

## 8

# Vuorovaikutus monialaisessa tiimissä

## Ammattilaisten ehdotukset ja asiakkaiden palvelukokemuksiin perustuvat vastaukset

Jenni-Mari Räsänen & Kirsi Juhila

### Johdanto

Aikuisten parissa tehtävässä sosiaalityössä asiakkaita luonnehditaan usein erityistä tukea (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 3§) ja paljon palveluita tarvitseviksi (Paavola, Rautajoki & Pohjola 2019; ks. Günther 2022). Jotta asiakkaiden oikeudet voivat toteutua (Alho 2021, 85), tulisi sektoroituneista, sirpaleisista ja toisistaan tietämättä toimivista palveluista päästä eroon (Paavola ym. 2019, 106–107). Keinoina tähän nähdään moniammatillisen yhteistyön lisääminen (Alho 2021, 69) sekä asiakaskohtaiset tiimit (Paavola ym. 2019, 99), joilla tässä luvussa tarkoitetaan yhden asiakkaan tilanteen ympärille yhdessä asiakkaan kanssa kokoontuvia eri alojen ammattilaisia. Monialaisia palveluita tarvitsevien tunnistamistyössä keskeistä on asiakkaan tarpeiden, osallisuuden, vaikutusmahdollisuuksien sekä yhdenvertaisuuden toteutuminen (Hietapakka, Tiirinki & Sinervo 2020, 57), joihin asiakaskohtaisissa tiimeissäkin tulokintamme mukaan pyritään. Tämän luvun tarkoituksena on tuottaa tietoa siitä, miten asiakkaiden osallisuus toteutuu monialaisissa institutionaalisissa vuorovaikutustilanteissa, joissa se lopulta realisoituu tai on realisoitumatta (Juhila, Raitakari, Caswell, Dall & Wilinska 2021, 10, 13).

Tutkimme erään asiakaskohtaisen tiimin vuorovaikutusta tilanteessa, jossa tiimiä vasta pilotoidaan, ja se hakee muotoaan ja paikkaansa palvelujärjestelmässä. Aineistona on tiimikokousten tallenteita, joissa on läsnä aikuisasiakkaan lisäksi useita eri sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisia ja kokemusasiantuntijoita. Keskityimme tarkastelemaan niitä tapoja, joilla ammattilaiset ehdottavat asiakkaille erilaisia palvelu- ja tukimuotoja ja sitä, miten asiakkaat vastaavat näihin ehdotuksiin aiemmista palvelukokemuksistaan käsin.

Valitsemamme näkökulma on tärkeä, sillä monialaisissa vuorovaikutustilanteissa on havaittu ammatillisiin valtasuhteisiin, työntekijävetoisuuteen ja asiakkaan marginaaliseen positioon liittyviä pulmia (Juhila, Dall, Hall & Koprowska 2021, 1; Kekoni, Mönkkönen, Hujala, Laulainen & Hirvonen 2019, 23; Günther 2022). Ehdotukset ja niihin pohjaavat päätökset rakentuvat usein institutionaalisissa vuorovaikutustilanteissa epäsymmetrisesti; ammattilaisilla on enemmän valtaa sekä niiden tekemisessä että sen määrittelyssä, miten jatkossa toimitaan (Stevanovic & Peräkylä 2012). Toisaalta on myös osoitettu, että tätä ehdotus- ja päätöksentekovaltaa pehmennetään erilaisilla kielellisillä muotoiluilla, jotka vähentävät viranomaisen muodolliseen asemaan pohjaavaa deonttista auktoriteettia suhteessa asiakkaisiin (Nanouri, Tseliou, Abakoumkin, Bozatzis 2022; Ong, Bares & Buus 2020). Ehdotukset sekä niihin annetut reaktiot ja vastaukset voivat vahvistaa osallistujien välistä yhteistyötä (Kalari 2024). Pehmennykset antavat asiakkaille tilaa puntaroida ja vastustaakin ehdotuksia omasta tiedollisesta eli episteemisestä positioistaan käsin, esimerkiksi juuri tuomalla esiin aiempia, omia palvelukokemuksiaan. Kyse on toisin sanoen asiakkaiden osallisuuden vahvistumisesta.

Luku etenee siten, että alkuun erittelemme aiempia tutkimuksia, joissa on tarkasteltu sitä, miten vuorovaikutuksen valtasuhteita puretaan pehmennetyillä ehdotuksilla ja ilmaisuilla. Tämän jälkeen kuvaamme tutkimuksemme tarkemman kysymyksenasettelun, aineiston ja tutkimuskontekstin sekä avaamme analyysiprosessiamme vaihe vaiheelta. Tulososiossa demonstroimme vuorovaikutusepisodioiden avulla ammattilaisten tekemiä ehdotuksia sekä asiakkaiden näihin tuottamia, omiin palvelukokemuksiinsa pohjautuvia vastauksia, joissa he joko hyväksyvät tai hylkäävät ehdotuksia. Luku päättyy johtopäätöksiin ja pohdintaan siitä, mitä ehdotusten tunnustelevalle luonne tuottaa asiakkaan osallisuudelle ja miten tuloksia voitaisiin jatkossa hyödyntää monialaisten tiimien työskentelyssä.

## **Pehmennetyt ehdotukset vuorovaikutuksen valtasuhteiden purkajina**

Institutionaalisessa asiakas-ammattilainen-vuorovaikutuksessa ja siinä tapahtuvassa päätöksenteossa on perinteisesti havaittu epäsymmetrisiä valtasuhteita (Drew & Heritage 1992). Lähtökohtaisesti voidaan ajatella, että monialaisessa vuorovaikutustilanteessa työntekijöillä on valta-asema suhteessa asiakkaisiin. Valtasuhteet liittyvät osapuolten deonttisiin statuksiin ja asemointiin. Deonttinen status viittaa siihen,

missä määrin osallistujalla on valtaa suhteessa muihin (esimerkiksi lääkäriellä sitä on enemmän kuin potilaalla). (Stevanovic & Peräkylä 2014.) Statukseen kytkeytyvät deonttiset oikeudet, joilla tarkoitetaan esimerkiksi ammattilaisen valtaa ylläpitää vuorovaikutuksen agenda, kuten ohjata keskustelun kulkua liittyen asiakkaiden tarpeisiin ja palveluihin tai oikeutta ehdottaa ja tehdä päätöksiä tulevasta toiminnasta (Stevanovic 2016, 212–213; Stevanovic & Peräkylä 2012). Deonttista valtaa voidaan monialaisissa institutionaalisissa vuorovaikutustilanteissa ottaa ja osoittaa esimerkiksi suuntaamalla puhe vain toisille ammattilaisille, kohtelemalla asiakasta pelkkänä ammattilaisen kysymyksiin vastaavana informanttina, vähättelemällä ja ohittamalla asiakkaan tekemiä ehdotuksia tai ääripäässään jättämällä asiakas keskustelun ulkopuoliseksi, ainoastaan kuulijan tai yleisön positioon (*non-inclusion*) (Koprowska 2021; Antaki & Webb 2019).

Lähtökohtaisesti oletetut, deonttiset statukset eivät kuitenkaan realisoidu mitenkään yksiviivaisesti vuorovaikutuksessa. Deonttisen asemoinnin (*stance*) käsite viittaa siihen, miten vuorovaikutuksen osapuolet osoittavat toisilleen auktoriteettia. Deonttinen asemointi voi olla ammattilaisen auktoriteettia suhteessa asiakkaaseen korostavaa (*upgrading*) tai sitä vähentävää (*downgrading*) (Ong ym. 2020, 1219; ks. myös Nanouri ym. 2022). Kyse on esimerkiksi siitä, miten eri tavoin tilanteessa kontrolloidaan sitä, kuka puhuu, kenet valitaan seuraavaksi puhujaksi, miten tämä tilannekohtaisesti osoitetaan (katseen suunnat, eleet, sanavalinnat), millaisia vaihtoehtoja toiselle osapuolelle tarjotaan sekä kenellä on oikeus hyväksyä tai hylätä ehdotuksia (Ristimäki, Tiitinen, Juvonen-Posti & Ruusuvoori 2020, 191). Esimerkiksi Katie Ekberg ja Amanda LeCouteur (2012) havaitsivat, miten terapeutit vähensivät deonttista auktoriteettiaan antamalla asiakkaille oikeuden päätöksentekoon. Tämän he tekivät käyttämällä ehdollisuutta osoittavia muotoiluja sekä muotoilemalla ehdotuksia tiedon annoiksi.

Vuorovaikutuksen valtasuhteet eivät siis ole staattisia, vaan osallistujien jatkuvan neuvottelun kohde. Ammattilaisten vuorovaikutuksellinen valta ei ole ennalta annettu ja määrätty, vaan vuorovaikutuksen osapuolet ovat koko ajan herkkinä sille, kenellä on kulloinkin oikeus määrittää vuorovaikutuksen kulkua sekä sille, kuka saa missäkin tilanteessa tehdä ehdotuksia ja päätöksiä ja miten. (Stevanovic 2016, 163; Stevanovic & Peräkylä 2012, 297–298.)

Valtasuhteiden neuvottelun voi olettaa olevan tunnustelevaa ja herkkää erityisesti monialaisissa tiimeissä, joissa paikalla on asiakkaan lisäksi useita eri alojen ammattilaisia. Tämän tutkimuksen kiinnostuksen kohteisiin eli ehdotuksiin liittyy jo lähtökohtaisesti vallan jakamisen ulottuvuus. Kenenkään ei ole tarkoitus päättää yksin asiaa, vaan muita osallistujia (tässä luvussa erityisesti asiakkaita) kutsutaan ehdotusten hyväksyntään tai hylkäämiseen (Stevanovic 2013, 519). Ehdotus siihen liittyvine sisältöineen asetetaan toisin sanoen sen vastaanottajan arvioitavaksi (Ristimäki ym. 2020, 192). Ehdotuksia esiintyy varsinkin silloin, kun suunnitellaan tulevaa toimintaa ja toimintoja (Stevanovic 2013, 519) eli esimerkiksi ehdotetaan asiakkaalle hänen tilanteeseensa jatkossa sopivaa palvelua tai tukimuotoa. Mikäli vastaanottaja hyväksyy ehdotuksen, hänelle asettuu myös odotus johdattaa ehdotus toiminnaksi ja ehdo-

tuksen esittäjä voi vakuuttua siitä, että päätös on jaettu (Stevanovic 2013, 520). Ehdotuksen hylkääminen puolestaan vastuuttaa vastaanottajaa perustelevaan kielteistä kantaansa ja häneltä saatetaan odottaa vaihtoehtoista ehdotusta.

