoiminnallisuus liittyy kontekstin käsitteeseen. Konteksti on vuorovaikutuksen osanottajien yhdessä aktiivisesti tuottama asia heidän orientoituaan vastavuoroisesti toinen toistensa puheeseen.

Keskusteluanalyysissä on paikannettu tavallisten arkipuheiden empiirisen tutkimuksen kautta tiettyjä toistuvia jäsennyksiä, jotka ylläpitävät vuorovaikutusta. Nämä jäsennykset ovat yleisiä siinä mielessä, että ne ovat läsnä kaikessa keskustelussa, ja normatiivisia siinä mielessä, että osanottajat tulkitsevat ja järjestävät niiden kautta meilläään olevaa toimintaa. (Ruusu vuori 2001, 396–397.) Vuorottelujäsenitys on systeemi, jonka perusteella ihmiset tietävät kenen vuoro on kulloinkin puhua ja miten pitkään puheenvuoro voi kestää. Sekvenssijäsenitys kertoo sen, miten peräkkäiset puhetoiminnot liittyvät



KIRSI JUHILA

toisiinsa ja millaisia toisiinsa liittyviä sekvenssejä niistä muotoutuu. Esimerkiksi vierusparit kuten kysymys ja vastaus, tervehdys ja vasta-tervehdys, pyyntö ja hyväksyntä ovat tällaisia sekvenssejä. Sekvensseihin liittyy preferenssejä, kysymykseen on suotavaa vastata ja pyyntö ensisijaisesti hyväksyä. Korjausjäsenitys on puolestaan käytäntö, jonka avulla puhujat käsittelevät puhumisessa, kuulemisessa ja ymmärtämisessä esiintyviä pulmia. (Hakulinen 1997; Raevaara 1997; Sorjonen 1997.)

Keskustelunanalyysissä arkikeskustelu on ensisijainen. Siitä paikannetut perusrakenteet nähdään perustaksi, jonka varassa myös institutionaaliset keskustelut toimivat. Institutionaalisilla keskusteluilla tarkoitetaan sellaista puhetta, jonka avulla osanottajat suorittavat erityisiä tehtäviä kuten sairauden tai vaivan laadun selvittäminen potilaan ja lääkärin välisessä keskustelussa tai lastensuojeluasian käsitteleminen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä keskustelussa. Institutionaalisessa vuorovaikutuksessa keskitytään siis johonkin asiaan tai päämäärään, jolloin sen käytäntöjen mahdollinen kirjo on arkikeskustelua suppeampi. Tehtävä- ja päämääräorientoituneisuuden lisäksi institutionaalisen keskustelun piirteiksi on mainittu ainakin erilaiset keskusteluun osallistumista säätelevät rajoitteet (potilaana ja asiakkaana voi puheeseen osallistua toisella tavalla kuin lääkärinä ja sosiaalityöntekijänä) ja keskustelussa käytetyt instituutiolle tyypilliset tulkintakehykset ja sanastot (esimerkiksi diagnosoiva kehys tai ratkaisukeskeinen kehys ja niihin liittyvä terminologia). Olennaista institutionaalista vuorovaikutusta tutkittaessa on se, että instituutiota tutkitaan analysoimalla keskustelun osapuolten orientaatioita heidän puheessaan läsnä olevien vihjeiden kautta. Konteksti rakentuu vuorovaikutuksessa, kun toimijat yhteistoiminnallisesti puhuvat sen eläväksi. (Drew & Heritage 1992; Heritage 1996, 234–235; Peräkylä 1997; Raevaara ym. 2001.)

Keskustelun yksityiskohtainen analyysi, sellaisena kuin se ilmenee osanottajille itselleen ja sellaisena kuin he sen yhteistoiminnallisesti tuottavat, on hyödyllinen väline sosiaalityön vuorovaikutuksen erittelyssä ja näkyväksi tekemisessä. Analyysi ei keskity siihen, mitä sosiaalityöntekijät tai asiakkaat vuorovaikutuksesta kumpikin erikseen ajattelevat vaan siihen, miten he tekevät sosiaalityön yhdessä olemassa olevaksi. Keskustelunanalyttisesti voidaan tutkia sitä, miten sosiaalityön tehtävä tai päämäärä toteutuu vuorovaikutuksessa, esimerkiksi miten toimeentulokysymykseen orientoidutaan (Rostila 1997) tai miten ammatinvalinnanohjaus tai aids-neuvonta rakennetaan (Peräkylä 1995; Silverman 1997; Vehviläinen 2001). Instituutioille tyypillisten tulkintakehysten tai sanastojen tutkiminen vuorovaikutuksena on sekin tärkeää. Esimerkiksi sosiaalityön menetelmäoppikirjoissa esitetyt vuorovaikutusideologiat (Peräkylä & Vehviläinen 1999), kuten vaikkapa jonkin instituution työotteekseen valitsema ratkaisukeskeisyys, eivät toteudu kirjamuodossaan sellaisinaan vaan



paljon moninaisempina asiakkaan ja työntekijän elävässä kohtaamisessa. Rajatumpia kohteita keskustelunanalyysin menetelmiä hyödyntävälle sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimukselle ovat muun muassa ammatillisten neuvojen annon ja vastaanoton välinen dynamiikka (Juhila 2000; Suoninen 2000; Vehviläinen 2001) sekä käsiteltäviin asioihin liittyvän moraalin ja arkaluonteisuuden yhteistoiminnallinen rakentuminen (Suoninen 1999a; Kurri & Wahlström 2000).

Kategoria-analyysi

Harvey Sacks on keskustelunanalyysin lisäksi myös kategoria-analyysin pioneeri⁵. Hän kiinnostui ihmisten keskinäisessä toiminnassa läsnä olevista mutta usein huomaamatta jäävistä kategorioista. Tutkimuksissaan hän teki kategorioita näkyviksi osoittamalla, kuinka merkittävällä tavalla ne jäsentävät toimintaa. Sacksin (1992, 40) mukaan suuri osa ihmisten keskinäisestä yhteiselämää koskevasta tiedosta on varastoitunut kategorioihin. Kategorioihin liittyvä tieto muodostaa eräänlaisen kulttuurisen tietovarannon, jonka sisältöä hyödyntämällä rakennamme ymmärrystä yhteiskunnasta, itsestä ja toisista. Tietovaranto ei kuitenkaan sanele suoraviivaisesti sitä, miten ihmiset ovat toistensa kanssa tekemisissä. Kulttuuria pitää tutkia ennen kaikkea toimintana, jossa kategorisointi on keskeisessä roolissa (Hester & Eglin 1997). Ihmiset herättävät kategorioita eloon ja käyttävät niitä tietyissä tilanteissa toimiessaan.

Usein kategorisoinnissa on kysymys ihmisten määrittelystä. Ihmisen - muiden tai itsen - sijoittaminen johonkin kategoriaan helpottaa suunnistamistamme, antaa vinkkejä siitä, miten meidän pitäisi tuosta henkilöstä ajatella ja miten häneen suhtautua tai millaista toimintaa ja ominaisuuksia itseltämme odotetaan. Kategoriat auttavat suunnistamisessa nimenomaan sen vuoksi, että niihin on kiinnittynyt tiettyjä ominaisuuksia, piirteitä ja toimintoja, joita oletamme kategoriaan nimetyllä ihmisellä olevan. Ihmisten sijoittaminen johonkin kategoriaan on väistämättä seurauksellista eikä vähiten sen vuoksi, että kategoriat tuottavat ihmisille identiteettejä. Ihmiselle rakentuu sosiaalinen identiteetti siten, että hän asettaa itse itsensä tai tulee muiden toimesta asetetuksi määrättyyn kategoriaan, johon on yhdistetty tietyt ominaisuudet ja piirteet (Antaki & Widdicombe 1998, 3).

