

SOSIAALIPALVELUIDEN TYÖNTEKIJÖIDEN JA VAMMAISTEN ASIAKKAIDEN VUOROVAIKUTUKSEN DISKURSSIT ASIAKKAIDEN BLOGIKESKUSTELUISSA

Hanna Nykänen: FM, jatko-opiskelija, Kieli- ja viestintätieteiden laitos, Jyväskylän yliopisto

Leena Mikkola: FT, yliopistonlehtori, Kieli- ja viestintätieteiden laitos, Jyväskylän yliopisto

Laura Asunta: FT, yliopistonopettaja, Kauppakorkeakoulu, Jyväskylän yliopisto

hanna.k.nykanen@student.jyu.fi, leena.a.mikkola@jyu.fi, laura.asunta@jyu.fi

Janus vol. 26 (3) 2018, 208–227

Janus



Tiivistelmä

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli tunnistaa vammaisten ihmisten käyttämien sosiaalipalveluiden asiakasvuorovaikutukseen liittyviä diskursseja, jotka ilmenevät asiakkaiden keskusteluissa sosiaalisessa mediassa. Keskusteluista analysoitiin, kuinka sosiaalipalveluiden asiakkaat representoivat asiakkaan ja sosiaalipalveluiden työntekijän ja kuinka keskusteluissa representoidaan asiakas-työntekijävuorovaikutusta. Blogikirjoituksia analysoitiin käyttämällä diskursianalyysia. Aineistosta rakentui kolme erilaista diskurssia, jotka tunnistettiin analysoimalla representoituja identiteettejä ja erilaisten vuorovaikutustilanteiden ja -suhteiden kuvauksia; 1) kansalaisdiskurssiksi, 2) sortamisdiskurssiksi ja 3) yhteistyödiskurssiksi. Sekä kansalais- että sortamisdiskurssissa vuorovaikutus näyttäytyy asiakasta toiseuttavana, mutta erityisesti kansalaisdiskurssi toiseuttaa myös sosiaalipalveluiden työntekijää sekä koko sosiaalialaa. Yhteistyödiskurssissa korostuu puolestaan sosiaalisen tuen merkitys asiakas-työntekijäsuhteessa.

JOHDANTO

Sosiaalipalveluita toteuttavien viranomaisten odotetaan olevan luotettavia ja kohtelevan kansalaisia tasavertaisesti, mutta sosiaalipalveluita myös kritisoidaan tuomalla esille kokemuksia eri-arvoisuudesta ja epäoikeudenmukaisuudesta. Kokemukset syntyvät ennen muuta epäsymmetrisistä valtarakenteista, kun työntekijöillä on valta tehdä asiakkaiden elämää koskevia päätöksiä. Valtarakenteet tulevat näkyviksi asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksessa (Sias 2009), joka voi toiseuttaa ja rakentaa kokemuksia toiseudesta: Toiseus kumpuaa yksilön identiteetistä ja rakenteellisista valtasuhteista, ja se voi luoda tai vahvistaa valta-asemia tai alitussuhteita (Julkunen & Rauhala 2013).

Toiseuttaminen merkitsee jonkun tai jonkin syrjintää ja me-ajattelusta pois-sulkemista (Bach 2005). Koska ihmiset rakentavat identiteettejään vuorovaikutuksessa muiden kanssa, on toiseus ja sen mahdollisuus myös aina läsnä.

Vammaisten identiteetin rakentumisessa sosiaalialan työntekijöillä on suuri rooli. Vuorovaikutuksessa syntyvät kokemukset vaikuttavat siihen, miten vammaisen ihminen näkee itsensä toimijana, arvostaa itseään ja uskoo vaikutusmahdollisuuksiinsa (Notko 2016). Koettu vammaisuus on ympäristön tuottaman sosiaalisen, rakenteellisen ja yhteiskunnallisen vammaisuuden ja yksilön fyysisen ja psyykkisen vammaisuuden summa (Reeve 2002). Sosiaalis-relaationaalisesta näkökulmasta

tarkasteltaessa vammaisuuden peruskäsitteisiin kuuluu disablismi eli vammaistaminen (Thomas 2004), joka tarkoittaa vammaisen ihmisen tietoista tai tiedostamatonta syrjintää. Disablistinen kohtelu on seurausta vammaisuuteen liittyvästä stigmasta. Sosiaalipalveluiden vuorovaikutuksessa voidaan tietoisesti tai tiedostamatta vammaistaa asiakkaita, mikä ilmenee vuorovaikutuksessa rakentuvan identiteetin neuvottelussa.

Myös työntekijän identiteetti rakentuu vuorovaikutuksessa. Sosiaalialalla työntekoon ja vuorovaikutussuhteiden laatuun vaikuttavat valta- ja riippuvuus-suhteet (Törrönen 2016) sekä arvotirriä sosiaalityön ihmiskeskeisyyden ja tehokkuutta ja tuloksellisuutta vaativan managerialismin välillä (Lehto-Lundén & Salovaara 2016). Tämä näkyy myös koko sosiaalialan identiteetissä: työntekijöiden ammatillisen identiteetin ja ammattiroolin epävarmuuden on todettu aiheuttavan työuupumusta ja -tyytymättömyyttä (Melti & Kara 2009). Yleisöjen, kuten asiakkaiden, on välillä vaikeaa ymmärtää sosiaalialan toimia, jolloin sosiaaliala koetaan ”toisena” asiakasrajapinnassa (Matthies 2013). Osapuolten on vaikea ymmärtää toistensa päämääriä ja yhteistyö asiakkaan arjen tukemiseksi vaikeutuu. Kun vuorovaikutuksessa rakentuvat merkitykset eivät kohtaa, molemminpuolinen toiseus vahvistuu.

Vammaisten ihmisten identiteettiä ja vammaisuuden representoitumista on tutkittu aiemmin tarkastelemalla miten institutionaalinen diskurssi rakentaa vammaisten ihmisten identiteettiä (Kulkarni, Gopakumarm & Vijay 2017). On myös havaittu, että vammaisuutta representoidaan epätasa-arvoisuutta

ylläpitäen mediassa (Farr & Marková 1995). Vaikeavammaisten ihmisten osallisuuden diskursiivista rakentumista on tutkittu tarkastelemalla heidän identiteettiään ja subjektipositioitaan haastattelupuheessa sekä sosiaalityöntekijöiden kirjaamissa palvelusuunnitelmissa. Subjektipositioissa havaittiin, että vaikeavammaiset asemoituivat alistaiseksi ulkoiseen toimijaan nähden. (Kivistö 2014.)

Vaikka internetillä on tärkeä rooli nyky-yhteiskunnassa ja se on yksi niistä paikoista, joissa kulttuurin ja yhteiskunnan muodot rakentuvat (Laaksonen, Matikainen & Tikka 2013), on sosiaalinen media toistaiseksi jäänyt vähälle tarkastelulle vammaispalveluiden ja vammaisuuden näkökulmasta. Vammaisille ihmisille ja heidän omaisilleen erilaiset internetissä toimivat ryhmät ovat tärkeitä, sillä ne tarjoavat tukea sekä parantavat itsensä hyväksymistä (Watt, Lea & Spears 2002). Sosiaalinen media tarjoaa uudenlaisen ympäristön, jossa jakaa kokemuksia, luoda vertais-suhteita ja saada äänensä kuuluviin.

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan, kuinka vammaiset ihmiset ja heidän omaisensa representoivat diskursiivisesti omaa identiteettiään ja sosiaalialan työntekijää sekä asiakas-työntekijävuorovaikutusta sosiaalisen median keskusteluissa. Tutkimuksen tavoitteena on kuvata sosiaalipalveluiden asiakasvuorovaikutukseen liittyviä sosiaalisessa mediassa ilmeneviä diskursseja. Tutkimus kohdentuu sosiaalipalveluiden1 asiakkaiden keskinäisiin keskusteluihin. Tutkimuksessa ei analysoida vuorovaikutusta sinänsä, vaan sosiaalisen median keskusteluissa syntyviä diskursseja niissä kehkeytyviä merkityksiä.

IDENTITEETIN VIESTINNÄLLINEN PERUSTA

Tässä tutkimuksessa vuorovaikutus nähdään sosiaalista järjestystä tuottavana ja uusintavana prosessina (viestinnän tutkimuksen sosiokulttuurisesta perinteestä ks. Craig 1999). Sosiaalinen todellisuus on diskursiivisesti rakentuva, ja vaikka yksilöt toki prosessoivat informaatiota kognitiivisesti, todellisuus rakentuu vuorovaikutuksessa (Littlejohn & Foss 2008). Vuorovaikutus voidaan nähdä sosiaalisena prosessina, jossa merkityksiä konstruoidaan yhdessä (Craig 1999) ja jossa merkityksenanto on paitsi tilanteista myös laajempiin diskursseihin kytkeytyvää (Baxter 2011). Näin ollen vuorovaikutus on myös paikka, jossa identiteettiä konstruoidaan (Craig 1999): identiteettiä ei voi palauttaa yksilöön, vaan se on aina sosiaalisesti rakentunut. Tähän lähestymistapaan kytkeytyy useita identiteettiteorioita, joista valitsimme tarkastelukehikseksi Michael Hechtin (1993) identiteetin viestintäteorian (Communication Theory of Identity, CTI). Teoriassa esitetyt identiteettikuilut auttavat kuvaamaan vammaisten ihmisten kohtaamia identiteettiristiriitoja, joita aineistojen diskursseissa ilmenevät identiteettirepresentaatiot saattavat tehdä näkyviksi.