Huolimatta edellä kuvatun kaltaisesta ”vallan jakamisesta”, ehdotusten tekijällä on aina sekä sisällöllistä (mitä ehdotetaan) että vuorovaikutuksellista valtaa (vastaanottajan odotetaan reagoivan ehdotukseen tavalla tai toisella). Lähtökohtaisesti voidaan kuitenkin ajatella, että tekemällä ehdotuksia esimerkiksi suoraviivaisten päätösten tai peräti käskyjen sijaan, ammattilaiset vähentävät deonttista auktoriteettiaan ja antavat asiakkaille vallan päättää heille sopivista palveluista. Ehdotuksia sisältävissä vuorovaikutusepisodeissa tavoitellaankin monesti deonttista symmetrisyyttä, jolloin valta jakautuu tasaisesti osapuolten kesken (Stevanovic 2012; 2013, 519). Eve Mullins ja Steve Kirkwood (2022, 1077) osoittavat tutkimuksessaan, miten ehdotuksilla kunnioitetaan asiakkaiden toiveita, ajatuksia ja oikeuksia.

Asiakkaiden kunnioittamiseen ja ammattilaisen tietoon perustuvan auktoriteetin horjuttamiseen liittyy olennaisesti kysymys episteemisistä, tiedollisista oikeuksista. Näissä oikeuksissa keskeinen kysymys on, kenellä ajatellaan olevan pääsy mihinkin tietoon. Ammattilaisilla ajatellaan olevan esimerkiksi pääsy lääketieteelliseen, psykologiseen tai sosiaalityön asiantuntijatietoon, mikä lisää heidän auktoriteettiaan. Asiakkaalla puolestaan on pääsy omiin kokemuksiinsa ja elämänhistoriansa tapahtumiin. (Pomerantz 1989; Sacks 1984; Heritage & Raymond 2005; Heritage 2012.) Esimerkiksi asiakkaan kotona tapahtuvissa kohtaamisissa asiakkaalla on oikeus ja pääsy omiin ajatuksiinsa ja kokemuksiinsa kodista, siellä pärjäämisestä ja siitä huolehtimisesta (Räsänen 2022).

Erilaiset episteemiset asemat ovat ammattilais-asiantuntijakohtaamisissa läsnä (Pomerantz 1989). Asiakkaan ja ammattilaisen tietoja tuotetaan ja niihin orientoidutaan vuorovaikutuksessa osana deonttista asemointia, esimerkiksi perustelemalla ehdotuksia ja niiden vastaanottamista. Esimerkiksi Ekbergin ja LeCouteurin (2015, 14-15) tutkimuksessa terapiassa olevat asiakkaat osoittavat deonttista auktoriteettiaan suhteessa terapeuttiin esittämiin ehdotuksiin vetoamalla juuri omiin kokemuksiinsa, joihin nähden heillä on ensisijainen tiedollinen asema. Terapeuttien tuottamat ehdotukset olivat muotoiluiltaan sellaisia, että ne antoivat asiakkaalle mahdollisuuden vastarintaan (mt.). Vastarinnan onkin havaittu kyseenalaistavan ja haastavan ehdotuksen tekijän deonttista valtaa (Nanouri ym. 2022, 109).

Ehdotuksia voidaan kuitenkin erilaisin kielellisin keinoin tehdä enemmän tai vähemmän avoimiksi ja ehdollisiksi. Ehdollisuutta voidaan osoittaa käyttämällä esimerkiksi konditionaaliverbejä ja -muotoiluja (Kielitoimiston sanakirja 2022). Ensimmäisessä persoonassa esitetyt konditionaalimuodot vähentävät puhujan deonttista auktoriteettia, sillä ne korostavat jaetun näkökulman sijaan hänen omaa näkökulmaansa. Vuorostaan me-muotoisilla konditionaali-ilmaisuilla deonttista auktoriteettia vahvistetaan, sillä niiden avulla ehdotetaan jotakin kollektiivista osallistujien yhteisesti jakamaa jättäen vähemmän tilaa muille näkökulmille. (Nanouri ym. 2022, 109.) Ben Ongin ja kumppaneiden (2020) tutkimuksessa ammattilaisten havaittiin pehmentävän deonttista auktoriteettiaan esimerkiksi kysymyksillä ja selonteoilla.

Ehdotukseen liittyvä selonteko osoittaa deonttista auktoriteettia eri tavoin, esimerkiksi ehdotuksen antajan tarvetta sen selittämiseen tai selittämättä jättämiseen (Stevanovic & Peräkylä 2012, 311).

Arja Jokinen (2022, 221–222) havaitsi sosiaalityön opiskelijoiden vertaispalautteiden neuvonantoja koskevassa analyysissään, miten kysymysmuodot, neuvoille annetut perustelut, naurahdukset sekä epämääräisyyden ja epävarmuuden osoittimet (kuten: ehkä, tavallaan) heikentävät neuvojen auktoriteettiluonnetta, jolloin ne on helpompi ottaa vastaan. Näin neuvoista tulee ennemminkin ”vain” ehdotuksia. Ehdollisuuden kytkeytyy myös suostuttelu vuorovaikutuksellisenä toimintana, joka kutsuu esiin erilaisia tunteita, tarinoita ja tulkintoja (Suoninen & Jokinen 2015, 470). Suostuttelussa ”toisten ihmisten toimintaan pyritään vaikuttamaan tarjoamalla näille syy toimia tietyllä tavalla” (Stevanovic 2016, 211). Suostuttelu onkin yhdenlainen vallankäytön keino, sillä siinä toiselta osapuolelta odotetaan tietynlaista käyttäytymistä ja toimintaa (Raitakari, Ranta & Saario 2022, 349–350).

## Tutkimuskysymys, aineisto ja tutkimuskonteksti

Kysymme tutkimuksessamme, *miten ammattilaiset ehdottavat asiakkaille erilaisia palvelu- ja tukimuotoja ja miten asiakkaat vastaavat näihin ehdotuksiin aiemmista palvelukokemuksistaan käsin*. Oletamme, että aineistossamme saattaa olla erilaisia epäsymmetriaa purkavia ehdotusten pehmennyksiä paljon sen vuoksi, että kysymys on uudesta toiminnasta, jossa deonttiset valta-asetelmat eivät ole (vielä) ”lukkiutuneet” ammattilaisten asemaa korostaviksi. Näemme tässä mahdollisuuden tuoda esiin elementtejä sellaisesta tiimityöskentelystä, jossa valta-asetelmat pitävät sisällään myös vahvan asiakasosallisuuden, erityisesti mahdollisuuden käyttää omiin (palvelu)kokemuksiin liittyvää episteemistä oikeuttaan ammattilaisten ehdotuksiin vastaamisessa.

Tutkimuksemme aineistona on seitsemän äänitallennetta kuuden eri asiakkaan asiakaskohtaisista monialaisen tiimin kokouksista, jotka on kerätty vuonna 2021 IN-SOTE-tutkimushankkeessa<sup>1</sup>. Monialainen pilottitiimi toimi paikallisessa hyvinvointikeskuksessa, jossa työskenteli useita sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia saman katon alla. Monialaisen tiimin kokoonpano vaihteli asiakaskohtaisesti. Varsinaisia jäseniä olivat sosiaalityöntekijätaustainen pilottiryhmän koordinaattori, matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapaikkojen edustaja, hyvinvointikeskuksen sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja, lääkäri, sairaanhoitaja, fysioterapeutti, suuhygienisti sekä kokemusasiantuntijoita. Kokouksiin osallistui varsinaisten jäsenten lisäksi asiakkaiden omatyöntekijöitä sekä kaupungin ja kolmannen sektorin toimijoita. Kaikkia aineistossa mukana olevia henkilöitä informoitiin tutkimuksesta ja heiltä pyydettiin ja saatiin suostumus osallistumiseen. Aineisto-otteista on häivytetty tunnistettavuus-

<sup>1</sup> Integroitu työote uusiutuvassa sote-keskuksessa. Kohti dialogisuutta, osallisuutta ja tilallisuutta (2021–2022).

teen liittyvät tekijät, eikä niissä ole tarkemmin eritelty monialaisen tiimin jäsenten ammatillisia taustoja. Tutkimukselle ei ole haettu eettisen toimikunnan lausuntoa, sillä siinä ei poikettu suostumukseen perustuvasta osallistumisesta. Aineisto on ainoastaan tutkimushankkeen jäsenten saatavilla.

Monialaisen tiimin kokouksiin valikoitiin asiakkaita, joilla kaikilla on tai on ollut asiakkuus aikuissosiaalityössä, sekä määriteltiin olevan paljon palveluita ja erityisen tuen tarpeita (SHL 3§). Asiakkaiden valikointia tehtiin erillisissä monialaisissa keskusteluissa, joissa tehtiin tunnistamistyötä sen suhteen, ketkä voisivat kuulua tämän monialaisen tiimin asiakkaiksi. Asiakkaille oli etukäteen perusteltu monialaiseen työskentelyyn osallistumista ja osallistuminen oli heille vapaaehtoista. Kaikkien asiakkaiden osalta on tallennettu tutkimuskäyttöön ensimmäinen tapaaminen, ja yhden osalta myös sitä seuraava.

Aineiston keruun aikaan monialaisen tiimin toiminta oli vasta käynnistymässä, joten on tärkeää huomioida, että se haki ja tunnusteli toiminnassaan vielä yhteisiä toiminta- ja työtapojaan. Koska tiimin kokoonpano vaihteli, ei osallistujilla ollut mahdollisuutta etukäteen puhua ja sopia siitä, mitä monialaisuus ja yhteinen tavoite kulloisenkin asiakkaan tilanteessa tarkoittaa. Asiakkaat eivät olleet kaikille tiimin jäsenille tuttuja muuten kuin mahdollisten aikaisempien asiakaskirjausten kautta, jos niidenkään. Osa työntekijöistä, kuten asiakkaiden omatyöntekijät, vuorostaan tunsivat asiakkaan tilanteen varsin hyvin. Nämä lähtökohdat tuottivat erilaisia deonttisia ja episteemisiä asemia kokoukseen osallistujille. Jokaisessa tapaamisessa annettiin asiakkaalle tila ja mahdollisuus kertoa omasta tilanteestaan. Mikäli asiakas ei ollut halukas tai ei jostain syystä osannut kertoa tilanteestaan, joku hänen tilannettaan tunteva työntekijä tarjoutui kertomaan tilanteesta hänen puolestaan (ks. myös Juhila, Morriss & Raitakari 2021, 171–195).

Tapaamisten alussa useimmiten avattiin monialaisen tiimin roolia ja tarkoitusta asiakkaalle. Tallenteista kolmessa käytiin alussa myös osallistujien esittäytymiskierros, jossa jokainen kertoi nimensä, ammattinsa ja roolinsa tiimissä. Yhdessä tapaamisessa tämä esittäytyminen tapahtui hiukan myöhemmin. Kolmessa tapaamisessa tällaista esittäytymiskierrosta ei ollut, mutta syynä voi olla se, ettei se ollut tallentunut. Toisinaan puheenjohtaja myös kertoi, ketkä työntekijät ovat poissa tapaamisesta. Monialaisen tiimin tapaamisiin heijastui senhetkinen Covid-19 tilanne, minkä vuoksi kuusi tapaamista toteutettiin hybridimuotoisina ja yksi kokonaan videovälitteisesti.