Identiteetikategoriat syntyvät ja elävät ihmisten keskinäisen vuorovaikutuksen pienissä yksityiskohdissa rakentuvina asioina. Tällaisina niitä pitää myös tutkia. Tutkija ei analysoi eikä selitä puhetta oletamiensa etukäteiskategorioiden kautta, esimerkiksi ota lähtökohdaksi keski-ikäisten nais- ja miesopettajien toimintaa luokkahuoneessa, ja selitä toimintaa mahdollisine eroavaisuuksineen näillä etukäteiskategorioilla. Sen sijaan hän tarkastelee oppilaiden ja opettajien keskinäistä vuorovaikutusta kiinnittämällä huomion siihen, millaisiin kategorioihin toimijat itse orientoituvat. Miten opettajuus ja oppilaa-



KIRSI JUHILA

na oleminen, ikä ja sukupuoli tuotetaan ja millaisia ominaisuuksia ja toimintoja niihin liitetään luokkahuoneen arkisissa rutiineissa? Vai tuotetaanko vuorovaikutuksessa näiden kategorioiden lisäksi tai sijasta joitakin muita kategorisointeja? (Antaki & Widdicombe 1998, 1-2.)

Identiteettikategoriat ovat institutionaalisen vuorovaikutuksen olennainen osa. Itse asiassa voidaan ajatella niin, että institutionaalisuus syntyy, kun jossakin organisaatiossa kohtaavat ihmiset orientoituvat tietynlaisiin identiteetteihin. Näin tehdessään he samalla toteuttavat organisaation kannalta relevantteja tehtäviä ja toimintoja. Institutionaalisten identiteettikategorioiden tutkimisessa eritellään sitten niitä tapoja, joilla ihmiset orientoituvat instituutioihin joko niiden edustajina tai asiakkaina sekä tarkastellaan sitä, miten tämä tapahtuu osapuolten keskinäisen puheen yksityiskohdissa. (Drew & Sorjonen 1997, 94.) Minkä tahansa instituution edustajana ja asiakkaana voi olla monella tapaa, roolit eivät ole ennakoita lukkoon lyötyjä. Kategoriat joustavat tilanteisesti ihmisten käyttäessä niitä resurssinaan. Olennaista on lisäksi, miten tilanteiset kategoriat sopivat yhteen. Kohtaako myyjä kuluttajan, hoitaja hoidettavan vai orientoituvatko osapuolet toisiinsa sopimattomiin kategorioihin? (Vrt. Zimmerman 1998.)

Identiteettikategoriat ovat sosiaalityön vuorovaikutuksessa olennaisia. Kysymys siitä, miten asiakkaaksi ja sosiaalityöntekijäksi orientoitutaan, on kiinnostava ja tärkeä tutkimuksen aihe. Sosiaalityössä tavoitteena on usein muutos. Muutos voi tarkoittaa asiakkaan identiteetin muokkaamista. Tätä muutostyötä on mahdollista paikantaa vuorovaikutuksesta, työntekijöiden ja asiakkaiden välisen keskustelun kulusta. Miten tilanteeseensa tyytyväisestä eläkeläisestä rakennetaan kuntoutujaa, miten uhriksi itseään määrittävästä väkivaltaisesta miehestä rakennetaan teoistaan vastuullista, miten toisiaan syyllistävästä pariskunnasta rakennetaan yhteisen ongelman kantajaa, miten piittaamattomasta nuoresta rakennetaan suunnitelmallista ja tavoitteellista. (Jokinen 1995; Partanen & Wahlström 2003; Kurri & Wahlström 2003; Raitakari 2004.) Kategoriatyöskentelyä voi eritellä myös työntekijöiden keskinäisistä virallisista ja epävirallisista keskusteluista, joissa tuotetaan identiteettejä poissaoleville asiakkaille. Tällainen kategorisointi on usein varsin merkityksellistä sikäli, että se saattaa ratkaista esimerkiksi tietyn palvelun saamisen tai epäämisen luokitellessaan asiakkaan palvelun näkökulmasta joko sopivaksi tai epäsovivaksi (Nikander 2003; Vanhala 2004). Kategorioiden keskinäinen yhteensopivuus tai sopimattomuus on sekin tutkimisen arvoinen asia. Vuorovaikutuksessa voi syntyä erimielisyyttä siitä, millaisiin kategorioihin toimijat asettuvat: mitä oikeuksia ja velvollisuuksia kuuluu yhtäältä sosiaalityöntekijän ja toisaalta asiakkaan rooliin. Tällaiset ristiriidat paljastavat normaalitilanteessa varsin näkymättömiksi jääviä institutionaalisia sääntöjä. (Juhila 2003.)



Diskurssianalyysi

Diskurssianalyysi on käsite, jonka alle voidaan lukea useita eri tieteidenalojen kuten kielitieteiden, sosiaalitieteiden ja psykologian piirissä kehittyneitä tutkimussuuntauksia. Yhteistä näille suuntauksille on kielenkäytön ja muun merkitysvälitteisen toiminnan tarkasteleminen sosiaalista todellisuutta rakentavina tekoina. Kiinnostus on sekä merkitysisällöissä (mitä-kysymyksissä) että merkitysten tuottamisen tavoissa (miten-kysymyksissä). Diskurssianalyysille on ominaista lisäksi se, että merkityksiä ja niiden tuottamisen tapoja tutkitaan paitsi paikallisesti tapahtuvina asioina myös osana laajempia kulttuurisia prosesseja. (Jokinen ym. 1993 ja 1999.)

Keskityn tässä vuorovaikutuksen tutkimisen kannalta mielestäni tärkeimpään, diskursiivisen (sosiaali)psykologian nimellä tunnettuun suuntaukseen, joka on muotoutunut pitkälti Loughborough'n yliopiston diskurssin ja retoriikan tutkimuksen ryhmän piirissä. Sen keskeisimpiä nimiä ovat Derek Edwards, Jonathan Potter ja Margaret Wetherell (Potter & Wetherell 1987; Edwards & Potter 1992; Potter 1996; Edwards 1997). Suuntaus kiinnittyy nimensä mukaisesti psykologiatieteeseen tehden irtiottoja moniin traditionaalisen psykologian lähtökohtiin. Diskursiivinen psykologia hyödyntää keskustelun- ja kategoria-analyysin välineitä, mutta rakentaa silti myös omaa tutkimusohjelmaansa. Ohjelman keskeisiä elementtejä ovat muun muassa tulkintarepertuaarien, faktojen ja psykologisten asioiden vuorovaikutuksellisen rakentumisen analysoiminen. Olen valinnut nämä elementit tarkemman tarkastelun kohteeksi, koska ne ovat hyödyllisiä institutionaalisen vuorovaikutuksen analyysissä, joka on viime vuosina ollut lisääntyvässä määrin myös diskursiivisen psykologian kiinnostuksen kohteena.

Tulkintarepertuaari liittyy ajatukseen sosiaalisen todellisuuden hahmottumisesta moninaisena. Repertuaarit ovat rinnakkaisia tai keskenään kilpailevia merkityssysteemejä, jotka jäsentävät maailmaa, sen prosesseja ja suhteita, eri tavoin (Potter & Wetherell 1987, 146–155). Ne eivät ole yksittäisten ihmisten omaisuutta siten, että jollakin olisi esimerkiksi aina käytössään sama, itse kehitelty repertuaarivalikko. Tulkintarepertuaarit ovat kulttuurisesti jaettuasi asioiden jäsennystopoja, joita ihmisillä on mahdollisuus ottaa käyttöön ja kommentoida eri tilanteissa. Ihmisten kasvokkaisissa, johonkin asiaan liittyvissä keskusteluissa on yleensä läsnä useita repertuaareja. Esimerkiksi televisiokeskustelu suomalaisnaisten lapsiluvusta voi herättää henkiin väestöpolitiikkaan, työelämän järjestelyihin, elämäntapavalintaan, ikääntyvien synnyttäjien terveystarpeisiin tai vastentahtoiseen lapsettomuuteen liittyvät repertuaarit. Niistä voidaan kiistellä ja ihmiset voivat puheessaan vaihdella repertuaareja. Tutkimuksessa olennaista



KIRSI JUHILA

on paitsi tunnistaa näitä repertuaareja myös eritellä niiden käytön funktioita ja seurauksia.

