

# HILJAISESTA TIEDOSTA KUULUVAKSI VIESTINTÄOSAAMISEKSI. ESITUTKIMUS PUHETERAPEUTIN TOIMINNAN LÄHTÖKOHDISTA

Eeva Jännes, Helsingin yliopisto  
Pekka Isotalus, Tampereen yliopisto  
Leena Rantala, Tampereen yliopisto

Asiantuntijan toiminnalle on tyypillistä, että se perustuu pitkälti hiljaiseen tietoon. Vuorovaikutusammateissa hiljainen tieto ilmenee juuri vuorovaikutuksessa. Asiantuntijan ei kuitenkaan yleensä tarvitse miettiä vuorovaikutustaan, vaan hän toimii automaattisesti hyväksi koetulla tavalla, jos hänen viestintäosaamisensa on tarpeeksi korkeatasoista. Tässä artikkelissa tarkastellaan puheterapeutin asiantuntijuuden perustaa yhdistämällä hiljaisen tiedon ja viestintäosaamisen teoreettiset näkökulmat. Tämän esitutkimuksen teoreettinen ja metodologinen lähtökohta on uudenlainen, joten artikkelissa tarkastellaan myös näkökulman toimivuutta.

Tutkimusaineisto kerättiin aktivoivan muistamisen menetelmällä. Puheterapeutti videoi kahta puheterapiakertaa. Terapioiden jälkeen tutkija ja terapeutti katselivat yhdessä videot, ja terapeutti kertoi vapaasti tutkijalle, mitä oli ajatellut terapian kuluessa ja mitä näki niitä katsoessaan. Tutkija teki tarvittaessa kertomista laajentavia avoimia kysymyksiä. Tutkimustilanne nauhoitettiin, puhe litteroitiin ja analysoitiin aineistolähtöisesti.

Aineistossa oli eniten puheterapeutin oman toiminnan selostusta, jota hän käytti muistamisen aktivoimiseen. Hiljainen tieto tuli esiin ilmaisuisissa, joissa puheterapeutti pohti oman viestintänsä säätelyä, kertoi, miten tarkkailee lapsen toimintaa ja miettii seuraavaa terapiatoimintaa. Hiljainen tieto sanallistui myös puheenvuoroissa, joissa terapeutti arvioi viestinnän suhdetasoa eli suhtautumistaan asiakkaaseen.

**Avainsanat:** hiljainen tieto, puheterapia, viestintäosaaminen, vuorovaikutus

---

## Yhteystiedot:

Eeva Jännes  
Helsingin yliopisto  
Tehtaankatu 18, 00140 Helsinki  
eva.jannes@iki.fi

Pekka Isotalus  
Tampereen yliopisto  
Viestinnän, median ja teatterin yksikkö,  
33014 Tampereen yliopisto  
pekka.isotalus@uta.fi

Leena Rantala  
Tampereen yliopisto  
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö,  
33014 Tampereen yliopisto  
leena.m.rantala@uta.fi

## 1 JOHDANTO

ja (.) Mikko (nimi muutettu) oli varmaan (.) karkaamassa enemmän sinne omiin toimiin tilanteesta pois niin mä sitten näin mä otan tuota--- en tiiä mistä tulee oikeestaan nyttoi että otan noin topakasti kiinni ja noin (.) voimakkaasti otan kontaktiin

Kommentin tekee puheterapeutti katsellessaan terapiatilannettaan videolta. Onko puhuja uransa alussa oleva puheterapeutti? Vai

peräti opiskelija? Ei kumpikaan, vaan kommentoija on ihminen, joka on työskennellyt alalla lähes 16 vuotta. Eikö ammatti-ihminen tiedä, mitä tekee? Onko puheterapia mututekemistä? Mistä oikein on kyse?

### *Asiantuntijan hiljainen tieto*

Asiantuntijalle kertyy työvuosien kuluessa tietoa, jonka varassa hän toimii ja jonka avulla hän tekee älykkäitä ratkaisuja ilman, että hän osaisi aina kertoa syitä toimintaansa. Käsitteillä *hiljainen tieto* (*tacit knowledge*; esim. Nurminen, 2000; Polanyi, 1958) ja *systeemiälykyys* (Salonen, 2004) on kuvattu osaamista, josta tällainen ymmärrys kumpuaa. Hiljainen tieto voi ilmetä työtehtävissä monella tavalla, mutta vuorovaikutusammateissa keskeinen osa asiantuntijan hiljaista tietoa on kyky olla vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa ja motivoida hänet toimintaan (Gerlander & Takala, 2000). Asiantuntija ei useinkaan ehdi ajatella tietoisesti, kuinka sanoa asioita juuri tietyille henkilöille, vaan puhuminen tapahtuu intuition, hiljaisen tiedon, varassa. Näin toimii myös puheterapeutti (Jännes, 2004).

Puheterapeutti on logopedian koulutusohjelmasta filosofian maisteriksi valmistunut ja Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) laillistama terveydenhuollon ammattihenkilö. Hän on puheen, kielen, viestinnän ja äänen häiriöiden arvioinnin ja kuntoutuksen asiantuntija. Puheterapia on lääkinällistä kuntoutusta, joka kuuluu sekä perusterveydenhuollon että erikoissairaanhoidon palveluihin. Puheterapiakuntoutusta ohjaa mm. Toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus, ICF (The International Classification of Functioning, Disability and Health) ja puheterapeuttiliiton ammattieettiset periaatteet. Tässä tutkimuksessa pyritään saamaan esiin puheterapiatoiminnan vaikuttimia avaamalla

hiljaista tietoa ja siihen perustuvaa ammatillista vuorovaikutustapaa, jota voi pitää puheterapeutin keskeisenä työkaluna.

Hiljaista tietoa on vaikea pukea sanoiksi (Polanyi, 1958). Se voidaan ymmärtää Reikin (1948) sanoin vaistona tietämisestä ennen kuin on ehtinyt ajatella. Hiljainen tieto on henkilö- ja tilannekohtaista ja jaettavissa vain reaaliaikaisessa vuorovaikutuksessa (Polanyi, 1958). Mitä paremmin asiantuntija jonkin asian osaa, sitä suurempi osa hänen taidoistaan on automatisoitunut ja siirtynyt ei-tietoiseen ohjaukseen (Toivonen, 2012). Hiljaisessa tiedossa voidaan ajatella yhdistyvän tieteellisen ja käytännöllisen tiedon sekä kokemustiedon (Nurminen, 2000). Nämä auttavat asiantuntijaa hahmottamaan olennaisen. Myös Schönin (1987) mukaan ammattilainen osaa enemmän kuin kykenee ilmaisemaan. Hän toimii sellaisen käyttötiedon varassa, joka on usein laadultaan hiljaista, mutta pystyy kuitenkin itse refleктоimaan intuitiivista toimintaansa työtilanteessa. Puheterapeutin ammattitiedon ja -taidon täsmentyminen ja kehittyminen kokemusasiantuntijuudeksi vie aikaa. Olennaista on oman asiantuntemuksen tunnistaminen, vanhan pohjan säilyttäminen ja uuden rakentaminen pitäen samalla mielessä, mikä on puheterapeutin perustehtävä (Launonen, 2013).