Identiteetin viestintäteoria

Identiteetin viestintäteorian (Hecht 1993) lähtökohtana on identiteetin kerroksellisuus ja identiteetin muodostuminen viestinnällisenä prosessina, johon sisältyy merkitysneuvottelu yksilön, esittämisen, suhteiden ja yhteisön välillä ja keskuudessa (Lahti 2013). Hecht ja Choi (2012) toteavat teorian lähtökohtina olleen mm. Cooleyn

(1902) yksilön ja yhteiskunnan välistä suhdetta kuvaava identiteettiteoria ja Turnerin (1991) sosiaalisen identiteetin teoria, joka korostaa sosiaalista kategorisointia ja jaettua ryhmäjäsenyyttä (Hecht & Choi 2012). Identiteetin viestintäteoriaa on kritisoitu, koska se kumpuaa edellä mainituista individualistisina ja kognitiivisina pidetyistä näkemyksistä (ks. Sakki, Menard & Pirttilä-Backman 2017). Hecht ym. (2005) kuitenkin korostavat identiteetin viestinnällisyyttä, johon kytkeytyy myös itämaisen ajattelun mukainen identiteetin paradoksaalisuus (Hecht ym. 2005) sekä polarisoituneisuus ja postmodernille ajattelulle (Kellner 1992) ominainen identiteetin monikerroksellisuus. Teoria kuvaa identiteettiä myös relationaaliseksi sekä diskursiiviseksi prosessiksi (Hecht & Choi 2012). Hecht 1993 kytkee identiteetin viestintäteorian myös relationaalisen dialektiikan (Baxter 2011) perinteeseen ja korostaa yksilön ja yhteiskunnan suhdetta jännitteisenä. Relationaalinen dialektiikka (Baxter & Montgomery 1996) pohjautuu bahtinilaiseen (1981) dialogisuuteen, ja merkitysten luominen tarkoittaa yksilöllisten ja suhteisiin liittyvien identiteettien rakentamista kielenkäytössä.

Identiteetin viestintäteoria kuvaa identiteetin muodostuvan neljästä identiteettikehiksestä, jotka rakentuvat ja joita ilmaistaan vuorovaikutuksessa: 1) *henkilökohtainen kehys* viittaa henkilön omaan konstruktion itsestään, 2) *esitetty kehys* kuvaa, kuinka yksilö esittää omaa identiteettiään vuorovaikutustilanteissa, 3) *relationaalinen kehys* tarkoittaa vuorovaikutussuhteessa rakentuvaa identiteettikehystä ja 4) *yhteisöllinen kehys* kollektiivisia identiteettejä, joita

yhteiskunta ylläpitää (Kam & Hecht 2009). Kehykset ovat olemassa yhtä aikaa ja muodostavat identiteetin kokonaisuuden, vaikka ne voivat olla ristiriitaisia tai toisiaan poissulkevia. Sosiaalisen median teksteissä voi esitetyn ja relationaalisen kehyksen nähdä korostuvan, kun asiakkaat esittävät itseään ja suhdettaan työntekijään. Relationaalisessa identiteettikehyksessä on neljä tasoa: Ensimmäinen taso viittaa siihen, kuinka yksilö havaitsee muiden näkevän hänet. Toisella tasolla identiteetti merkityksenty suhteessa vuorovaikutussuhteen toiseen osapuoleen olemalla jollekin jotakin, kuten asiakas tai työkaaveri. Kolmannella tasolla erilaiset (rooli)identiteetit merkityksentyvät suhteessa toisiinsa, kuten esimerkiksi äidin ja omaishoitajan välinen suhde. Neljäs taso perustuu vuorovaikutussuhteiden identiteetteihin, kuten työntekijä-asiakassuhteen identiteettiin. (Jung & Hecht 2004.)

Identiteettikuiluja syntyy, jos ja kun identiteettikehykset eivät ole merkityksiltään yhdenmukaisia, ja niitä syntyy, koska viestintä ei ole yhdenmukaista, täydellistä ja läpinäkyvää (Jung & Hecht 2004). Identiteettikuilut ovat siis viestinnällisiä. Erilaisten viestinnällisten esteiden, kuten kielen, kulttuurin ja hierarkkisten eroavaisuuksien roolia on pidetty keskeisenä kuilujen syntyemisessä (Jung & Hecht 2008). Negatiivisten stereotyyppien on todettu rakentavan kuilua henkilökohtaisen ja relationaalisen identiteettikehyksen välille (Jung & Hecht 2008; Jung ym. 2007), mikä selittäisi myös koetun vammaisuuden rakentumista: syntyy ristiriita sen välille, kuinka yksilö merkityksentää itseään ja kuinka hän kokee muiden merkityksentävän hänet. Henkilökohtaisen

ja esitetyn identiteettikehyksen välinen kuilu syntyy, jos henkilöt itse esittävät itseään ristiriidassa omaan henkilökohtaiseen identiteettiinsä. Tämä saattaa johtaa väärinymmärretyksi tulemiseen, jonka tuloksena voi olla kuilu myös henkilökohtaisen ja relationaalisen kehyksen välillä. (Jung & Hecht 2004.) Esitetyn ja relationaalisen kehyksen identiteettikuilu saattaa syntyä, jos suhteen toinen osapuoli ei käyttäydy (esitetty kehys) niin kuin toinen osapuoli odottaa (relationaalinen kehys) (Kam & Hecht 2009).

Identiteetin viestintäteoriaa on sovellettu myös postpositivistiseen tutkimukseen. Identiteettikuilujen on todettu olevan yhteydessä viestintätyytyväisyyteen, kokemukseen ymmärretyksi tulemisesta, keskustelun soveliaisuuteen ja tehokkuuteen (Jung & Hecht 2004) sekä masentuneisuuteen (Jung & Hecht 2008). Tässä tutkimuksessa fokus on kuitenkin identiteetin ja vuorovaikutussuhteiden diskursiivisten representaatioiden tarkastelussa ja identiteetin viestintäteoria toimii viitekehyksenä tutkimuksen tulosten tarkastelulle.

TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tutkimuksen tavoitteena on tunnistaa vammaisten ihmisten käyttämien sosiaalipalveluiden asiakasvuorovaikutukseen liittyviä diskursseja, jotka ilmenevät asiakkaiden keskusteluissa sosiaalisessa mediassa. Keskusteluista analysoidaan, kuinka sosiaalipalveluiden asiakkaat representoivat asiakkaan ja sosiaalipalveluiden työntekijän ja kuinka keskusteluissa representoidaan asiakas-työntekijävuorovaikutusta. Py-

rimme myös tunnistamaan, miten valta merkityksentyy näissä representaatioissa.

Diskurssianalyysi menetelmänä

Diskurssianalyysi tarkastelee sosiaalisen todellisuuden ylläpitämistä ja muokkaamista erilaisten merkityksenantojen ja käytäntöjen kautta (Jokinen, Juhila & Suoninen 2016). Tässä tutkimuksessa tarkastelemme todellisuutta, joka syntyy sosiaalipalveluiden asiakkaiden keskusteluissa sosiaalisessa mediassa, ja ymmärrämme diskurssit ilmiöiden ja tapahtumien merkityksentämisen ja kuvaamisen tapoina (Pietikäinen & Mäntynen 2009). Keskeistä on, että diskurssi paitsi kuvaa myös rakentaa tutkittavaa kohdetta (Jørgensen & Phillips 2002).

Diskurssien tutkimuksen ytimessä on ihminen sosiaalisena olentona, joka tuottaa itsensä, olemisensa sekä maailmansa (Paltridge 2012). Diskurssit siis rakentavat identiteettejä eli käsityksiä itsestämme, toisistamme ja yksilöiden välisistä suhteista. Käsitys itsestä ja minuudesta muotoutuu ympäristön tarjoamissa sosiaalisissa kehyksissä, vaikka ne kokemuksina ovatkin hyvin subjektiivisia (Pietikäinen & Mäntynen 2009). Myös identiteetin viestintäteoriassa (Hecht 1993) identiteetin kuvataan rakentuvan jatkuvassa merkitysneuvottelussa erityisesti relationaalisessa ja yhteisöllisessä kehyksessä.

Tässä tutkimuksessa vammaispalveluiden asiakkaiden keskusteluja sosiaalisessa mediassa tarkastellaan soveltamalla kriittisen diskurssianalyysin ideaa kielenkäytön seurauksellisuudesta sosiaalisessa kontekstissa: tavat, joilla kieltä

käytetään, rakentavat ja merkityksentävät ne kohteet tai ilmiöt, joista on puhe (Mäkilä 2007). Keskeistä on myös se, mitä vaikutuksia tai merkitystä tietyllä diskurssilla on (Valtonen 1998). Kriittiselle diskurssianalyysille on myös tyyppillistä pureutumisen valtasuhteiden ja diskurssien yhteennivoutuneisiin suhteisiin (van Dijk 1993). Pohdimmekin, millaisia valta-asemia tarkastelemamme diskurssit tuottavat tai tekevät näkyväksi.