Faktan rakentaminen tarkoittaa asioiden kuvaamista niin, että sanottu näyttää pätevältä, oikealta ja puhtaalta kuvaukselta, ei kiistanalaiselta eikä epävarmalta. Kysymys on toisin sanoen argumentaation mahdollisimman suuresta vakuuttavuudesta. Faktan konstruointi on tavallista ja välttämätöntäkin ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Jos mitään asioita ei voisi esittää itsestään selvänä vaan kaikki jatkuvasti ehdollistettaisiin, kävisi vuorovaikutus mahdottomaksi. Toisaalta faktan konstruointi on aina myös vallankäyttöä ajaessaan yhdenlaista todellisuuden merkityksellistämistä. Faktan tuottamisessa esittäjään liittyvät ominaisuudet ovat keskeisiä. Sanottu on sitä vakuuttavampaa, mitä arvovaltaisemmasta tai asiantuntevammasta asemasta se esitetään: pääministerin toteamus suomalaisten liian alhaisesta lapsiluvusta tai lääkärin näkemys riskisynnyttäjistä otetaan helposti annettuina tosiasioina. Myös kaikki omakohtaisesti eletty lisää sanotun totuusarvoa: lapsettomuuden kokemuksesta voivat kertoa vain lapsettomat itse. Muita faktuaalistamisen keinoja ovat muun muassa vetoaminen auktoriteettiin ja yleisiin kulttuurisiin normeihin sekä asioiden yksityiskohtainen kuvaaminen ja niiden määrällistäminen. (Juhila 1993; Potter 1996; Jokinen 1999.)

Kun tutkimuksen kohteeksi otetaan psykologian vuorovaikutuksellinen rakentuminen, se tarkoittaa mentaalisten tilojen ja prosessien kuvausten erittelyä osana keskustelun kulkua. Kuvauksia ei lueta suorina ilmauksina pään sisäisistä asioista. Fokus on kuvausten vuorovaikutuksellisissa funktioissa eli siinä, miten keskustelun osapuolet yhteistoiminnallisesti rakentavat ja käyttävät niitä. (Potter 1998.) Psykologiset kuvaukset, joilla on jokin vuorovaikutuksellinen rooli, voivat olla esimerkiksi seuraavanlaisia: olen huolissani, hermostunut, masentunut, minusta tuntuu, haluan, koen. Tämänkaltaiset kuvaukset ovat arkikeskustelussa hyvin tavallisia, mutta ne ovat läsnä myös institutionaalisessa vuorovaikutuksessa, jossa niillä on usein erityinen paikkansa. Monissa auttamistyön kohtaamisissa kuuluu suorastaan asiaan, että asiakas puhuu kokemuksistaan, tuntemuksistaan, huolistaan tai tunteistaan ja ammattiauttajan rooliin taas kuuluu näiden käsittely yhdessä asiakkaan kanssa. Toisaalta vuorovaikutuksen kanalta merkityksellisiä ovat myös ammattiauttajan ilmaukset omista mentaalista tiloistaan: olen huolestunut, voimaton, vakuuttunut.

Sosiaalityön tutkimuksessa tulkintarepertuaarin käsitettä voi käyttää muun muassa tarkasteltaessa ongelmien määrittymistä vuorovaikutuksessa. Esimerkiksi päihteiden käyttöä on mahdollista lähestyä eri repertuaarien kautta, vaikkapa asiantuntija-apua vaativana sairautena tai käyttäjän omissa käsissä olevana elämäntapakysymyksensä, tai asunnottomuus voidaan tulkita asunnon puutteeksi tai kyvyttömyydeksi asua itsenäisesti (Jokinen & Juhila 1991; Jaatinen 1996). Olennaista on paneutua analyysissä asiakkaiden ja työntekijöiden vä-



liseen neuvotteluun eri repertuaareista ja niiden pätevyyksistä. Neuvotteluissa on usein läsnä myös faktojen rakentaminen, tietyn tulkinnan pätevyyden ja oikeellisuuden perustelevinen. Asiakkaalla ja työntekijöillä saattaa olla esimerkiksi eriäviä näkemyksiä ongelman oikeasta laidasta ja siitä, onko ongelmaa lainkaan olemassa. Toisaalta faktoja saatetaan tuottaa yhteistoiminnallisestikin, vakuuttua yhdessä asian oikeasta jäsentämisestä. Tällaisten tilanteiden analyysiin faktan konstruoinnin tarkastelu on eräs käyttökelpoinen väline. Myös esiin nostamani diskursiivisen psykologian kolmas elementti on tärkeä sosiaalityön tutkimuksessa. Sosiaalityön vuorovaikutustilanteet kun ovat yleensä rikkaita erilaisista mentaalisten tilojen ja prosessien kuvauksista. Kuvauksia tekevät niin asiakkaat kuin työntekijätkin: asioista ollaan huolissaan ja tyytyväisiä, tilanteet suututtavat, masentavat ja hermostuttavat. Kysymys siitä, miten tällaisten kuvausten avulla ja kautta työstetään asioita, on sosiaalityössä olennainen.

Narratiivinen tutkimus

Narratiivinen tutkimus, aivan kuten diskurssianalyysi, on laaja katto-käsite monille, eri tieteenaloille sijoittuville lähestymistavoille. Rajaudun käsittelemään sosiaaliseen konstruktionismiin pohjautuvaa suuntausta, koska se tulee lähimmäs institutionaalisen vuorovaikutuksen kannalta olennaisia tutkimuskysymyksiä. Suuntausta on linjannut erityisesti Kenneth Gergen (2004). Sen painopiste on kielellisissä ja vuorovaikutuksellisissa käytännöissä rakentuissa narratiiveissa, ei yksittäisten ihmisten mielen tuottamisissa kertomuksissa. Narratiivit muotoutuvat ja saavat merkityksensä esittämissyhteydessään, joten ne eivät kuvaa todellisen elämän tapahtumia, elettä elämää, suoraviivaisella tavalla.

Narratiiveja voi luonnehtia kulttuurisesti vakiintuneeksi tavaksi esittää asioita. Vaikka yksittäisten narratiivien kirjo on lukematon, yhdistävät niiden esittämisen tapaa länsimaisissa kulttuureissa tietyt ominaisuudet, joista narratiivin tunnistaa narratiiviksi. Kenneth Gergen (2004) on tiivistänyt seuraavanlaiset ominaisuudet useiden tutkijoiden tekstien pohjalta. Narratiiveilla on ensinnäkin jokin kertomisen arvoinen lopputulos, esimerkiksi kuinka kertoja tai joku hänen tuttavansa päätyi nykyiseen velkakierteeseen. Toiseksi siihen valikoituu tapahtumia, jotka ovat olennaisia lopputulokseen päättymisen kannalta, esimerkiksi työpaikan menetys tai ystävien lainojen takaa-minen. Kertomuksen kolmas ominaisuus on tapahtuminen järjestäminen jollain periaatteella. Hyvin usein periaate on temporaalinen aikajärjestys; ensin meni työpaikka, minkä jälkeen selvisi vielä epäonninen lainan takaus. Neljänneksi tapahtuminen ja asioiden välille syntyy kertomuksissa kausaalisia syy-seuraus -suhteita; koska työntekijä oli liian vanha ja elettiin lama-aikaa, hän menetti työpaikkansa. Viidenneksi narratiiveille on tyypillistä niissä esiintyvien henkilöiden iden-



KIRSI JUHILA

titeettien vakaus; velkakierteeseen joutunut on koko ajan epäonnen soturi ja lainan takaamista pyytänyt ystävä petollinen. Tähän on kuitenkin tärkeä poikkeus silloin, kun kertomuksen lopputulos itsessään on identiteetissä tapahtunut muutos, esimerkiksi kuinka velkakierteeseen joutunut selvisi siihen liittyvästä katkeruudestaan. Kuudenneksi narratiiveissa on demarkaatiomerkkejä, jotka orientoivat vastaanottajaa kuulemaan tai lukemaan esitystä kertomuksena, esimerkiksi "tiedätkö, mitä minulle tapahtui" tai "oletko kuullut sitä, että...".