Hiljaisen tiedon voidaan ajatella olevan pikemminkin osa asiantuntijan työn tekemiseen liittyviä yleisiä taitoja kuin erityistä omaan tieteen alaan liittyvää osaamista. Salonen (2004) kutsuu hiljaista tietoa systeemiälykkyydeksi ja on määritellyt, mitä taitoja systeemiälykkäällä asiantuntijalle on. Salosen mukaan systeemiälykäs asiantuntija osaa toimia luovasti ja kehittyä jatkuvasti työssään. Hänellä on muun muassa kykyä toimia innovatiivisesti ja hän hahmottaa kokonaisvaltaisesti asioiden ja tapahtumien kausaalisuhteita. Lisäksi systeeminälykäs asiantuntija kykenee ottamaan palautetta vastaan, hän tarkastelee

kriittisesti toimintaansa ja määrittelee tavoitteitaan ja rajojaan yhä uudelleen. Hän myös sietää epävarmuutta ja valmiiden vastausten puuttumista. Näin asiantuntijan tietopohja ja päättelytaidot nivoutuvat yhteen toimivaksi kokonaisuudeksi (Hakkarainen, 1999).

Opettajien hiljaista tietoa on tutkittu. Toomin tutkimuksessa (2006) oli neljä luokanopettajaa, joilla hiljainen tieto ilmeni pedagogisen, opetuksen sisältöön liittyvän ja didaktisen suhteen ylläpitämisenä oppilaisiin. Opettajat käyttivät hiljaista tietoa myös pedagogisen auktoriteetin ylläpitämisessä. Lisäksi opettajilla oli tietoa opetuksen sisällön luonteesta. Hiljaisen pedagogisen tietämisen ilmiön havaittiin olevan prosessimaisesti rakentuva ja tilanteisiin suhteutettava ilmiö.

### *Vuorovaikutusosaaminen osana puheterapeutin asiantuntijuutta*

Puheterapeutin työ tapahtuu pääosin vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa, jolloin vuorovaikutusosaaminen on erottamaton osa ammattitaitoa. Vaikka viime aikoina on kovasti kiinnitetty huomiota eri ammateissa tarvittavaan alakohtaiseen viestintäosaamiseen ja -koulutukseen (esim. Hyvärinen, 2011), niin puheterapeuttien osalta asiaa ei ole pohdittu.

Vuorovaikutusosaaminen rakentuu kunkin oman viestintäosaamisen perustalle, tai se voidaan nähdä osaksi viestintäosaamista tai toisinaan jopa sen synonyyminä. Viestintä- ja vuorovaikutusosaamisen keskeiset kriteerit ovat tehokkuus ja tarkoituksenmukaisuus (esim. Hargie, 2006). Taitava viestijä siis pystyy tehokkaasti eli aikaa ja vaivaa säästäen pääsemään tavoitteeseensa. Samaan aikaan viestinnän pitäisi olla tarkoituksenmukaista eli tilanteeseen sopivaa, hienotunteista ja normien mukaista. Taitavan viestinnän pitäisi olla hyvää myös sekä puhujan itsensä että muiden mielestä. Lisäksi osaavalla viestijällä pitäisi olla riittävästi motivaatiota, tietoa ja

taitoa viestiä eri tilanteissa tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti. Taitavaa viestintää leimaa myös joustavuus, eli henkilö pystyy viestimään joustavasti eri tavoin aina tilanteen edellyttämällä tavalla.

Viestintäosaamisen kehittymistä on kuvattu esimerkiksi neljänä vaiheena (Hargie, 2006). Ensimmäistä vaihetta on kuvattu tiedostamattomaksi osaamattomuudeksi. Koska henkilö on tietämätön, hän toimii taitamattomalla tavalla. Toisessa eli tiedostetun osaamisen vaiheessa henkilö tietää, miten pitäisi toimia, mutta tietää myös, ettei kykene toimimaan vaaditulla tasolla. Seuraava vaihe eli tiedostettu osaaminen on sellainen, että henkilö toimii tietoisesti taitavalla tavalla. Ylintä tasoa on kuvattu tiedostamattomaksi osaamiseksi, jolloin taito on sisäistetty ja henkilö toimii taitavasti ajattelematta sitä. Näin ollen vuorovaikutusammattin asiantuntija pitäisi pystyä toimimaan tällä tiedostamattoman osaamisen tasolla ammattiinsa liittyvissä vuorovaikutustilanteissa. Tämä sitoo myös hiljaisen tiedon ja vuorovaikutusosaaminen yhteen, kun vuorovaikutusammattin asiantuntija tekee työtään hiljaisen tietonsa varassa ollessa vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Vuorovaikutusosaamisen näkökulmasta hän on saavuttanut tiedostamattoman osaamisen tason, eli hänen ei tarvitse miettiä, miten viestiä sanallisesti ja sanattomasti, vaan hän kykenee automaattisesti toimimaan tavalla, jota voi pitää tilanteessa tehokkaana ja tarkoituksenmukaisena vuorovaikutuksena.

Vuorovaikutusammattilainen työskentelee siis professionaalisissa viestintäsuhteissa. Tällä tarkoitetaan suhteita, joissa suhteen toinen osapuoli on tietyn alan tai toiminnan asiantuntija tai ammattilainen ja on suhteessa toiseen osapuoleen (Gerlander & Isotalus, 2010). Näissä ammateissa työn pääasialliset tavoitteet saavutetaan vuorovaikutuksessa ja myös työn tuloksellisuutta arvioidaan sen avulla, jolloin viestinnästä tulee työn

keskeinen viitekehys (esim. Julkunen, 2008; Rauste-von Wright & von Wright, 2003). Esimerkiksi ohjauksen tavoitteisiin pyritään viestinnällisin teoin käsittelemällä asiaa yhdessä, ilmaisemalla kiinnostusta ja osoittamalla toiselle kunnioitusta ja myötätuntoa. Myös ohjauksen onnistumisen arvioiminen edellyttää osapuolten välistä viestintäsuhdetta.

Tällainen professionaalinen viestintäsuhde on aina epäsymmetrinen. Erilaisuus eli epäsymmetrisyys nousee suhteen osapuolten erilaisesta tiedosta ja osaamisesta, erilaisesta näkökulmasta vuorovaikutukseen sekä erilaisista oikeuksista ja velvollisuuksista osallistua vuorovaikutukseen (Gerlander & Isotalus, 2010). Voidaan ajatella, että mitä eriytyneemmät ja tarkemmin kuvatut osapuolten oikeudet ja velvollisuudet ovat, sitä epäsymmetrisemmästä viestintäsuhdesta on kysymys. Myös puheterapiassa vuorovaikutus on aina epäsymmetristä (ks. Sellman, 2008). Puheterapeutti on erikoistietoa käyttävä asiantuntija, joka toimii terveydenhuollon instituution sääntöjen ja rajoitteiden mukaan. Puheterapeutti on myös taitavampi osapuoli.

