

8

Asiakkaan haastaminen ja osallisuuden mahdollisuudet kuntouttavan työtoiminnan yksilöohjausvuorovaikutuksessa

Sanni Tiitinen & Aija Logren

Asiakkaan ja ammattilaisen kohtaamiset sosiaalipalveluissa ovat yksi keskeinen konteksti, jossa asiakkaan osallisuus voi toteutua tai olla toteutumatta (Salminen, Lehtonen, Rikala, Kuusisto, Luoma-Halkola, Puumala, Sointu, Wallin & Häikiö 2021). Osallisuuden rakentuminen tällaisissa kohtaamisen instituutioissa (mt.) voi tapahtua (ainakin) kahdella ulottuvuudella. Ensinnäkin osallisuus voi rakentua kohtaamisessa asiakkaan osallistumisen kautta. Tällöin keskiöön nousevat kysymykset siitä, miten asiakkaan keskustelussa kertomia tietoja otetaan huomioon ja miten asiakas pystyy vaikuttamaan itseään koskeviin päätöksiin ja määrittelyihin (ks. esim. Juhila & Abrams 2011; Weiste, Stevanovic & Lindholm 2020). Kutsumme tätä ulottuvuutta tässä luvussa tilanteiseksi osallisuudeksi.

Toiseksi sosiaalipalvelujen kohtaamisissa voidaan (ja pyrkimyksenä onkin) rakentaa osallisuuden edellytyksiä kohtaamista pidemmällä aikajänteellä, eli luoda mahdollisuuksia yhteiskunnan jäsenyytenä toteutuvaan osallisuuteen (ks. Salmi-nen ym. 2021). Tällöin keskiöön nousee se, miten tarjolla oleva tuki ja tehtävät päätökset mahdollistavat esimerkiksi työmarkkinoille osallistumista tai poliittista osallistumista asiakkaalle merkityksellisillä tavoilla (mt.). Tätä ulottuvuutta kutsumme yhteiskunnalliseksi osallisuudeksi. Osallisuuden rakentuminen näillä molemmilla ulottuvuuksilla on tärkeää.

Tässä luvussa syvennymme tarkastelemaan näitä kahta osallisuuden rakentamisen ulottuvuutta ja niiden välistä mahdollista ristiriitaa yhdenlaisessa sosiaalipalveluiden kohtaamisessa: kuntouttavan työtoiminnan yksilöohjaustilanteissa, joissa keskustellaan asiakkaan tulevaisuuden toiveista ja tavoitteista. Kuntouttava työtoiminta on sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalipalvelu, jonka lakisääteisenä tavoitteena on muun muassa tukea pitkään työttömänä olleiden asiakkaiden työ- ja toimintakykyä sekä ehkäistä syrjäytymistä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024). Kullekin asiakkaalle asetetaan myös yksilölliset tavoitteet, joiden toteutumiseen suhteutetaan palvelun seuranta (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2023). Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan tulevaisuuden toiveet ja tavoitteet ovat siis olennainen osa palvelun institutionaalista toimintakontekstia – eivät asiakkaan yksityisasiasia.

Kun keskustellaan asiakkaiden tulevaisuuden toiveista ja tavoitteista, tilanteen osallisuus voi toteutua (tai olla toteutumatta) ohjauskeskusteluissa siinä, miten asiakas pääsee kertomaan toiveistaan ja tavoitteistaan ja miten ne tulevat huomioiduiksi työtoimintajaksolle kirjattavia tavoitteita määriteltäessä. Kun puolestaan ajatellaan keskusteluissa rakentuvia edellytyksiä yhteiskunnalliselle osallisuudelle, keskiöön nousee myös kirjattavien tavoitteiden ja niihin liittyvien toimintasuunnitelmien realismi ja merkityksellisyys: mikäli asiakas pystyy saavuttamaan itselleen merkityksellisiä tavoitteita (tai ainakin ottamaan askelia niiden saavuttamista kohti) palvelun aikana, se voi vahvistaa hänen yhteiskunnallista osallisuuttaan. Näin ollen voidaan ajatella, että kuntouttavan työtoiminnan ohjaajien tehtävänä on varmistaa, että tavoitteet ovat asiakkaalle merkityksellisiä ja saavutettavissa palvelun puitteissa – ja siksi yksilöohjauksessa tavoitteiden asettamista myös ohjaillaan erilaisin keinoin (ks. Barnard, Cruice & Playford 2010). Tässä luvussa keskitymme yhteen tällaiseen keinoon, eli asiakkaan haastamiseen. Se tuo nähdäksemme näkyviin osallisuuden tilanteisen ulottuvuuden ja yhteiskunnallisen ulottuvuuden välistä ristiriitaa yksilöohjauskeskusteluissa.

Haastaminen ylipäättään on keskeisenä pidetty (Strong & Zeman 2010) mutta varsin vähän tutkittu ohjauskäytännne. Psykoterapiavuorovaikutusta tutkineen Elina Weisten (2015) mukaan asiakasta voidaan haastaa psykoterapiassa kahdella tavalla. Ensimmäisessä tavassa terapeutti pyrkii mukauttamaan itsensä ja asiakkaan väliä näkemyseroja, validoi asiakkaan emotionaalista kokemusta ja kunnioittaa asiakkaan tiedollista etuoikeutta. Toisessa tavassa terapeutti ylläpitää näkemyseroja sekä korostaa omaa tiedollista pääsyään asiakkaan kokemuksiin. Nämä erilaiset haastamisen tavat vaikuttavat siihen, miten asiakas voi vastata haastamiseen: ensimmäiseen haastamisen tapaan asiakkaat vastasivat tutkimuksessa tarkastelluissa aineistoissa siten, että he arvioivat omaa kokemustaan, kun taas jälkimmäiseen tapaan asiakkaat vastasivat vastustamalla haastamista, ja se herätti heissä ärtymystä ja suuttumusta. (Mt.)

Haastamisen tavoilla on siis todennäköisesti vaikutusta sekä keskustelun välittömään sujuvuuteen että ammattilaisen ja asiakkaan välisen luottamus- ja yhteistyösuhteen muotoutumiseen (Weiste 2015). Samansuuntaiseen johtopäätökseen ovat päätyneet myös simuloituja ohjausdemonstraatioita tutkineet Tom Strong ja

Don Zeman (2010). He ovat esittäneet, että toimivassa haastamisen tavassa ohjaajan näkemystä ei esitetä ehdottomana, vaan päinvastoin avoimena ja mahdollisena kyseenalaistaa. Tällöin haastaminen kutsuu asiakasta pohtimaan tilannettaan ja ohjaussuhteelle tärkeää luottamus säilyy. (Mt.)

Tarkastelemme tässä luvussa aitoja tallennettuja keskusteluja, joissa ohjaaja haastaa asiakasta, kun kuntouttavan työtoiminnan yksilöohjauksessa keskustellaan asiakkaan tulevaisuuden toiveista ja tavoitteista. Pohdimme erityisesti, millaisia mahdollisuuksia asiakkaalle keskusteluissa tarjoutuu, ja miten nämä mahdollisuudet suhteutuvat osallisuuden kahteen ulottuvuuteen – tilanteiseen ja yhteiskunnalliseen osallisuuteen.

Tavoitteiden asettamiseen liittyvä vuorovaikutus kuntoutuksellisissa kohtaamisissa

Tavoitteiden asettamiseen liittyvää vuorovaikutusta on aiemmin tutkittu yksityiskohtaisesti erilaisissa kuntoutuksellisissa kohtaamisissa, joissa asiakkaiden kuntoutustarpeet ovat liittyneet esimerkiksi merkittävällä tavalla asiakkaan toimintakykyyn vaikuttaviin fyysisiin (Hunt, Le Dorze, Polatajko, Bottari & Dawson 2015; Kessler, Walker, Sauvé-Schenk & Egan 2019; Murdoch, Salter, Ford, Lenaghan, Shiner & Steel 2020) ja psyykkisiin sairauksiin (Weiste, Niska, Valkeapää & Stevanovic 2022).

Useissa aiemmissa tutkimuksissa on kuvattu hyviksi tunnistettuja vuorovaikutuskäytänteitä, jotka auttavat tavoitteiden asettamisessa. Ensinnäkin on hyödyllistä, jos ammattilainen kuvaa yleisellä tasolla miksi tavoitteita on tärkeä asettaa (Kessler ym. 2019; Weiste ym. 2022) ja mitä keskustelutilanteessa on tarkoitus tehdä (Hunt ym. 2015). Toiseksi tavoitteiden täsmällinen kohdistaminen ja niiden tärkeyden perusteleminen tietyn toiminnan (esimerkiksi arkielämän askareiden sujumisen) piirteiden avulla voi tukea asiakasta itselleen merkityksellisten ja mielekkäiden tavoitteiden määrittelemisessä (mt.; Kessler ym. 2019; Weiste ym. 2022). Asiakkaiden kompetenssi pohtia tavoitteitaan ja keskustella niistä voi vaihdella paljonkin, jolloin vuorovaikutuksessa voidaan tarvita hyvinkin konkreettiselle tasolle vietyjä keinoja hahmottaa asiakkaan muutostarpeita ja riittävästi aikaa asiakkaalle kertoa omasta tilanteestaan (Hunt ym. 2015; Kessler ym. 2019).