Tapaamisista neljä eteni siten, että asiakkaan tai hänen tilannettaan tuntevan työntekijän kuvauksen jälkeen muut ammattilaiset kyselivät tilannetta tarkentavia ja kartoittavia kysymyksiä. Näissä kohdissa asiakkaalle ei vielä ehdotettu uutta palvelua tai tukimuotoa, vaan niitä esitettiin vasta tilannekartoituksen jälkeen. Kolmessa kokouksessa vuorostaan siirryttiin alussa olevan asiakkaan tilannekuvauksen jälkeen melko nopeasti eri tukimuotojen ja palvelujen ehdottamiseen. Kun asiakkaalle alettiin ehdottaa erilaisia palveluita, etenivät tapaamiset melko rituaalimaisesti: ammattilaiset esittivät kysymyksiä sekä ehdottivat erilaisia palveluita ja tukimuotoja omasta näkökulmastaan ja asiakkaat antoivat niihin vastauksensa (ks. myös Juhila ym. 2021). Kaikissa kokouksissa ehdotettiin erilaisia palveluita tai tukimuotoja asiakkaalle ja

viidessä kokouksessa ehdotettiin ja sovittiin lopuksi monialaisen tiimin uusi tapaa-misaika.

Monialaisen tiimin työskentelylle ei etukäteen asetettu tiukkoja kriteereitä tai tavoitteita. Asiakkaan osallistuminen tiimiin ei ollut ehtona hänen etuksiensa tai palveluidensa saannille. Keskeistä kuitenkin oli, että tiimin työskentely ja sen tarjoama tuki ja palvelut lukeutuvat perustason palveluihin. Tiimin toimintaan osallistuminen oli asiakkaille täysin vapaaehtoista, eikä tiimin ja sen jäsenten ehdottamia palveluja ollut velvollisuutta hyväksyä, mikä lähtökohtaisesti myös vähensi viranomaisten deonttista valtaa suhteessa asiakkaisiin. Tutkimuksemme konteksti eroaa esimerkiksi työkyvyn arvioinnin moniammatillisista tiimeistä, joihin asiakkaat on velvoitettu osallistumaan ja joissa tiimin tulee tehdä ratkaisuja ja suosituksia siitä, mitkä etuudet ovat asiakkaille sopivia, huomioida eri näkökulmia sekä ehdottaa sopivia interventioita asiakkaan työkyvyn parantamiseksi (Dall 2020, 81; ks. myös Ristimäki ym. 2020). Niin ikään kontekstimme eroaa esimerkiksi lastensuojelun asiakassuunnitelmapalavereista (*care planning conferences*), joissa asiakkaan vaikutusvalta ja osallisuus ryhmässä tehtävässä päätöksenteossa voi jäädä hyvin marginaaliseksi (Hitzler & Messmer 2010, 222).

## Analyysiprosessin kuvaus

Analyysimme kohdentuu siihen, miten ammattilaiset muotoilevat palveluita ja tukimuotoja koskevia ehdotuksiaan ja miten asiakkaat niihin vastaavat. Kiinnostuksemme on erityisesti siinä, millaiset ovat asiakkaan mahdollisuudet hylätä ehdotus eli miten he ottavat deonttista ja episteemistä auktoriteettia itselleen. Kaikissa seitsemässä monialaisessa tiimikokouksessa tulee näkyväksi, miten asiakasta pyritään eri keinoin auttamaan ja kuinka ammattilaiset ahkeraan tarjoavat ja ehdottavat erilaisia palveluita, apua ja/tai tukea erityisesti omalta asiantuntemusalueelta tai toimintasektoriltaan käsin. Pienempi osa ehdotuksista liittyy monialaisen pilottiryhmän tarjoamaan apuun ja tukeen.

Ehdotuksia koskeva analyysi eteni siten, että ensin koodasimme aineistosta Atlas.ti 9-ohjelmalla 94 otetta, joissa esiintyy ammattilaisten (mukaan lukien myös kokemusasiantuntijat) ehdotuksia erilaisista palveluista ja tukimuodoista. Analyysin toisessa vaiheessa tarkastelimme tarkemmin niitä tapoja, joilla ehdotuksia ja tarjouksia ja niiden ehdollisuutta eli pehmentämistä tuotetaan. Ehdotuksia pehennetään eniten muotoilemalla niitä konditionaalimuotoon (73 otetta). Lisäksi ehdotuksia pehennetään selonteoilla (57 otetta), jolloin niitä perustellaan tai oikeutetaan esimerkiksi asiakkaan parhaan, oman kokemuksen tai asiantuntijuuden kautta sekä tuotetaan perusteluja sille, miksi ehdotettu palvelu tai tuki on hyvä vaihtoehto asiakkaan tilanteessa. Tähän liittyy myös ammattilaisten tekemää suostuttelua, jossa he esimerkiksi esittävät jonkin perustellun syyn toimia tietyllä tavalla. Ehdotuksia pehennetään lisäksi epäsuorilla kysymysmuotoiluilla tai siirretään ehdotusta myöhemmäksi, tule-

vaisuudessa mietittäväksi asiaksi (49 otetta). Näitä erilaisia tapoja esiintyy aineistossa yksittäin, mutta myös samanaikaisesti yhden vuorovaikutusepisodin sisällä. Analyysin tässä vaiheessa tulkitsimme, että ammattilaiset pehmentävät ehdotuksiaan aineistossa monin tavoin ja samalla myös vähentävät deonttista auktoriteettiaan suhteessa asiakkaaseen (ks. Ong ym. 2020).

Analyysin kolmannessa vaiheessa tarkastelimme, miten asiakkaat vastaavat heille osoitettuihin pehmenneisiin ja tunnusteleiviin ehdotuksiin tuomalla esiin aiempia palvelukokemuksiaan ja niissä kertynyttä tietoa ja asiantuntemusta. Näitä episodeja paikansimme aineistosta 24. Keskityimme tällaisiin vuorovaikutusepisodeihin, koska tulkintamme mukaan aiempien palvelukokemusten esiin tuominen vahvistaa asiakkaiden tiedollista asemaa sekä deonttista oikeutta kieltäytyä tai hyväksyä heille tarjottuja palveluita, toisin sanoen tukee heidän osallisuuttaan. Tuomme seuraavassa luvussa esiin kahdeksan episodista, joissa ilmenee analyysin toisessa vaiheessa tarkastelemiamme työntekijöiden ja kokemusasiiantuntijoiden tuottamia ehdollisia ja pehmenneitä ehdotuksia sekä asiakkaiden näihin tuottamia vastauksia (analyysin vaihe 3).

## Ammattilaisten ehdotukset ja asiakkaiden palvelukokemuksiin pohjautuvat vastaukset

Ammattilaisten ehdotuksia ja niihin annettuja asiakkaiden kokemuksiin pohjautuvia vastauksia ilmentävät vuorovaikutusepisodit jakautuvat<sup>2</sup> aineistossamme siten, että a) ehdotus hyväksytään, koska se on aiempaan kokemukseen nähden parempi vaihtoehto b) ehdotus hyväksytään, mikäli sen myötä ei jouduta samaan tilanteeseen kuin aikaisemmin c) ehdotus hylätään vedoten aiempiin kokemuksiin palveluista tai tuesta (ei kuitenkaan vahvaa vastarintaa) ja d) ehdotus hylätään, sillä sitä koskeva aiempi kokemus tuottaa sinnikästä vastarintaa. Seuraavaksi erittelemme tarkemmin näitä parhaiten ilmentäviä episodeja jokaisesta seitsemästä kohtaamisesta.

### Ehdotus hyväksytään, koska se on aiempaan kokemukseen nähden parempi vaihtoehto

Aineistossamme esiintyy tilanteita, joissa asiakkaat hyväksyvät ammattilaisten ehdotuksia, sillä ne ovat aiempiin kokemuksiin peilaten parempia vaihtoehtoja. Ensimmäinen episodi on kohtaamisesta, jossa työntekijä 1 ehdottaa asiakkaalle kodin ulkopuolista tekemistä, kontakteja tai harrastustoimintaa sekä perustelee niiden tärkeyttä monesta eri näkökulmasta. Asiakas hyväksyy työntekijän ehdotuksen, sillä hän kokee harrastustoiminnan tärkeäksi oman jaksamisensa näkökulmasta.

#### Episodi 1

<sup>2</sup> Yhdessä kohtaamisessa esiintyy vähäisesti asiakkaan aiempia palvelukokemuksia.



TYÖNTEKIJÄ 1: Ja vähän puhuttiin niistä sosiaalisista verkostoista. Sä sanoit, että sul on muutama kaveri. Tuntuisko et kaipaisit sitten arkeen, jaksatko vielä siihen jotain muuta mitä ois hyvä miettiä? Harrastusta tai tekemistä muuten tai kontakteja? (13)

ASIAKAS: Mä haluaisin jotain harrastus (- -)

TYÖNTEKIJÄ 1: Joo. Onko sulla ollu jotain harrastusta mistä sä oot tykänny? Tai mitä sä aattelisit, mitä sä tykkäisit harrastaa? (4)

ASIAKAS: Harrastan siis juoksen. Tai (- -).

TYÖNTEKIJÄ 1: Joo. Ootko sä pystynyt käymään? Joo. Hienoa.

ASIAKAS: Mä yritän kovasti jooga(ta)kin koska mä haluaisin, mun (- -) paljon siis (- -). Mulla oli niin tosi paljon. Koska mä itken niin tosi paljon. Joskus tuntuu, että se on niin tosi paljon. Mä yritän tehdä jotain (- -)

TYÖNTEKIJÄ 1: Joo. Ja se on hyvä, ettet jää ihan kotiin. Vaan oot löytäny niitä keinoja millä päästä vähän purkamaan sitä (2) pahaa oloa. Te ootte ((Työntekijä 2:n nimi)) varmaan näistä harrastusasioista ehkä puhunukin? Että onko?

TYÖNTEKIJÄ 2: Joo. Meni ohi et mikä harrastus oli. Mut meiltä ei oo ollu taloudellista tukea kyllä mihinkään.

TYÖNTEKIJÄ 1: No semmostahan vois sitten ajatella. Että jos jooga. Mä en tiiä missä sä käyt joogaamassa esimerkiks, mutta.

ASIAKAS: Mä aina kotona.

TYÖNTEKIJÄ 1: Kotona, joo. Oisiks sä halunnu käydä jossain sitten muuten?

ASIAKAS: Joo.

TYÖNTEKIJÄ 1: Niin. No niitä voi sitten varmaan ((Työntekijä 2)) ja ((hyvinvointikeskuksen sosiaalityöntekijä)) voi niitä selvittää sun kanssa yhdessä, että löytyiskö jotain.