### *Puheterapian viestinnälliset tavoitteet*

Puheterapian tavoitteena on lähes aina vuorovaikutuksen ja viestinnän edellytysten luominen tai parantaminen sekä vuorovaikutuksessa käytettyjen välineiden eli eri viestintäkeinojen harjoittelu. Molempiin tavoitteisiin pyritään vuorovaikutuksen avulla.

Puheterapiassa ei ole vielä tällä hetkellä yhtenäistä ja jäsentynyttä ammatillisen vuorovaikutuksen teoriaa, joka systemaattisesti ohjaisi sitä, miten puheterapeutin tulee työssään toimia, miten hänen tulee puheenvuoronsa muotoilla tai kuinka paljon puhua (Sellman, 2008). Hiljaisen tiedon tutkiminen voi edistää tällaisen teorian kehittämistä, koska parhaimmillaan teoria antaa käsitteitä puhekeihin hiljainen tieto sanoiksi. Puheterapeutin

käytännön työtä ja vuorovaikutusta ohjaavat pääasiassa yleiset käsitykset puheterapiatyöstä ja osallistujien – puheterapeutin ja asiakkaan – rooleista sekä näkemys siitä, mitä häiriötä ollaan kuntouttamassa (esim. Jännes, 2006).

Puheterapeutin työtä voisi tosin tarkastella myös interpersonaalisen viestinnän tavoite-suunnitelma-toiminta-teorian avulla (Dillard, 2008). Teorian mukaan vuorovaikutus on tavoitteellinen kolmivaiheinen prosessi. Ensinnäkin viestijällä on jokin tavoite eli päämäärä, jonka hän haluaa puhumalla saavuttaa. Tavoitteet vuorostaan ohjaavat puhujan toista vaihetta eli suunnitelmia, jotka ovat kognitiivisia malleja siitä, millaisella verbaalisella ja nonverbaalisella viestinnällä tavoite voitaisiin saavuttaa. Kolmas vaihe eli varsinainen toiminta on nähtävää ja kuultavaa viestintäämme. Bylund, Peterson ja Cameron (2012) toteavat, että teoria sopisi hyvin terveydenhoidon viestintätilanteiden tarkasteluun, vaikka sitä ei olekaan niihin juuri sovellettu. Teorian avulla voitaisiin tarkastella sitä, mikä on puheterapeutin tavoite terapiatilanteessa, millaisiin viestinnällisiin suunnitelmiin hän turvautuu tavoitteensa saavuttamiseksi ja miten nämä tavoitteet ja suunnitelmat ilmenevät hänen viestinnässään asiakkaan kanssa.

Edelliseen teorian periaatteet saattaisivat soveltua myös Tykkyläisen (2005) tuloksiin, kun hän tutki puheterapeutin ja lapsen vuorovaikutustilannetta. Tykkyläisen tutkimuksen mukaan puheterapiassa oli erilaisia viestinnällisiä tavoitteita. Ne saattoivat olla tehtävä- tai suhdekeskeisiä. Tavoitteena saattoi olla myös vuorovaikutuksen säätely: miten puheenvuoro otettiin ja annettiin. Kun tehtiin tehtävää, korostui puheterapeutin suuntautuminen lapseen vastaanottajana.

Se, mitä on vuorovaikutustilanteessa tapahtunut ja miten ihminen asian muistaa, eivät aina ole yhdenmukaisia. Näin on havaittu tapahtuvan myös puheterapiassa (Ferguson & Armstrong, 2004). Sama ristiriita on näkynyt

myös terapiatavoitteiden ja siihen tähtäävien keinojen välillä. Tämä tuo esille tarpeen tutkia terapiaprosesseja tarkemmin. Freeman (2004) korostaakin, että puheterapiatutkimuksen kohteeksi pitäisi ottaa hiljaisen tiedon havainnointi, jotta ne tekijät, jotka johtavat hyvään viestintään (effective interaction) voitaisiin määritellä ja siten parantaa puheterapeutin ammatillista osaamista.

Tämän artikkelin tavoitteena on arvioida, miten videon avulla aktivoitu muistamisen metodi soveltuu puheterapeutin hiljaisen tiedon tutkimiseen. Pyrkimyksenä on saada esille sitä, miten puheterapeutti rakentaa vuorovaikutustaan puheterapiatilanteessa ja miten hän liittää kuntoutustavoitteensa vuorovaikutustilanteeseen. Tämä esitutkimus fokuoittuu siihen, miten puheterapeutti havainnoi terapiatilannetta: mitä ja miten hän kommentoi katsoessaan sitä jälkikäteen kuvanauhalla. Tutkimuksen tavoitteena on myös arvioida, miten videon avulla aktivoitu muistamisen metodi soveltuu puheterapeutin toiminnan tutkimiseen.

## TUTKIMUSAINEISTO JA -MENETELMÄ

Tässä pilottitutkimuksessa on tarkasteltu, miten puheterapeutti havainnoi terapiatilannettaan, kun hän katselee sitä videolta jälkikäteen. Tarkastelussa on kiinnitetty huomiota siihen, mitä toimintoja hän kommentoi ja minkälaisia viestintäfunctioita hän käyttää. Lisäksi tarkastellaan sitä, auttaako videon katselu puheterapeuttia kielentämään hiljais-tietoaan ja näin tiedostamaan syvemmin oman toimintaansa.

Tutkimusaineistona oli haastattelu, jossa tutkija (EJ) esitti kysymyksiä kahdesta puheterapiatilanteesta tutkimushenkilönä olleelle puheterapeutille (P). Puheterapeutti oli tallentanut terapiatilanteet videolle, joita tutkija ja tutkimushenkilö katsoivat haastattelun

aikana. Videoiden katselun tavoitteena oli aktivoida puheterapeutin muistia. Kyseessä oli stimulated recall -menetelmä (esim. Engeström, 1999; Toom, 2006). Stimulated recall -haastattelulla tarkoitetaan sellaista haastattelutilannetta, jossa keskustelua virittämään tuodaan havaintomateriaaliksi esim. otteita videoiduista toimintatilanteista. Tämän materiaalin katsomisella saadaan haastateltava palauttamaan mieleensä tarkastelussa oleva tilanne. Haastattelukysymykset olivat avoimia, ja lisäksi tutkittava sai kertoa vapaasti terapeutoista mieleen nousevia asioita. Kuvanauha pysäytettiin, kun tutkittava alkoi kertoa.

Videoidut terapia-asiakkaat olivat lapsia, joista toisella (A) puheterapian tavoitteina olivat kontaktin luominen ja viestintäkeinojen etsiminen ja toisella (B) vuorovaikutus- ja kerrontataitojen parantaminen ja sualueen motoriikan hallinnan lisääminen (tarkemmat tiedot asiakkaista liitteen 1 taulukossa). Puheterapeutilla oli 16 vuoden työkokemus. Haastattelu tehtiin vajaa viikko terapioiden pidosta. Haastattelu videoitiin, ja aineisto litteroitiin tarkoituksenmukaisella tarkkuudella. Litteroinnissa käytetyt merkit ovat liitteessä 2. Tutkimushenkilön vastaukset luokiteltiin aineistolähtöisesti. Kvalitatiivisen luokittelun tuloksia tarkastellaan osittain myös määrällisesti.