Tavoitteiden asettamiseen liittyvien hyvien käytäntöjen nimeäminen vuorovaikutuksen tutkimuksen pohjalta ei kuitenkaan aina ole aivan yksiselitteistä. Esimerkiksi Dorothy Kesslerin ym. (2019) tutkimuksessa todettiin, että asiakaskeskeisyyden näkökulmasta hyvä vuorovaikutuskäytäntö on, että ammattilainen vahvistaa asiakkaan tavoite-ehdotuksen välittömästi. Samalla tutkijat pohtivat, että näin toimia ammatillaisen tulisi oppia pois yleisesti vallalla olevasta ajatuksesta, että ihanteellinen tavoite on saavutettavissa oleva ja realistinen – asiakkaan nimeämä tavoite kun ei välttämättä ole suoraan tällainen (mt.).

Aiemmissa tutkimuksissa onkin tuotu esiin, miten ammattilaiset toisinaan pyrkivät muokkaamaan asiakkaiden ehdottamia tavoitteita. Esimerkiksi Rachel A.

Barnard kollegoineen (2010) esittivät neurologisen yksikön kuntoutustapaamisten tallenteiden analyysin pohjalta, että asiakkaiden ennakolta miettimät ja ehdottamat tavoitteet päätyivät harvoin sellaisinaan kirjatuiksi tavoitteiksi. Ammattilaiset saattoivat muokata asiakkaan ehdottamia tavoitteita esimerkiksi siten, että ne olisivat joko enemmän tai vähemmän kunnianhimoisia, eli sopisivat kuntoutuksen aikatauluun ja olisivat saavutettavissa olevia. Tutkijat totesivatkin, että asiakkaiden osallistuminen ei välttämättä vaikuttanut merkittävästi siihen, millaisiksi kuntoutuksen tavoitteet lopulta muotoutuivat, mutta heidän osallistumisensa ja mahdollinen hienovarainen vastarintansa pakotti ammattilaiset vähintäänkin perustelemaan omat näkemyksensä kirjatuista tavoitteista. (Mt.)

Vaikka tavoitteiden saavutettavuutta ja realistisuutta ei kohdeltaisi keskeisinä ihanteina, ammattilaiset saattavat pyrkiä sovittamaan tavoitteita tietynlaisiin kuntoutuksellisiin kehyksiin. Esimerkiksi Jamie Murdoch kollegoineen (2020) on todennut, että heidän analysoimiensa tavoitekeskusteluiden sujuvuuteen vaikutti huomattavasti se, kuinka hyvin asiakkaan ehdottamat tavoitteet istuivat jo lähtökohtaisesti tarkastellussa kontekstissa keskiössä olleeseen biomedikaaliseen kehykseen. Jos asiakas onnistui esittämään biomedikaaliseen kehykseen sopivan tavoitteen, lääkäri tuotti samanlinjaisia vuoroja ja tavoitteen asettamisessa edettiin sujuvasti. Sen sijaan, jos asiakkaan ehdottama tavoite ei ollut linjassa tämän kehyksen kanssa, lääkäri saattoi ehdottaa tavoitteen toisenlaista muotoilua, ja lopputulemana oli asiakkaan vastarinta. (Mt.)

Asiakkaan ehdottamien tavoitteiden jälkikäteisen muokkaamisen lisäksi ammattilaiset saattavat jo lähtökohtaisesti ohjata asiakasta tavoitteen asettamisessa suuntaan, joka on relevantti kuntoutuksen kehyksen kannalta. Tällaista toimintaa on kuvannut esimerkiksi Ruth Parry (2004), joka on tutkinut fysioterapeuttien ja asiakkaiden välistä vuorovaikutusta aivohalvauksen jälkeisessä kuntoutuksessa. Ammattilainen voi esimerkiksi pyytää asiakasta kertomaan ongelmistaan jo lähtökohtaisesti siten rajatulla tavalla, joka tuottaa fysioterapian kannalta relevanttia tilannekuvaa (mt.).

Kaiken kaikkiaan tavoitteiden asettamiseen kuntoutuksellisissa kohtaamisissa liittyy monenlaisia ammatillisia ihanteita, jotka näyttäytyvät vuorovaikutuksen tasolla mahdollisesti myös eri suuntiin toimintaa vetävinä. Tilannetta ei ainakaan yksinkertaista se, että tavoitteen asettaminen ei välttämättä toimintana ole ammattilaisillekaan aivan yksinkertaista tunnistaa ja määritellä. Tämä tuli näkyviin esimerkiksi Stephanie A. Lenzenin ja kollegoiden (2018) tutkimuksessa. Siinä mukana oli lähihoitajia, joilla nimenomaisena aikeena oli keskustella tavoitteista iäkkäiden asiakkaidensa kanssa tallennetuilla kotihoiton käynneillä. Tavoitteiden asettamisen sijaan ammattilaiset kuitenkin avasivat keskustelua pikemminkin täsmällisistä toimintasuunnitelmista, jotka suuntautuivat asiakkaiden ongelmien ratkaisemiseen. (Mt.)

Tavoitteiden tunnistamista voidaan käytännössä pyrkiä helpottamaan erilaisilla tavoitteiden asettamista ohjaavilla työkaluilla ja dokumenteilla, joilla on myös oma vaikutuksensa tavoitteiden asettamista koskevaan vuorovaikutukseen kuntoutusti-

lanteissa. Esimerkiksi Barnardin ym. (2010) tutkimuksessa viitteitä saatiin siitä, että vuorovaikutustilanteen etenemisen kannalta merkitystä on sillä, kenellä tavoitteen kirjaamiseen liittyvät dokumentit ovat. Ammattilainen saattoi esimerkiksi tavoitteen ylös kirjaamisella kohdella sitä valmiina ja käyttää tätä yhtenä keinona kannustaa asiakasta hyväksymään tavoitteen (mt.).

Aineisto ja menetelmä

Tässä tutkimuksessa käytämme aineistona ääni- ja videotallenteita aidoista kuntouttavan työtoiminnan yksilöohjaustilanteista¹. Aineistonkeruuprosessissa etsittiin ensin mukaan vapaaehtoisia kuntouttavan työtoiminnan ohjaajia ja heidän kauttaan tiedusteltiin asiakkaiden mahdollista kiinnostusta osallistua tutkimukseen. Tyypillisesti tutkija oli paikalla laittamassa tallennusvälineet päälle ja pois päältä; toisinaan ohjaaja ja asiakas tallensivat ohjaustapaamisia myös itsenäisesti, mikäli tutkimukseen osallistuminen oli heille molemmille jo tuttua. Tutkija ei ollut paikalla tapaamisten aikana. Aineistonkeruulle ja tutkimusasetelmalle oli Tampereen alueen ihmistieteiden eettisen toimikunnan puoltava lausunto.

Laajemmasta aineistokokonaisuudesta valitsimme tähän tutkimukseen mukaan sellaiset ohjaustapaamiset, jotka sijoittuvat asiakkaan kuntoutusprosessin alkupuolelle ja joilla keskustellaan asiakkaan tilanteesta ja jatkosuunnitelmista (n = 6). Aineistossa on mukana kolme ohjaajaa ja kuusi asiakasta. Suurimmassa osassa tapaamisista käytössä on asiakkaan tilanteen kartoittamiseen tarkoitettu sähköinen työkalu, joka jäsentää keskustelua erilaisten väittämien avulla, kuten ”luotan tulevaisuuteeni” ja ”tavoitteeni ovat selkeät ja olen motivoitunut työhön”. Lomakkeella on myös avokenttiä, joihin voidaan kirjoittaa täydentäviä tietoja.

Aineistosta kokosimme sellaisia keskustelukatkelmia, joissa puhutaan asiakkaan sanoittamista tulevaisuuden toiveista tai tavoitteista, jotka liittyivät työelämään tai opintoihin – nämä ovat myös kuntouttavan työtoiminnan institutionaalisen tehtävän kannalta olennaisia tavoitteita. Otimme tarkempaan analyysiin keskustelut, jotka alkavat jollain tavalla ohjaajan aloitteesta (n = 19). Joillain tapaamisilla asiakas saattaa alkaa puhua näistä teemoista myös oma-aloitteisesti. Nämä kohdat karsimme tästä analyysistä kuitenkin pois, koska ajattelemme, että niissä ohjaajan toimintaan vaikuttanee se, että asiakkaan kerronta tulee lomakkeen kannalta ”väärässä” kohdassa. Tässä analyysissä jätämme vähemmälle huomiolle lomakkeen vaikutuksen keskusteluun. Aineistossamme on myös tavallista, että asiakkaan toiveista ja tavoitteista keskustellaan monipolvisesti: esimerkiksi jos asiakkaan työelämä- tai koulutustavoitteesta on keskusteltu jossain kohtaa tapaamista yleisemmällä tasolla, myöhemmin samassa tapaamisessa voidaan tavoite ottaa uudelleen esiin, kun määritellään asiakkaan tulevia tehtäviä työpajalla.