Diskurssit eivät esiinny teksteissä irrallisina: ne ovat osa suurempaa kokonaisuutta, jossa voi olla vastakkaisia ja ristiriitaisia (Baxter 2011) sekä kilpailuvia tai vain erilaisia diskursseja (Wodak 2002). Diskurssit voivat olla myös eriarvoisia: primaarinen diskurssi on vahvempi ja tuottaa ensisijaisia representaatioita. Sekundaariset diskurssit tuottavat representaatioita, jotka saattavat tukea primaarisia diskursseja tai jossain tilanteissa toimia jopa niitä vastaan. (Mäkilä 2007.)

Fairclough (1997) jäsentää kriittistä diskurssianalyysia korostamalla tekstin monifunktioisuutta: tekstuaalinen funktio kytkeytyy tekstin rakenteeseen, ideationaalinen funktio representoi maailmaa ja interpersonaalinen funktio tuottaa sosiaalisia suhteita ja identiteettejä. Tässä tutkimuksessa keskitytään erityisesti interpersonaaliseen funktioon.

Sosiaalinen media tutkimuksen kohteena

Nykyään sosiaalista mediaa hyödynnetään tutkimuksessa yhä useammin (Kosonen ym. 2018). Tämä tutkimus kohdentuu asynkronisiin palveluihin (esim. Hine 2000) eli blogiportaaleihin, joissa keskustelu ei välttämättä ole reaaliaikaista vaan voi tapahtua myös viiveellä.

Blogeja eli weblogeja voidaan kuvata interaktiivisiksi verkkopäiväkirjoiksi, joissa itse blogikirjoitus on yleensä lähes kolumnimainen teksti ja todellinen keskustelu toteutuu kommentteissa. Verkossa tapahtuva vuorovaikutus tutkimuskohteena yhdistelee uudella tavalla puhutun ja kirjoitetun kielen analyysitapoja, sillä se ei täysin asetu perinteisen vuorovaikutuksen muotoihin. Verkkokeskusteluihin voidaan hyödyntää esimerkiksi ryhmädynaamista analyysitapaa, keskusteluanalyyseja tai tekstianalyyseja, kuten diskurssianalyyseja. (Laaksonen & Matikainen 2013.)

Verkossa identiteettiä esitetään ennen kaikkea kielellisin keinoin. Tässä tutkimuksessa olemme kiinnostuneita siitä, miten identiteettejä esitetään tekstiin liittyvien valintojen kautta. Tarkastelemme sosiaalisen median tekstiaineistosta, miten vammaiset ihmiset ja heidän omaisensa kokevat vuorovaikutuksen sosiaalipalveluiden kanssa ja kuinka he representoivat itseään sekä sosiaalialan työntekijää. Alustan yksityisyyskysymykset ovat vahvasti kytköksissä käyttäjän identiteetin esittämiseen (Laaksonen & Matikainen 2013) ja keskustelun tasoon, sillä täysin anonyymi keskustelu on tutkimusten mukaan (Watt ym. 2002) laadullisesti heikompaa. Yksityisyyden erityispiirteet ja eikasvokkuus saattavat kuitenkin tuottaa sellaista tietoa, jota kasvotusten haastattelutilanteessa ei välttämättä kerrottaisi (Hakala & Vesa 2013). Tämän tutkimuksen blogien kirjoittajien yksityisyys vaihteli nimimerkin takaa kirjoittelusta oman nimen käyttämiseen tai täysin omalla nimellä ja kuvalla esiintymiseen. Suuri osa teksteistä oli kirjoitettu tunnistettavalla identiteetillä.

Tutkimusaineiston muodostaminen

Tutkimusaineistoksi rajasimme sosiaali- ja terveystalvueluita käyttävien vammaisten ihmisten ja heidän omaistensa keskustelut sosiaalisen median keskusteluryhmissä. Tekstien kertojat ovat siis vammaisia tai heidän omaisiaan, mutta palveluntarjoajat saattavat olla muitakin kuin vammaispalveluiden työntekijöitä. Olimme yhteydessä useisiin vammais- ja potilasjärjestöihin päästäksemme seuraamaan keskustelua heidän suljetuissa ryhmissään, mutta kaikki kieltäytyivät joko siksi, että he eivät halunneet päästää tutkijaa ryhmäänsä tai siksi, ettei sopivaa keskustelualustaa ollut analysoitavaksi. Näin päädyimme tarkastelemaan blogiaineistoja.

Aineiston muodostaminen aloitettiin hakemalla blogijulkaisuja hakukoneella ja käymällä läpi järjestöjen ja yhdistysten sivuilla mainittuja blogeja. Aineisto kerättiin manuaalisesti. Läpilyvun jälkeen päätettiin ottaa mukaan julkaisut neljästä eri blogista ajalta 2011–2017. Valintakriteereinä oli julkaisujen määrä ja keskustelu viranomaisista ja palveluista. Tämän jälkeen tekstimassasta poimittiin sellaiset julkaisut ja julkaisuihin liittyvät kommentit, joissa käsiteltiin jollain tapaa asiakkaan tai työntekijän roolia tai asiakkaan suhdetta työntekijään.

Kaiken kaikkiaan analysoitavia julkaisuja kertyi 81 kappaletta, ja niissä oli kommentteja yhteensä 253 kappaletta. Yhteensä eri nimimerkillä kirjoitettavia oli 29 ja kommentoijia 181. Aineisto vietin Atlas.ti -sovellukseen, jota käytettiin analyysiprosessin tukena.

AINEISTON ANALYYSI

Aineiston analyysi toteutettiin neljässä vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa analysoitiin toimijoiden representaatioita tarkastelemalla millaisia identiteettejä ja suhteita käsitellyssä tekstissä representoidaan. Koodaamisessa keskityttiin (ensin) siihen, kenestä puhutaan koodaamalla asiakkaaseen (tunniste A), sosiaalipalveluiden työntekijään (tunniste T) ja vuorovaikutukseen (tunniste V) liittyvät kohdat tekstiin. Tämän jälkeen tarkasteltiin ja aineistolähtöisesti koodattiin asiakkaalle, työntekijälle ja heidän suhteelleen annettuja merkityksiä. Tulkintojen luotettavuuden vahvistamiseksi kaksi meistä ristiinkoodasi osan aineistosta. Alla on esimerkki merkitysten koodaamisesta:

Aineistositaatti: ”*Luulin, että minullekin kuuluisi kuntoutusraha, mutta Kelan mielestä työelämä ei ole mahdollinen päämäärä vaikeasti vammaiselle. Ymmärrän kyllä, ettei minusta voi tulla muuraria tai siivoojaa, mutta minusta voisi tulla vaikka koodari tai psykologian opettaja.*” A9

Fokuskkoodi/merkityskoodi:

T/Ymmärtämätön: ”*Kelan mielestä työelämä ei ole mahdollinen – mutta minusta voisi tulla vaikka koodari..*”

A/Pettynyt: ”*Luulin, että minullekin kuuluisi kuntoutusraha, mutta..*”

A/Aliarvostettu: ”*Kelan mielestä työelämä ei ole mahdollinen päämäärä vaikeasti vammaiselle..*”

Toisessa vaiheessa keskityttiin tarkastelemaan, miten vuorovaikutusta sosiaalipalveluita tuottavan työntekijän kanssa representoidaan. Suorat kuvaukset vuorovaikutuksesta olivat vähäisiä. Eniten keskusteluissa kuvattiin toistuvaa

hakemusten ja valitusten lähettämistä. Keskusteluista löytyi myös joitain tarkkoja kuvauksia yksittäisistä tapaamisista tai yhteydenotoista sosiaalipalveluiden henkilökunnan kanssa sekä yleisiä kuvauksia vuorovaikutuksesta, joita ei liitetty mihinkään tiettyyn yksittäiseen vuorovaikutussuhteeseen tai -tilanteeseen. Seuraavan tyyppisiä ilmauksia esiintyi usein:

Aineistoesimerkki: ”*Ihmeellistä ja raskasta sekamelskaa, kun koko ajan täytelään lippuja ja lappuja.*” A9

Fokuskkoodi/merkityskoodi: V/Monimutkaista, työlästä

Kolmannessa vaiheessa tarkasteltiin kokonaisuudessaan representaatioiden koodeja ja pyrittiin hahmottamaan, millaisia diskursseja niistä rakentuu. Tämä tehtiin analysoimalla käsittekarttoja, joihin luotiin asiakas, työntekijä ja vuorovaikutus yleensä ja joiden avulla tarkasteltiin, esiintyvätkö jotkut representaatiot yhdessä tai liittyvätkö jotkut vuorovaikutustilanteet juuri tiettyihin representaatioihin. Diskurssit eivät siis ole palautettavissa yhteen tiettyyn keskusteluun, vaan ne ovat laajemman kokonaisuuden summa.

Neljännessä vaiheessa keskityttiin tarkastelemaan työntekijän ja asiakkaan välisiä valtasuhteita, joita löydetty diskurssit paljastavat, uusintavat tai muokkaavat. Diskursseja tarkasteltaessa analysoitiin myös, miten työntekijä kyseisessä diskurssissa valtaa käyttää ja miten vallankäyttö positioi asiakkaan.

Kaikki bloggaajat ja kommentoijat pseudonymisoitiin. Tutkimuseettisen harkinnan pohjalta (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009; Turtiainen &

Östman 2013) käytettyjä esimerkkejä on muunneltu siten, etteivät ne johda suoraan alkuperäisiin teksteihin, mutta säilyttävät alkuperäisen sävyn. Aineistoa esittelevät esimerkit on merkitty lyhenteillä A=asiakas eli kirjoittaja ja K=kommentoija.