TYÖNTEKIJÄ 2: Joo. Tälle vuodelle ehtii vielä. Kun se 150 noin vuosi. Et jos nytten jostakin jonkun löytää niin siihen ehtii vielä tälle vuodelle. Ens vuonna totta kai sit uudelleen.

TYÖNTEKIJÄ 1: Luuletko että löytäisit jonkun minkä voisit ((Työntekijä 2:lle)) laittaa ehdotuksena?

ASIAKAS: Kyllä.

Ote alkaa työntekijä 1:sen asiakkaalle esittämällä kysymyksellä, joka sisältää konditionaalimuotoja sekä viittausta asiakkaan aiempaan puheeseen. Nämä tekevät kysymyksestä ehdollisen ja tunnustelevan ja tarjoavat asiakkaalle tilan ja mahdollisuuden kertoa toiveistaan liittyen arkeensa. Pitkän tauon jälkeen asiakas ottaa vuoron ja tarttuu työntekijän tarjoamaan "harrastus" ehdotukseen. Työntekijä kutsuu esiin tarkentavalla kysymyksellä asiakkaan harrastusmieltymyksiä tai mahdollisia toiveita: "mitä sä tykkäisit harrastaa?". Asiakas kertoo juoksevansa ja tuo myös esiin jooga-harrastuksen, jota hän tarvitsee oman henkisen vointinsa ylläpitämisessä. Työntekijä

reflektoi asiakkaan vastausta ja antaa positiivista palautetta siitä, että asiakas on löytänyt keinoja pahan olonsa purkamiseen.

Tämän jälkeen Työntekijä 1 käyttää deonttista oikeuttaan ohjata keskustelua ja siirtää puheenvuoron Työntekijälle 2:lle, joka osallistuu kokoukseen etänä. Tämä selittää sitä, ettei hän ilmeisesti kuullut, mistä harrastuksesta asiakas ennen tätä puhui. Hän asemoi itsensä tietäväksi siitä, ettei aikuissosiaalityöstä ole tullut asiakkaalle vielä taloudellista tukea harrastamiseen, mikä avaa mahdollisuuden hyödyntää tukea nyt. Työntekijä 1 ehdottaa joogaharrastuksen tukemista ja kysyy, haluaisiko asiakas harrastaa sitä jossain muualla kuin kotonaan, johon asiakas vastaa myöntävästi. Tässäkin kysymys on hyvin tunnusteleva ”oisiksä halunnu” antaen myös asiakkaalle mahdollisuuden vastarintaan. Työntekijä 1 edelleen siirtää puheenvuoron ja samalla vastuun harrastusasian selvittämisestä Työntekijä 2:lle, joka ei suoraan ota koppia asian selvittämisestä, mutta tuo esiin asiantuntijatietoa taloudellisista reunaehdoista harrastusten tukemiseen. Työntekijä 1 edelleen ohjaa keskustelua siirtäen puheenvuoron asiakkaalle: ”luuletko, että löytäisit jonkun minkä voisit ((Työntekijä 2:lle)) laittaa ehdotuksena?”. Kysymysmuotoilu on edelleen hyvin ehdollinen. Tähän asiakas vastaa myöntävästi.

Keskusteluote ilmentää hyvin sitä, miten asiakas hyväksyy työntekijän tunnusteleavan ehdotuksen vapaa-ajan toiminnoista ja harrastus jossakin kodin ulkopuolella vaikuttaisi olevan parempi vaihtoehto verrattuna aikaisempaan kotona harrastamiseen. Asiakkaalle annetaan ensisijainen tiedollinen asema omiin kokemuksiinsa vapaa-ajan harrastuksista sekä valtaa tuoda esiin niihin liittyviä omia toiveitaan. Monialainen tapaaminen edesauttaa eri osapuolten näkökulmien ja tiedon esiin tuomista, mikä lopulta mahdollistaa sen, että asiakas saa taloudellista tukea harrastamiseen.

Toiseksi tarkastelemme episodina, jossa kokemusasiantuntija perustelee ADHD-diagnosoinnin ja lääkityksen saannin merkitystä omien kokemusten kautta ehdottaen sitä myös asiakkaalle. Asiakas hyväksyy ehdotuksen pitäen sitä aiempiin kokemuksiinsa peilaten erittäin tärkeänä.

#### Episodi 2

KOKEMUSASiantuntija: (- -) Mää vaan sitä että kun määhän oon mul on ittellä, itse asiassa mä oon saanu ADD-diagnoosin aikuisiällä, tossa jokunen vuosi takaperin. Niin mä ymmärrän oikein hyvin tavallaan ton sun mitä sä ajat takaa.

ASIAKAS: Kyllä.

((välistä poistettu kokemusasiantuntijan aiempien kokemusten tarkempaa kuvausta))

KOKEMUSASiantuntija: Et mä ymmärrän sen ja tavallaan sit mullakin on ollu sitä et mä oon sit käyttäny siihen just, ennen lääkitystä niin, alkoholia ja näin päihteitä joskus nuorempana. Niin et sinänsä se on ihan ymmärrettävää mut just ehkä nyt, siihen ois kyl mun mielest tosi tärkeetä löytää joku apu, et sitä ((ADHD:tä)) lähettäis tutkimaan koska se on aika

iso asia. (- -) Ja sit omat itsehoitomenetelmät toistuu aika lailla samanlaisina, ennen kun siihen saa apua ja se ois sen takia tosi tärkeä että se hoidettas, niin sit sun ei tarttis kadulta niitä lääkkeitä hakee.

ASIAKAS: Joo.

KOKEMUSASIAANTUNTIJA: Et sä saisit sit sitä elämää kuntoon, helpompi rakentaa.

ASIAKAS: Et mä oon nytkin, suoraan sanottuna yks ystäv- tai tuttava saa (- -) ADHD-lääkkeensä niin varannu jo sieltä lääkkeitä ittelleni just tätä varten et mä pysyn toimintakykyisenä ja, skarppina.

KOKEMUSASIAANTUNTIJA: Mä oon itse asias -

ASIAKAS: Ja mul on parempi olla, kokonaisuudessaan ja siis se et mä en jaksa enää ravata (- -) ((katkolla)).

KOKEMUSASIAANTUNTIJA: Niin sitä mää vaan sanosin et ehkä, jos sä nyt-

ASIAKAS: Et mä kaipaen sitä päiheteettömyyttä todella paljon.

KOKEMUSASIAANTUNTIJA: Juu. Et sen kanssa tekisit töitä niin päästäs sit tätä lääkehommaa viemään eteenpäin diagnoosia niin..

ASIAKAS: Niin.

KOKEMUSASIAANTUNTIJA: Se ois tosi tärkeä (- -)

Kokemusasiantuntija asemoi itsensä tietäväksi asiakkaan kokemuksista tuoden esiin hyvin samantyyppisiä kokemuksia, joita asiakas on tapaamisessa aikaisemmin esittänyt. Hän peilaa asiakkaan kokemuksia omiinsa ja osoittaa ymmärrystä asiakkaan tilanteelle ja sille ”mitä hän ajaa takaa”. Hän käyttää omia kokemuksiaan perusteluna ja peilinä sille, että nyt olisi tosi tärkeää löytää asiakkaan tilanteeseen jotakin apua ”että sitä ((ADHD:tä)) lähdetäis tutkimaan, koska se on iso asia”. Tämän voi tulkita ehdotukseksi, joka on suunnattu asiakkaalle, mutta mahdollisesti myös koko monialaiselle tiimille asiakkaan näkökulman tueksi. Asiakas myötäilee kokemusasiantuntijan puhetta sekä tuo esiin kokemustaan siitä, että hän on joutunut ystävältään ”varaamaan” (ADHD) lääkkeitä, jotta pysyy toimintakykyisenä. Lisäksi asiakas pyrkii oikeuttamaan pääsyn tutkimuksiin sillä, ettei hän ”jaksa enää ravata (- -) ((katkolla))” ja kuinka hän kaipaa vahvasti päiheteettömyyttä, joka on siis edellytys hoitoon pääsylle ja lääkitykselle, josta tilanteesta puhutaan.

Voidaan tulkita, että asiakas ottaa episteemistä valtaa itselleen perustellen ja oikeuttaen hoitoon pääsyä tuomalla esiin kokemusta pärjäämisestään nykytilanteessa. Kokemusasiantuntija tukee ja vahvistaa asiakkaan näkökulmaa ja painottaa vielä lopuksi asiakkaan motivaatiota päiheteettömyyteen: ”sen kanssa tekisit töitä niin päästäs sit tätä lääkehommaa viemään eteenpäin (ja) diagnoosia niin”. Asiakas on tähän suostuvainen, sillä ehdotus toisi hänen tilanteeseensa toivottua muutosta aiempaan nähden.

Ote ilmentää deonttista ja episteemistä symmetrisyyttä, jossa valta ottaa puheenvuoroja ja esittää omia näkemyksiä on jaettu osapuolten kesken (Stevanovic 2012; 2013). Tämä todentuu, kun kokemusasiantuntija asemoituu tilanteessa asiakkaan

kokemusten peiliksi, ymmärtäjäksi ja vahvistajaksi, mikä lähtökohtaisesti eroaa ammattilaisten asemasta ja asiantuntijatiedosta sekä antaa asiakkaalle tilaa puhua omasta tilanteestaan (ks. myös Palukka, Tiilikka & Auvinen 2019).

### **Ehdotus hyväksytään, mikäli sen myötä ei jouduta samaan tilanteeseen kuin aikaisemmin**

Aineistossamme esiintyy tilanteita, joissa ehdotus hyväksytään, mikäli se johtaa parempaan tilanteeseen verrattuna asiakkaan aikaisempiin kokemuksiin. Seuraava episodi ilmentää tilannetta, jossa asiakas hyväksyy työntekijän ehdotuksen omatyöntekijäkysymyksen ratkaisemisesta, sillä aiempi kokemus omatyöntekijän kanssa toimimisesta on ollut pulmallinen ja hän toivoisi, että asia hoituisi jatkossa toisin.

#### Episodi 3

TYÖNTEKIJÄ: Se on mun mielest semmonen mikä täs kyl nousee ja se on tosi surullinen tilanne, että siel ((pähdepalveluyksikössä)) ei oo sitä semmosta omatyöntekijyyttä sitte syntyny, koska siel sä kuitenkin nyt säännöllisesti käyt. Niin se olis selkee paikka sille. Mut varmasti tää on semmonen mikä tässä porukassa olis mietittävä asia et miten se.