¹ Tekstimuotoinen aineisto on saatavilla Tietoarkistosta (Tiitinen 2023).

Analysoimme aineistoa keskustelunanalyysin menetelmin (Sidnell & Stivers 2013). Keskustelunanalyysi on vuorovaikutuksen tutkimukseen kehitetty lähestymistapa ja laadullinen menetelmä. Keskustelunanalyyttinen tutkimus lähtee ajatuksesta, että vuorovaikutus on jäsentynyttä sosiaalista toimintaa, jossa osallistujat jatkuvasti pyrkivät sekä ymmärtämään toisten toimintaa että toimimaan itse ymmärrettävästi. Keskustelunanalyysissa pyritään tunnistamaan erilaisia vuorovaikutuksellisia toimintoja ja niiden myötä avautuvia ja sulkeutuvia mahdollisuuksia jatkaa keskustelua. (Heritage 1996; Heritage 2009.) Esimerkiksi suljettu ja täsmällisesti rajattu kysymys siitä, jaksaisiko asiakas opiskella työn ohella, ensinnäkin velvoittaa asiakkaan vastaamaan ja toiseksi ohjaa keskittymään vastauksessa juuri tiettyihin seikkoihin. Sen sijaan toteamus siitä, että opintojen ja työn yhdistäminen voi olla haastavaa, tarjoaa mahdollisuuden jatkaa keskustelua monenlaisin tavoin. (Ks. esim. Heritage 2010; Roca-Cuberes 2016; Savander, Weiste, Hintikka, Leiman, Valkeapää, Heinonen & Peräkylä 2019; Tiitinen & Ritvos 2023, 69–79.)

Analyysiprosessissa seurasimme keskustelunanalyyttiselle tutkimukselle tavanomaisia vaiheita (Vatanen 2016). Kun olimme koonneet aineistostamme kaikki edellä kuvatut keskustelukatkelmat, analysoimme kutakin katkelmaa ensin erikseen seuraavien kysymysten avulla: miten ohjaaja avaa keskustelun asiakkaan tulevaisuuden toiveista tai tavoitteista, mitä asiakas näistä kertoo ja miten ohjaaja vastaanottaa kerronnan välittömästi sen jälkeen. Lisäksi katsoimme, millaisessa kohtaa ohjaustapaamista keskustelu aloitettiin ja miten se kaiken kaikkiaan jatkui.

Ensimmäisen analyysikierroksen jälkeen totesimme, että saman ohjaustapaamisen aikana asiakkaan tulevaisuuden toiveita ja tavoitteita saatetaan käsitellä useamman kerran joko lomakkeen ohjaamana tai muutoin eri näkökulmista (esimerkiksi ensin yleisemmällä tasolla ja myöhemmin konkretisoida tavoitteeseen liittyvää toimintasuunnitelmaa). Näin ollen jäsensimme kokoelmaamme vielä siten, että tämä keskustelukatkelmien ajallinen jatkumo tuli paremmin näkyviin. Tämän jälkeen vertailimme kokoelman katkelmia erityisesti siitä näkökulmasta, miten ohjaaja vastaanottaa asiakkaan kerronnan välittömästi. Tunnistimme vastaanottamisen tapojen olevan joko myötäsukaisia tai vastasukaisia (ks. Stivers, Mondada, & Steensig 2011). Myötäsukaisia vastaanottamisen tapoja olivat esimerkiksi asiakkaan kuvaaman toiveen tai tavoitteen kehuminen, sille selitysten tarjoaminen, toistaminen ja tärkeyden toteaminen. Tässä luvussa keskitymme erityisesti vastasukaisiin vastaanottamisen tapoihin, joita kutsumme tässä asiakkaan haastamiseksi. Analyysissa jäsensimme, miten ja millaisissa keskustelunkohdissa haastaminen käytännössä tehdään ja millaisia osallistumisen mahdollisuuksia se asiakkaalle rakentaa.

Esitämme seuraavassa luvussa keskustelunanalyttiset havaintomme ja sen jälkeen Johtopäätökset-luvussa peilaamme havaintojamme suhteessa ajatukseen tilanteisen ja yhteiskunnallisen osallisuuden rakentumisesta ja niiden mahdollisesta ristivedosta vuorovaikutuksessa.

Tutkimuksen tulokset

Tässä luvussa havainnollistamme neljän esimerkkikatkelman avulla, miten ohjaajan erilaiset vuorovaikutuskäytännöt rakentavat asiakkaille erilaisia tilanteisen osallisuuden mahdollisuuksia. Kaikissa neljässä esimerkissä ohjaajat rakentavat asiakkaalle tilaa kertoa työelämään tai koulutukseen liittyvistä toiveista tai tavoitteista kysymyksillä, jotka kiinnittyvät siihen, mitä asiakas on jo edellä kertonut nykytilanteeseensa liittyvistä ajatuksista. Niin ikään kaikissa esimerkeissä ohjaaja haastaa asiakkaan toiveita tai tavoitteita suoremmin tai epäsuoremmin. Esimerkeissämme on mukana kolme ohjaajaa, joihin viittaamme litteraatioissa lyhenteellä O sekä neljä asiakasta – Auli, Asta, Armi ja Asmo –, joihin viittaamme lyhenteellä A. Litterointimerkit on kuvattu liitteessä 1.

Ensimmäiseksi katsomme aineisto-otetta Aulin yksilöohjauksesta, jossa ohjaaja kohtelee Aulin toiveammattia eksplisiittisesti epärealistisena. Tapaamisella on käytössä keskustelun apuna sähköinen työkalu. Auli ja ohjaaja ovat työkalussa kohdassa, jossa käsitellään osaamista ja työllistyvyyttä. Auli on kertonut, ettei pysty terveyssyiden vuoksi työskentelemään aloilla, joihin hänellä on aiempaa koulutusta ja työkokemusta.

Esimerkki 1. Auli – asiakkaan toive hylätään yhdessä epärealistisena

- 01 O: Joo-o? (0.6) Mä kirjotan vähä muistiinpanoja.
 02 .hh Okei, No mitäs sit- sitten no [[aiempi ammatti]] tietysti et
 03 lähde varmasti työskennellä (enää) .hh niin (0.6) mistä haaveilet?
 04 (1.6)
 05 A: Psykologin ammatista.
 06 (0.4)
 07 O: Oke:i? ((kumartuu koneelle))
 08 A: £hh hh hh hh [hhe
 09 O: [Se on haave.
 10 A: Se on haave.
 11 O: O [ke:i?
 12 A: [Mm-m?
 13 A: Joo. .hh Realisti [sempaa-
 14 O: [£Realisti- heh£ ((vetäytyy koneelta taaksepäin))
 15 A: Realisti [sempaa varmaan on
 16 O: [£Joo,£
 17 A: joku (0.4) öö (0.9) jonku (.) alan (.) ohjaaja.
 18 O: Okei,
 19 A: Se on (0.6) [varmaanki niinku [nuoriso-
 20 O: [(-) [Joo? Okei? ((kirjoittaa))
 21 A: Nuori [so-ohjaa-
 22 O: [Sulla on kokemusta,
 23 A: Joo.

- 24 (0.5) ((ohjaaja kirjoittaa))
25 O: Se kuulostaa todella hyvälle.
26 A: Joo.
27 (1.6) ((ohjaaja kirjoittaa))
28 O: Okei joo.
29 (1.8) ((ohjaaja kirjoittaa))
30 O: Vaikkapa tuota (2.5) nuoriso- (0.8) Mm-m? ((ohjaaja kirjoittaa))
31 O: .hh Lähtisitkö tota (0.6) opiskelemaan?
32 A: Mm-m.
33 O: Jos jos: löysimme vaikkapa tota (.) työvoimakoulutus (.)
34 [nuoriso-ohjaaja (0.3) lähtisitkö,
35 A: [Mm-m? ((nyökyttelee))
36 O: (Mahtavaa. Ma:htavaa.)
37 (2.1)((ohjaaja kirjoittaa))
38 O: Okei, No (0.3) nuoriso-ohjaaja selvä? (.) Onko muuta jotain,

Ohjaajan kysymys: Esimerkin alussa ohjaaja alkaa kysyä vielä yhdestä Aulin aiemmasta ammattialasta, mutta korjaa sitten heti kysymystään muotoon, joka olettaa, että kyseistä ammattia rajoittavat samat terveydelliset haasteet, joista on edellä keskusteltu (rivit 2–3). Ilmaisuiilla ”tietysti” (rivi 2) ja ”varmasti” ohjaaja rakentaa Aulin rajoitteista ja niiden vaikutuksista jo vahvasti yhteisesti tiedettyä asiaa. Sitten ohjaaja esittää avoimemman kysymyksen ”mistä haaveilet” (rivi 3). Kysymystä edeltävä ”niin”-partikkeli sitoo kysymyksen jo tiedettyihin seikkoihin, eli rajaa kysymystä sellaisiin asioihin, joita terveydelliset haasteet eivät rajoittaisi. Muutoin kysymys on muodoltaan avoin, ja sanavalinta ”haaveilet” asettaa asiakkaan toiveiden ja tavoitteiden realistisuudelle matalan kynnyksen.