TULOKSET

Vammaispalveluiden asiakkaiden sosiaalisessa mediassa käymissä keskusteluissa rakentui kolme erilaista diskurssia, jotka tunnistettiin analysoimalla representoituja identiteettejä ja erilaisten vuorovaikutustilanteiden ja -suhteiden kuvauksia. Nämä diskurssit nimettiin 1) kansalaisdiskurssiksi, 2) sortamisdiskurssiksi ja 3) yhteistyödiskurssiksi.

Kansalaisdiskurssi

Kansalaisdiskurssissa korostuu puhe täysivaltaisesta kansalaisuudesta sekä

odotukset kansalaisen oikeuksista ja kohtelusta. Tähän diskurssiin kytkeytyvät merkityksenannot on kuvattu taulukossa 1. Asiakkaaseen viitataan usein sanoilla kuntalainen, kansalainen ja asukas. Työntekijästä taas puhutaan viranomaisena mutta myös kaupunkina, kuntana tai valtiona. Kansalaisdiskurssissa näkyy vahvana vallalla olevan järjestelmän byrokraattisuus ja epätasa-arvoistaminen.

Sekundaarisena diskurssina kansalaisdiskurssin alla toimii toteutumattoman tasa-arvon diskurssi. Järjestelmä, joka on luotu takaamaan kaikille kansalaisille tasavertaiset oikeudet, näyttäytyy jähmeänä ja toiseuttavana. Se jättää tietyt ryhmät väliinputoajiksi ja vaille tarpeellista apua, kuten seuraava kommentti tiivistää:

”Voi hyvä luoja, miten Suomi hoitaa omia kansalaisiaan.” A24

Taulukko 1. Kansalaisdiskurssi

Diskurssi	Kansalaisdiskurssi
Sekundaarinen diskurssi	Toteutumaton tasa-arvo
Asiakkaan representoitu identiteetti ja sen osatekijät	Aliarvostettu kansalainen <ul style="list-style-type: none"> - Täysivaltaisesta kansalaisuudesta luopuja - Pettynyt kansalainen - Päämäärätietoinen vaatiija
Työntekijän representoitu identiteetti ja sen osatekijät	Byrokraatti <ul style="list-style-type: none"> - Vastuunväistelijä - Lupausten rikkoja - Joustamaton lokeroija
Vuorovaikutuksen luonne	<ul style="list-style-type: none"> - Monimutkainen - Ymmärtämätön - Vähättelevä
Valtasuhteen luonne	Työntekijä piiloutuu vallan taakse

Odotukset yhteiskunnan toiminnasta rikkoutuvat, jäljelle jää pettynyt ja neuvoton asiakas. Tämä korostuu erityisesti, kun asiakas menettää terveytensä.

Asiakas. Kansalaisdiskurssissa korostuu täysivaltaisen kansalaisuuden merkitys ja siihen liittyvät odotukset kansalaisen oikeuksista ja kohtelusta. Asiakas kuitenkin representoituu aliarvostetuksi kansalaiseksi. Useassa keskustelussa asiakas näyttyy pettynään, kun yhteiskunta ei ole vastannut hänen tarpeisiinsa odotetulla tavalla. Sen sijaan asiakas epätasa-arvoistuu, ja vammaisia ei koeta kohdeltavan tasa-arvoisesti, vaikka he ovat täysivaltaisia kansalaisia siinä missä vammattomatkin. Pienet asiat, kuten eri lailla puhuminen, saattavat aiheuttaa negatiivisen kokemuksen vammaiselle asiakkaalle, kuten seuraavassa esimerkissä:

”Odotan, että saan työntekijän huomion. Asiansa työntekijä voisi esittää asiallisesti tai sopimattomasti kuten usein, heti olettaen, etten ymmärrä normaalia puhetta. Tämä tarkoittaa sitä, että tullaan lähelle naamaa, artikuloidaan liioitellusti ja lähes huudetaan.” A27

Seuraavassa tilanteessa asiakas puolestaan oletti, että heille kuuluisi tietty kuntoutus, joka mahdollistaisi jatkossa toimimaan, kuten muutkin kansalaiset. Järjestelmä näkökulmasta tilanteessa ei kuitenkaan nähty potentiaalia. Asiakkaan on tällöin asetettava päämäärätietoiseksi oikeuksiensa vaatijaksi.

”Pienellä jatkopnostuksella hänet olisi kuntoutettavissa tulevaisuuden veronmaksajaksi.” A20

Kansalaisdiskurssissa järjestelmän joustamattomuus ajaa asiakasta yhä riippuvaisemmaksi järjestelmästä ja pakottaa luopumaan täysivaltaiseen kansalaisuuteen miellettyistä asioista, kuten työnteosta. Tämä tulee vahvasti esille omaishoitajakeskusteluissa. Työn tekemisen tukia evätään siksi, ettei vammaista ihmistä nähdä mahdolliseksi työntekijäksi. Vammainen ihminen saattaa myös itse jättää työn teon, koska se karsisi eduista jonkun toisen välttämättömän tuen.

Työntekijä. Työntekijä kuvataan byrokraatiksi, joka tukeutuu ehdottomasti järjestelmän sääntöihin ja pykäliin ja jättää asiakkaan hädän jalkoihinsa. Ne, jotka eivät sopeudu järjestelmän luokituksiin, jäävät byrokraatin käsittelyssä vaille apua. Byrokraatti on viranomainen, joka on avun tarjoamisessa passiivinen. Asiakkaalle hän on kasvoton, ja hän vastaa avun hakemisiin usein hyläten hakemuksen ja perustellen hylkäämistä lakipykälillä. Järjestelmään turvaaminen on keskeistä byrokraatin representaatioissa. Alla oleva esimerkki kuvaa avun hakemisen monimutkaisuutta asiakkaan näkökulmasta. Asiakas ei tiedä, mitä hakea, milloin ja keneltä, mikä hidastaa ja monimutkaistaa prosessin etenemistä.

”Tilannetta ja sen parantamista selvitetään tahon X, Y ja Z kanssa ja silti emme saa mitään muutosta aikaan.” A11

Kansalaisdiskurssissa korostuu vastuun väistely, lupausten rikkominen ja joustamaton lokerointi. Vaikka työntekijällä onkin valtaa, hän ei kuitenkaan kannasta vastuuta siitä, että asiakas onnistuu selviytymään byrokratian viidakossa. Näin moni asiakasta oikeaan suun-

taan auttava ohjeistus jää antamatta. Kukaan muu kuin asiakas ei kannata kokonaisvastuuta tilanteesta, joten asiakasta pompotellaan luukulta toiselle ja puhelinsoitosta toiseen. Usein myös lupaukset paremmasta rikotaan: joko koko juttu kuivuu kasaan tai uudistus on asiakkaan näkökulmasta hyödytön. Lokerointi puolestaan jättää asiakkaita vaille tarpeellista apua, sillä lokeron reunoja ei venytetä asiakkaan hyväksi. Tällöin jonkin ominaisuuden erilainen arviointi saattaa jättää vammaisen ihmisen tuen ulkopuolelle.

Vuorovaikutus. Kansalaisdiskurssissa vuorovaikutus on paperisotaa eri tahojen kanssa. Paperisota kuvataan erityisen turhauttavana, kun asiakas joutuu täyttämään useita eri papereita eri toimijoille. Täyttäminen ei aina ole yksinkertaista, ja väärin tai huonosti täytetty lomake johtaa uusiin selvityksiin. Asiakas joutuu itse selvittämään, kuinka ja mitkä lomakkeet tulisi täyttää halutun lopputuloksen saavuttamiseksi. Jatkuva lomakkeiden täyttäminen näyttää myös loukkaavana: esimerkiksi pysyvän ja stabiilin vamman vuosittainen raportointi aiheuttaa asiakkaissa negatiivisia tunteita, sillä se muistuttaa tilanteen pysyvyydestä. Tätä kuvaa seuraava kommentti:

”Selvittelyjä selvittelyjen perään, viranomaista toisen perään, hakemusta hakemuksen perään ja valitusta valituksen perään.”
A11

Kansalaisdiskurssissa vuorovaikutusta leimaa myös vastausten venyminen ja vaikeus tavoittaa työntekijöitä. Käsitteilyajat tuntuvat pitkiltä, ja usein koetaan ettei työntekijä vastaa avunpyyntöihin lainkaan:

”Viikkoja tavoittelin turhaan työntekijöitä...” A20

Vuorovaikutussuhde työntekijän kanssa merkityksentyy monimutkaiseksi ja vähätteleväksi, koska työntekijä on passiivinen antamaan apua tai neuvomaan asiakasta eteenpäin avun hakemisessa. Joustamattomuus ja uudet linjaukset, jotka eivät tuota haluttua tulosta, saavat merkityksen siitä, ettei asiakas tule ymmärretyksi suhteessaan työntekijään. Vähättely ja ymmärtämättömyys korostuvat:

”Kun sanoin, etten pysty työskentelemään hänen ehdottamallaan tavalla lasten takia, mies ulvoi naurusta ja totesi, että eihän noin vanhat lapset koko ajan kaipaa äitiä.” A24

Asiakkaan ja työntekijän todellisuudet eivät kohtaa, eivätkä he aina tunnu puhuvan edes samaa kieltä.