ASIAKAS: Et en mä näin paljo pystynyt puhuu sille ((henkilölle pähdepalveluyksikössä)), et hän luuli varmaan et mä tiuskin tai jotain ku mä olin niin tympääntyny. Et ei voi olla semmonen asetelma et mulle tulee vaivaantunu olo hoitajan puolesta ku se on niin nuori ja kokematon. Niin en mä (5) Et ei me voida opettaa sitä meiän maailmaa kellekään, et jos toinen utelee. Et kyl se pitää jotain muuta kautta sitten.

Monialaiseen kohtaamiseen osallistunut työntekijä on aiemmin kokouksen esitelykierroksella tuonut esiin tuntevansa asiakkaan tilannetta entuudestaan. Hän tuo puheenvuorossaan esiin huoltaan siitä, ettei asiakkaalle ole syntynyt päihdehoitoyksikössä ”omatyöntekijyyttä”. Keskustelussa on jo aiemmin ilmennyt, että asiakkaalla ei ole kyseisessä hoitoyksikössä ollut henkilöä, jolle hän voisi puhua omista asioistaan. Työntekijä pohjustaa näillä puheenvuoronsa lopussa esittämäänsä ehdotusta siitä, että omatyöntekijäasia olisi ”tässä porukassa” mietittävä asia. Ehdotusta ei näin ollen ole suunnattu pelkästään asiakkaalle, vaan työntekijä ottaa oikeuden ehdottaa asian käsittelyä koko tiimille. Konditionaalimuoto pehmentää ehdotusta, mutta myös vahvistaa puhujan sekä koko tiimin deonttista auktoriteettia kutsumalla esiin jotakin yhteisesti jaettua näkökulmaa asiaan (ks. Nanouri ym. 2022, 109). Tämän jälkeen asiakas ottaa puheenvuoron tuoden esiin kokemustaan siitä, että on voinut kyseisessä monialaisessa tiimissä jo kertoa enemmän asioistaan kuin kohtaamisissa päihdehoitoyksikön hoitajan kanssa, joissa ei ole tullut kuulluksi ja kohdatuksi. Näin hän tuottaa lisäperusteluja sille, että omatyöntekijäasia olisi tärkeää ratkaista ”jotain muuta kautta sitten”. Asiakas näin ollen hyväksyy työntekijän ehdotuksen omatyöntekijän tarpeesta, kunhan omatyöntekijä on sellainen, joka ymmärtää ”meiän maailmaa”.

Ehdotukseen ja siihen lopulta myöntymiseen liittyy myös seuraava episodi. Siinä työntekijät ehdottavat asiakkaalle konkreettisista asioista liikkeelle lähtemistä ja päätyvät ehdottamaan hammashoidon ajanvarausta, johon asiakas lopulta suostuu, vaikka hänen aiemmat kokemuksensa terveydenhuollon palvelujärjestelmässä eivät sitä tuekaan.

#### Episodi 4

TYÖNTEKIJÄ 1: Mä mietin, kun sä puhuit hampaidenhoidosta esimerkiksi, että voisko se olla yks semmonen, jos se on semmonen tavoite, tai ollut joskus että se on jäänyt kesken niin voisko jostain semmosesta lähteä. Tai sitten fysioterapian puolelta. Ymmärsinkö mä oikein, että sä oot joskus käynyt siellä polvivammojen vuoksi ja ne on jäänyt kesken niin jos semmosesta (pääsis) ihan konkreettisissa asioissa kuitenkin sitten eteenpäin. Voisko semmosella alottaa?

ASIAKAS: Niistä ois hyötyä kun ne on monelta vuodelta rästissä kaikki. Mulla on tällä hetkellä kahessa hampaassa semmonen reikä, että pureminen sattuu ja nilkka rutisee koko aika sen takia että se nivel on niin paskana. Se että, esimerkiks niin kun toi, että nilkka on niin kipeä että (jokainen askel sattuu) niin en mä oo viittiny ees lääkäriin mennä, koska ei mulle anneta ees buranaa ja se että mitä mä hyötyisin buranareseptistä muutenkaan, kun ei ne toimi. Se just niin kun sanoin, että tommosesta vois olla jotain hyötyä, mutta just se, että kertoo ehkä siitä mun mielenmaisemasta jotain, että mä mielummin elän silleen että jokainen askel sattuu kun meen lääkäriin uudestaan, koska oletusarvo on se, että siitä ei oo mitään hyötyä

((välistä poistettu puheenvuoroja käyttämättömästä hammaslääkärirajasta ja sen syistä))

TYÖNTEKIJÄ 1: Voisko se olla nyt semmonen että jos (varattais) sulle aika ((hammaslääkäriin)) ja (- -)?

TYÖNTEKIJÄ 3: Alottais yhdestä asiasta kerrallaan.

TYÖNTEKIJÄ 1: Niin jos sen sais tähän ((hyvinvointikeskukseen)), tai järjesteltäis se sillain, että sen sais tähän (- -) ettei tarvis pidemmälle lähteä että pääsis sillä liikkeelle sitten.

ASIAKAS: Se vois olla ihan hyvä koska mulla (alkaa) noi kulmahampaat (mätäneen) kohta (- -).

Työntekijä 1 pohjustaa ja perustelee tulevaa ehdotustaan viittaamalla asiakkaan aiemmin esiin tuomiin hampaidenhoitoon ja fysioterapiaan ja niiden kesken jäämiseen. Näillä hän osoittaa, ettei kyseessä ole (pelkästään) työntekijän lähtökohdista tuotettu palveluehdotus. Lisäksi nämä perustelut vähentävät ehdotukseen liittyvää auktoriteettiluonnetta (ks. Jokinen 2022). Hän muotoilee ehdotuksensa hyvin tunnus-televasti kolmeen otteeseen: ”voisiko se olla (- -) semmonen tavoite” ja ”voisko jostain semmosesta lähteä (liikkeelle)” ja ”voisko semmosella alottaa?”. Työntekijä 1 vähen-

tää pohjustuksillaan ja muotoiluillaan deonttista auktoriteettiaan ja antaa asiakkaalle mahdollisuuden joko suostua tai kieltäytyä ehdotuksesta. Asiakas on samaa mieltä siitä, että hän kokisi, että ”niistä ois hyötyä” sekä tuo esiin kokemustaan hampaiden ja nilkan huonosta tilanteesta. Hän kuitenkin haastaa ehdotuksen tekijän deonttista valtaa kieltäytyen ehdotuksesta tuomalla esiin aiempia kokemuksiaan siitä, miten ei ole tullut lääkärissä kohdatuksi ja hoidetuksi. Työntekijä 1 kuitenkin palaa aiemmin esittämänsä ehdotukseen siitä, voisiko tällä asialla kuitenkin nyt lähteä liikkeelle ja tuo esiin konkreettisen ehdotuksen hammaslääkäriajan varaamisesta. Työntekijä 3 myötäilee: ”aloittas yhdestä asiasta kerrallaan.” Työntekijät pyrkivät madaltamaan kynnystä tulla hammaslääkäriin ehdottamalla ajan varaamista hyvinvointikeskukselle, jossa he parhaillaan tapaavat. Lopulta asiakas myöntyy ehdotukseen, jota hän myös perustelee sillä, että kulmahampaat alkavat kohta ”mätäneen”.

### **Ehdotus hylätään vedoten aiempiin kokemuksiin palveluista tai tuesta**

Aineistossamme on myös tilanteita, joissa asiakkaat hylkäävät ammattilaisten ehdotuksia vetoamalla aikaisempiin palvelukokemuksiinsa. Näissä tilanteissa ei kuitenkaan vielä esiinny vahvaa vastarintaa. Ensimmäisessä episodissa työntekijän alussa muotoilema ehdotus keskusteluavusta hyvinvointikeskuksessa hylätään ensin muiden työntekijöiden sekä lopulta asiakkaan toimesta.

#### Episodi 5

TYÖNTEKIJÄ 1: Mites sitte puhuit siitä keskustelutuesta, että sä käyt keran kuukaudes siellä ((erikoissairaanhoidon polilla)), oisko se sitte mahdollista, mä mietin et miten käydä täällä ((työntekijä 2:sen nimi)) sun jutusilla tai miten?

(- -)

TYÖNTEKIJÄ 2: Mutta mä mietin sitä itse asiassa, että se on yllättävän raskasta käydä keskustelukäynnellä, ja monesti et jos on yhdessä paikassa hoito, niin suositus et kauheen monessa paikassa samaa asiaa käsitellään, että se päinvastoin pilkkoo sitä ehkä enemmän sitä hoitoa.

TYÖNTEKIJÄ 3: Voi olla jopa ristiriitaa sit joskus niissä ohjeissa että.

TYÖNTEKIJÄ 2: Ja se on yllättävän voimavaroja vievää se keskustelukäynti, että tietyllä tavalla sitten mä mietin, et oisko sieltä ((erikoissairaanhoidon)) polilta vaikka mahdollisuus kysästä sitte, et voisko tiheentää, tai jollain lailla tukee enemmän. Et mä en usko et välttämättä, se voi olla tosissaan ehkä sulle, ei hyödynnä sitä hoitoa et käy useammassa paikassa. Et loppujenlopuks näissä asioissa monesti ei oo hyvä se, että on paljon hoitoa eri paikoissa, vaan et se ois keskitetty yhteen paikkaan, et ois ne palaset kohdallaan siellä.

TYÖNTEKIJÄ 4: Mä voin sitä kysyä.

ASIAKAS: Joo.

TYÖNTEKIJÄ 2: Niin aina kannattaa tuoda julki se, et mitä toivoo itse, että onko mahdollista saada. Mut tietenki sitte jos tulee jotain tarvetta,

ni sit voidaan harkita uudelleen ja miettiä et jos on semmonen tilanne, mutta melkein tässä kohtaa suosittelisin sitä, että ei tuu sulle sitten liian raskaaks ja sit se hoito olis yhdessä paikassa.

ASIAKAS: Kyllä. Se ois tärkee mulle et se hoito olis justiin yhdessä paikassa ja pääsee puhuun sille samalle henkilölle, koska ne on aika raskaita ne asiat, mistä joutuu puhuun ni.