Esimerkiksi ottamani velkakierronnarratiivi on luonteeltaan regressiivinen narratiivi, jossa asiat käyvät vaihe vaiheelta huonommiksi ja synkemmiksi. Tämän vastakohta on progressiivinen narratiivi, menestystarina. (Jokinen 2000.) Progressiivinen ja regressiivinen narratiivi ovat kulttuurillemme tyypillisiä tarinatyyppejä. Tarinatyyppit ovat osa kulttuurista tarinavarantoa, joka sisältää erilaisia narratiivien kertomisen malleja ja sisältöjä (Hänninen 1999). Tarinavaranto kertyy ja koostuu tavalla tai toisella julkisista narratiiveista, joihin törmäämme esimerkiksi lehdissä, televisiossa, seminaareissa. Velkakierteeseen joutuneen regressiotarinan voisi esimerkiksi hyvinkin kuulla jossakin televisio-ohjelmassa asianosaisen itsensä esittämänä tai jonkun asiantuntijan tuottamana yleistettynä tyyppitarinana.

Narratiivit ovat ihmisten välisten keskustelujen tärkeä osa. Kerromme kuulumisia, omien ja muiden, usein tarinoiden muodossa. Narratiivien sisältöön vaikuttaa aina oletettu kuulija- tai lukijakunta, ketä ja millä tavalla tarinalla puhutellaan. Keskustelutilanteessa kuulijalla on mahdollisuus välittömästi kommentoida kerrottua, siksi kuulija(t) on narratiivin kerronnan olennainen konteksti. Narratiivi onkin jossain määrin aina osapuolten yhteistuotos, vaikka toinen asetuisikin kertojaksi ja toinen kuulijaksi. Kuulija voi erilaisilla väliintuloilla – kuten kommenteilla, kysymyksillä, myötäelämisellä, ihmettelyllä ja hiljaisuudella – ohjata narratiivin suuntaa ja sisältöjä. Tämä pätee myös tutkimushaastatteluuissa. Kun haastattelun aiheena ovat esimerkiksi erilaiset elämäshistorialliset teemat, on haastattelijalla aina oma osuutensa narratiivin syntymisessä, mikä on otettava huomioon aineistoa analysoitaessa (ks. esim. Hyvärinen 1994).

Institutionaalinen vuorovaikutus, ainakin kun kysymys on erilaisista auttamistyön kohtaamisista, on sekin kertomusrikasta. Esimerkiksi lääkärikäynti alkaa usein potilaan kertomuksella vaivasta, sen synnystä ja kehittymisestä, jota lääkäri täydentää kysymyksillään ja kommenteillaan. Institutionaalisisessa vuorovaikutuksessa läsnä olevat ideologiat, jotka ohjaavat ja ohjeistavat työskentelytapaa, sisältävät normeja tai ainakin vihjeitä siitä, mihin suuntaan ja miten työntekijän olisi syytä ohjata asiakkaan kertomusta (Peräkylä & Vehviläinen 1999). Potilaan oman äänen ja toimijuuden tärkeyttä korostava ideologia esimerkiksi ohjaa lääkäriä antamaan mahdollisimman paljon tilaa potilaan omalle kerronnalle ja tulkinnoille vaivastaan. Organisaatioissa voi vakiintua lisäksi asiakkuuden mallitarinoita, jotka tarkoittavat



tavat jaettua käsitystä tyypillisestä asiakastapauksesta, hänen ongelmistaan ja niiden historiasta (Loseke 2001). Työntekijät tulkitsevat mallitarinoiden kautta yksittäisten asiakkaiden narratiiveja; tämän potilaan kertomusta voi ymmärtää sitä kautta, että hän kuuluu luulotautisten ryhmään.

Sosiaalityön kohtaamisissa narratiivit ovat merkityksellisessä roolissa ja niitä on mahdollista tutkia monella tavalla. Kiinnostavia ovat asiakkaan tilanteeseen tuomat, asioita perustelevat ja oikeuttavat avauskertomukset: esimerkiksi millaiseksi asiakas kuvaa sen tapahtumaketjun, joka johti hänet toimeentulotuen tarpeeseen ja miten työntekijä ottaa kertomuksen vastaan (Cedersund 1999). Myös asiakkuuden mallitarinoiden ja vuorovaikutusta ohjaavien ideologioiden merkitys kertomuksen rakentamisessa on tärkeä tutkimusaihe. Millaisia asiakkuuden mallitarinoita on olemassa vaikkapa asuntolaan tuleville asunnottomille naisille ja miten ne näkyvät hänen tilanteensa tulkitsemisessa (Vanhala 2004)? Entä miten päihdeongelmaisen narratiivia, juomisen syiden ja seurausten jäsentämistä, ohjataan valitun hoitoideologian suuntaiseksi (Halonen 2001)? Muutokseen tähtäävän sosiaalityön voi kaiken kaikkiaan nähdä olevan ammatillinen prosessi, jonka tarkoituksena on purkaa vanhoja, muutosta jarruttavia narratiiveja ja tuottaa niiden tilalle uusia. Tämän sosiaalityön prosessin näkyväksi tekeminen - miten se tapahtuu tai on tapahtumatta vuorovaikutuksessa - on eräs narratiivisen tutkimuksen keskeinen aihe (Jokinen 2000; Jokinen & Suoninen 2000).

Uusi etnografia

Etnografia voidaan yksinkertaisesti määritellä sosiaalisten ympäristöjen tutkimiseksi. Etnografi tekee kenttätöitä eli on läsnä tutkimusympäristössä ja hyödyntää monenlaisia aineistoja. Tutkija voi havainnoida ympäristöä, haastatella sen kannalta olennaisia ihmisiä tai kerätä mahdollisesti saatavilla olevaa dokumenttiaineistoa. Sosiaalisessa ympäristössä tapahtuva ihmisten välinen vuorovaikutus (jota voi nauhoittaa tai kirjata muuten ylös) on myös tärkeä etnografinen aineisto. Etnografian suuntauksia on monia. Eräs karkea tapa ryhmitellä niitä on puhua perinteisestä ja uudesta etnografiasta. Perinteisessä etnografiassa pyrkimys on kuvata mahdollisimman totuudenmukaisesti tutkittava ympäristö. Uusi etnografia on puolestaan kiinnostunut siitä, miten toimijat tuottavat aktiivisesti sosiaalisen ympäristönsä todellisuuden. Jälkimmäinen on vuorovaikutuksen tutkimisen kannalta olennaisempi suuntaus ja siksi kiinnityn siihen. (Gubrium & Holstein 1994, 352-353.)

Uuden etnografian kehittäjiä ja käyttäjiä - erityisesti, kun kysymys on institutionaalisista ympäristöistä - ovat Jaber Gubrium, James A. Holstein ja Gale Miller (esim. Miller 1991; Gubrium 1992; Holstein 1993). Institutionaalisessa etnografiassa keskitytään tutkittavan ym-





KIRSI JUHILA

päristön arkipäivän käytäntöihin sivuuttamatta triviaaleilta tai itsestään selviltäkään näyttäviä yksityiskohtia. Tavoitteena on tehdä tavallisesta instituution arjesta vierasta, osoittaa se moninaisuus ja monikkuus, jolla toimijat sosiaalisen ympäristönsä tuottavat ja järjestävät. Erityistä huomiota kiinnitetään kielellisiin käytäntöihin. (Miller 1997, 10–11.)