Valtasuhte. Kansalaisdiskurssissa työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutussuhteessa korostuu riippuvuus työntekijästä. Asiakas joutuu luopumaan yksityisyydestään ja täysivaltaisesta kansalaisuudestaan, jotta hän pystyy mahdollistamaan arkielämänsä toimimisen. Asiakas on pakotettu raportoimaan esimerkiksi terveydentilastaan ja rahanmenostaan jatkuvasti sosiaalipalveluiden työntekijälle, mikä loukkaa yksityisyyttä. Työntekijällä on valta päättää, ovatko asiakkaat esimerkiksi liian vammaisia tai liian vammattomia jonkun edun tai apuvälineen saamiseksi. Tällainen lokerointi asettaa asiakkaat tiettyihin kategorioihin katsomatta tilannetta henkilökohtaisesti.

Työntekijä on kasvoton vallanpitäjä, ja kasvokkaiset tapaamiset ovat vähäi-

siä. Kasvottomuutta lisää vallan tuoma mahdollisuus piiloutua pykälien taakse kantamatta henkilökohtaisesti huolta asiakkaan tilanteesta. Lakien ja säädösten tulkinnat vaikuttavat asiakkaiden näkökulmasta tähtäävän vain yhteiskunnan varojen säästämiseen tai muualle kohdentamiseen.

Sortamisdiskurssi

Sortamisdiskurssissa korostuvat merkityksenannot tietoisesta pahan tekemisestä ja vallan käyttämisestä asiakkaan sortamiseen. Tähän diskurssiin kytkeytyvät merkityksenannot on kuvattu taulukossa 2.

Sortamisdiskurssissa on keskeistä mehe-ajattelu, joka jakaa ihmiset vammattomiin ja vammaisiin ja asettaa heidät

vastakkain. Kun kansalaisdiskurssissa puhuttiin erityisesti järjestelmän heikkoudesta ja työntekijän tukeutumisesta siihen, sortamisdiskurssissa puolestaan nousee esille ihminen, joka haluaa tehdä toiselle paha.

Sekundaarisena diskurssina sortamisdiskurssin kanssa toimii epäammattilinen toiminta. Työntekijän kuvataan hoitavan epäpätevästi ja epäeettisesti sekä päätösten tekemisen että varsinaiset asiakaskohtaukset, joten huonon päätöksentekijän lisäksi työntekijä on myös epämiellyttävä asiakaspalvelija.

Asiakas. Asiakas representoidaan sortamisdiskurssissa uhriksi. Kun kansalaisdiskurssissa korostuu järjestelmän epätasa-arvoisuus, sortamisdiskurssissa uhri on epäreilun ja pahan ihmisen tekojen kohde. Epätasa-arvoistaminen

Taulukko 2. Sortamisdiskurssi

Diskurssi	Sortamisdiskurssi
Sekundaarinen diskurssi	Epäammattimainen toiminta
Asiakkaan representoitu identiteetti	Uhri <ul style="list-style-type: none"> - Sorrettu altavastaja - Hylätty avuntarvitsija - Epätoivoinen arjesta selviytyjä
Työntekijän representoitu identiteetti	Sortaja <ul style="list-style-type: none"> - Tiedon pimittäjä - Asiakkaan hylkääjä - Lakien ja ihmisoikeuksien rikkoja
Vuorovaikutuksen luonne	<ul style="list-style-type: none"> - Asiaton - Masentava - Epäluotettava
Valtasuhteen luonne	Työntekijä käyttää valtaa hyväkseen

koetaan tällöin henkilökohtaisena ja tiettyjen ihmisten välisenä ongelmana, ei niinkään yhteiskunnan yleisenä linjauksena. Sortamiskurssissa uhria eli valmiiksi heikommassa asemassa olevaa asiakasta sorrettaan tietoisesti, ja se tapahtuu työntekijän toimesta epäinhimillisellä toiminnalla tai suoranaishylkäämisellä. Uhri on avunhakija, jota kohdellaan asiattomasti ja ammattietikan vastaisesti. Sortamisen ja hylkäämisen lisäksi ilmaistaan myös suoranaista epätoivoa siitä, miten tilanteesta voi ikinä selvitä.

Työntekijä. Työntekijä representoidaan moraalittomaksi sortajaksi, joka ajaa asiakkaan epätoivoiseen tilanteeseen kyykyttämällä niitä, jotka eniten apua tarvitsisivat. Seuraavassa esimerkissä korostuu moraalinen ulottuvuus:

”Miten viranomaiset kehtaavat katsoa peiliin tyytyväisinä ja kuinka he pystyvät nukkumaan yönsä?” A9

Sortaja rikkoo ammattietiikkaa ja käyttää valta-asemaansa asiakkaan alistamiseen tekemällä tietoisesti pahaa, sortajan representaatioissa puhutaan moraalittomuudesta, epäinhimillisyydestä ja syrjäyttämisestä. Sortaja saattaa pimittää avun saantiin liittyvää neuvoa tai jopa valehdella asiakkaalle.

Myös asiakkaan yksin jättäminen eli hylkääminen kytkeytyy sortamiskurssiin: sortaja rikkoo lakeja ja ihmisoikeuksia. Erityisesti puhutaan vammaislain ja lasten oikeuksien rikkomisesta ja kuvataan, kuinka viranomaisen löytää laista aina porsaanreiän, jolloin tilanne ratkeaa työntekijälle ja siten valtiolle edullisemmin. Seuraavassa esimerkissä tuodaan esille, kuinka

työntekijöiden toimista tulee asiakkaalle syyllistetty olo:

”Meidät on jätetty täysin yksin kuin kesämätön tilanne olisi oma vikamme.” A22

Vuorovaikutus, jossa sortaminen toteutuu, kuvataan asiattomana ja masentavana. Vuorovaikutussuhdetta työntekijän kanssa kuvataan epäluotettavaksi. Useasti tuodaan esille työntekijän valehtelevan, jottei asiakas saisi hänelle kuuluvia oikeuksia. Toisaalta viranomaisten kuvataan tekevän lupauksia, joita he eivät edes aio pitää tai eivät pysty pitämään. Sortamiskurssissa epäluotettavuus on tahallista pimittämistä ja valehtelusta toisin kuin kansalaisdiskurssissa, jossa ymmärtämättömyys ja passiivisuus saattoivat johtaa vääränlaisiin ohjeisiin tai lupauksiin. Seuraavassa esimerkissä kuvataan, kuinka yhteydenotto sisälsi ristiriitaisten ohjeistusten selvittelyä ja sysäsi lopulta vastuun väärin toimimisesta asiakkaan vastuulle pahoittaen asiakkaan mielen:

”Olen loukkaantunut ja surullinen tällaisista viranomaisten soitoista.” A23

Kuten esimerkki osoittaa, vuorovaikutustilanteet kuvataan monesti epämiellyttäväiksi, koska useat kohtaamiset perustuvat jonkinlaiseen arviointiin, tilanteen kartoittamiseen tai epäselvien asioiden selvittämiseen. Oman arjen ja sen rajoitteiden kertominen ulkopuoliselle saattaa laskea mielialaa, ja vuorovaikutustilanteista jää asiakkaalle surullinen, uupunut ja arvoton olo:

”Lähdin tapaamisesta lannistettuna ja lyötynä.” A24

Sortamisdiskurssissa kuvataan enemmän kasvokkain tai puhelimitse käytyjä kohtaamisia kuin kansalaisdiskurssissa, mikä saattaa osaltaan tuottaa vahvempia tunnereaktioiden kuvauksia. Tässä diskurssissa korostuvatkin kuvaukset yksittäisistä tapaamisista eri työntekijöiden, kuten sosiaalityöntekijän, työvoimatoimiston virkailijan, lääkärin ja Kelan virkailijoiden, kanssa. Keskusteluissa kerrotaan, kuinka vuorovaikutustilanteessa virkailija on ollut huono asiakaspalvelija. Asiakkaiden palveluksen arvioidaan kuuluvan osaksi ammattitaitoa, joten työkeät työntekijät nähdään epäpätevinä. Työntekijöiden huono asiakaspalvelu aiheuttaa asiakkaalle pahaa mieltä, kuten seuraavassa esimerkissä, jossa kommentoija jakaa kirjoittajan kokemuksen asiakaspalvelun laadusta ja toteaa, että vierailuissa tulee aliarvostettu olo.

”Laitoksessa vieraillessa tuntee aina olevansa täysin pohjasakkaa” K139

Valtasuhde. Sortamisdiskurssissa vuorovaikutussuhteessa työntekijä hyväksikäyttää valtaa. Valtaa käytetään tietoisesti ja asiakkaalle tehdään pahaa epäeettisillä toimilla. Valta-asetelma onkin uhria, jo valmiiksi heikommassa asemassa olevaa asiakasta, alistava. Uhrilla ei ole vaikutusvaltaa tässä vuorovaikutussuhteessa ja pahimmassa tapauksessa hän jääkin yksin vaille tarvittua apua. Omaishoitajien keskusteluissa koettiin, etteivät työntekijät koe velvollisuudekseen auttaa heitä, koska he luottavat omaishoitajien hoitavan läheisensä joka tapauksessa. Voidaan siis katsoa, että valtaa käytetään lisäämään jo valmista eriarvoisuutta.