Asiakkaan vastaus, jossa kerrotaan toive tai tavoite: Rivillä 5 Auli vastaa ohjaajan kysymykseen lyhyesti ”psykologin ammatista”.

Keskustelu asiakkaan toiveesta tai tavoitteesta jatkuu – haastaminen: Ohjaajan rivin 7 vastausvuoro, ”okei”-partikkeli, lausutaan venytettynä ja nousevalla intonaatiolla, joka on kuultavissa yllättyneisyytenä. Lisäys ”se on haave” (rivi 9) käyttää kysymyksessä ollutta verbiä ”haaveilla” substantiivimuodossa ja näin korostaa ammatin luonnetta jonakin sellaisena, minkä toteutumisesta ei ole takeita. Niin ikään, ohjaaja kyllä kumartuu tietokoneelle, mutta ei ala kirjoittaa (rivi 7), vaikka on muutoin tehnyt keskustelusta muistiinpanoja (ks. myös rivi 1). Ohjaajan vastausvuorot ja ei-sanallinen toiminta voidaankin tulkita kohtelevan Aulin nimeämää ammattia epärealistisena. Tämän tulkinnan vahvistaa Aulin seuraavat vuorot: hän toistaa ohjaajan toteamuksen ”se on haave” (rivi 10) ja jatkaa sitten kontrastoivalla termillä ”realistisempaa” (rivi 13). Auli siis kohtelee ohjaajan kanssa samanlinjaisesti omaa toivettaan epärealistisena ja jatkaa keskustelua nimeämällä toisen ammattialan (rivi 17). Tämän ohjaaja ottaa vastaan tasaisella prosodialla lausutulla ”okei”-partikkelilla (rivi 18) ja alkaa kirjoittaa muistiinpanoa koneelle. Näin ohjaaja kohtelee Aulin vastausta tietona, arvottamatta sitä. Ohjaaja myös nostaa esiin tekijän, joka puoltaa

alavalintaa (rivi 22) ja arvioi sitä positiivisesti (rivi 25). Tämän jälkeen ohjaaja alkaa ehdotusten ja jatkokysymysten avulla kartoittaa mahdollisuuksia konkretisoida toimintasuunnitelmaa toiveen toteuttamiseksi (riviltä 31 lähtien).

Seuraavaksi katsomme Astan yksilöohjaustapaamisen keskustelua. Myös siinä ohjaaja haastaa Astan toiveen realistisuutta hyvin eksplisiittisesti. Kuitenkin siinä missä Auli oli ohjaajan kanssa välittömästi samanlinjainen toiveensa epärealistisuudesta, Asta jatkaa toiveensa perustelemista. Myös tällä tapaamisella on käytössä sähköisen lomake, jolla keskustelijat ovat väittämän ”luotan tulevaisuuteeni” kohdalla. Ennen esimerkin alkua Asta on vastannut, että luottaa tulevaan, koska asiat ovat aiemminkin järjestyneet, vaikka tällä hetkellä hänellä ei ole selkeää suuntaa.

Esimerkki 2. Asta – asiakkaan toiveen realistisuudesta neuvotellaan

- 0 O: Minkälaisia niinkun nyky- (.) nykya- (.) hetkessä sulla
02 ajatuksia tulevaisuutta (0.8) ajattelen että .hh
03 [onko (.) onko m- paljon niitä (väyliä) mitä sä ite näet,
04 A: [ähh
05 A: No (0.4) mä aina välillä nään että hei tää vois olla yks juttu
06 tää vois olla yks juttu mutta .hh jotenkin mul on nyt (.) ollut
07 tosiaan tämmönen (0.3) no .hh onks se nyt sitte tää viimeset
08 kaks vuotta että mul on vähän niinku pussi päässä
09 [että (1.0) et nyt ku mä en oo löytänyt töitä
10 O: [Nii
11 O: Nii,
12 A: eli se lähti tosiaan (.) mennäns nyt vähän taaksepäin
13 sillon [[tiettyä vuonna]]?
((poistettu noin 3 minuuttia: Asta kertoo opiskelleensa uudelleen irtisanomisen jälkeen ja työllistyneensä onnekkaiden sattumien kautta.))
14 A: Mutta (.) nyt ei oo vaan sattunu mut ehkä .hh mä luulen että
15 tää [[työpaja]] on joku juttu koska se kierrätys
16 A: [kierrätys on mulle semmonen niin [ku tärke
17 O: [Niin (ehkä se auttaa) [Nii,
18 A: mä (.) se on (niinku) [sydämenasia nii [.hh mä luulen että
19 O: [Joo. [Joo,
20 A: tää nyt liittyy johonki [Eh heE
21 O: [Joo,
22 O: No en [tiiä kuinka tohon tota (.) kierrätyksen niinkun
23 A: [(No)
24 O: tai ylipää [tänsä. SE] ON semmonen
25 A: [No (.) mä en]
26 O: kun vielä tuntematon [ala.
27 A: [Niin se on joo mutta että,
28 O: Ja [ja (.) työpaikkoja
29 A: [Joo.

- 30 O: [ei vaan (niinku tällä alalla ollenkaan.)]
31 A: [.hh Ei, Joo. Ei ku mä jotenkin mä ajat]telin et mä saan
32 ehkä varmuutta niinkun johonkin ku [mä oon ajatellu näitä
33 O: [Mmm-m?
34 A: kaikkia (.) kierrätysmateriaali [käsityöjuttuja?
35 O: [Mm,
36 A: Neki [pyörii päässä yhtenä mahdollisuutena mut mun pitäs saada
37 O: [Joo.
38 A: niinku jotakin varmuutta [tai joku ajatus että [mä .hh
39 O: [Joo, [Kyllä.
40 A: jotenkin se (.) mulle on jääny varmaan trauma siitä mun (.)
41 [toiminimen perustamisesta
42 O: [Mm.
((poistettu 28 riviä: A pohtii, ettei yritystoiminnassa ehkä uudelleen kävisi
samalla tavalla ja O myöntelee. Palaavat siihen, että työpaja voi antaa yli-
päättään uutta suuntaa.))
71 A: pyörät pyörii ja sitte vaan loksahdaa joku [asia paikalleen
72 O: [Joo.
73 A: että .hh uskon tämmöseen. £eh he [hh joo£
74 O: [Se on tosi hyvä et sulla
75 kyllä positiivinen ajatukset [ja sit (se) uskomus myös mut [ta
76 A: [Joo. [Joo.
77 O: toi toisaalta tota .hh ymmärrän tosi tosi hyvin sitä
78 toiminimestä.

Ohjaajan kysymys: Riveillä 1–3 ohjaaja esittää jatkokysymyksen, joka on muotoilu siten, että se mahdollistaa asiakkaalle hyvin avoimen tilan kertoa tulevaisuuteen liittyvistä ajatuksistaan. Ensinnäkin kysymys alkaa avoimesti muodossa ”minkälaisia... ajatuksia” (rivit 1–2) ja täsmentyy sitten koskemaan mahdollisten ajatusten variaatiota ”onko paljon niitä (väyliä)” (rivi 3). Tällainen kysymyksen monipolvinen muotoilu mahdollistaa sen, että asiakas voi tulkita sitä laeavammin tai suppeammin (vrt. esim. Tiitinen & Ritvos 2023). Lisäksi se jättää avoimeksi tulevaisuutta koskevien ajatusten fokuksen eli sen, liittyvätkö ne työelämään tai koulutukseen tai johonkin muuhun elämänalueeseen ja kohtelee mahdollisena sitä, että erilaisia ajatuksia on useita. Kysymys myös kiinnittyy hyvin eksplisiittisesti nimenomaan asiakkaan ajatuksiin – ”sulla ajatuksia” (rivit 1–2) ja ”sä ite näet” (rivi 3).