## TULOKSET

### *Kommenttien luokittelu*

Kommenttien luokittelulla pyritään kuvaamaan puheterapeutin ajattelutapaa puheterapian aikana. Tutkimuksen aineiston eli puheterapeutin litteroidun puheen luokittelu syntyi siten, että tutkija ensin tiivistä tutkittavan puheen ydinilmauksiksi, joista käy ilmi se, mistä nauhalla näkyvästä asiasta hän puhuu ja mihin hän kiinnittää huomionsa. Tällainen litteroidun aineiston vähittäin tiivistämällä

jäsentäminen on tyypillinen stimulated recall -menetelmän rakenne (esim. Toom, 2006). Ydinilmaisut luokitellaan ensisijaisesti luokkiin ja niiden alakategorioihin. Niin tässäkin tutkimuksessa eri luokat ja nimet funktioille syntyivät aineistolähtöisesti. Näin saatiin avuttua käsiteltävään muotoon se tieto, mikä litteroidusta puheesta oli tutkimuksen tarpeisiin mahdollista saada.

Luokittelussa pääluokiksi muodostui puheterapeutin oman toiminnan, asiakkaan toiminnan ja yhteisen toiminnan kommentointi (taulukko 1). Oman toiminnan kommentoinnissa puheterapeutti jäsensi toimintaansa ääneen ja perusteli sitä tutkijalle. Myös asiakkaan toiminnan kommentointi oli omien tulkintojen kertomista tutkijalle

sekä havaintoja siitä, miten asiakas reagoi terapeutin toimintaan tilanteessa. Yhteisen toiminnan kuvauksissa tutkittava lähinnä havainnoi ja kuvaili vuorovaikutustilanteen tapahtumaketjua, esimerkiksi miten asiakas vastasi hänen aloitteeseensa. Kommentit jaettiin omiin puhetoimintaluokkiin eli viestintäfunktioihin. Näitä luokkia, jotka kertovat siitä, mitä puheterapeutin puhe ”tekee”, löytyi seitsemän: puheterapeutti kuvaa näkemäänsä tapahtumaa, selittää sitä, tulkitsee, arvioi, kuvaa tunnetta katsomassaan tilanteessa, tekee huomion, jonka kuvanauhan katsominen nostaa aiemmin muistamansa täydennykseksi, tai kuvaa näkemänsä toiminnan suhdetta terapiatavoitteeseen.

Taulukko 1. Puheterapeutin kommentoinnin kohteet ja kommenttien funktiot.

	Oma toiminta		Asiakkaan toiminta		Yhteinen toiminta		Yht.
	A	B	A	B	A	B	
Kuvaus	11	8	13	33	9	19	93 (36 %)
Tunteen kuvaus	10	13		1			24 (9 %)
Nauhalta tehty lisähuomio	10	2					12 (5 %)
Terapiatavoitteen kuvaus		3					3 (1 %)
Selitys	28	21	1	8	3	5	66 (26 %)
Tulkinta	1	2	45	6	1	1	56 (22 %)
Pohdinta/arviointi	12	5	3				20 (8 %)
Yhteensä	72/147 49 %	54/127 42 %	62/147 42 %	48/127 38 %	13/147 9 %	25/127 20 %	274
Yhteensä	126/274 46 %		110/274 40 %		38/274 14 %		

Puheterapeutti **kommentoi** jonkin verran enemmän omaa toimintaansa kuin asiakkaansa toimintaa. Puheterapeutin kommentit omasta toiminnasta käsittelevät paljon sitä, mitä hän ajattelee, että hänen tekemisensä vaikuttaa terapia-asiakkaaseen ja terapian kulkuun. Selvästi vähemmän hänellä on kommentteja yhteisestä toiminnasta. Seuraavana on esimerkki yhteisen toiminnan kuvauksesta:

### Esimerkki 1.

Ja tuo oli mukava --- A antoi ottaa kädet ja mää sain tehdä, että siinä tuli A:lle se odotus

(( Lapsi sallii puheterapeutin ottaa kätensä omiinsa ja odottaa, että tämä viittoo hänen käsillään.))

### Viestintäfunktiot

Puheterapeutin viestinnässä eniten on tilanteen kuvaamista. **Tilanteen kuvaaminen** on yksinkertainen viestintämuoto; tässä terapeutti käyttää kuvaamista kuitenkin keinona palauttaa mieleensä tilanteen tunnelman ja tuon hetken ajatukset. Tätä keinoa käytetään esimerkiksi kognitiivisessa psykoterapiassa, jossa pyritään kertomaan mahdollisimman konkreettisesti tapahtuneet asiat ennen kuin niitä lähdetään käsitteellistämään (Karila, Holmberg & Laaksonen, 2003). Esimerkiksi yhdessä yhteisen toiminnan kuvauksessa puheterapeutti sanoo kuvanauhaa katsoessaan: *mut mä kuitenkin meen siihen ja hän ei siihen reagoinu millään tavalla.* Tilanteen kuvauksen alakategorioina syntyivät omiksi luokikseen oman tunteen kuvaus, kuvaus siitä, mitä lisätietoa katsominen toi tilanteesta, sekä kuvaus toiminnan liittymisestä puheterapiatavoitteeseen.

Seuraavaksi eniten terapeutti **selittää ja tulkitsee katselemaansa**. Hän esimerkiksi

selittää ja perustelee toimintaansa kertomalla, mitä havaitsi lapsessa sillä hetkellä, josta kerroo. Tulkinnaksi on luokiteltu esimerkiksi se, että puheterapeutti tulkitsee asiakkaansa oppineen jotain ja kertoo sen takia toimineensa kuten kuvanauhalla toimii. Hän myös tulkitsee asiakkaan tunnetilaa ja kertoo tämän tulkintansa vaikuttaneen omaan toimintaansa tilanteessa. Selitykset ja tulkinnat näyttävät toimintana ja viestintänä, jota terapeutti ei ole terapiatilanteessa ajatellut kovin tietoisesti, vaan vasta toiminnan katselu auttaa häntä sanallistamaan toimintansa motiiveja ja sen taustalla olevia ajatuksiaan ja käsityksiään.

Neljäsosa kommentteista on puheterapeutin sisäisen maailman tuottamia kommentteja: **arviointia tai pohdintaa ja tunteen kuvausta**. Tunteen kuvaukset kertovat, kuinka tähänkin professionaalisen viestinnän tilanteeseen liittyvät emootiot: *ton koen niinku myönteisenä että A tulee noin mun lähelle makoilemaan.* Terapiatavoitteista puheterapeutti ei puhu kuin muutaman kerran. Tämä johtunee siitä, että molemmat terapiat olivat jatkuneet jo pitkään, joten kyseisillä terapiakerroilla tavoitteen pohtiminen ei ollut ajankohtaista.