Yhteistyödiskurssi

Auttaminen ja avunhakeminen ovat osaltaan läsnä kaikissa diskurssissa, koska lähtökohtaisesti järjestelmän ja työntekijän tarkoitus on auttaa asiakkaita pärjäämään arjessaan. Tällöin myös kaikissa keskusteluissa asiakkaan rooli on pohjimmiltaan avunhakijan rooli, koska se on todellisuus, jossa vammaiset ja heidän omaisensa elävät. Avun hakeminen on siis pohja työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutukselle. Kun kansalais- ja sortamisdiskurssissa avun saaminen on hankalaa tai liki mahdotonta, yhteistyödiskurssissa sekä työntekijällä että asiakkaalla on halu ja mahdollisuus edistää avun saamista. Yhteistyödiskurssi on kuvattu taulukossa 3.

Yhteistyödiskurssin sekundaarisena diskurssina on oikeuksista kiinni pitäminen, joka näkyy kummankin toimijan kuvauksissa. Asiakas pitää kiinni omista oikeuksistaan ja työntekijä puolestaan varmistaa, että asiakkaan oikeudet toteutuvat. Yhteistyödiskurssissa korostuu muita enemmän puhe avunsaamisesta, asiakkaan omista vaikutusmahdollisuuksista ja halusta vaikuttaa yhteiskuntaan sekä tätä kautta myös vertaisten hyvinvointiin. Näissäkin keskusteluissa tulee esille vallalla olevan järjestelmän heikkous, mutta toimijat voivat vaikuttaa sen hyödyntämiseen parhaalla mahdollisella tavalla.

Asiakas. Yhteistyödiskurssissa asiakas representoituu vaikuttajaksi. Vaikuttajan identiteettiin liittyy vaikuttaminen omaan ja vertaisten arkeen ja laajemminkin yhteiskunnallisesti omaan asemaan. Vaikuttaminen merkityksentyy suurelta osin avun ja etuuksien jatkuvaksi hakemiseksi, mutta myös uskoksi siihen, että omilla teoilla voi muuttaa vallalla olevaa asetelmaa. Yhteistyödis-

Taulukko 3. Yhteistyödiskurssi

Diskurssi	Yhteistyödiskurssi
Sekundaarinen diskurssi	Oikeuksista kiinni pitäminen
Asiakkaan representoitu identiteetti	Vaikuttaja <ul style="list-style-type: none"> - Sinnikäs avunhakija - Huolestunut vertainen - Yhteiskunnallinen vaikuttaja
Työntekijän representoitu identiteetti	Fasilitaattori <ul style="list-style-type: none"> - Ammattitaitoinen auttaja - Joustava rajojen venyttäjä - Kollegan virheiden korjaaja
Vuorovaikutuksen luonne	<ul style="list-style-type: none"> - Ihmisläheinen - palveleva - luotettava
Valtasuhteen luonne	Työntekijä käyttää valtaa tarkoituksenmukaisesti

kurssissa vaikuttaja voi siis olla myös vaikuttava vertainen, joka tarjoaa neuvoja, tukea ja konkreettista apua tai yhteiskunnallinen vaikuttaja, joka osallistuu erilaisiin kehittämissyihin ja on yhteydessä päättäjiin. Tämä kertoo asiakkaan positioitumisesta valta-asetelmiin tässä vuorovaikutussuhteessa. Seuraava esimerkki on postauksesta, jossa asiakas asemoituu vertaiseksi ja vaikuttajaksi:

”Haluan jakaa tämän tarinan kertomaan tämän päivän todellisuudesta näin syksyn kumtavaalien lähestyessä.” A25

Työntekijä. Yhteistyödiskurssissa työntekijää kuvataan fasilitaattoriksi, joka on luotettava, aktiivinen ja ihmisläheinen avunantaja. Hän on ammatillisesti pätevä ja osaa kohdata asiakkaita. Asiakkaat kuvaavat hänen työskentelevän heidän

edukseen, kuten seuraava esimerkki osoittaa:

”Sosiaalityöntekijä auttaa ja tarpeen vaatiessa venyttää vielä normaaleja rajoja meidän eduksemme.” A18

Avun antamisessa korostuu myös työntekijän tavallista aktiivisempi rooli. Neuvojen lisäksi fasilitaattori konkreettisesti myös itse auttaa asiakasta vaikkapa täyttämään erilaisia lomakkeita sen sijaan, että ohjaisi seuraavalle luukulle paperia palauttamaan. Fasilitaattorin katsottiin myös venyttävän järjestelmän rajoja asiakkaan hyväksi. Hän keskittyy yksilölliseen palveluun ja yrittää aina löytää asiakkaalle apua, vaikkei asiakas järjestelmän laatikkoihin täysin sopiskaan.

Fasilitaattori representoituu myös kollegan virheiden korjaajana. Tällöin asi-

akkaalla on ennestään huonoja kokemuksia työntekijän kanssa toimimisesta, mutta hän yllättyy positiivisesti saadessaan apua seuraavalta työntekijältä, kuten alla olevassa esimerkissä:

”Hän pahoitteli kollegan sanomisia ja korosti, että asiat pitäisi käsitellä tapauskohtaisesti.” A15

Yhteistyödiskurssissa järjestelmää kritisoitaessa esitettiin työntekijä myös järjestelmän uuvuttamana ammattimaisena auttajana, joka ei pysty enää työskentelemään pätevyytensä mukaisesti, kuten seuraava esimerkki osoittaa:

”Hyväsydämisten ammattilaisten vaikutusmahdollisuudet ovat melko rajoitetut.” A18

Vuorovaikutus. Vaikuttajan ja fasilitaattorin välinen vuorovaikutussuhde, joka tuottaa ja ylläpitää auttamiskurssia, kuvataan ihmisläheiseksi, luotettavaksi ja palvelevaksi. Asiakas tietää, että aina tiukan paikan tullen työntekijä on auttamassa häntä, eikä epäröi mennä asioimaan etujen rajoittamista peläten. Näin hän ei myöskään tunne olevansa ongelmiansa kanssa yksin. Asiakas suhtautuu siis jo lähtökohtaisesti positiivisesti vuorovaikutustilanteeseen ottaessaan yhteyttä työntekijään.

”Hän neuvo tuissa ja palveluissa ja meillä asiointi sujuu aina mainiosti. – tiedän, että kaikilla ei ole näin.” A28

Usein kuvattu vuorovaikutustilanne tässä diskurssissa on konkreettinen auttaminen esimerkiksi hakemusten kanssa tai asiakkaan puolustaminen järjestelmää hyväksikäyttäen. Yhteistyödiskurssissa korostuu kansalaisdiskurssia enem-

män työntekijän konkreettinen läsnäolo vuorovaikutustilanteessa. Vuorovaikutus tapahtuu siis esimerkiksi puhelimitse tai kasvotusten. Asiakas suhtautuu ymmärtäväisesti ja jopa empaattisesti työntekijään, joka taiteilee järjestelmän ja asiakkaan arjen yhteensovittamiseksi.

Välitasuhde. Yhteistyödiskurssissa välitasuhde näyttäytyy vallalla olevan järjestelmän ääneen lausutun ideologian mukaisena. Siinä palveluiden ja järjestelmien tarkoituksena on auttaa asiakkaita ja viedä heidän asioitaan eteenpäin. Jossain tilanteissa vallan käyttö ohittaa jopa järjestelmän, kun työntekijä huomaa järjestelmän aukot ja palvelemattomuuden. Yhteistyödiskurssissa valtaa käytetään yhdessä asiakkaan elämän helpottamiseen ja asiakkaan valtaistamiseen.

TUTKIMUKSEN ARVIOINTI

Tulosten luotettavuutta arvioitaessa, on syytä pohtia aineiston ja analyysin uskottavuutta (Lincoln & Cuba 1985). Blogiteksteissä ja kommentteissa diskurssit muotoutuvat ilman tutkijan interventiota. Autenttinen aineisto avasi hyvän ja kiinnostavan näköalan siihen, miten vammaispalveluiden asiakkaat puhuvat työntekijöistä ja vuorovaikutuksesta heidän kanssaan. Blogitekstien valinta tarkastelukohteeksi tuottaa kuitenkin painottumista, sillä julkisilla foorumeilla julkaistuilla teksteillä voi olla vaikuttamistavoitteita. Postausten aiheisiin ja kirjoitustyyliin vaikuttaa se, että tekstit on suunnattu omalle lukijakunnalle ja niissä kehystetään todellisuutta lukijoille. Kirjoittajat myös saavat ja hakevat vertaistukea ja vahvistusta omille kokemuksilleen, mikä saattaa näkyä

negatiivisten merkitysten ja representaatioiden korostumisena. Suljetuille keskustelufoorumeille emme päässeet, mihin saattoi vaikuttaa suljetuilla foorumeilla jaettavien tarinoiden intiimiys ja pelko anonymiteetin vaarantumisesta. Toisaalta syynä voi olla myös mahdollisuus kontrolloida omaa tilaa ja itsen esittämistä: blogikirjoitukset ovat yleensä luonteeltaan harkitumpia ja toisaalta tutkijan kontrollia ei ehkä haluttu päästää yksityiseen keskusteluun.