TYÖNTEKIJÄ 4: Vaikka motivaatio onkin nytten, ni ohan se silti voimavaroja vievää (- -)

Työntekijä 1 ehdottaa ja tunnustelee vedoten asiakkaan aiempaan mainintaan halumastaan keskustelutuesta, mahdollisuutta käydä ”täällä” hyvinvointikeskuksessa työntekijä 2:sen juttusilla. Viittaus asiakkaan aiemmin esiin nostamaan asiaan osoittaa, että työntekijä 1 on kuullut asiakkaan toiveen ja pyrkii löytämään siihen ratkaisua. Ehdotusta ei suoraan osoiteta asiakkaalle, vaan kyseiselle työntekijälle. Tämän jälkeen työntekijät 2 ja 3 ottavat kuitenkin deonttista ja tiedollista valtaa itselleen esittämällä eriävän näkemyksen työntekijä 1:sen ehdottamasta keskustelutuesta. He ensinnäkin perustelevat sitä asiakkaan näkökulmasta: ”yllättävän raskasta käydä keskustelukäynneillä” ja kuinka se on ”yllättävän voimavaroja vievää” tai ”voi olla jopa ristiriitaa niissä ohjeissa” eikä asiakkaalle ole välttämättä hyödyksi, jos hoitoa saa ”useammassa paikassa”. Työntekijä 2 asemoi itsensä tietäväksi hoitoon liittyvistä reunaehdoista, joiden mukaan on ”suositus” ettei käytäisi kovin monessa paikassa, sillä se jopa ”pilkkoo” hoitoa. Työntekijä 2 edelleen perustelee ja oikeuttaa keskusteluavun kohdentamista yhteen paikkaan tekemällä uuden ehdotuksen siitä, voisiko erikoissairaanhoidon polilla, jossa asiakas käy, tarvittaessa tihentää käyntejä. Työntekijä 4 tarttuu tähän ehdotukseen asiakkaan puolesta ja tarjoutuu kysymään siitä erikoissairaanhoidon puolelta. Asiakas vastaa tähän ehdotukseen myöntävästi.

Tämän jälkeen työntekijä 2 tuo kuitenkin esiin, että ”jos tulee jotain tarvetta niin sit voidaan harkita uudelleen”, jolla hän osoittaa, ettei kuitenkaan kokonaan poissulje hyvinvointikeskuksen tarjoamaa apua, mutta hän kuitenkin nojaa asiantuntijatiitoon siitä, ettei hoitoa kannata enempää pilkkoa. Asiakas on samaa mieltä siitä, ettei tähän pilkkomiseen kannata lähteä ja asemoi myös tietävänsä asian kokemukseensa vedoten: ”ne on aika raskaita ne asiat, mistä joutuu puhuun.” Tällä tavoin hän haastaa ehdotuksen tekijän (työntekijä 1) deonttista valtaa ja kieltäytyy ehdotuksesta.

Samantyyppisestä tilanteesta on kyse esimerkkiotteessa, jossa työntekijä kysyy tunnustellen asiakkaan siirrosta palvelutaloon. Asiakas vastaa siihen kieltävästi perustellen kantaansa omilla kokemuksillaan ja erityisesti tiedoillaan kyseisestä palvelutalosta:

#### Episodi 6

TYÖNTEKIJÄ 1: ((sosiaalityöntekijä aikuissosiaalityöstä)) on sun kansa nyt sitte käyny läpi näitä, vuosien aikana, niin jotenkin mulle välittyy sieltä vaan se, että sul on tosiaan hirveen toistuvasti ollu niitä ongelmia siinä asunnolla. Jotenkin mulle ainakin tulee se, että se ois kyllä hirvee

hieno, jos sä pääsisit oikeesti siitä ympäristöstä pois. Sit mä näin, että ((em. sosiaalityöntekijä)) on esimerkiks vuonna 2020 tehny semmosen palvelupyynnön tonne ((nimi)) palvelutaloon, että mä en tiä mitä siin on sitten tapahtunu, että se ilmeisestikään ei oo lähteny kuitenkaan sitte eteenpäin. Tai onko sulla ollu sitte siihen joku

ASIAKAS: No ku mä sanoin (- -)

TYÖNTEKIJÄ 1: ajatus?

ASIAKAS: (- -) et mä en välttämäti haluu sinne.

TYÖNTEKIJÄ 2: ((aikuissosiaalityöntekijän)) kaa täst vähän puhuttiin niin, mä ymmärsin että se, sun tilanne ei oo kuitenkaan niin vaikea ku mitä tuo ((palvelutalo)) sitte tavallaan, siellä on niin vahva se palveluar-senaali.

ASIAKAS: Niin on.

TYÖNTEKIJÄ 2: Sä pärjäisit kevyemmällä (- -)

TYÖNTEKIJÄ 1: Kyllä.

ASIAKAS: Ja ku mä oon sillä tavalla, tietysti ihmisillä on sairauksia ja kaikkea muuta niin, olen nähnyt sitä väkee, että mä nyt todellakin (-) ja ((paikkakunnalla)) asunu 25 vuotta ni, että mä olen seurannut sillä tavalla näitä henkilöitä, jotka nyt sitten siellä ovat. Niin mä pelkään, että siellä sairastuu itte vielä, sama niin ku tämmönen ((palvelutalo?)) niin, (ehkä) ei oo oikein hyväksi kyllä, millään muotoa. Mä haluan, haluaisin semmosen normaaliympäristön.

TYÖNTEKIJÄ 1: Sä koet, että sä pärjääät sillai kuitenkin omillas että, pystyt kotona hoitamaan asioita.

ASIAKAS: Kyllä.

Työntekijä 1 viittaa tietoon asiakkaan ja hänen sosiaalityöntekijänsä keskenään läpi käymistä asioista. Hän tuo esiin aiemman tiedon perusteella tekemänsä tulokinnan siitä, miten hänelle ”välitty” toistuvat ongelmat ”asunnolla”. Hän käyttää tätä tulkintaansa myös perusteluna ehdotukselleen: ”ois kyllä hieno, jos sä pääsisit oikeesti siitä ympäristöstä pois”. Yhtenä mahdollisena ratkaisuehdotuksena tähän hän viittaa tietoon siitä, että asiakkaan sosiaalityöntekijä on tehnyt aikaisemmin palvelupyynnön erääseen palvelutaloon eikä hänelle ole selvinnyt, mitä tilanteessa on tapahtunut ja miksi asia ei ole edennyt. Hän antaakin asiakkaalle mahdollisuuden kertoa, onko hänellä ollut tähän joku ”ajatus”.

Asiakas tuo esiin oman kielteisen näkökulmansa palvelutaloon menemisestä: ”mä en välttämäti haluu sinne”, jonka työntekijä 2 vahvistaa asemoimalla itsensä tietäväksi siitä, ettei kyseinen palvelutalo ole asiakkaan palvelutarpeeseen sopiva. Asiakas myös asemoi itsensä tietäväksi siitä, millaista kohderyhmää kyseisessä palvelutalossa on ja rajaa itsensä siitä ulos. Hän tuo esiin seuranneensa ihmisiä, jotka siellä ovat ja pelkää sairastuvansa siellä itsekin eikä näe sitä hyväksi ”millään muotoa”. Näillä hän ottaa itselleen deonttista valtaa ja perustelee työntekijä 1:lle oman toiveensa asumi-



sesta: "haluaisin semmosen normaaliympäristön". Työntekijä 1 varmistaa asiakkaan kokemuksen itsenäisestä pärjäämisestä kotona, minkä asiakas vielä vahvistaa.

**Ehdotus hylätään, sillä sitä koskeva aiempi kokemus tuottaa sinnikästä vastarintaa**  
Aineistossamme on myös tilanteita, joissa asiakkaat kieltäytyvät ammattilaisten ehdotuksista. Aiempiin kokemuksiinsa vedoten he vastustavat sinnikkäästi ehdotettua tukea tai palvelua. Ensimmäisessä esimerkissä vastarinta kohdistuu erilaisiin sosiaalisiin aktiviteetteihin:

Episodi 7

TYÖNTEKIJÄ 1: (- -) Joskus mä vaan mietin, että oisko se et jos ((asiakkaan nimi)) ois enempi päivissä jotakin, että vähentyiskö se juominen sillä et kumminki on aika vähän noissa päivissä sillä lailla mitään tekemistä. Että onko se vähän myös se juominen semmosta ajan tappamista, että tota (6) Mitähän ite aattelet? (3)

ASIAKAS: Tapoin toisten aikaa. En oo tappoi aika toisten.

TYÖNTEKIJÄ 1: Selvä ((vähän naurahtaan))

ASIAKAS: En oo ((nauraa)) (2)

TYÖNTEKIJÄ 1: No mutta näitä keskusteluita me käydään välillä sitte käynneillä.

TYÖNTEKIJÄ 2: Sosiaalisen kuntoutuksen paikkoja kyllä sitte on.

TYÖNTEKIJÄ 1: Nii, kyllä.

TYÖNTEKIJÄ 3: Ootko sä joskus ollu semmosissa työtoiminta paikoissa?

ASIAKAS: Missä, työ, työtoi-?

TYÖNTEKIJÄ 3: Pajoilla tai semmosilla käyny, työllisyyspalveluiden kautta?

ASIAKAS: Ei kiitos, koska mä tiedän sen jengin (5) Se on vähän niinku ((psykiatrinen sairaala)).

TYÖNTEKIJÄ 3: Niinkö

ASIAKAS: Kyllä se vähän on niinku ((psykiatrinen sairaala))

TYÖNTEKIJÄ 3: Eli sä oot joskus ollu sellasilla, semmosissa toimintapaikoissa?

TYÖNTEKIJÄ 2: Ei oo varmaan ollu ollenkaan

ASIAKAS: En ole ollut.

TYÖNTEKIJÄ 2: Ei oo varmaan voinu olla ku on ollu pitkään eläkkeellä. Ei oo ollu mitään kuntouttavaa työtoimintaa voinu ollakaan.

TYÖNTEKIJÄ 3: Nii, ihan totta kyllä

TYÖNTEKIJÄ 4: Mut ei näit sosiaalisen kuntoutuksenkaan sitte?

TYÖNTEKIJÄ 2: Ei.

ASIAKAS: Psykiatri kirjotti jo 98, että minulla ei ole mielenterveysongelmia.

TYÖNTEKIJÄ 2: Sosiaalinen kuntoutus ei tarkoita sitä, että pitäis olla mielenterveysongelma, vaan se on, jos haluaa päiviin jotain sisältöä. Niihin

eri paikkoihin voi käydä myös tutustumassa. Se on vapaaehtoista ja sitetähän siitä saa sen lounaan sille päivälle tai niille päiville, ku siellä on ja sitten myös noi matkakulut eli kuukausilippu.

TYÖNTEKIJÄ 1: Me voiaan niitaki miettiä, mä niitä aika sillee hyvin tunnen, niitä palveluita et mitä siellä on.

((poistettu työntekijöiden keskustelua sosiaalisen kuntoutuksen paikoista ja niihin tutustumisesta))

ASIAKAS: No joo, mutta mä tarkotan sitä että en, en lähde pöpilään, enkä mihinkään pöpien päiväkerhoon. Se on näin.

TYÖNTEKIJÄ 1: joo, ei mihkään, ei tietenkään pakoteta. Mut voihan sitä esitellä mitä on ja sit voi miettiä.

ASIAKAS: Niitä on nähty, niitä on nähty 25 vuotta ja ei tarvi nähdä enää enempää.