### Viestintäfunktioiden esiintyminen subteessa terapiatavoitteeseen

Puheterapeutin kertomasta löydettyjen seitsemän viestinnän funktion määrällinen esiintyminen on erilaista kahden tutkimusaineistossa mukana olleen asiakkaan kohdalla. Asiakkaan A toimintaa puheterapeutti tulkitsee selvästi useammin, 45 kertaa, kun tulkintoja B:n toiminnalle oli vain kuusi kertaa. Sen sijaan terapeutti kuvaa B:n terapiaa useammin (33 kertaa) kuin A:n (13 kertaa). Nämä erot voivat selittyä erilaisista puheterapiatavoitteista. Kun lapsen A terapiassa oli tavoitteena vuorovaikutukseen herättely eli vuorovaikutukseen vasta pyrittiin, puheterapeutti joutui kiinnittämään erityisesti huomiota asiakkaan

jokaiseen liikkeeseen ja tulkitsemaan ne mahdollisuuksien mukaan viestintäaloitteiksi. Lapsen B terapiassa painottuivat sen sijaan suualueen lihastonusta lisäävät harjoitukset ja käsitteiden opettelu, joten asiakkaan toiminnan tulkinta oli helpompaa.

Asiakkaiden erilainen logopedinen häiriö (autismi ja monimuotoinen kehityshäiriö, johon liittyi erityinen kielellinen häiriö) vaikutti todennäköisesti myös siihen, miksi asiakkaan A terapiaa katsellessaan puheterapeutti kommentoi omaa toimintaansa 72 kertaa, mutta neljänneksen vähemmän (53 kertaa) asiakkaan B terapiassa. Kun viestintäkumppanilla on ongelmia vuorovaikutustaitojen perusvalmiuksissa, on luonnollista, että kehittyneempi viestintäkumppani – tässä puheterapeutti – joutuu tarkkailemaan itseään ja muokkaamaan jatkuvasti toimintaansa, jotta edes jonkinlaista vuorovaikutusta olisi mahdollista syntyä.

### *Oman toiminnan reflektointi ja hiljainen tieto*

Puheterapeutti kommentoi jonkin verran enemmän omaa toimintaansa kuin asiakkaansa toimintaa. Puheterapeutin kommentit omasta toiminnasta käsittelivät paljon sitä, mitä hän ajatteli, että hänen tekemisensä vaikuttaa terapia-asiakkaaseen ja terapian kulkuun. Selvästi vähemmän hänellä on kommentteja yhteisestä toiminnasta. Oma toimintaa kuvatessaan puheterapeutti kielensi kolmea asiaa: oman toiminnan ajoitusta, kehollista ilmaisua ja nonverbaalia reagointia lapsen aloitteisiin ja ilmaisuihin. Nämä ovat usein juuri sellaisia taitoja, joita ei voi suoraan opettaa ja jotka kehittyvän ammattitaidon kehittyessä, toisin sanoen hiljaista tietoa. Ihmiset myös yleisesti tiedostavat nonverbaalista viestintäänsä varsin vähän, joten on ilmeistä, että itsensä havainnointi kuvanauhalta herättää siihen liittyviä kommentteja.

**Toiminnan ajoitukseen** liittyviä kommentteja oli aineistossa useita, mikä kertoo asian olevan tärkeä ja haasteellinen terapeuttisessa kuntoutuksessa. Toiminnan ajoituksen tavoitteena on ennen kaikkea saada terapia-asiakas suuntautumaan terapiatavoitteiden mukaisiin leikkeihin tai harjoituksiin. Toisin sanoen sen pyrkimyksenä on herättää lapsen halu tekemiseen. Toiminnan ajoitus ei ole itsestään selvää, vaan se voi vaatia miettimistä ja herättää myös epävarmuutta, minkä puheterapeutti tuo esille esimerkissä 2. Epävarmaa on se, milloin on sopiva hetki toimia, mutta puheterapeutti ilmaisee, että odottamalla ja katselemalla se ilmeisestikin tulee.

### **Esimerkki 2.**

mä tossa ootan ja katon tästä tulee tämä että mä tässä vaihdan niinkun toiseen toimintaan (.) hän ikäänkuin lopetti kiinnostuksen palikoiden saamiseen

Puheterapeutti tarkkailee asiakasta ja harkitsee aloitteen tekemistä toiminnan vaihtamiseksi toiseen toimintaan, koska asiakas ei enää vaikuta olevan kiinnostunut palikoista. Katsoessaan videota hän näkee, että asiakas tekeekin aloitteen palata palikoihin, mitä tilanteessa ei huomannut.

Lapsen tarkkailun sekä lapsen sanattomien viestien tulkinnan tärkeys tulevat esille puheterapeutin ilmauksissa (esimerkki 2). Puheterapeutin käyttämä ilmaus *ikään kuin lopetti* todennäköisesti kuvaa sitä, että puheterapeutti on tietoinen, että hänen arvionsa lapsesta on vain tulkintaa eikä välttämättä kuvaa todellista tilannetta.

Ajoittaminen voi olla myös sitä, että toiminta muuttuu jonkin verran (esimerkki 2). Puheterapeutin valitsema ilmaus *niin kun toiseen toimintaan* voi kuvastaa sitä, että toiminnan vaihtaminen ei ole ollut kovin tietoista ja ehkä edelleenkin puheterapeutti ei täysin



tavoita, kuinka selvästi tai miten toiminta muuttui toiseksi.

**Kehollisen ilmaisun** osalta puheterapeutti tarkkailee **proksemiikkaansa** eli läheisyys-ettäisyys-suhdettaan asiakkaaseensa. Esimerkiksi puheterapeutti toteaa kuvanauhaa katsoessaan toimineensa ammatillisen intuitionsa varassa oikein, vaikka koki itsensä tungettelevaksi. Päästiin lapsen terapiatavoitteen mukaisesti yhteiseen tekemiseen.

### Esimerkki 3.

mä joudun pakottamaan joka ei tunnu hyvältä (.) ottamaan vielä kädet ja pakottamaan (.) alettiin kattomaan käsiä - - - must oli niinku mukava asia - - - me ruvettiin kattomaan A:n käsiä - - - A sieti sen ihan hyvin

Hän kommentoi lisäksi **nonverbaalista viestintäänsä**, jonka avulla esimerkiksi rauhoittaa tilanteen tai aktivoi lasta matkimaan ilman, että joutuisi pyytämään lasta toistamaan perässä.