Blogien kirjoittajiin oltiin yhteydessä aineiston muodostamisen jälkeen. Heille annettiin tietoa tutkimuksesta, heillä oli mahdollisuus esittää kysymyksiä ja myös kieltää aineistonsa käyttäminen. Näin pyrittiin turvaamaan tutkittavien tiedonsaantioikeus (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009). Tieto tutkimuskohteena olemisesta ei kuitenkaan ole vaikuttanut kirjoitettujen tekstien sisältöihin.

Aineiston analyysi on pyritty kuvaamaan tarkasti. Luotettavuuden varmistamiseksi osa aineistosta ristiinkoodattiin. Tällä testattiin, tulkitsivatko tutkijat samat tekstikohdat merkityksellisiksi ja olivatko koodeille annetut merkitykset yhteneväisiä. Tulkinnoista keskustelimme yhdessä koko analyysiprosessin ajan. Aineistosta on nostettu esille esimerkkejä läpinäkyvyyden lisäämiseksi. Yksityisyyden turvaamiseksi (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009) esimerkit on pseudonymisoitu ja niitä on pyritty muuntelemaan siten, ettei niitä voisi löytää hakukoneilla.

POHDINTA

Tuloksemme kuvaavat asiakkaan äänellä sosiaalisessa mediassa rakentuvaa todellisuutta sosiaalipalveluiden vuorovaikutuksesta. Se tiivistyy kansalaisdiskurssiin, sortamiskurssiin ja yhteistyödiskurssiin. Näissä diskursseissa representoituvat asiakas, työntekijä ja heidän keskinäinen vuorovaikutussuhteensa. Postaukset ja kommentit voidaan nähdä asiakkaan näkökulmasta esitettyä identiteettiä, jolla tarkoitetaan sitä, miten toimija ilmaisee identiteettiään (Hecht ym. 2002). Toisaalta näissä representaatioissa merkityksentyy se, mitä minä olen suhteessa johonkin toiseen, eli sosiaalipalveluiden työntekijään. Näin ollen keskusteluissa representoitui erityisesti relationaalisen kehityksen toinen taso, jossa tärkeäsi nousivat riippuvuus työntekijästä ja omat koetut vaikutusmahdollisuudet tässä suhteessa.

Yhteistyödiskurssissa asiakas-työntekijäsuhteessa korostuivat luottamus, vastavuoroisuus ja jaetut merkitykset. Sosiaalipalveluiden työntekijän toiminnassa sosiaalinen tuki, joka koostui konkreettisesti avusta, neuvoista, asiakkaan luottamuksesta sekä sosiaalisen suhteen tuomasta hyväksynnän ja välittämisen tunteesta (Groves & Kerson 2011), oli merkittävässä asemassa.

Kun tarkastellaan diskursseja identiteettikuilujen näkökulmasta (Hecht 1993), voi todeta niiden kytkeytyvän erityisesti kansalais- ja sortamiskurssiin. Näissä molemmissa korostui meidän ja heidän – vammaisen ja vammattoman – välinen vastakkainasettelu, jonka voi ajatella tuottavan identiteettikuiluja sekä henkilökohtaisen ja yh-

teiskunnallisen että henkilökohtaisen ja relationaalisen identiteettikehyksen välille. Näin diskursseista paljastuu myös toimijoita toiseuttavan vuorovaikutuksen lähteitä.

Kansalaisdiskurssi voidaan nähdä yhteiskunnallisen toiseuttamisen synnyttämänä ja ylläpitämänä todellisuutena, koska tässä diskursissa juuri yhteiskunnassa vallalla oleva järjestelmä on epätasavertaisuuden lähtökohta. Sosiaalipalveluiden työntekijät ylläpitävät tätä järjestelmää ollessaan vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Hecht ym. (2002) ovat todenneet yhteiskunnallisen ja henkilökohtaisen identiteettikuilun olevan yhteydessä kokemuksiin toiseudesta, sillä yksilöt kokevat kuuluvansa joukkoon, mikäli he sopivat yhteiskunnalliseen kehykseen. Näin ollen kansalaisdiskurssin todellisuudessa yhteiskunnallista kehystä asiakkaalle konkreettisesti esittää ”toisten” ylläpitämä järjestelmä, johon he eivät tunnista sopivansa ja josta heitä toiseutetaan. Yhteiskunnallista toiseuttamista syntyy, kun stereotyyppiä vammaisista ihmisistä ja esimerkiksi heidän kyvykkyydestään (yhteiskunnallinen kehys) tarjoavat sellaista tulkintaa asiakkaasta, joka on vammaiselle ihmiselle vieras tai suoranaisesti väärä (henkilökohtainen kehys). Yhteiskunnallisen toiseuttamisen taustalla on siis identiteettikuilu asiakkaan yhteiskunnallisen ja henkilökohtaisen kehyksen välillä.

Sortamisdiskurssin voi ajatella kytkeytyvän relationaaliseen toiseuttamiseen eli toiseus syntyy suhteessa työntekijään, joka kohtelee asiakasta väärin. Relationaalinen toiseuttaminen syntyy henkilökohtaisen ja relationaalisen kehyksen kuilusta, jolloin asiakas itse

kokee itsensä eri lailla kuin työntekijä (Jung & Hecht 2004). Relationaalinen kehys on läsnä myös yhteiskunnallisessa toiseuttamisessa, sillä työntekijä on yhteiskunnallisen toiseuttamisen kasvot, mutta sen ydin kiteytyy laajempaan yhteiskunnalliseen problematiikkaan. Relationaalinen toiseuttaminen tapahtuu ja syntyy nimenomaan tässä kyseisessä vuorovaikutussuhteessa. Stereotyyppiä ohjaavat myös työntekijöiden päätöksentekoa sekä suhtautumista asiakkaisiin, joten henkilökohtaisen ja yhteisöllisen kehyksen kuilu voi aiheuttaa kuilun syntymistä myös henkilökohtaisen sekä relationaalisen identiteettikehyksen välille.

Kansalais- ja sortamisdiskurssit tuovat lisähaasteita vuorovaikutukseen, mikäli asiakkaalla on jo ennestään kokemuksia toiseuttamisesta. Turhautunut, varautunut ja surullinen asiakas ei pysty vuorovaikutustilanteessa ilmaisemaan itseään kuten tavallisesti, mikä voi syventää identiteettikuilua henkilökohtaisen ja esitetyn identiteettikuilun välillä. Tämä identiteettikuilu puolestaan voi johtaa väärinymmärretyksi tulemiseen, joka voi taas ylläpitää henkilökohtaisen ja relationaalisen kehyksen kuilua (Jung & Hecht 2004) asiakkaan leimautuessa esimerkiksi hankalaksi asiakkaaksi. Toisaalta taas tilanne luo ristipainetta myös työntekijälle asiakkaan toiveiden toteuttamisen ja järjestelmän puitteissa pysymisen kanssa.

Jatkossa tulisi tarkastella näiden diskursioiden manifestoitumista ja niiden tuottamia seurauksia analysoimalla asiakkaan ja viranomaisen välisestä autenttista vuorovaikutusta. Sosiaalityöntekijöitä haastatteleamalla päästäisiin tarkastelemaan, kuinka he tunnistavat diskursseja

ja niiden tuottamia identiteettejä työsään, ja onko niillä vaikutuksia asiakasvuorovaikutukseen tai työn tekemiseen. Vammaisia ihmisiä ja heidän omaisiaan haastatteleamalla pystyttäisiin puolestaan tutkimaan sosiaalisen median merkitystä kokemusten jakamiseen käytettynä alustana.

Tutkimusta on rahoittanut Tukilinja – Vammaisten koulutuksen ja työllistämisen tuki ry ja Jyväskylän yliopisto. Artikkelit on osa Hanna Nykäsen väitöskirjatutkimusta, jota ohjaa Leena Mikkola.

VIITE

1 Asiakkaat ovat ensisijaisesti vammaispalveluiden mutta myös muiden sosiaalipalveluiden asiakkaita, eikä keskusteluissa aina pystytä erottamaan, minkä palvelun viranomaisesta puhutaan.