Asiakkaan vastaus, jossa kerrotaan toive tai tavoite: Asta tarttuu ensin kysymyksen jälkimmäiseen osaan ja kuvaa, miten hän näkee ”aina välillä” erilaisia ”juttuja”, mutta että nyt hänellä on ollut näköalattomuutta, kun töitä ei ole löytynyt (rivit 5–9). Sitten hän alkaa selittää tämän kokemuksensa taustoja tarkemmin. Hän aloittaa eksplisiittisesti kerronnan (rivit 12–13) ja edellisten vuosien tapahtumia kuvatessaan rakentaa tarinaa siitä, miten hänelle on aiemmin tapahtunut onnekkaita sattumia työllistymiseen liittyen (ei näytetä litteraatiossa). Hän päättää pitkän kerrontansa

toiveikkaaseen mainintaan siitä, että työpajan toimiala on hänelle sydämenasia ja siksi hän ajattelee, että se "on joku juttu" (rivi 15), "liittyy johonkin" (rivi 20) eli mahdollinen uusi onnekkaan sattuman laukaiseva tekijä.

Keskustelu asiakkaan toiveesta tai tavoitteesta jatkuu – haastaminen: Rivillä 17 ohjaaja ottaa Astan kerronnan vastaan ensin myötäsukaisesti "nii (ehkä se auttaa)". Kuitenkin tämän jälkeen ohjaaja alkaa kyseenalaistaa Astan kuvaamaa positiivista ajatusta: hän tuo esiin, että Astan mainitsema kierrätys (joka liittyy työpajan toimialaan) on alana niin tuntematon, ettei siellä ole työpaikkoja (rivit 22–30). Ohjaaja esittää nämä seikat toteavasti, eli kohtelee niitä tietoina. Asta myöntelee, mutta aloittaa korjaamaan ohjaajan tulkintaa jo riveillä 25 ("no mä en") ja 27 ("niin se on joo mutta että"). Riviltä 31 lähtien hän saa täsmennettyä, ettei tarkoittanut pelkästään kierrätystä toimialana, vaan laajemmin itsevarmuuden saamista vaikeiden kokemusten jälkeen. Lopulta keskustelussa palataan siihen, että työpaja voi antaa ylipäättään suuntaa, ja ohjaaja kehuu Astaa siitä, että tällä on "positiiviset ajatukset ja sit (se) uskomus" (rivit 74–75). Ohjaaja vahvistaa myös ymmärtävänsä yritystoiminnan vaikeuksien jättämää traumaa (rivi 77–78) ja kertoo vastaavista vaikeuksista lähipiirissään (ei näytetä litteraatiossa).

Kolmas esimerkkinä tulee Armin yksilöohjauksesta. Tässä esimerkissä ohjaaja haastaa asiakkaan tavoitetta eksplisiittisesti, mutta vuoron muotoilu on hyvin toisenlainen verrattuna Aulin ja Astan esimerkeissä näkemiimme haastamisen tapoihin. Ennen esimerkin alkua Armi on kertonut keskeyttäneensä aiemmat opintonsa ja ohjaaja on kysynyt tähän johtaneista syistä. Hyppäämme keskusteluun mukaan kohdassa, jossa Armi on kertomassa oppilaitokseen liittyvistä ongelmista.

Esimerkki 3. Armi – asiakkaan näkemyksen rinnalle ohjaajan näkemys

- 01 A: Tu- (0.2) miten sen ny sanois niinku (.) et ei johtunu
 02 siitä itessään koulusta. [Se oli kyllä niinku se et ala
 03 O: [Joo, Joo,
 04 A: kiinnosti ja näin mutta se oli [(sit sillai) vähä hankala.
 05 O: [Joo,
 06 O: Okei.
 07 A: Muuten.
 08 O: Joo.
 09 (2.1)
 10 O: Öö (1.0) oletko sä sitä mieltä et sä tarvitset (1.0) öö
 11 jonkun ammatillisen koulutuksen,
 12 (0.6)
 13 A: En (.) välttämättä (ni) jos mää jostain työpaikan löydän [ni.
 14 O: [Mm-m?
 15 A: Koko ajan mää nyt oon hakenu siis työhakemuksia tehny,
 16 Netistä kattonu niitä (.)
 17 O: Joo,
 18 A: avoimia työpaikkoja. En niinku välttämättä en tarvi.

- 19 O: Joo-o?
- 20 A: Mutta en sillekään £ei sano. Että mää nyt en vie oikeen tiedä (.)
- 21 [suoraan sanottuna.£
- 22 O: [Joo-o?
- 23 O: Joo. Eikä sun tarvii [tietääkkä.
- 24 A: [Nii,
- 25 O: Joo, (0.6) Mut sä tiedät sen että tämmönen vanha täti sanoo että se
- 26 ois niin kauheen hyvä olla [ko- joku koulutus [varsinki nykypäivänä.
- 27 A: [Nii, [Niinhän se olis.
- 28 A: Niinhän [se on.
- 29 O: [Et kyl on semmosiakin ihmisiä jotka sitte löytää jotenki
- 30 sen työpaikan [sa ja ja on niinku hyviä (.) niinkun (.) olen
- 31 A: [Nii,
- 32 O: kuullut et sä oot tosi hyvä niinku työnteki [jä ja ja työtaidot on
- 33 A: [(Mm,)
- 34 O: hyvät ja ja sit jotenkin (0.4) et pärjää vaan siinä työelämässä
- 35 niin [kun niillä taidoilla tai sitte opiskelee myöhemmin
- 36 A: [Nii,
- 37 O: jonkun [ammatin tai vaikka siinä työssä.
- 38 A: [Nii, Niinpä.
- 39 A: Nii,
- 40 O: Mutta tota (0.8) mut ilman muuta (0.7) niinku kannustan [siihen
- 41 A: [Mm,
- 42 O: että et jossaki vaiheessa joku ammatti [kannattaa hankkia.
- 43 A: [Joo,
- 44 A: Kyllä.
- 45 O: No onks toi (0.4) ala mitä sä lähdit opiskelee niin edelleen
- 46 semmonen joka sua saattas kiinnostaa [tai minkälaiset (.)
- 47 A: [No joo, On.
- 48 O: työt sua kiinnostais?
- 49 A: Oikeestaan se nyt niinku eniten,
- 50 O: Joo,
- 51 A: Sitten sitä mää nyt vaan niinku just sen jälkeen miettiny
- 52 kun ne keskeyty että mikä se sitte vois muu olla £niin s(h)itä mä
- 53 en oo vielä keksiny.£
- 54 O: Joo,
- 55 (1.5) ((ohjaaja kirjoittaa))
- 56 O: Mitä tota toi on mulle niin vieras ala? Miksikä sieltä valmistuu
- 57 ja minkälaisiin töihin?
- 58 A: No siis (.) niitä oli kolme eri linjaa.
((poistettu 3 riviä: A kertoo eri suuntautumisvaihtoehtoista))
- 62 A: Mutta [[osa-alue A]] kiinnostaa [[osa-alue B]] kiinnostaa.
- 63 O: Joo,

- 64 A: Ihan (1.0) kokolailla.
65 O: Joo-o?
66 (1.8)
67 O: Joo. Työ [[aiheeseen liittyen]]?
68 A: Joo.
69 O: Joo. (0.5) Mää laitan tänne.

Ohjaajan kysymys: Riveillä 10–11 ohjaaja esittää Armille jatkokysymyksen ”oletko sä sitä mieltä et sä tarvitset jonkun ammatillisen koulutuksen”, joka aiempien kokemusten sijaan suuntaakin keskustelua Armin tulevaisuutta koskeviin ajatuksiin. Kysymys on muodoltaan rajatumpi kuin edellisissä, Aulin ja Astan, esimerkeissä näkemämme: se on muodoltaan kyllä/ei-kysymys, eli relevantti vastaus siihen voisi olla hyvin lyhytkin (kyllä tai ei), ja se kohdistuu pelkästään ammatilliseen koulutukseen. Kysymys rajaa asiakkaan vastaamisen tilaa kuitenkin siinä mielessä suhteellisen vähän, että se asettaa fokuksen ammatillisen koulutuksen hankkimisen ylipäätään, eikä kohtelee opiskelua oletusarvoisena (vrt. esim. mahdollinen kysymys ”mitä alaa haluaisit opiskella”).

Asiakkaan vastaus, jossa kerrotaan toive tai tavoite: Ohjaajan kysymyksen muotoilu mahdollistaa myös keskustelun siitä, ettei koulutus ole asiakkaan tavoite ja näin Armi tässä myös vastaa (rivi 13). Hän kuvaa ajatuksiaan ammatillisesta koulutuksesta vielä jäsentymättöminä ja ehdollisina mahdolliselle työllistymiselle ilman koulutusta (rivit 13–21).