### Esimerkki 4.

tässä B:ltä tahtoo karata nää luvut ja vastaavuus - - - mä niinkun sen takia teen myös hitaasti että hän huomaa että luvut ja sitten se määrä (.) että pitää olla se vastaavuus että se ei o vaan tämmönen loru joka tulee

Yhtenä teemana viestinnän reflektoinnissa nousivat **mukautuminen lapsen toimintaan**, vastaaminen hänen aloitteisiinsa ja viestintäänsä. Puheterapeutti pohtii, kuinka paljon voi ja kannattaa mukautua ja miten mukautuminen parhaiten palvelee puheterapiatavoitteiden toteutumista. Puheterapeutti huomaa saavansa tilanteen etenemään sujuvassa vuorovaikutuksessa hyväksymällä lapsen tuottaman muutosehdotuksen omaan suunnitelmaansa:

### Esimerkki 5.

ensin olin ajatellut etten ota ollenkaan ((alustaa)) että tehdään vaan tarina mutta B halus että mä otan alustan niin hyvä on (.) siihen sitten tehti semmonen sääntö että mä otan kans alustan

Puheterapeutti kuvaa myös toimivaksi kokemaansa reagoititapaa silloin, kun vuorovaikutus uhkasi katketa. Tällaisessa tilanteessa hän saattoi esimerkiksi auttaa asiakasta tekemään aloitteen, kuten tulee esille seuraavassa ilmauksessa (ks. esimerkki 1): *Ja tuo oli mukava --- A antoi ottaa kädet ja mä sain tehdä että siinä tuli A:lle se odotus* (terapeutti oli ottanut A:n kädet omiinsa viittoakseen tämän kanssa).

### *Videon katsomisen tuoma näkökulman laajennus muistikuvaan*

Tutkimushenkilön viestinnän funktioista 5 % koski sellaisia nauhalta tehtyjä havaintoja, joista puheterapeutti tuli tietoisemmaksi vasta kuvanauhaa katsottaessa (ks. taulukko 1). Hän sai näin oman tiedostamattoman toimintansa, hiljaisen, intuitiivisen tietonsa, itselleen näkyväksi ja tuli niistä tietoiseksi. Hiljaisen tiedon olemukseen kuuluva sanallistamisen vaikeus (Polanyi, 1958) tulee esille myös tässä tutkimustilanteessa. Puheterapeutti ottaa kertoessaan aikaa miettimiseen käyttämällä mm. paljon sanoja kuten *niinku*, ja pitää taukoja kertoessaan terapiatilanteista. Kuvanauhan avulla tiedostettuja lisähavaintoja puheterapeutti teki sekä omasta että lapsen toiminnasta.

Joissain tilanteissa puheterapeutti oli tietoinen, mitä hän tavoitteli, mutta sitä hän ei ollut kuitenkaan aina tiedostanut, minkälaista tai kuinka voimakasta hänen toimintansa oli ollut. Puheterapeutti kommentoi esimerkiksi: 1) *Mä en itse tajua*, että mä noin voimakkaasti

etsin katsekontaktia ja kumarran silloin kun mä oon siinä tilanteessa, mutta tästä mä nään sen. 2) *Mä hämmästyin omaa sitä intensiivisyyttä, että mä käännyin vaikka mille mutkalle, jolla mä --- etsin sitä ((lapsen)) katsetta.*

Videota katsellessa tulee myös esille asioita, joita puheterapeutti ei ole terapiatilanteessa lainkaan havainnut. Huomaamatta jääneet asiat ovat vuorovaikutukseen liittyviä. Puheterapeutti näkee esimerkiksi, ettei ole tilanteessa huomannut asiakkaan aloitteita ja vastannut niihin. Videon katsominen antaa uutta valoa, paljastaa asioita: 1) *kato se ((A)) näyttää palikkaa ja mä en ihan ymmärrä (.) nyt oivallan, että poika näytti palikkaa, mitä en ymmärtänyt tuossa tilanteessa ja nyt mä nään että hän hymyileekin, 2) mä rakentelen niin keskittyneesti omaa tarinaa etten yhtään huomannu vastata B:n kysymykseen ((nauraa)).* Tämä on oleellista tietoa terapian jatkon kannalta, etenkin silloin kun sen tavoitteena on nimenomaan vuorovaikutustaitojen vahvistaminen ja merkitykselliseksi tekeminen aloitteita tulkitsemalla ja niihin vastaamalla.

Videointitilanteessa voi myös tapahtua teknisiä virheitä, jotka jättävät oleellista tietoa pois aineistosta. Tällaisesta tilanteesta on seuraava puheterapeutin kommentti: *T ((terapiatilanteen videoija)) ois voinut muakin kuvata niin oisin nähnyt oman ilmeeni - - osoittaako hän ((lapsi A)) mulle että hän haluaa jotakin pyytämällä vai nappaako vain välittämättä toisesta.*

## POHDINTA

Artikkelin tavoitteena oli yhdistää teoreettisesti hiljaisen tiedon ja viestintäosaamisen teoreettiset näkökulmat sekä saada ne empiirisesti tarkastelun tasolle muistamista aktiivisella menetelmällä. Kyseessä on esitutkimus, joka pyrkii antamaan aineksia teoreettiseen jatkokehittelyyn ja testaamaan menetelmää kyseissä kontekstissa. Analyysi antaa viitteitä,

että tätä uudenlaista teoreettista näkökulmaa olisi mielekästä kehittää eteenpäin vuorovaikutusammattien tarkastelussa. Vuorovaikutus on keskeinen osa puheterapeutin koko toimintaa eikä sitä pysty erottamaan hänen toimintansa tavoitteista ja koko ammatillisesta osaamisesta. Toimintaansa selostaessaan puheterapeutti selostaa runsaasti juuri vuorovaikutustaan.

Puheterapeutin hiljaisesta tiedosta analyysi valottaa esimerkiksi sitä, miten puheterapeutti terapiatilanteessa säätelee viestintäänsä, seuraa lapsen toimintaa ja miettii aina seuraavaa toimintaa. Tämä ilmenee esimerkiksi ajoituksessa: kuinka kauan tiettyä toimintaa kannattaa jatkaa, milloin ja millä tempolla toiminta kannattaa vaihtaa. Puheterapeutti tarkkailee myös, milloin lapsen kannalta on paras hetki vaihtaa toimintaa: tekeekö hän itse aloitteen vaihtamiseen, sietääkö tiettyä hetkenä puheterapeutin tekemää muutosta. Terapeutti tarkkailee myös omaa nonverbaalista viestintäänsä, esimerkiksi etäisyyttään asiakkaaseen. Puheterapeutti miettii myös sitä, kuinka paljon ja miksi milloinkin muokautuu lapsen aloitteisiin. Taustalla on puheterapiatavoitteiden suuntaan pyrkivä toimintatoive.