Työntekijä 1 esittää ehdollisen muotoilun siitä ”vähentyisikö” asiakkaan juominen, jos hänen päivissään olisi jotakin tekemistä, mutta ei suoraan ehdota, mitä tämä tekeminen voisi olla. Hän ei myöskään tässä kohtaa osoita ehdotusta suoraan asiakkaalle. Kukaan ei kuitenkaan tartu puheenvuoroon ja kuuden sekunnin tauon jälkeen hän osoittaa kysymyksen suoraan asiakkaalle: ”mitähän ite aattelet?”. Asiakas ei tartu työntekijän tekemään ehdotukseen, vaan vastaa siihen vitsikkäästi, mikä osoittaa vastahakoisuutta ehdotusta kohtaan (ks. Nanouri ym. 2022, 109). Työntekijä 1 reagoi naurahtaen ja asiakas myös nauraa. Työntekijä 1 viittaa aikaisempaan tietoon kohtamisista asiakkaan kanssa: ”näitä keskusteluja me käydään käynneillä”.

Työntekijä 2 tarkentaa ehdotusta ”jostakin tekemisestä” ehdottamalla asiakkaalle sosiaalisen kuntoutuksen paikkoja, minkä jälkeen työntekijä 3 tarkentaa sosiaalisen kuntoutuksen sisältöä kysyen asiakkaalta onko hän ollut semmoisissa ”työtoimintapaikoissa”. Asiakas osoittaa vastauksessaan, ettei tiedä mistä puhutaan, joten työntekijä 3 tarkentaa edelleen tarkoittavansa työllisyyspalvelujen kautta järjestettäviä pajoja. Asiakas kyseenalaistaa ehdotusten tekijöiden deonttista valtaa asettumalla vastarintaan ja tuottaa perustelun sille, miksi ei osallistu kyseisenlaisiin toimintoihin: ”koska mä tiedän sen jengin. Se on vähän niinku ((psykiatrinen sairaala))”. Hän asemoi itsensä tietäväksi millaisista paikoista on kyse. Työntekijä 3 tulkitsee, että asiakas on mahdollisesti ollut sellaisissa työpajatoiminnoissa mukana. Työntekijä 2 kuitenkin osoittaa tiedollista oikeuttaan asiaan tuottaen asiantuntijatietoa siitä, ettei asiakas ole voinut olla työllisyyspalveluiden toiminnoissa, sillä hän on eläkkeellä. Työntekijä 4 tarkentaa asiakkaalta, että hän ei siis ole ollut sosiaalisen kuntoutuksensa paikoissa, johon työntekijä 2 vastaa asiakkaan puolesta kieltävästi ja näin ollen asemoi itsensä tietäväksi asiasta.

Asiakas tuottaa edelleen selonteon sille, miksi ei mene viittaamansa psykiatrisen sairaalan tapaisiin paikkoihin. Työntekijä 3 korjaa, että sosiaalisessa kuntoutuksessa ei tarvitse olla mielenterveyttä koskevaa diagnoosia, vaan kyseessä on keskustelun alussa mainittu tuki, jolla saataisiin ”päiviin sisältöä”. Hän ehdottaa ja suostuttelee tutustumista eri paikkoihin ja perustelee menemistä sillä, että paikasta saa ilmaisen

lounaan ja matkakulutkin korvataan. Tuetun asumisen työntekijä 1 tuottaa tässä yhteydessä me-puhetta, vastaamalla asiakkaan puolesta sekä jakamalla asiaa koskevaa vastuuta: ”me voiaan niitä miettiä.” Työntekijät edelleen ehdottavat ja suostuttelevat sosiaalisen kuntoutuksen paikkoihin. Asiakas kuitenkin kyseenalaistaa työntekijöiden deonttista valtaa vastarinnalla tarkentaen, ettei lähde mihinkään ”pöpilään”. Asiakkaan vastustaessa ehdotuksia, työntekijät puolestaan monella tapaa vastuuttavat asiakasta perustelemaan kielteistä kantaansa. Lopulta Työntekijä 1 tuo esiin ehdotuksiin liittyvän vahvan ehdollisuuden ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden: ”ei mihkään, ei tietenkään pakoteta.” Hän jättää kuitenkin asiakkaalle mahdollisuuden tutustua myöhemmin tällaisiin palveluihin: ”Mut voihan sitä esitellä mitä on ja sit voi miettiä.” Asiakas osoittaa episodissa episteemistä asemaansa ja ottaa deonttista valtaa itselleen vastustaen ehdotuksia omalla kokemuksellaan, jonka mukaan hänen ei tarvitse nähdä niitä paikkoja enempää.

Esimerkkinä asiakkaan kieltäytymisestä on myös episodi, jossa asiakas sinnikkäästi vastustaa aiempien kokemustensa pohjalta työntekijän ehdottamaa mielenterveys- ja päihdetyön yksikön palvelua:

#### Episodi 8

TYÖNTEKIJÄ: Mulle tuli taas yks ajatus, voitte tyrmätä sitten, jos haluutte ((naurahtaa)). Mutta siis mä mietin, kun toi kotoa lähtemisen vaikeus on nyt niin akuuttina päällä, en tiedä kuinka pitkään se on jatkunut noin vaikeena mutta, en tiiä onnistuiskohan ((kaupungin toimintapaikka)) kautta saada nyt alkuun kun ((em. paikka)) on tämmönen kotiin annettava mielenterveys- ja päihdetuen yksikkö, että nehän monesti tekee tämmöstä vähän saattaen vaihtaen tyyppistä tukea.

ASIAKAS: Mä en koske pitkällä tikullakaan mihinkään mihin liittyä sanallakaan päihteet. Se on just se, että mä irrotan koko sen konseptin elämästäni aivan täysin, että pelkästään se, että on sanallakaan maininta niin ei. Mä en halua antaa millekään virastolle enää mitään tekosyitä kantaa sitä sanaa mukana. Mä en käy päihdepuolen lääkäriä en mitään missä on sana päihde. Sen sanan mukana kulkeminen on iso syy mun ongelmiin niin mä en ota mitään missä se sana on, ettei sitä lue missään koska siitä keksitään aina tekosyitä. Niin iso tabu se on, että jos se on ees pienellä kirjoitettu sivun kulmaan niin se riittää, että mun elämä on vaikeeta niin ei (3)

TYÖNTEKIJÄ: Okei. Se niillä just on, että ei todellakaan tarvitse olla niin kun mitään päihdepuolen juttuja, että se monesti on noissa kaikissa virastoissa, että mielenterveys- ja päihde koska on olemassa tämmönen tutkinto kun mielenterveys- ja päihdetyön, -työn tutkinto niin sitä kautta se monesti tulee. Mutta se ((em. toimintapaikka)) vaan kävi mulla mielessä tossa. Tiiän että siellä on huippuja työntekijöitä, jotka vois ymmärtää sun tilannetta. Mutta et syy olis justiin tää psyykkinen tuki. Mutta voidaan sitä miettiä vielä (pitkä tauko)

Työntekijä ehdottaa kotiin vietävää mielenterveys- ja päihdetuen yksikön tarjoamaa apua asiakkaalle. Hän perustelee ehdotustaan keskustelussa aiemmin ilmenneellä kotoa lähtemisen vaikeudella. Hänellä ei kuitenkaan ole tietoa siitä, miten pitkäkestoisesta pulmasta tässä on kyse. Konditionaalimuodot, naurahdus ja ”voitte tyrmentää sitten, jos haluatte” -ilmaisu tekevät ehdotuksesta tunnustelevan ja samalla vähentävät sen auktoriteettiluonnetta. Asiakas ottaa deonttista valtaa itselleen tuotamalla vahvaa vastarintaa, eikä suostu sellaisen palvelun piiriin, jossa mainitaan sana ”päihtee”. Hän antaa tähän myös omat perustelunsa, jotka pohjautuvat aikaisempiin kohtaamattomuuden kokemuksiin palvelujärjestelmässä. Asiakas on tuonut tämän asian jo aiemmin keskustelussa esiin.

Työntekijä reagoi asiakkaan vuoroon minimipalautteella ”okei”, mutta hän jatkaa vielä kyseisen palvelun perustelua. Hän pehmentää omaa ehdotustaan mainiten, että se ”kävi mulla mielessä”, mikä vähentää siihen liittyvää auktoriteettiluonnetta. Tästä huolimatta hän jatkaa kyseisen palvelun puolustamista ja sen sopivuutta asiakkaan tilanteeseen tuoden esiin paikkaan ja sen henkilökuntaan liittyvää asiantuntijatieta. Hän ei myöskään poissulje palvelun mahdollisuutta jatkossa: ”mutta voidaan sitä miettiä vielä”. Asiakas ei kuitenkaan reagoi tähän ja keskustelussa esiintyy otteen jälkeen pitkä tauko, minkä voi myös tulkita vastarinnaksi ehdotusta kohtaan (ks. myös Nanouri ym. 2022, 109). Pitkän tauon jälkeen keskustelu siirtyy asiakkaan tilanteen ja jatkosuunnitelmien yhteen vetämiseen.

## Johtopäätökset ja pohdinta

Analyysimme myötä tavoitimme ammattilaisten ja asiakkaiden välisessä keskustelussa tilannekohtaisesti neuvoteltavaa deonttista ja episteemistä auktoriteettia ja asemointia. Tarkastelemissamme monialaisissa tapaamisissa työntekijät ja toisinaan kokemusasiantuntijat tekevät asiakkaille ehdotuksia erilaisista palveluista ja tukimuodoista. Näitä ehdotuksia pehmennetään monella tapaa ja ne ovat luonteeltaan varsin tunnustelevia. Ehdotuksiin liittyvissä vastauksissa asiakkaat tuovat esiin aiempia palvelukokemuksiaan joko hyväksyäkseen tai hylätäkseen työntekijöiden tekemiä ehdotuksia. Aiempi kokemus voi olla perusteluna ehdotuksen hyväksymiseen, jos asiakas arvioi sen olevan aiempaan nähden parempi vaihtoehto. Toisinaan asiakkaat käyttävät aiempia negatiivisia palvelukokemuksia argumenttina ehdotusten hylkäämisessä ja niiden vastustamisessa. Näissä tilanteissa tarjottu tuki tai palvelu ovat sellaisia, joihin asiakas ei koe kuuluvansa tai hänellä on niihin liittyvää kokemuseräistä tietoa, joka toimii perusteluna vastarinnalle. Aineistossa mukana olevat asiakkaat viestivät kokeneensa paljon kohtaamattomuutta ja epäluottamusta palvelujärjestelmässä, mikä tuottaa heille vahvan episteeminen aseman todeta joku palvelu itselleen sopimattomaksi.