Institutionaalisen etnografian keskeinen käsite on paikalliskulttuuri. Sillä tarkoitetaan sellaisia merkityssisältöjä, joita jossakin ympäristössä toimivat käyttävät tulkintaresurseinaan jäsentäessään erilaisia tapahtumia ja asioita. Paikalliskulttuurit ovat tiettyihin ympäristöihin kiinnittyneinä siten yhteiskunnallisia ja kulttuurisia merkityksiä rajatumpi tutkimuskohde. Paikalliskulttuuri on toimijoiden yhteisesti jakama ja näkyy esimerkiksi tavoissa, joilla he keskustelevat keskenään. Se ei sanele suoraviivaisesti toimintaa, vaan pikemminkin sitä käytetään joustavasti tulkintojen tekemisessä ja samalla sitä muokataan koko ajan. (Gubrium & Holstein 1994, 355–357; Forsberg 1998, 70–74.) Institutionaalisisissa yhteyksissä paikalliskulttuurit liittyvät usein asiantuntijatietoon. Esimerkiksi perheterapia voi jossakin organisaatiossa perustua käsitykseen perheestä auktoriteettijärjestelmänä, kun taas toisessa voi lähtökohtana olla perheen ymmärtäminen tunnesiteiden muodostelmana. Nämä paikalliskulttuurit sisältävät erilaisia tulkintoja ja tätä kautta myös niiden institutionaaliset käytännöt poikkeavat toisistaan. (Gubrium 1992.) Esimerkkiin liittyvää paikalliskulttuurin ilmentymää voi lähestyä myös sosiaalisten ongelmien tulkintatyön tai lyhyemmin ongelmatyön käsitteen avulla. Ongelmatyö tarkoittaa auttamistyön instituutioissa rakentuvaa ja yhteisesti jaettavaa ymmärrystä instituution kohdeongelmista sekä niihin kytkeytyvistä asiakkuuksista, tarvittavista muutoksista ja toimintatavoista. (Holstein & Miller 1993; Jokinen ym. 1995.)

Uusi etnografia on suuntaus, jolle on ominaista vuorovaikutuksen ymmärtäminen laajasti. Tämä ominaisuus ei tosin koske vain uutta etnografiaa vaan on mahdollinen myös muissa vuorovaikutuksen tutkimuksen nykysuuntauksissa. Laajassa ymmärryksessä vuorovaikutukseksi luetaan keskustelullisten kohtaamisten lisäksi esimerkiksi tekstuaaliset käytännöt ja niitä molempia voidaan analysoida saman paikalliskulttuurin osina. Sosiaalityön tutkimuksessa tällainen moninaisuus on käyttökelpoinen lähestymistapa. Koostuuhan sosiaalityön arki paitsi keskusteluista myös moninaisten, usein asiakkaita koskevien asiakirjojen kirjoittamisesta, lukemisesta ja käsittelystä. Vihjeitä paikalliskulttuurista antavat esimerkiksi erilaiset asiakastietolomakkeet – sekä täyttämättöminä että täytettyinä. (Pösö 1993; Raitakari 2003.) Uuden etnografian käsitteistä paikalliskulttuuri ja siihen liittyvä ongelmatyö ovat käsitteitä, jotka toimivat hyvin sosiaalityön tutkimuksessa. Niiden avulla on muun muassa tarkasteltu ja verrattu lastensuojeluorganisaatioiden sekä kriminaalihuoltotyön eri yksiköiden arkisia käytäntöjä, jotka pitävät sisällään erilaisia asiakkuuskäsi-



tyksiä, ongelmatulkintoja ja työskentelytapoja (Forsberg 1998; Juhila & Pösö 2000). Asiakkaiden kannalta nämä erot ovat merkityksellisiä. Ei ole samantekevää, kohdistuuko lastensuojelutyö esimerkiksi vanhemmuuden vahvistamiseen vai sen valvontaan ja arviointiin tai ymmärretäänkö kriminaalihuollon asiakkaan tilanteestaan antama informaatio keskustelun lähtökohdaksi vai asetetaanko sen totuusarvo kyseenalaiseksi ja tarkistettavaksi.

Vuorovaikutuksen tutkimisen merkitys sosiaalityössä

Vuorovaikutuksen tutkimisen eri sukupolvet suuntauksineen muodostavat tutkimuskentän, jolla on oma paikkansa sosiaalityön tutkimuksessa. Kysymys on sosiaalityön vuorovaikutuksen mikromaailman analysoimisesta. Tämä mikromaailma on sosiaalityön olennainen osa, sillä koostuuhun sosiaalityön käytäntö paljolti juuri ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta: asiakkaiden ja työntekijöiden kohtaamisista, työntekijöiden palavereista, verkostokokouksista ja niin edelleen. Tätä vuorovaikutusta on hyvä lähestyä sen oman toiminnallisen logiikan huomioivien tutkimuksellisten välineiden avulla. Kyse on alueesta, jota ei voi palauttaa esimerkiksi sosiologisten rakennetutkimusten, psykologisten yksilökeskeisten lähestymistapojen tai kausaalisen vaikuttavuustutkimuksen tutkimuskohteeksi. Rakennetutkimus, yksilötutkimus tai vaikuttavuustutkimus ovat sinänsä tarpeellisia tieteellisiä lähestymistapoja sosiaalityön tutkimuksessa ja niiden kautta voidaan tutkia sosiaalityön vuorovaikutustakin. Niiden avulla ei kuitenkaan päästä käsiksi vuorovaikutuksen omalakiseseen maailmaan tavalla, johon esittelemäni suuntaukset antavat mahdollisuuden.

Sosiaalityön sisäisessä keskustelussa on useita sellaisia aiheita, jotka puoltavat vuorovaikutuksen tutkimusta. Nostan artikkelini lopuksi esiin kolme tällaista keskustelun suuntaa. Ensimmäinen näistä liittyy sosiaalityölle ominaiseen työskentelytapaan. Nigel Parton (2000) kirjoittaa, että sosiaalityön ammatillisille käytännöille on ominaista informaali neuvottelu. Ihmisten ongelmille ei ole olemassa valmiita ratkaisuja, joita voisi siirtää jostakin ohjekirjasta käytäntöön tai tilanteesta toiseen. Ratkaisujen neuvottelemisen paikan päällä on sosiaalityössä pikemminkin sääntö kuin poikkeus. Neuvoteltavuus ja siihen liittyvä epävarmuus – se, ettei tilanteisiin voi varautua ennakolta – on Partonin mielestä sosiaalityön vahvuus. Informaalin neuvottelun logiikkaa ei voi tavoittaa kuin itse vuorovaikutusta tutkimalla; siitä ei pääse selville esimerkiksi kysymällä asianosaisilta jälkepäin, mitä tilanteessa tapahtui. Informaalisuudestaan huolimatta uskon sosiaalityön vuorovaikutuksessa rakentuvan tietynlaista sosiaalista järjestystä ja säännönmukaisuutta, jonka tavoittamisessa ja jäsentämisessä vuorovaikutuksen tutkimuksen traditio on suureksi avuksi.



KIRSI JUHILA

Toinen keskustelu tulee sosiaalityön kriittisen tradition suunnasta. Viime vuosina tässä traditiossa on yhä useammin painotettu sitä, että sosiaalityön pitäisi olla kriittinen paitsi yhteiskunnan rakenteiden tuottaman eriarvoisuuden, myös oman toimintansa suuntaan (Healy 2000; Rossiter 2001; Fook 2002). Sosiaalityössä tulisi toisin sanoen kiinnittää huomiota siihen, miten rakenteellinen – sosiaalinen, kulttuurinen, taloudellinen ja poliittinen – valta elää myös paikallisissa vuorovaikutussuhteissa. Vuorovaikutuksen tutkimisen traditio antaa välineitä tällaisen mikrovalan erittelyyn tavalla, joka poikkeaa rakenteellisen kriittisen tradition lähestymistavasta, jossa sosiaalityö tulee usein määritellyksi yksioikoisesti ylhäältä päin. Vuorovaikutuksen tutkimus tuo esiin sen, kuinka sosiaalityöntekijät voivat olla joissakin tilanteissa yksisuuntaisen vallan käyttäjiä suhteessa asiakkaaseen ja toisissa tilanteissa taas heidän tukijoitaan, kumppaneitaan ja auttajiaan. Tutkimus tekee lisäksi näkyväksi asiakkaiden toimijuuden: kuinka he ovat tilanteissa aktiivisia toimijoita ja joskus myös vallan käyttäjiä, eivät pelkkiä kohteita. Mikrovaltaan pääsee käsi erittelemällä esimerkiksi sitä, kenen ääni kohtaamisissa kuuluu, kuka saa asiantuntijan roolin ja missä asioissa tai mitä tulkintoja vahvistetaan ja mitä vaiennetaan.