Professionaalisen vuorovaikutuksen näkökulmasta analyysissä kiinnittyi huomio muutamaan mielenkiintoiseen havaintoon. Esimerkiksi puheterapeutin toiminnan kommentteissa oli eniten oman toiminnan selostusta, sitten asiakkaan toiminnan selostusta ja selvästi vähemmän yhteisen toiminnan selostusta. Tässä tutkimuksessa kuitenkin muistelumenetelmä toimii hiljaista tietoa esiin tuovana menetelmänä ja painottuu omien toimintamotiivien muisteluun, joten se saattaa siksi osaltaan tuottaa juuri tällaisia tuloksia. Eri menetelmillä saadut tulokset eivät tässä suhteessa ole vertailukelpoisia. Puheterapeutin omista toimintamotiiveista kertovat kommentit avasivat implisiittises-

ti viestintäsuhdetta ja sitä, miten suhteen ylläpito ja rakentaminen konkretisoituvat esimerkiksi katseena, kehon asentona tai toiminnan rytmin muuttamisena. Professionaalisen viestinnän tarkasteluissa on painotettu viestintäsuhdetta tarkastelua (esim. Gerlander & Isotalus, 2010), eli asiakas ei ole vain asian tuntijan viestintään reagoija tai päinvastoin, vaan toisen viestinnän muuttuessa myös toisen viestintä muuttuu ja viestinnän muuttuessa vuorovaikutussuhde muuttuu. On jopa ajateltu, että oman toiminnan tarkkailusta kohti vuorovaikutussuhteen tarkastelua voitaisiin päätellä vuorovaikutusosaamisen tasoa tai vuorovaikutuskoulutuksen onnistumista (ks. Hyvärinen, 2011). Tätä piirrettä olisikin mielenkiintoista tarkastella perusteellisemmin, jos tutkittavana olisi useampia puheterapeutteja. Vuorovaikutussuhteen ymmärtämiseksi tutkittavaa henkilöä voisi pyytää myös kertomaan viestinnästään eikä pelkästään ajatuksistaan, kuten tässä tutkimuksessa. Näin saataisiin mahdollisesti esiin täsmällisemmin nimettäviä, kiinteämpiä määriteltyjä viestinnällisiä funktioita, joiden avulla vuorovaikutussuhdetta puheterapeutin keskeisenä työvälineenä voitaisiin arjessakin tietoisemmin tarkastella. Paitsi tieteellisenä tutkimusmenetelmänä, aktivoitun muistamisen menetelmää näyttäisi voitavan käyttää Schönin (1983) ajattelun mukaisesti omasta työstä oppimiseen arjessa.

Koko professionaalisen vuorovaikutuksen kantava idea on, että ammatillisessa kontekstissä vuorovaikutus ei ole vain sisältöjen viestimistä, vaan sisältötason lisäksi mukana on aina **suhdetaso**. Viestimme siis aina myös jonkinlaista suhtautumista toiseen henkilöön. Kaikkien alojen ammattilaiset viestivät koko ajan suhtautumistaan asiakkaisiinsa, mutta tämän analyysin valossa näyttäisi siltä, että puheterapeutin työssä suhdetaso painottuu erityisen vahvasti. Terapeutti näyttäisi miettivän suhtautumistaan asiakkaaseensa paljon ja

miten kannattaisi toimia asiakkaan kannalta. Nämäkin tulokset saattavat olla terapeutti- tai tilannekohtaisia, mutta antavat hyvän syyn asian tarkempaan tarkasteluun. Analyysi myös osoittaa, että puheterapeutinkin ammatilliseen viestintään liittyvät kiinteästi tunteet ja niiden säätely, kuten on todettu esimerkiksi lääkäreillä tai farmaseuteilla (Gerlander, 2003; Hyvärinen, 2011).

### *Menetelmän arviointia*

Vaikka muistelumenetelmän avulla saadaan joitakin tavoiteltuja piirteitä analyysin kohteeksi, niin menetelmään on syytä suhtautua kriittisesti. Ylipäänsä muistelumenetelmän haasteena on, että haastateltavalla on oltava metakognitiivisia taitoja. Hänen on oltava tietoinen omista ajatuksistaan ja kykenevä verbalisoimaan niitä (Toom, 2006, 95). Muussa tapauksessa ihminen ei kykene tavoittamaan automatisoituneita toimintojaan. Akateemisia asiantuntijoita tutkittaessa näitä taitoja kuitenkin voidaan olettaa olevan riittävästi, vaikka meidänkin havaintomme osoittavat, että tutkitun puheterapeutin on vaikea sanallistaa joitakin havaintojaan. (ks. Schön, 1983).

Tässä tutkimuksessa aktivoivan muistelun menetelmän sovelluksella saatiin esiin viestinnän funktioita ja motiiveja. Myös haastateltavan hiljaista tietoa ja intuitiota päästiin avaamaan. Mahdollisesti kaikkea tutkimushenkilön mielessä olevaa ei kuitenkaan saatu esille. Haastateltava nimittäin kommentoi jälkikäteen, että koska haastattelija oli saman ammattikunnan edustaja, hän ei kommentoinut kaikkea, mitä olisi ehkä kertonut ei-asiantuntijalle. Kuulija vaikuttaa ilmeisesti paljon puhujan kerronnan tai viestien sisältöön huolimatta siitä, että puhuja tietoisesti yrittää sanallistaa ajatuksensa. Eri alan ammattilaiselle olisi asioista ehkä kerrottu perusteellisemmin ja näin olisi saatu tutkimuksen kannalta hedelmällisempää aineistoa.

Tämän esitutkimuksen aineisto oli suppea. Hiljaiseen tietoon, viestintäosaamisen ja näiden yhteyteen olisi varmaankin voitu päästä paremmin käsiksi, jos aineiston sisällä olisi voinut tehdä enemmän vertailua. Esimerkiksi yksilöiden välisten erojen tarkastelu todennäköisesti paljastaisi tutkittavasta ilmiöstä enemmän. Myös siinä voi olla yksilöllisiä eroja, miten ihmiset reflektoivat omaa viestintäänsä. Hyödyllistä olisi niin ikään tutkia, miten vuorovaikutustaitojen koulutus vaikuttaa reflektoinnin tasoon. Jos ei ole riittävästi taitoa havainnoida viestinnän piirteitä, niitä ei välttämättä kykene näkemään edes kuvanauhalla. Tosin muistelumenetelmän systemaattisen käytön voisi olettaa parantavan taitoa tehdä havaintoja ja kielentää hiljaista tietoa, mitä olisikin hyödyllistä tutkia ja käyttää esimerkiksi puheterapeuttien koulutuksessa.

Tutkimustulokseen on mahdollisesti vaikuttanut myös se, että molemmat asiakkaat olivat lapsia. Toisen asiakkaan kohdalla tutkijaryhmämme pohti, missä määrin voimme puhua vuorovaikutuksesta, kun koko terapian ensisijaisena tavoitteena on vuorovaikutuksen eli kontaktin synnyttäminen. Ensin terapeutin ja asiakkaan välillä täytyy olla jonkinlainen kontakti, ennen kuin vuorovaikutusta pystyy syntymään.

Aktivoiva muistelu näyttää tuovan esille piirteitä, joita muilla menetelmillä on vaikea havaita. Erityisesti hiljainen tieto tuli esiin kommentteissa, joissa puheterapeutti pohti oman viestintänsä säätelyä tai kertoi, miten hän tarkkailee tiiviisti lapsen toimintaa sekä miettii, miten rakentaa seuraavaa terapiatoimintaa lapselle sopivaksi. Hiljainen tieto näkyi myös puheenvuoroissa, joissa terapeutti arvioi suhtautumistaan asiakkaaseen eli käsittelee viestinnän suhdetasoa.