Keskustelu asiakkaan toiveesta tai tavoitteesta jatkuu – haastaminen: Rivillä 23 ohjaaja ottaa ensin myötäsukaisesti vastaan Armin kerronnan. Riveillä 25–26 ohjaaja kuitenkin kyseenalaistaa Armin epävarmuuden koulutuksen tarpeellisuudesta. Siinä missä Astan kohdalla ohjaaja rakensi kyseenalaistamisen pohjana olevista seikoista tietoja, tässä ohjaaja rakentaa niistä omaa mielipidettään ja vielä sellaista mielipidettä, joka selittyy hänen vanhemmalla iällään (”tämmönen vanha tati sanoo”, rivi 25). Ohjaaja tuo myös esiin omaa mielipidettään haastavan toisen näkökulman: työpaikka voi hyvälle työntekijälle (jollainen myös asiakas on) löytyä myös ilman koulutusta (rivit 29–35). Näin muotoiltu haastaminen tarjoutuu asiakkaalle vähemmän ehdottomassa muodossa – ohjaajalla voi olla asiasta mielipide, mutta asiakkaan päätettäväksi jää, miten hän tähän mielipiteeseen suhtautuu. Huomionarvoista on myös se, että vaikka ohjaaja haastaa Armin käsitystä koulutuksen tarpeellisuudesta, Armin aikaisemmin kertomaa kokemusta opiskelun keskeytymiseen johtaneista syistä ei haasteta. Tuotuaan esiin oman näkemyksensä koulutuksen tarpeellisuudesta ohjaaja alkaa kartoittaa tarkemmin asiakkaan työelämäänsä liittyvää ajattelua. Hän kysyy Armia kiinnostavista aloista (rivit 45–46) sekä tuo esiin, ettei itse tunne alaa ja pyytää asiakasta kertomaan siitä lisää (rivit 56–57). Kun Armi on sanoittanut oman kiinnostuksenkohteensa (rivit 62 ja 64), ohjaaja muotoilee tästä kokoavan kirjauksen ja kertoo, että kirjaa sen lomakkeelle (rivit 67, 69). Näin tavoite tarjoutuu asiakkaalle vielä vahvistettavaksi.

Myös seuraavassa esimerkissä, Asmon tapauksessa, ohjaaja kysyy asiakkaan ajatuksia ammatillisesta koulutuksesta. Tällä kertaa ohjaajan kysymys on vieläkin fokusoidumpi – Asmon suunnitelmasta on keskusteltu jo aiemmalla tapaamisella ja ohjaaja palaa siihen, että asiakkaalla on lähes valmis tutkinto. Ohjaajan tapa haastaa asiakasta on puolestaan varsin hienovarainen.

Esimerkki 4. Asmo – ohjaaja haastaa asiakasta hienovaraisesti

- 01 O: jäin miettiin että (1.0) että millä aikataululla sä toivosit
02 että se opiskelu vois jatkua? Kun nyt (.) puhuttiin että
03 voit täällä pajalla olla ny rauhassa mut et oliko sulla sellasta,
04 (1.0)
05 A: No (0.3) kyllä mä aattelin et ainaki (1.4) tässä niinku
06 vuoden jälkeen (0.3) menis johonkin opiskeleen tai töihin.
07 O: Nii,
08 A: Mieluummin töihin jos se ois mahdollista mutta (1.0) mä en
09 oo varma siitä [[aiemman]] ammattitutkinnon jatkamisesta
10 että onko se mun juttu sitte loppujen lopuks (0.3) [kumminkaan.
11 O: [Nii joo. Joo.
12 O: Joo että se ei ois (1.6) vaikka siellä olis (0.3) vähän eri
13 meininki siellä luokassa mahdollisesti ja eri opettaja mut
14 et silti niinku se alanaka- alanako sitten ei olis sulle?
15 A: No ei oikeestaan että kyllä mä (0.8) mieluiten menisin johki
16 johonki töihin jos se vaan olis mahdollista että.
19 O: Mitä se vois se työ olla sitten?
20 A: No se ois just jotain (0.2) tällä- tän tapasta (0.2) tai jotain
21 logistiikkapuolen- varastopuo [len juttuja.
22 O: [Okei.
23 O: Kirjotan vähän ylös eli logistiikka.
24 (2.2) ((O kirjoittaa))
25 O: Logistiikka-alaa
26 (2.5) ((O kirjoittaa))
27 O: kautta pakkaamotyötä,
28 A: Joo (kyllä).
29 O: Ni täähän on (0.8) meillähän on semmonen (.) juttu että
30 meillä on toi (0.5) me ollaan opinnollistettu n- meidän
31 kaikki pajat. Meil on [[lukumäärä]] eri pajaa
32 [ni pakkaamossa (0.6) voi suorittaa logistiikka-alan
33 A: [M,
34 O: osatutkintoa.
35 A: Okei?
((poistettu 26 riviä: O kertoo osatutkintojen tekemisestä ja
tällaisen opintojen suorittamisen luonteesta))
62 O: Olisitko sä semmonen ihminen joka (.) vois tykätä

- 63 sillai tekemällä (0.4) oppimisesta vai (0.8) kuinka sä
64 kestät koulunpenkil istu- istumista?
65 A: No en mä oo ihan hirveesti opiskellu että toi kyllä
66 se mieluummin sellanen käytännön työ olis se [mun juttu.
67 O: [Joo.
68 O: Se vois sopii sulle [sitte.
69 A: [Kyllä, Kyllä.
70 O: Hjoo. Kyllä kyllä.
71 (1.2)
72 O: No sitähän vois vois kattoo sitte,

Ohjaajan kysymys: Ohjaajan kysymys riveillä 1–3 kohtelee asiakkaan toivetta opiskeluiden jatkamisesta jo yhteisesti tiedettynä asiana – kysymys asettaa fokuksen vain opintoihin palaamisen aikataulun. Kysymyksen loppuosa (rivit 2–3) rakentaa vastaamiselle kuitenkin väljyyttä viittaamalla siihen, että jatkosuunnitelmalla ei ole kiire ja kohtelemalla aikataulun olemassaoloa ylipäättään epävarmana seikkana.

Asiakkaan vastaus, jossa kerrotaan toive tai tavoite: Asiakas vastaa aikataulua koskevaan kysymykseen ”tässä niinku vuoden jälkeen” (rivi 5–6), mutta samalla hän myös laajentaa omien suunnitelmiensa mahdollisuutta – kyseessä ei olekaan paluu aiempiin opintoihin vaan meneminen ”johonkin opiskeleen tai töihin” (rivi 6) ja jopa ”mieluummin töihin” (rivi 8). Vaikka ohjaajan kysymyksessä on oletettu tiettyä suunnitelmaa, asiakas kohtelee kysymystä kuitenkin mahdollisuutena kertoa myös omien ajatustensa muuttumisesta.

Keskustelu asiakkaan toiveesta tai tavoitteesta jatkuu – haastaminen: Ohjaaja ottaa Asmon kerronnan vastaan ensin myöntelemällä samanlinjaisesti (rivit 7, 11) ja sitten hän esittää kysymyksen, jolla tarkistaa yhteistä ymmärrystä: liittyykö Asmon empiminen ylipäättään opiskeluun vai aiemmin opiskeltuun alaan (rivit 12–14). Vaikka Asmo toteaa samaan tapaan kuin Armi, että hän menisi mieluummin töihin kuin opiskelemaan, tässä esimerkissä ohjaaja ei haasta asiakkaan toivetta suoraan, vaan ohjaajan vuoro kohtelee asiakasta lähinnä selontekovelvollisena aiemmin keskustellun tavoitteen muuttumisesta, mutta ei kuitenkaan kyseenalaista asiakkaan näkemystä. Kun asiakas on vahvistanut ohjaajan tarjoaman tulkinnan (rivit 15–16), ohjaaja kysyy tarkemmin asiakkaan kiinnostuksesta (rivi 19) ja sanoittaa asiakkaalle, että kirjaa tämän kertomaa ylös (rivit 23–27). Tämän jälkeen ohjaaja avaa keskustelua asiakkaan toiveen toteuttamisen tarkemmasta suunnitelmasta. Koulutuksen mahdollisuus on edelleen tässä keskustelussa mukana: ohjaaja kertoo työpajalla tarjoutuvista mahdollisuuksista logistiikka-alan opintojen suorittamiseen sekä tällaisen opiskelun luonteesta (rivit 29–61). Opintojen suorittaminen pajalla esitellään siis uutena vaihtoehtona asiakkaan mainitseman opiskelun ja työnteon rinnalle. Ohjaajan jatkokysymys tarjoilee asiakkaalle mahdollisuutta identifioitua ”ihmiseksi joka vois tykätä tekemällä oppimisesta” (rivit 62–63). Tavoitteeseen liittyvän toimintasuunnitelman tekemisessä ohjaaja siis haastaa asiakasta hienovaraisesti pohtimaan kouluttautumisen mahdollisuutta.