Kolmas, molempiin edellisiin liittyvä keskustelu käsittelee asiaa, jota on alettu kutsua sosiaalityön uudeksi asiantuntijuudeksi. Uusi asiantuntijuus edustaa jonkinlaista aikamme ideaalia, hyvää sosiaalityöntekijyyttä. Uudessa asiantuntijuudessa korostuu muun muassa työntekijän ja asiakkaan kumppanuus, asiakkaan asiantuntijuuden arvostaminen, idea yhdessä tuotettavasta tiedosta ja paikallisuus. Vastinparina on moderni asiantuntijuus, jossa työntekijän erilaisiin ongelmiin ja työskentelytapoihin liittyvä ammatillinen tieto nähdään asiakkaan tietoa arvokkaammaksi ja tilanteista toisiin siirrettäväksi. Asiantuntijuuskeskustelua on käyty paljon abstraktilla teoria- ja oppikirjatasolla. Vuorovaikutuksen tutkimus on keino, jolla uuden asiantuntijuuden voi tehdä näkyväksi, osoittaa, mitä se tarkoittaa asiakkaan ja työntekijän kohtaamisissa. Toisaalta vuorovaikutuksen tutkijan on varauduttava siihen, että uuden asiantuntijuuden mukaisten käytäntöjen lisäksi tutkimus yhtä todennäköisesti tekee näkyväksi myös hierarkkisuuteen perustuvaa asiantuntijuutta ja erilaisia vallan käytön muotoja. Vuorovaikutustutkimus kun lähtee liikkeelle toimijoiden orientaatioista ja keskinäisestä yhteistoiminnasta, ei ennakoita tiedosta olevista sosiaalityön jäsenyksistä.

Viitteet

¹ Symbolisen interaktionismin käsite on Herbert Blumerin (1969), joka kehitti edelleen Meadin ajatuksiin perustuvaa tutkimussuuntausta (ks. tarkemmin Kalliola 2001). Meadia on kuvattu myös pragmatistiksi hänen omaksumansa filosofisen orientaation mukaan (Kuusela 2001, 64–66).



² Garfinkelin eri aiheita käsittelevistä esseistä (joita on julkaistu yksissä kansissa teoksessa "Studies in Ethnomethodology", 1967) koostuvaa tuotantoa on kuvattu vaikeaselkoiseksi ja hankalasti lähestyttäväksi. Hänen tuotantonsa keskeisiä teoreettisia ja metodologisia kokoavat ja selittävät tekstit ovatkin tulleet tarpeeseen. Erityisen tärkeä teos tässä mielessä on John Heritage'n vuonna 1984 ilmestynyt "Garfinkel ja etnometodologia" (suomennos 1996) (ks. myös Suoninen 2001).

³ Keskustelunalyysistä on kirjoitettu useita sekä johdattavia että syvemmälle meneviä tekstejä, joihin kannattaa tutustua (esim. Heritage 1996, 228–310; Psathas 1996; Tainio 1997; Silverman 1998).

⁴ Vuonna 1975 kuollut Harvey Sacks teki keskustelunalyttisen metodin rakentamisessa yhteistyötä Emanuel Schegloffin ja Gail Jeffersonin kanssa, jotka jatkoivat kehittelyä Sacksin kuolemaan jälkeen ja työstivät Sacksin pitämät luennot julkaisukuntoon (1992). Sacks tunsu sekä Harold Garfinkelin että Erving Goffmanin, joiden arkielämän sosiaaliseen järjestykseen liittyvistä kirjoituksista hän sai paljon vaikutteita metodinsa kehittämiseen. Molempien "opettajiensa" kanssa hänellä oli myös joitakin linjaeroja. (ks. Lepper 2000, 2–4, 52–53; Ruusuvuori 2001, 384–387.)

⁵ Sacksin kategoria-analyysin perusteet sisältyvät samaan hänen luennoistaan koottuun teokseen kuin keskustelunalyysinkin (Sacks 1992). Toisin kuin keskustelunalyysi, kategoria-analyysi ei ole vakiintunut monitieteiseksi tutkimusmenetelmäksi. Sacksin perinnön tästä osasta on myös kiistelty, esimerkiksi hänen työtoverinsa Emanuel Schegloff ei pidä kategoria-analyysistä kovin merkittävänä metodina. Kategoria-analyysistä on kehittännyt eteenpäin erityisesti ns. Manchesterin koulukunta, jonka ajatuksia Lena Jayyusi on koonnut yhteen vuonna 1984 ilmestyneessä kirjassaan "Categorization and Moral Order". Aivan viime vuosina kategoria-analyysi on yleistynyt ja saanut tutkimusmenetelmänä uusia sovelluksia. (ks. Hester & Eglin 1997; Järviluoma & Roivainen 1997; Lepper 2000.)

Kirjallisuus

- Antaki, Charles & Widdicombe, Sue (1998) Identity as an Achievement and as a Tool. Teoksessa Charles Antaki & Sue Widdicombe (toim.): Identities in Talk. London: Sage Publications, 1–14.
- Bakhtin, Mihail (1981) Discourse in the Novel. Teoksessa Mihail Bakhtin: The Dialogic Imagination. Edited by Michael Holquist. Austin: University of Texas Press, 259–422.
- Bakhtin, Mihail (1986) The Problem of Speech Genres. Teoksessa Mihail Bakhtin: Speech Genres and Other Late Essays. Edited by Caryl Emerson and Michael Holquist. Austin: University of Texas Press, 60–102.
- Berger, Peter & Luckmann, Thomas (1994, alkup. 1966) Sosiaalisen todellisuuden rakentuminen. Helsinki: Gaudeamus.
- Blumer, Herbert (1969) Symbolic Interactionism. Perspective and Method. Englewood Cliffs and New Jersey: Prentice Hall.
- Burr, Vivien (1997) An Introduction to Social Constructionism. London: Routledge.
- Cedersund, Elisabet (1999) Using Narratives in Social Work Interaction. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Tarja Pösö (toim.) Constructing Social Work Practices. Aldershot: Ashgate, 69–86.
- Drew, Paul & Heritage, John (1992) Analyzing Talk at Work: An Introduction. Teoksessa Paul Drew & John Heritage (toim.) Talk at Work. Interaction in Institutional Settings. Cambridge: Cambridge University Press, 3–65.
- Drew, Paul & Sorjonen, Marja-Leena (1997) Institutional Dialogue. Teoksessa Teun A. van Dijk (toim.) Discourse as Social Interaction. Discourse Studies: A Multidisciplinary Introduction, Volume 2, 92–118.
- Edwards, Derek (1997) Discourse and Cognition. London: Sage Publications.
- Edwards, Derek & Potter, Jonathan (1992) Discursive Psychology. London: Sage Publications.
- Forsberg, Hannele (1994) Yksi ja monta perhettä. Tutkimus sosiaalityöntekijöiden perhetulkinnoista sosiaalitoimistotyössä. Helsinki: Stakes, Tutkimuksia 42.
- Forsberg, Hannele (1998) Perheen ja lapsen tähden. Etnografia kahdesta lastensuojelun asiantuntijakulttuurista. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto.
- Fook, Jan (2002) Social Work: Critical Theory and Practice. London: Sage Publications.