Tutkimusasetelmaa on kuitenkin syytä kehittää edelleen, jotta päästävä täsmällisemmin kiinni juuri hiljaiseen tietoon. Eri tieteistä tulevien käsitteiden – hiljainen tieto, vuoro-

vaikutusosaaminen ja puheterapian tavoitteet – yhdistäminen näyttää avaavan uusia näkökulmia ammatillisen vuorovaikutuksen tarkasteluun.

## LÄHTEET

- Bylund, C. L., Peterson, E. B. & Cameron, K. A. (2012). A practitioner's guide to interpersonal communication theory: An overview and exploration of selected theories. *Patient Education and Counseling*, 87, 261–267.
- Dillard, J. P. (2008). Goals-plans-action theory of message production. Teoksessa L.A. Baxter & D.O. Braithwaite (toim.), *Engaging theories in interpersonal theories* (s. 65–76). Los Angeles: Sage.
- Engeström, R. (1999). *Toiminnan moniäänisyys*. Helsingin yliopistopaino
- Ferguson, A. & Armstrong, E. (2004). Reflections on speech-language therapists' talk: implications for clinical practice and education. *International Journal of Language and Communication Disorders*, 39, 469–507.
- Freeman, M. (2004). SLT talk and practice knowledge: a response to Ferguson and Armstrong. *International Journal of Language and Communication Disorders*, 39, 469–507.
- Gerlander, M. (2003). *Jännitteet lääkärin ja potilaan välisessä viestintäsuhteessa*. Jyväskylä Studies in Humanities 3. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Gerlander, M. & Isotalus, P. (2010). *Professionaalisten suhteiden ääriäviä*. Puhe ja kieli, 30, 1, 3–19.
- Gerlander, M. & Takala, E. (2000). Viestinnän opetus interpersonaalisiin ammatteihin koulutettaessa. Teoksessa M. Valo (toim.), *Nykytietoa puheviestinnän opetuksesta* (s. 156–181). Viestintätieteiden laitoksen julkaisuja 20. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Hakkarainen, K., Lonka K., Lipponen, L. (1999). Tutkiva oppiminen, älykkään toiminnan rajat ja niiden ylittäminen. Porvoo, WSOY.
- Hargie, O. (2006). *The handbook of communication skills*. Lontoo: Routledge.
- Hyvärinen, M.-L. (2011). *Alakohtainen vuorovaikutuskoulutus farmasiassa*. Acta Universitatis Tamperensis 1604. Tampere: Tampere University Press.

- Julkunen, R. (2008). Uuden työn paradoksit: keskustelija2000-luvun työprosess(e)ista. Tampere: Vastapaino.
- Jännes, E. (2004). *Intuitio – puheterapeutin tärkeä työväline*. Puheterapeutti 4/2004 24–26
- Jännes, E. (2006). *Roolien tunnistaminen ja työn rajaaminen*. Puheterapeutti 1/06
- Jännes, E. (2012). *Viestinnän mukauttaminen on keskeinen osa puheterapiatyön asiakaslähtöisyyttä*. Puheterapeutti 3/12
- Karila, I., Holmberg, N. & Laaksonen, R. Käsitteellistäminen. Teoksessa S. Kähkönen, I. Karila, N. Holmberg (toim.) *Kognitiivinen psykoterapia*, (s. 37–56). Helsinki: Duodecim.
- Launonen, K (2013) Puheterapeutin muuttuva asiantuntijarooli. *Puheterapeutti 1/13*
- Nurminen, R. (2000). Intuitio ja hiljainen tieto hoitotyössä. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 80. Kuopio: Kuopion yliopisto.
- Polanyi, M. (1966). *The Tacit Dimension*. Lontoo: Routledge & Kegan.
- Rauste-von Wright, M.-L. & von Wright, J. (2003). *Oppiminen ja koulutus*. 9. painos. Helsinki: WSOY.
- Reik, T. (1948). *Listening with the third ear: The inner experience of a Psychologist*. New York: Jove Publications.
- Salonen, J.( 2004). ”*Systemiälykkyyttä työnhajauksella*”. www.systemsintelligence.hut.fi/salonen4.doc.
- Schön, D. A (1983). *The reflective practitioner-how professionals think in action*. Basic Books, ISBN 0465068782
- Sellman, J. (2008). *Vuorovaikutus ääniterapiassa. Keskusteluanalyttinen tutkimus harjoittelun rakenteesta, terapeutin antamasta palautteesta ja oppimisesta*. Puhetieteiden laitoksen julkaisuja. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Toivonen, V-M.(2012) *Hiljainen tieto*. vmtkoulutus.com/modeal
- Toom, A. (2006). *Tacit pedagogical Knowing: at the Core of Teacher's Professionality*. Helsinki: Helsingin yliopisto
- Tykkyläinen, T.( 2005). *Puheterapeutti ja lapsi puheterapiatehtävää tekemässä – ohjailevan toiminnan tarkastelua*. Puhetieteiden laitoksen julkaisuja. Helsinki: Helsingin yliopisto.

## LIITE 1

Taulukko. Tiedot haastattelua koskevista puheterapia-asiakkaista

Asiakas	Ikä (v;kk)	Diagnoosi	Puheterapian kesto	Terapiakerta/ viikko	Puheterapian tavoitteet
A	3;9	Autismus infantilis; hyperaktiivisuus	9 kk	2	Kontaktin luominen; viestintäkeinojen löytäminen
B	8;2	Monimuotoinen kehityshäiriö, hypotonia muskulum	6 v	1	Vuorovaikutustaitojen opettelu, suun motoriikan harjoittaminen, /l/ ja /r/-äänteiden harjoittelu; kerronnan harjoittelu

## LIITE 2

Merkkien selitykset

(.) selvä tauko

--- puhejaksosta jätetty pois tulkinnan kannalta epäolennaista kielen ainesta ((videoja)) kaksoissulkeiden sisällä tutkijan selitys tai tulkinta ilmauksen/sanan tai muun kielen aineksen merkityksestä.

**FROM TACIT KNOWLEDGE TO AUDIBLE COMMUNICATIVE COMPETENCE.  
A PRELIMINARY STUDY OF THE STARTING POINTS OF SPEECH THERAPISTS'  
PRACTICE**

*Eeva Jännes, University of Helsinki*

*Pekka Isotalus, University of Tampere*

*Leena Rantala, University of Tampere*

Tacit knowledge typically characterizes experts' operations, especially in professions involving interaction. The experts do not need to contemplate their interaction: they act skilfully if their communicative competences are sufficiently high. In this pilot study we scrutinize the theoretical perspectives of tacit knowledge and communicative competence.

Data collection was made by a stimulated recall method. A speech therapist recorded on video two therapy sessions after which the researcher and the therapist watched the videos together. The therapist described what she had thought during the therapies and what she saw while watching them. The researcher could ask open questions. The situation was recorded and the data was transcribed.

The speech therapist talked most about her own actions that helped her activate remembering. The tacit knowledge emerged from expressions where the therapist described how she controls her own communication, follows her therapy client and plans future exercises. Furthermore, she pondered her relationship to her clients.

**Keywords:** silent knowledge, speech therapy, communication competence, interaction