Johtopäätökset

Edellisessä luvussa kuvasimme esimerkkikatkelmien avulla asiakkaiden tilanteisen osallisuuden rakentumisen mahdollisuuksia. Analyysien pohjalta esitämme kaksi kokoavaa havaintoa. Ensinnäkin hyvin erilaiset ohjaajan kysymykset voivat kutsua asiakasta osalliseksi keskusteluun omista työelämään ja koulutukseen liittyvistä toiveistaan ja tavoitteistaan. Aulilta ja Astalta kysyttiin avoimesti haaveista ja tulevaisuuden väyliin liittyvistä ajatuksista, Armilta ja Asmolta täsmällisemmin ajatuksia liittyen jo aiemmin keskusteltuun koulutuksessa jatkamiseen. Toisenlaisissa institutionaalisissa kohtaamisissa kysymysten esittämisen tapojen on todettu vaikuttavan merkittävästi siihen, millaisia mahdollisuuksia vastaamiselle tarjoutuu (esim. Heritage 2010; Roca-Cuberes 2016; Savander ym. 2019; Tiitinen & Ritvos 2023, 69–79). Analyysimme näyttää kuitenkin, miten yksilöohjaustilanteissa asiakkaat pystyivät kertomaan toiveistaan ja tavoitteistaan myös kysymysten fokusta väljemmin. Tämä heijastanee sitä, että asiakkaan toiveet ja tavoitteet ovat ylipäättään tarkasteltujen yksilöohjaustilanteiden agendalla ja siten helposti tarjolla oleva keskustelunaihe myös asiakkaille. Näin ollen asiakkaan tilanteisen osallisuuden mahdollistaminen siten, että asiakas pääsee itse kertomaan omista toiveistaan ja tavoitteistaan ei välttämättä vaadi kuntouttavan työtoiminnan yksilöohjauksessa erityisiä ponnisteluja silloin, kun keskustelun kokonaistavoite on selkeä.

Toiseksi esimerkit havainnollistavat, miten asiakkaan tilanteista osallisuutta voidaan tukea myös antamalla hänelle tilaa kertoa tarkemmin omista toiveistaan ja tavoitteistaan sekä niiden taustalla olevista perusteista. Astan esimerkissä tämä mahdollistui hyvin jo avauskysymyksen myötä, mutta Aulin, Armin ja Asmon keskusteluissa puolestaan näimme ohjaajien esittävän asiakkaille jatkokysymyksiä, jotka kutsuivat kertomaan aiheesta tarkemmin.

Käytännössä tilanteisen osallisuuden näkökulmasta optimaaliselta voisikin näyttää yksilöohjauskeskustelu, jossa asiakas kertoo omat toiveensa ja tavoitteensa ja ne kirjataan sellaisinaan myös työtoimintajakson tavoitteiksi. Tällaista toimintamallia on myös korostettu joissakin vuorovaikutuksen tutkimuksissa (Kessler ym. 2019). Parhaimmillaan edellä kuvatut, tilanteista osallisuutta keskeisesti rakentavat vuorovaikutuskäytännöt – toiveita ja tavoitteita koskevia keskusteluita avaavat sekä niitä jatkavat kysymykset – voidaankin nähdä keskeisinä myös suhteessa asiakkaan yhteiskunnallisen osallisuuden rakentumisen kannalta: mikäli asiakas on päässyt itse kertomaan mahdollisimman tarkasti omista toiveistaan ja tavoitteistaan, työtoimintajaksolle asetettavat tavoitteet pystytään muotoilemaan siten, että ne ovat asiakkaalle merkityksellisiä.

Kuitenkin tässä luvussa lähdimme liikkeelle siitä ajatuksesta, että tällainen tilanteisen osallisuuden vahvistaminen ei välttämättä aina ole optimaalisinta osallisuuden yhteiskunnallisen ulottuvuuden rakentumisen näkökulmasta. Kuntoutuksen kentällä nähdään tyypillisesti tärkeänä, että asiakkaan tavoitteet ovat merkityksellisiä ja saavutettavissa olevia (Bovend'Eerdt, Botell & Wade 2009; vrt. kuitenkin McPherson, Kayes & Kersten 2014), ja aineistossamme ohjaajat kohtelivat näitä seik-

koja relevantteina haastamalla asiakkaita toiveiden ja tavoitteiden realistisuudesta ja merkityksellisyydestä. Analyysimme perusteella esitämme, että haastaminen on olennainen vuorovaikutuskäytännö, jonka avulla tavoitteita voidaan täsmentää ja konkretisoida. On kuitenkin erittäin merkityksellistä sekä tilanteisen että yhteiskunnallisen osallisuuden kannalta, miten tämä haastaminen tehdään.

Aulin ja Astan esimerkeissä ohjaaja haastoi asiakkaiden ajatuksia toiveammatin (psykologi) ja työllistymisen alan (kierrätystoiminta) realistisuudesta. Voi olla, että ohjaaja oli oikeilla jäljillä siinä, että näiden toiveiden realistisuus oli kyseenalaista – tätä emme voi tietää. Joka tapauksessa vuorovaikutuksen tasolla näimme, että haastaminen johti kummassakin tapauksessa jossain määrin epäsuotuisaan lopputulemaan: Astan esimerkissä asiakas ja ohjaaja alkoivat neuvotella toiveen realistisuudesta, ja lopulta tavoite jäi täysin konkretisoitumatta. Aulin esimerkissä tavoitetta lähdettiin konkretisoimaan, mutta tämän edellytyksenä oli se, että asiakas luopui ensin mainitsemastaan toiveesta ja sopeutti sitä vähemmän kunnianhimoiseksi. Armin ja Asmon esimerkeissä ohjaajan käyttämät haastamisen tavat (ohjaajan oman näkemyksen tuominen asiakkaan näkemyksen rinnalle ja hienovarainen erilaisten vaihtoehtojen esitleminen) puolestaan jättivät asiakkaalle enemmän tilaa sekä tilanteisen että yhteiskunnallisen osallisuuden rakentumiselle.

Esitämmeikin analyysimme pohjalta, että mikäli kuntouttavan työtoiminnan yksilöohjauksessa on tarpeellista haastaa asiakkaan kertomia toiveita tai tavoitteita, on syytä kiinnittää tarkkaa huomiota siihen, miten se tehdään, jotta ei tarpeettomasti rajoiteta asiakkaan osallisuutta. Huomionarvioista on myös, että kaiken kaikkiaan keskustelu asiakkaan työelämään tai opintoihin liittyvistä toiveista ja tavoitteista voi sisältää hienovaraisia riskejä osallisuuden edistämisen kannalta. Kun ammattilainen ylipäättään kysyy toiveista ja tavoitteista tavoilla, jotka olettavat, että asiakkaalla näitä on, hän tulee implikoineeksi, että asiakkaan tulisi olla näitä pohtinut (Solberg 2011). Jo keskustelun lähtökohdat muodostavat asiakkaalle siis vastuuta suunnitella elämänsä suuntaa työn ja opiskelun kautta – mikä onkin linjassa nykyisten aktiivisuutta korostavien poliittisten suuntausten kanssa. Etenkin jos keskustelua viedään suuntaan, jossa painotetaan asiakkaan toiveiden ja tavoitteiden epärealistisuutta hänen kohdallaan tai asiakkaan tavoitteiden vaatimattomuutta, saattaa asiakkaan vastuun korostaminen kääntyä pikemminkin syyllistämiseksi kuin osallisuuden tukemiseksi. (Ks. Juhila, Raitakari & Hansen Löfstrand 2017.)

Tämän tutkimuksen rajoitteena voidaan pitää aineiston määrällistä rajallisuutta. Aineisto riittää kuvaamaan mahdollisia vuorovaikutuskäytäntöjä (ks. Peräkyä 2011, 375) ja tulokset ovat mahdollisesti sovellettavissa myös muunlaisiin sosiaalipalveluiden institutionaaliin kohtaamisiin, joissa asetetaan asiakkaalle tavoitteita. Kuitenkin laajemmalla kokoelmalla keskustelukatkelmia, joissa haastamista tapahtuu, päästäisiin vielä tarkemmin kiinni erilaisten haastamisen tapojen yksityiskohtien eroihin. Niin ikään jatkossa olisi hyödyllistä tutkia vielä tarkemmin tavoitekeskusteluita kokonaisuuksina sekä pohtia tavoitteen asettamiseen liittyvien keskusteluiden erityispiirteitä erilaisissa kuntoutuksellisissa tai ohjauksellisissa keskusteluissa.

Rahoittajat

Suomen Akatemia, 2018–2021 (nro 317046). Tutkimushanke: Työmarkkinoiden marginaaleista kohti työllistymistä? (MARTE). Toteuttaja Tampereen yliopiston yhteiskuntatieteiden tiedekunta.

STM – yliopistotasaisen sosiaalityön tutkimusrahoitus, 2022–2024 (päätös 27.6.2022, nro VN/14999/2022). Tutkimushanke: Kohti tutkimusperustaista osallisuuden edistämistä nuorten aikuisten sosiaalityössä (NuoriSO). Toteuttaja Jyväskylän ammattikorkeakoulun Kuntoutus- ja sosiaalialan instituutti.