- Garfinkel, Harold (1999, alkup.1967) *Studies in Ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press.
- Gergen, Kenneth (1991, alkup. 1973) *Sosiaalipsykologia historiana*. *Psykologia* 26 (2). *Psykologian helmiä -liite*, 5–16.
- Gergen, Kenneth. (1994) *Realities and Relationships: Soundings in Social Construction*. Cambridge: Harvard University Press.
- Gergen, Kenneth (2004) *Narrative, Moral Identity and Historical Consciousness: A Social Constructionist Account*. Saatavilla [www.muodossa 21.5.2004: http://www.swarthmore.edu/SocSci/kgergen1/web/page.phtml?id=manu3&st=manuscripts&hf=1](http://www.muodossa.21.5.2004)
- Goffman, Erving (1955) *On Face Work*. *Psychiatry* 18, 213–231.
- Goffman, Erving (1959) *The Presentation of Self in Everyday Life*. Garden City, N.Y.: Anchor Books.
- Goffman, Erving (1991, alkup. 1961) *Asylums: Essays on the Social Situation of Mental Patients and Other Inmates*. London: Penguin Books.
- Goffman, Erving (1990, alkup. 1963) *Stigma: Notes on the Management of Spoiled Identity*. London: Penguin Books.
- Goffman, Erving (1986, alkup. 1974) *Frame Analysis: An Essay on the Organization of Experience*. Cambridge: Harvard University Press.
- Goffman, Erving (1983) *The Interactional Order*. *American Sociological Review* 48, 1–17.
- Gubrium, Jaber (1992) *Out of Control: Family Therapy and Domestic Disorder*. Newbury Park: Sage Library of Social Research 189.
- Gubrium, Jaber & Holstein, James A. (1994) *Uusi etnografia ja elämän sosiaalinen rakentuminen*. *Janus* (2) 4, 352–361.
- Hakulinen, Auli (1997) *Johdanto*. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) *Keskustelunalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino, 13–17.
- Halonen, Mia (2001) *Terapeutti elämäkerran tulkitsijana myllyhoidon ryhmäterapiassa*. Teoksessa Johanna Ruusuvoori & Markku Haakana & Liisa Raevaara (toim.) *Institutionaalinen vuoro vaikutus. Keskustelunalyttisiä tutkimuksia*. Helsinki: SKS, 62–81.
- Healy, Karen (2000) *Social Work Practices: Contemporary Perspectives on Change*. London: Sage Publications.
- Heritage, John (1996) *Garfinkel ja etnometodologia*. Helsinki: Gaudeamus.
- Heritage, John (1997) *Conversation Analysis and Institutional Talk: Analysing Data*. Teoksessa David Silverman (toim.) *Qualitative Analysis: Issues of Theory and Method*. London: Sage Publications, 161–182.
- Heritage, John (2001) *Goffman, Garfinkel and Conversation Analysis*. Teoksessa Margaret Wetherell & Stephanie Taylor & Simeon. J. Yeates (toim.) *Discourse Theory and Practice*. London: Sage Publications, 47–56.
- Hester, Stephen & Eglin, Peter (toim.) (1997) *Culture in Action: Studies in Membership Categorization Analysis*. Washington, D. C.: International Institute for Ethnomethodology and Conversation Analysis & University Press of America, *Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis*, No. 4.
- Holstein, James A. (1993) *Court-Ordered Insanity: Interpretive Practice and Involuntary Commitment*. New York: Aldine de Gruyter.
- Holstein, James A. & Miller, Gale (1993) *Social Constructionism and Social Problems Work*. Teoksessa James A. Holstein & Gale Miller (toim.) *Reconsidering Social Constructionism. Debates in Social Problems Theory*. New York: Aldine de Gruyter, 151–172.
- Hyvärinen, Matti (1994) *Viimeiset taistot*. Tampere: Vastapaino.
- Hänninen, Vilma (1999) *Sisäinen tarina, elämä ja muutos*. Tampere: Tampereen yliopisto, *Acta Universitatis Tamperensis* 696.
- Hänninen, Vilma & Partanen, Jukka & Ylijoki, Oili-Helena (toim.) (2001) *Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjät*. Tampere: Vastapaino.
- Jaatinen, Jaana (1996) *Terapeuttinen keskustelutodellisuus. Diskurssianalyttinen tutkimus alkoholi ongelmien sosiaaliterapeuttisesta hoidosta*. Helsinki: Stakes, *Tutkimuksia* 72.
- Jayyusi, Lena (1984) *Categories and the Moral Order*. London: Routledge.
- Jokinen, Arja (1995) *Neuvottelu asiakkaan identiteeteistä*. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Tarja Pösö (toim.) *Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat – konstruktivistinen näkökulma*. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 127–154.



- Jokinen, Arja (1999) Vakuuttelevan ja suostuttelevan retoriikan analysoiminen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen: Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere: Vastapaino, 126-159.
- Jokinen, Arja (2000) Narratiivit muutostyön resurssina. Naisten kertomusten muotoutuminen turvakodissa käytävissä keskusteluissa. Teoksessa Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.) Auttamistyö keskusteluna - tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Tampere: Vastapaino, 131-166.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (1991) Pohjimmaiset asuntomarkkinat. Diskurssianalyysi kuntatason viranomaiskäytännöistä. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (1995) Tulkitseva sosiaalityö. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat - konstruktionistinen näkökulma. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 9-31.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (1993) Diskurssianalyysin aakkoset. Tampere: Vastapaino.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (1999) Diskurssianalyysi liikkeessä. Vuorovaikutus, toimijuus ja kulttuuri empiirisen tutkimuksen haasteina. Tampere: Vastapaino.
- Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (2000) Rikoksesta resurssi. Narratiivien rakentuminen sosiaalityön kohtaamisissa. Teoksessa Synnöve Karvinen & Tarja Pösö & Mirja Satka (toim.) Sosiaalityön tutkimus. Metodologisia suunnistuksia. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, SoPhi 48, 207-236.
- Juhila, Kirsi (1993) Miten tarinasta tulee tosi? Faktuaalistamisstrategiat viranomaispuheessa. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila & Eero Suoninen: Diskurssianalyysin aakkoset. Tampere: Vastapaino, 151-188.
- Juhila, Kirsi (2000) Neuvot ja pulmat lastensuojelukeskusteluissa. Teoksessa Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.) Auttamistyö keskusteluna - tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Tampere: Vastapaino, 105-129.
- Juhila, Kirsi (2003) Creating a 'Bad' Client. Disalignment of Institutional Identities in Social Work Interaction. Teoksessa Christopher Hall, Kirsi Juhila, Nigel Parton & Tarja Pösö (toim.) Constructing Clienthood in Social Work and Human Services. London: Jessica Kingsley Publishers, 83-95.
- Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (2000) Sosiaalityön toimintakulttuurit. Etnografista ymmärrystä ja diskurssianalyttistä tarkastelua yhdyskuntapalvelun soveltuvuusselvityksistä. Teoksessa Synnöve Karvinen & Tarja Pösö & Mirja Satka (toim.) Sosiaalityön tutkimus. Metodologisia suunnistuksia. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, SoPhi 48, 171-206.
- Järviluoma, Helmi & Roivainen, Irene (1997) Jäsenkategorisoinnin analyysi kulttuurisena metodina. Sosiologia 34 (1), 15-25.
- Kalliola, Satu (2001) Herbert Blumer - symbolinen interaktionismi. Teoksessa Vilma Hänninen, Jukka Partanen & Oili-Helena Ylijoki (toim.) Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjät. Tampere: Vastapaino, 325-346.
- Kurri, Katja & Wahlström, Jarl (2000) Moraalin vuorovaikutuksellinen rakentaminen perheväkivaltakeskustelussa. Teoksessa Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.) Auttamistyö keskusteluna - tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Tampere: Vastapaino, 167-187.
- Kurri, Katja & Wahlström, Jarl (2003) Negotiating Clienthood and the Moral Order of a Relationship in Couple Therapy. Teoksessa Christopher Hall, Kirsi Juhila, Nigel Parton & Tarja Pösö (toim.) Constructing Clienthood in Social Work and Human Services. London: Jessica Kingsley Publishers, 62-79.
- Kuusela, Pekka (2001) George Herbert Mead - pragmatismi ja sosiaalipsykologia. Teoksessa Vilma Hänninen, Jukka Partanen & Oili-Helena Ylijoki (toim.) Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjät. Tampere: Vastapaino, 61-78.
- Lehto, Juhani (1991) Juoppojen professionaalinen auttaminen. Tutkimus lääkärin, sosiaalityöntekijöiden ja poliisien juoppouteen kohdistamasta työstä ja siihen kohdstuvien professionaalistumisodotusten vaikutuksista. Helsinki: Sosiaali- ja terveyshallitus, Tutkimuksia 1.
- Lepper, Georgia (2000) Categories in Text and Talk. London: Sage Publications.
- Loseke, Donileen R. (2001) Lived Realities and Formula Stories of "Battered Women". Teoksessa Jaber F. Gubrium & James A. Holstein (toim.) Institutional Selves: Troubled