KIRJALLISUUS

- Bach, Betsy W. (2005) The organizational tension of othering. *Journal of Applied Communication Research* 33 (3), 258–268. <https://doi.org/10.1080/00909880500149478>
- Bahūn, Mihail (1981) The dialogical imagination: four essays by M.M. Bakhtin. Austin: University of Texas Press.
- Baxter, Leslie A. & Barbara M. Montgomery (1996) *Relating: Dialogues and Dialectics*. New York: Guilford Press.
- Baxter, Leslie A. (2011) *Voicing relationships: A dialogic perspective*. Los Angeles: Sage.
- Cooley, Charles H. (1902) Human nature and the social order. New York: Scribner.
- Craig, Robert T. (1999) Communication Theory as a Field. *Communication Theory* 9 (2), 119–161. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.1999.tb00355.x>
- van Dijk, Teun A. (1993) Principles of Critical Discourse Analysis. *Discourse & Society* 4 (2), 249–283. <https://doi.org/10.1177/0957926593004002006>
- Fairclough, Norman (1997) *Miten media puhuu*. Vastapaino: Tampere.
- Farr, Robert & Marková Ivana (1995) Professional and Lay Representations of Health, Illness and Handicap. Teoksessa Ivana Marková & Robert Farr (toim.) *Representations of Health, Illness and Handicap*. Harwood Academic Publishers, 3–30.
- Groves, Laura C. & Kerson, Toba S. (2011). The Influence of Professional Identity and the Private Practice Environment: Attitudes of Clinical Social Workers Toward Addressing the Social Support Needs of Clients. *Smith College Studies in Social Work* 81 (2–3), 218–233. <https://doi.org/10.1080/00377317.2011.589314>
- Hakala, Salli & Vesa, Juho (2013) Verkko-keskustelut ja sisällön erittely. Teoksessa Laaksonen, Salla-Maaria, Matikainen, Janne & Tikka, Minttu (toim.) *Otteita verkosta: Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*. Tampere: Vastapaino, 216–244.
- Hecht, Michael L. (1993) 2002—A Research Odyssey: Toward The Development of a Communication Theory of Identity. *Communication Monographs* 60, 76–82. <https://doi.org/10.1080/03637759309376297>
- Hecht, Michael L. & Faulkner, Sandra L. & Meyer C. R. & Niles, TA & Golden Doug & Cutler Melanie (2002) Looking Through Northern Exposure at Jewish American Identity and the Communication Theory of Identity. *Journal of Communication* 52 (4), 852–869. <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.2002.tb02577.x>
- Hecht, Michael L. & Warren, Jennifer R. & Jung, Eura & Krieger, Janice L. (2005) The Communication Theory of Identity. Development, Theoretical Perspective and Future Directions. Teoksessa W. B. Gudykunst (toim.) *Theorizing about intercultural communication*. Thousand Oaks (Calif.): Sage, 257–278.
- Hecht, Michel, L. & Choi, HyeJeong (2012) The Communication Theory of Identity as a Framework for Health Message Design. Teoksessa HyeJeong Choi

- (toim.) *Health Communication Message Design: Theory and Practice*. SAGE Publications, 137–152.
- Hine, Christine (2000) *Virtual Ethnography*. Lontoo: Sage. <https://doi.org/10.4135/9780857020277>
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen Eero (2016) *Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö*. Vastapaino: Tampere.
- Jørgensen, Marianne. & Phillips, Louise (2002) *Discourse analysis: As theory and method*. London; Thousand Oaks, [Calif.]: SAGE.
- Jung, Eura & Hecht, Michael L. (2004) Elaborating the communication theory of identity: Identity gaps and communication outcomes. *Communication Quarterly* 52 (3), 265–283. <https://doi.org/10.1080/01463370409370197>
- Jung, Eura & Hecht, Michael L. & Wadsworth Chapman, Brooke (2007) The role of identity in international students' psychological well-being in the United States: A model of depression level, identity gaps, discrimination, and acculturation. *International Journal of Intercultural Relations*, 31, 605–624. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2007.04.001>
- Jung, Eura & Hecht, Michael L. (2008) Identity gaps and level of depression among Korean immigrants. *Health Communication*, 23(4), 313–325. <https://doi.org/10.1080/10410230802229688>
- Julkunen, Ilse & Rauhala, Pirkko-Liisa (2013) Otherness, social welfare and social work – a Nordic perspective. *Nordic Social Work Research*, (3) 2, 105–119. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2013.834266>
- Kam, Jennifer A. & Hecht, Michael L. (2009) Investigating the role of identity gaps among communicative and relational outcomes within the grandparent-grandchild relationship: The young-adult grandchildren's perspective. *Western Journal of Communication*, 73(4), 456–480. <https://doi.org/10.1080/10570310903279067>
- Kellner, Douglas (1992) Popular culture and the construction of postmodern identities. Teoksessa S. Lash & J. Friedman (toim.) *Modernity and identity*, Cambridge, UK: Blackwell, 141–177.
- Kivistö, Mari (2014) Kolme ja yksi kuvaa osallisuuteen. Monimenetelmällinen tutkimus vaikeavammaisten ihmisten osallisuudesta toimintana, kokemuksena ja kielenkäyttönä. *Acta Electronica Universitatis Lapponiensis* 150.
- Kosonen, Miia & Laaksonen, Salla-Maaria & Rydenfelt, Henrik & Terkamo-Moisio, Anja (2018) Sosiaalinen media ja tutkijan etiikka. *Media ja viestintä* 41 (1), 117–124.
- Kulkarni, Mukta & Gopakumarm K. V. & Vijay Devi (2017) Institutional discourse and ascribed disability identities. *IIMB Management Review* 29, 160–169. <https://doi.org/10.1016/j.iimb.2017.07.002>
- Laaksonen, Salla-Maaria & Matikainen, Janne (2013) Tutkimuskohteena vuoro-vaikutus ja keskustelu verkossa. Teoksessa Salla-Maaria Laaksonen, Janne Matikainen & Minttu Tikka (toim.) *Otteita verkosta: Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*. Tampere: Vastapaino, 193–215.
- Laaksonen, Salla-Maaria & Matikainen, Janne & Tikka, Minttu (2013) Tutkimusotteita verkosta. Teoksessa Salla-Maaria Laaksonen, Janne Matikainen & Minttu Tikka (toim.) *Otteita verkosta: Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*. Tampere: Vastapaino, 9–53.
- Lahti, Malgorzata (2013). Cultural identity in everyday interactions at work: Highly-skilled female Russian professionals in Finland. *Nordic Journal of Working Life Studies*, 3(4), 21–43. <https://doi.org/10.19154/njwls.v3i4.3071>
- Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra (2016) Hyvinvoiva sosiaalityöntekijä. Teoksessa Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Helsinki: Gaudeamus, 165–177.
- Lincoln, Yvonna S. & Guba, Egon G. (1985) *Naturalistic Inquiry*. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Littlejohn, Stephen. W. & Foss, Karen. A. (2008) *Theories of human communication*. 9th ed. Belmont: Thompson Wadsworth.
- Matthies, Aila-Leena (2013) The Otherness of social work under neoliberal governance. *Nordic Social Work Research*, 3 (2), 149–158. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2013.803495>
- Meltti, Tero & Kara, Hanna (2009) Sosi-

- aalityöntekijöiden työolot, -ympäristö ja työhyvinvointi sekä niihin vaikuttavat tekijät. Teoksessa Laura Yliruka, Juha Koivisto & Synnöve Karvinen-Niinikoski (toim.) *Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen*. Helsinki 2009. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009, 22–39.
- Mäkilä, Kimmo (2007) Tuhoa, tehoa ja tuhlausta. Helsingin sanomien ja New York Timesin ydinaseuutisoinnin tarkastelua. Jyväskylän yliopisto.
- Notko, Tiina (2016) *Vuorovaikutussuhteet ja valtaistuminen – Kuntoutustyöntekijän ja vammaisen ihmisen näkemyksiä vammaisuudesta*. Acta Universitatis Lapponiensis 333. Lapin yliopistokustannus. Rovaniemi.
- Paltridge, Brian (2012) *Discourse analysis: an introduction* (2. ed). Bloomsbury Publishing.
- Pietikäinen, Sari & Mäntynen, Anne (2009) *Kursi kohti diskurssia*. Tampere: Vastapaino.
- Reeve, Donna (2002) Negotiating Psycho-emotional Dimensions of Disability and their Influence on Identity Constructions. *Disability & Society*, 17 (5), 493–508. <https://doi.org/10.1080/09687590220148487>
- Sakki, Inari & Menard, Rusten & Pirttilä-Backman Anna-Maija (2017) Sosiaaliset representatiot – yhteisön ja mielen välinen silta. Teoksessa Antti Gronow & Tuukka Kaidesoja (toim.) *Ihmisielen sosiaalisuus*. Gaudeamus, 75–92.
- Sias, Patricia M. (2009) *Organizing relationships: Traditional and emerging perspectives on workplace relationships*. Los Angeles: SAGE.
- Thomas, Carol (2004) How is disability understood? An examination of sociological approaches. *Disability & Society* 19 (6), 569–583. <https://doi.org/10.1080/0968759042000252506>
- Turner, John C. (1991) *Social influence*. Milton Keynes, UK: Open University Press.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2009) Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakkoarvioinnin järjestämiseksi. <<http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettiset-periaatteet.pdf>> Viitattu 12.12.2017.
- Turtiainen, Riikka & Östman Sari (2013) Verkkotutkimuksen eettiset haasteet: Armi ja anoreksia. Teoksessa Salla-Maaria Laaksonen, Janne Matikainen & Minttu Tikka (toim.) Otteita verkosta: verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Vastapaino, Tampere, 49–67.
- Törrönen, Maritta (2016) Vastavuoroisuuden yhteisöllinen luonne. Teoksessa Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Helsinki: Gaudeamus, 39–56.
- Valtonen, Sanna (1998) Hyvä, paha media. Diskursianalyysi kriittisen mediatutkimuksen menetelmänä. Teoksessa: Media-analyysi - tekstistä tulkintaan. Anu Kantola, Inka Moring ja Esa Väliverronen (toim). Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus, Lahti, 93–121.
- Watt, Susan E. & Lea, Martin & Spears, Russell (2002) How social is internet communication? A reappraisal of bandwidth and anonymity effects. Teoksessa Steve Woolgar (toim.) *Virtual Society? Technology, Cyberbole, Reality*. Oxford: Oxford University Press, 61–77.
- Wodak, Ruth (2002) What CDA is about – A Summary of its History, Important Concepts and its Developments. Teoksessa Ruth, Wodak (toim.) *Methods of Critical Discourse Analysis*, Sage: London, 1–14.