Lähteet

- Barnard, R. A., Cruice, M. & Playford, E. D. (2010). Strategies used in the pursuit of achievability during goal setting in rehabilitation. *Qualitative Health Research* 20(2), 239–250. <https://doi.org/10.1177/1049732309358327>
- Bovend'Eerdt, T. J. H., Botell, R. E. & Wade, D. T. (2009). Writing SMART rehabilitation goals and achieving goal attainment scaling: a practical guide. *Clinical Rehabilitation* 23(4), 352–361. <https://doi.org/10.1177/0269215508101741>
- Heritage, J. (1996). *Harold Garfinkel ja etnometodologia*. Suom. Ilkka Arminen, Outi Paloposki, Anssi Peräkylä, Sanna Vehviläinen & Soile Veijola. Helsinki: Gaudeamus. Englanninkielinen alkuteos 1984.
- Heritage, J. (2009). Conversation analysis as social theory. Teoksessa Bryan S. Turner (toim.) *The new Blackwell companion to social theory*. Chichester: Wiley-Blackwell, 300–320. <https://doi.org/10.1002/9781444304992>
- Heritage, J. (2010). Questioning in medicine. Teoksessa Alice F. Freed & Susan Ehrlich (toim.) *“Why do you ask?” The function of questions in institutional discourse*. New York: Oxford University Press, 42–68. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780195306897.003.0003>
- Hunt, A. W., Le Dorze, G., Polatajko, H., Bottari, C. & Dawson, D. R. (2015). Communication during goal-setting in brain injury rehabilitation: What helps and what hinders? *British Journal of Occupational Therapy* 78(8), 488–498. <https://doi.org/10.1177/0308022614562784>
- Jefferson, G. (2004). Glossary of transcript symbols with an introduction. Teoksessa Gene H. Lerner (toim.) *Conversation Analysis: Studies from the First Generation*. Amsterdam: John Benjamins, 13–31. <https://doi.org/10.1075/pbns.125.02jef>
- Juhila, K. & Abrams, L. S. (2011). Special issue editorial: Constructing identities in social work settings. *Qualitative Social Work* 10(3), 277–292. <https://doi.org/10.1177/1473325011409480>
- Juhila, K., Raitakari, S. & Hansen Löfstrand, C. (2017). Responsibilisation in governmentality literature. Teoksessa Kirsi Juhila, Suvi Raitakari & Christopher Hall (toim.)

- Responsibilisation at the margins of welfare services*. Lontoo: Routledge, 11–34.
<https://doi.org/10.4324/9781315681757>
- Kessler, D., Walker, I., Sauvé-Schenk, K. & Egan, M. (2019). Goal setting dynamics that facilitate or impede a client-centered approach. *Scandinavian Journal of Occupational Therapy* 26(5), 315–324. <https://doi.org/10.1080/11038128.2018.1465119>
- Lenzen, S. A., Stommel, W., Daniëls, R., van Bokhoven, M. A., van der Weijden, T. & Beurskens, A. (2018). Ascribing patients a passive role: Conversation analysis of practice nurses' and patients' goal setting and action planning talk. *Research in Nursing & Health* 41(4), 389–397. <https://doi.org/10.1002/nur.21883>
- McPherson, K. M., Kayes, N. M. & Kersten, P. (2014). MEANING as a smarter approach to goals in rehabilitation. Teoksessa Richard J. Siegert & William M. M. Levack (toim.) *Rehabilitation goal setting: theory, practice and evidence*. Boca Raton: CRC Press, 105–119. <https://doi.org/10.1201/b17166>
- Murdoch, J., Salter, C., Ford, J., Lenaghan, E., Shiner, A. & Steel, N. (2020). The "unknown territory" of goal-setting: Negotiating a novel interactional activity within primary care doctor-patient consultations for patients with multiple chronic conditions. *Social Science & Medicine* 256, 113040. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2020.113040>
- Parry, R. H. (2004). Communication during goal setting in physiotherapy treatment sessions. *Clinical Rehabilitation* 18(6), 668–682. <https://doi.org/10.1191/0269215504cr7450a>
- Peräkylä, A. (2011). Validity in research on naturally occurring social interaction. Teoksessa David Silverman (toim.) *Qualitative research: Theory, method and practice?* London: Sage, 365–382.
- Roca-Cuberes, C. (2016). Diagnosing as an interactional achievement in psychiatric interviews. Teoksessa Michelle O'Reilly & Jessica Nina Lester (toim.) *The Palgrave Handbook of Adult Mental Health*. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 191–208. https://doi.org/10.1057/9781137496850_11
- Salminen, J., Lehtonen, P., Rikala, S., Kuusisto, A.-K., Luoma-Halkola, H., Puumala, E., Sointu, L., Wallin, A. & Häikiö, L. (2021). Osallisuuden kehät: Näkökulmia hyvinvoinnin muotoutumiseen. *Focus Localis* 49(3), 80–98. <https://journal.fi/focuslocalis/issue/view/7929/1264>
- Savander, E. È., Weiste, E., Hintikka, J., Leiman, M., Valkeapää, T., Heinonen, E. O. & Peräkylä, A. (2019). Offering patients opportunities to reveal their subjective experiences in psychiatric assessment interviews. *Patient Education and Counseling* 102(7), 1296–1303. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2019.02.021>
- Sidnell, J. & Stivers, T. (toim.) (2013). *The handbook of conversation analysis*. Chichester: Wiley-Blackwell. <https://doi.org/10.1002/9781118325001>
- Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö (2024). *Kuntouttava työtoiminta*. <https://stm.fi/kuntouttava-tyotoiminta> Viitattu 30.5.2024.
- Solberg, J. (2011). Activation encounters: Dilemmas of accountability in constructing clients as 'knowledgeable'. *Qualitative Social Work* 10(3), 381–398. <https://doi.org/10.1177/1473325011409478>
- Stivers, T., Mondada, L. & Steensig, J. (2011). Knowledge, morality and affiliation in social interaction. Teoksessa Tanya Stivers, Lorenza Mondada & Jakob Steensig (toim.) *The*

- Morality of Knowledge in Conversation*. Cambridge: Cambridge University Press, 3–24.
<https://doi.org/10.1017/CBO9780511921674.002>
- Strong, T. & Zeman, D. (2010). Dialogic considerations of confrontation as a counseling activity: An examination of Allen Ivey's use of confronting as a microskill. *Journal of Counseling & Development* 88(3), 332–339. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6678.2010.tb00030.x>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2023). *Aktivointisuunnitelma. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja*. <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/tyoelamaosallisuus/kuntouttava-tyotoiminta/aktivointisuunnitelma> Viitattu 30.5.2024.
- Tiitinen, S. (2023). Kuntouttavan työtoiminnan valmennuskeskustelut 2019–2020. Dataversio 1.0 (2023-01-24). Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. <https://urn.fi/urn:nbn:fi:fsd:T-FSD3604>
- Tiitinen, S. & Ritvos, E. (2023). *Vuorovaikutus NUOTTI-valmennuksen suullisen hakuprosessin haastattelussa: VUORONUOTTI-projektin loppuraportti*. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 163. Helsinki: Kela. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe20231121147981>
- Vatanen, A. (2016). Keskustelunanalyttinen tutkimusprosessi. Teoksessa Melisa Stevanovic & Camilla Lindholm (toim.) *Keskustelunanalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta*. Tampere: Vastapaino, 312–330.
- Weiste, E. (2015). Describing therapeutic projects across sequences: Balancing between supportive and disagreeing interventions. *Journal of Pragmatics* 80, 22–43. <http://dx.doi.org/10.1016/j.pragma.2015.02.001>
- Weiste, E., Stevanovic, M. & Lindholm, C. (2020). Introduction: Social Inclusion as an Interactional Phenomenon. Teoksessa Camilla Lindholm, Melisa Stevanovic & Elina Weiste (toim.) *Joint Decision Making in Mental Health. The Language of Mental Health*. Cham: Palgrave Macmillan, 1–41. https://doi.org/10.1007/978-3-030-43531-8_1
- Weiste, E., Niska, M., Valkeapää, T. & Stevanovic, M. (2022). Goal setting in mental health rehabilitation: references to competence and interest as resources for negotiating goals. *Journal of Psychosocial Rehabilitation and Mental Health* 9(4), 409–424. <https://doi.org/10.1007/s40737-022-00280-w>

Liite

Litterointimerkit (ks. Jefferson 2004)

(.)	alle 0,2 sekunnin tauko
(0.2)	tauon pituus 0,1 sekunnin tarkkuudella
[	päällekkäisen puheen alku
]	päällekkäisen puheen loppu
.	laskeva intonaatio
,	tasainen intonaatio
?	nouseva intonaatio
£sana£	hymyillen lausuttua jakso
SANA	ympäröivää puhetta voimakkaammin lausuttu jakso
.hh	sisäänhengitys
san-	kesken jäänyt sana
sa:na	venytetty äänne
(sana)	epäselvästi kuultu jakso
(())	litteroijan merkintöjä toiminnasta tai poistetuista kohdista
[[]]	anonymisoitu jakso