- Identities in a Postmodern World. New York & Oxford: Oxford University Press, 107–126.
- Maybin, Janet (2001) *Language, Struggle and Voice: The Bakhtin/Volosinov Writings*. Teoksessa Margaret Wetherell & Stephanie Taylor & Simeon. J. Yeates (toim.) *Discourse Theory and Practice*. London: Sage Publications, 64–71.
- Mead, George Herbert (1967) *Mind, Self and Society from the Standpoint of Social Behaviourist*. Edited and with an Introduction by Charles W. Morris. Chicago & London: The University of Chicago Press.
- Miller, Gale (1991) *Enforcing the Work Ethic: Rhetoric and Everyday Life in a Work Incentive Program*. Albany: State University of New York Press.
- Miller, Gale (1997) *Becoming Miracle Workers: Language and Meaning in Brief Therapy*. New York: Aldine de Gruyter.
- Nikander, Pirjo (2001) Kenneth Gergen – konstruktionistinen ja postmoderni sosiaalipsykologia. Teoksessa Vilma Hänninen, Jukka Partanen & Oili-Helena Ylijoki (toim.) *Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjät*. Tampere: Vastapaino, 275–298.
- Nikander, Pirjo (2003) The Absent Client: Case Description and Decision Making in Inter-professional Meetings. Teoksessa Christopher Hall, Kirsi Juhila, Nigel Parton & Tarja Pösö (toim.) *Constructing Clienthood in Social Work and Human Services*. London: Jessica Kingsley Publishers, 112–128.
- Partanen, Terhi & Wahlström, Jarl (2003) The Dilemma on Victim Positioning in Group Therapy for Male Perpetrators of Domestic Violence. Teoksessa Christopher Hall, Kirsi Juhila, Nigel Parton & Tarja Pösö (toim.) *Constructing Clienthood in Social Work and Human Services*. London: Jessica Kingsley Publishers, 129–144.
- Parton, Nigel (2000) Some Thoughts on the Relationship between Theory and Practice in and for Social Work. *British Journal of Social Work* 30 (4), 449–463.
- Peräkylä, Anssi (1995) *AIDS Counselling: Institutional Interaction and Clinical Practice*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Peräkylä, Anssi (1997) *Institutionaalinen keskustelu*. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) *Keskustelunalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino, 177–203.
- Peräkylä, Anssi (2001) Erving Goffman – sosiaalisen vuorovaikutuksen rakenteet. Teoksessa Vilma Hänninen, Jukka Partanen & Oili-Helena Ylijoki (toim.) *Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjät*. Tampere: Vastapaino, 347–364.
- Peräkylä, Anssi & Vehviläinen, Sanna (1999) Vuorovaikutustutkimus ja vuorovaikutusideologioita. *Psykologia* 34 (5–6), 329–342.
- Potter, Jonathan (1996) *Representing Reality: Discourse, Rhetoric and Social Construction*. London: Sage Publications.
- Potter, Jonathan (1998) Cognition as Context (Whose Cognition?). *Research on Language and Social Interaction* 31 (1), 29–44.
- Potter, Jonathan (2001) Wittgenstein and Austin. Teoksessa Margaret Wetherell & Stephanie Taylor & Simeon. J. Yeates (toim.) *Discourse Theory and Practice*. London: Sage Publications, 39–46.
- Potter, Jonathan & Wetherell, Margaret (1987) *Discourse and Social Psychology*. London: Sage Publications.
- Psathas, George (1995) *Conversation Analysis. The Study of Talk-in-Interaction*. Thousand Oaks: Sage Publications, Qualitative Research Methods Series 35.
- Pösö, Tarja (1993) Kolme koulukotia. Tutkimus tyttöjen ja poikien poikkeavuuden määrittelykäytännöistä koulukotihoidossa. Tampere: Tampereen yliopisto, Acta Universitatis Tampereensis. Ser A. Vol. 388.
- Raevaara, Liisa (1997) Vierusparit – esimerkkinä kysymys ja vastaus. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) *Keskustelunalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino, 75–92.
- Raevaara, Liisa & Ruusuvoori, Johanna & Haakana, Markku (2001) *Institutionaalinen vuorovaikutus ja sen tutkiminen*. Teoksessa Johanna Ruusuvoori & Markku Haakana & Liisa Raevaara (toim.) *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskustelunalyysisiä tutkimuksia*. Helsinki: SKS, Tietolipas 173.
- Raitakari, Suvi (2003) Nuorten tukiasuminen – marginaalin ja elämänhallinnan rajalla. Omakolo-projektin loppuraportti. Oulu: Nuorten Ystävät ry, Tutkimussarja.
- Raitakari, Suvi (2004) Nuoren elämänhallinta – toivottua arkea ohjeistamalla? Teoksessa Arja Jokinen, Laura Huttunen & Anna Kulmala (toim.) *Puhua vastaan ja vaieta – neuvottelu kulttuurisista marginaaleista*. Helsinki: Gaudeamus, 56–73.



- Rossiter, Amy (2001) Innocence Lost and Suspicion Found: Do We Educate for or against Social Work? *Critical Social Work* 2 (1). http://www.criticalsocialwork.com/01_1_innocence_rossiter.html
- Rostila, Ilmari (1997) Keskustelu sosiaaliluukulla. Sosiaalityön arki sosiaalitoimiston toimeentulokeskusteluissa. Tampere: Tampereen yliopisto, Acta Universitatis Tampereensis 547.
- Ruusuvuori, Johanna (2001) Harvey Sacks – arkielämän metodit ja keskusteluanalyysi. Teoksessa Vilma Hänninen, Jukka Partanen & Oili-Helena Ylijoki (toim.) *Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjät*. Tampere: Vastapaino, 383–403.
- Sacks, Harvey (1992) *Lectures on Conversation*. Edited by Gail Jefferson, 2 volumes. Oxford: Basil Blackwell.
- Silverman, David (1997) *Discourses of Counselling: HIV Counselling as Social Interaction*. London: Sage Publications.
- Silverman, David (1998) *Harvey Sacks: Social Science and Conversation Analysis*. New York: Oxford University Press.
- Suoninen, Eero (1999a) Doing 'Delicacy' in Institutions of Helping: A Case of Probation Office Interaction. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Tarja Pösö (toim.) *Constructing Social Work Practices*. Aldershot: Ashgate, 103–115.
- Suoninen, Eero (1999b) Vuorovaikutuksen mikromaiseman analysoiminen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen: *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Tampere: Vastapaino, 101–125.
- Suoninen, Eero (2001) Harold Garfinkel – etnometodologia ja sosiaaliset järjestykset. Teoksessa Vilma Hänninen, Jukka Partanen & Oili-Helena Ylijoki (toim.) *Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjät*. Tampere: Vastapaino, 365–382.
- Suoninen, Eero (2000) "Tanssilajit ja tyylit" asiakkaan kohtaamisessa. Teoksessa Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.) *Auttamistyö keskusteluna – tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta*. Tampere: Vastapaino, 67–104.
- Sorjonen, Marja-Leena (1997) Korjausjäsenitys. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) *Keskusteluanalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino, 11–37.
- Tainio, Liisa (toim.) (1997) *Keskusteluanalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino.
- Vanhala, Anni (2004) Paikka ja asiakkuus. Etnografia naisten asuntolasta. Väitöskirjan käsikirjoitus.
- Vehviläinen, Sanna (2001) Ohjaus vuorovaikutuksena. Helsinki: Gaudeamus.
- Wetherell, Margaret & Taylor, Stephanie & Yates, Simeon J. (toim.) (2001) *Discourse Theory and Practice*. London: Sage Publications.
- Wittgenstein, Ludwig (2001, alkup. 1953) *Philosophical Investigations*. Malden, Oxford & Melbourne: Blackwell Publishing.
- Zimmerman, Don H. (1998) *Identity, Context and Interaction*. Teoksessa Charles Antaki & Sue Widdicombe (toim.) *Identities in Talk*. London: Sage Publications, 87–106.