Tarkastelemissamme monialaisissa kohtaamisissa tuotetut ehdolliset ja tunnustelevat muotoilut vähentävät siis niiden auktoriteettiluonnetta (ks. Jokinen 2022)

ja antavat asiakkaille mahdollisuuden oman näkökulmansa esiin tuomiseen, mikä johtaa joko ehdotuksen hyväksymiseen tai hylkäämiseen. Asiakkaat tuottavatkin puhetta siitä, kuinka esimerkiksi oikeanlaista tai sopivaa palvelua ei ole löytynyt, he eivät ole sitä saaneet, tai ovat tulleet palveluissa ohitetuiksi ja luottamussuhde järjestelmään on mennyt. Ehdollisilla muotoiluilla rakennetaan kohtaamisissa osallistavaa yhteistyötä ja kumppanuutta, mihin kytkeytyy myös kysymys asiakkaan itsemääräämisoikeudesta ja valinnanvapaudesta sekä itseohjautuvuudesta eli kyvyistä ja mahdollisuuksista tehdä itse palveluita koskevia valintoja (vrt. Juhila, Hall, Günther, Raitakari & Saario 2015). Tarkastelemiamme kohtaamisia voidaankin pitää asiakaslähtöisinä, sillä asiakkaan näkökulmat ja oikeudet huomioidaan asettamatta hänelle liian suuria vastuita (ks. Pehkonen, Martikainen, Kinni & Mönkkönen 2019, 90). Asiakkaat esittävät myös kysymyksiä sekä asettavat rajoja, minkä voidaan tulkita olevan merkki heidän osallisuudestaan (ks. Raitakari ym. 2021, 133-134). Ehdotuksia sisältävissä vuorovaikutusepisodeissa tavoitellaankin monesti deonttista symmetrisyyttä, jolloin valta jakautuu tasaisesti osapuolten kesken (Stevanovic 2012; 2013, 519) vahvistaen kaikkien, myös asiakkaiden osallisuutta (ks. Raitakari ym. 2021, 133-134).

Deonttisen vallan epäsymmetrisyys ilmenee tarkastelemissamme kohtaamisissa sisällöllisesti silloin, kun työntekijät määrittelevät keskusteltavia aiheita sekä vuorovaikutuksellisesti, kun he ohjaavat keskustelun kulkua ja jakavat puheenvuoroja. Työntekijöillä ja kokemusasiantuntijoilla on lähtökohtaisesti suurempi (deonttinen) oikeus ja myös velvollisuus tehdä ehdotuksia, mutta ehdotusten tunnustelevuus ja pehmentäminen tarjoavat asiakkaille myös mahdollisuuden joko hyväksyä tai hylätä niitä sekä kutsuvat esiin asiakkaan kokemuksia ja ajatuksia, joihin heillä on episteenminen oikeus. Vaikka työntekijät pehmentävät monella tapaa ehdotuksiaan, ilmenee kohtaamisissa myös asiakkaan suostuttelua. Näissä tilanteissa työntekijät pyrkivät joskus sinnikkäästikin saamaan asiakkaan valitsemaan tarjotun palvelun tai tukimuodon. Tällainen suostuttelu tulee lähelle ”vahvaa” ehdotusta, sillä asiakkaalta odotetaan näihin ammattilaisen tai kokemusasiantuntijan näkökulmista tarpeellisiin ehdotuksiin hyväksyvää vastausta (ks. Raitakari, Hekkala & Ilmoniemi 2022, 349-350).

Suostutteluepisodeissa työntekijät ja kokemusasiantuntijat tuovat esiin tietoaan sekä kokemuksiaan palveluiden toimivuudesta tai toimimattomuudesta eri tilanteissa. Kokemusasiantuntijoiden deonttinen ja tiedollinen asema kuitenkin eroaa ammattilaisista. Aineistossamme he erityisesti peilaavat ja tulkitsevat asiakkaiden tilanteita, ja kokemustietoa ja suhteuttavat niitä omiin tilanteisiinsa ja kokemuksiinsa. Kokemusasiantuntijoilla onkin erilaista tietoa kuin ammattilaisilla ja koska heidän läsnäolonsa perustuu vertaisuuteen, mahdollistaa se myös etäisyyden ottamisen asiantuntijoihin (Palukka ym. 2019, 33).

Tulkitsemme ehdotusten pehmentämisen liittyvän osin uuden tiimin rakentamiseen ja siksi asiantuntijoiden tarjoamaa omaa tai monialaisen tiimin apua tarjotaan ehdollisena ja tunnustelevana. Toisaalta tunnustelevuus voi liittyä siihen, etteivät työntekijät ja kokemusasiantuntijat aina tunteneet asiakkaan tilannetta ennestään. Aineistomme perusteella emme kuitenkaan voi tehdä päätelmiä siitä, olisiko vakiintuneella tiimillä suurempia ehdotuksia vai esiintyykö niissä yhtä lailla tunnustelevuutta.

mista ja pehmentämistä. Vakiintunut tiimi, jossa erityisesti työntekijät ovat oppineet tuntemaan toistensa asiantuntijuudet, voi alkaa toimia tavalla, jossa korostuu työntekijöiden keskinäinen liittoutuminen ja siltä pohjalta rakentuvat suuremmat ehdotukset. Toisaalta asiakaslähtöisyys ja asiakkaan osallisuuden korostaminen voivat myös muotoutua tiimin keskeiseksi lähtökohdiksi, joita pyritään noudattamaan myös vuorovaikutuksellisin, erityisesti asiakkaan episteemisiä oikeuksia kunnioittamaan pyrkivin keinoin.

Analyysin pohjalta voidaan kysyä, mitkä lopulta ovat kyseisen tiimin toiminnan rajat ja millaisia mahdollisuuksia monialaisella tiimillä lopulta on auttaa asiakasta. Tiimin pilottimaisuus ja toiminnan ja tavoitteiden osittainen ”hämäryys” voivat tuottaa epäselvyyttä tiimin toimivallasta. Aineistossamme esiintyi lopulta melko vähän me-puhetta eli puhetta ”tiiminä”. Toisaalta, kun ammattilaiset tarjoavat palveluita ja tukea omasta näkökulmastaan, voisi sen tulkita siten, että ”tarjotaan edes jotakin”, jotta asiakkaan tilanne menisi eteenpäin. Aiemmin on havaittu, että mikäli tiimi tuntee toisensa, osallistujat puhuvat enemmän me-muodossa, mikä osoittaa vahvaa tiimin tukea ja resursseja sen jäsenille (Kvarnström & Cedersund 2006). Ammattilaisten yksimielisyys ei kuitenkaan saisi rajoittaa asiakkaiden tilanteisiin liittyvien ratkaisujen etsintää (mt., 251). Monialaisissa institutionaalisissa kohtaamisissa ilmenee myös valtasuhteita, jolloin asiakas helposti jää ammattilaisten varjoon ja passiiviseksi osallistujaksi (Hitzler & Messmer 2010; Kekoni ym. 2019; Juhila ym. 2021; Koprowska 2021, 23; Günther 2022). Pahimmassa tapauksessa voi käydä niin, että vahva tiimi ja me-puhe asettuvat asiakasta vastaan.

Tutkimuksemme aineisto rajautuu tiettyyn aikaan, kontekstiin ja asiakasryhmään eikä sen pohjalta voida tehdä monialaisia kohtaamisia ja niiden toimintalogiikkaa koskevia yleistettäviä päätelmiä. Aineistomme on kuitenkin antanut mahdollisuuden tehdä näkyväksi erään monialaisen tiimin yhteistoimintaa sekä vuorovaikutuksessa rakentuvia valtaan ja tietoon kytkeytyviä suhteita. Toivomme, että tutkimuksemme tuottaa tietoa ja uusia näkökulmia esimerkiksi hyvinvointialueilla tehtävään työhön, sillä monialaista yhteistyötä sekä asiakaskohtaisia palvelupolkuja ja monialaisia tiimejä yhä enenevässä määrin kehitetään ja otetaan käyttöön (ks. esim. Koivisto, Liukko & Muurinen 2023). Tarkastelemissamme monialaisiin tiimeihin osallistuminen oli asiakkaalle vapaaehtoista, mutta jos tällaiset tiimit otetaan laajemmin käyttöön ja niihin ohjataan automaattisesti asiakkaita, on hyvä pysähtyä pohtimaan, millaisia valtaan ja tietoon liittyviä suhteita niissä tuotetaan ja millaisiin tilanteisiin ne soveltuvat parhaiten.

## Keskeiset havainnot

- Monialaisissa kohtaamisissa tietoon ja valtaan liittyvät suhteet eivät ole lukkoon lyötyjä, vaan niistä neuvotellaan jatkuvasti.
- Ehdollisilla ja tunnustelevilla muotoiluilla rakennetaan monialaisissa kohtaamisissa osallistavaa yhteistyötä ja kumppanuutta, sillä ne vähentävät ammattilaisten auktoriteettiasemaa ja antavat asiakkaalle mahdollisuuden joko hyväksyä tai hylätä ehdotuksia.
- Asiakkaiden palveluihin liittyvä kokemustieto otetaan vakavasti monialaisissa kohtaamisissa suunniteltaessa heidän tulevia palveluitaan.
- Mikäli monialaista yhteistyötä yhä enenevässä määrin kehitetään ja otetaan käyttöön, on tärkeää huomioida, onko niihin osallistuminen vapaaehtoista ja millaisiin asiakastilanteisiin ne parhaiten soveltuvat.

## Rahoitus

STM – yliopistotasaisen sosiaalityön tutkimusrahoitus, 2021–2022 (päättös 21.12.2020, nro VN/25203/202). Tutkimushanke: Integroitu työote uusiutuvassa sote-keskuksessa (INSOTE): Kohti dialogisuutta, osallisuutta ja tilallisuutta. Toteuttaja Tampereen yliopiston yhteiskuntatieteiden tiedekunta.

STM - yliopistotasaisen sosiaalityön tutkimusrahoitus, 2024–2027 (päättös 13.6.2024, nro VN/10469/2024). Tutkimushanke: Kohti osallisuutta ja toimijuutta tukevaa, vaikuttavaa aikuissosiaalityön vuorovaikutusta (KOHTAAVA). Toteuttaja Tampereen yliopiston yhteiskuntatieteiden tiedekunta.

## Lähteet

- Alho, Sirkka (2021) Kollektiivinen asiantuntijuus ja monitoimijainen yhteistyö aikuissosiaalityössä. Teoksessa Aila-Leena Matthies, Anu-Riina Svenlin & Kati Turtiainen (toim.) *Aikuissosiaalityö: Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus*. Helsinki: Gaudeamus, 69–85.
- Antaki, Charles & Webb, Stephen (2019) When the larger objective matters more: Support workers' epistemic and deontic authority over adult-service users. *Sociology of Health and Illness* 41 (8), 1471–1716. <https://doi.org/10.1111/1467-9566.12964>
- Dall, Tanja (2020) Distribution of responsibility in inter-professional teams in welfare-to-work. *Nordic Social Work Research* 10 (1), 80–93. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2018.1518818>
- Drew, Paul & Heritage, John (1992) Analyzing talk at work: An introduction. Teoksessa Paul Drew & John Heritage (toim.) *Talk at work: Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press, 3–65.
- Ekberg, Katie & LeCouteur, Amanda (2012) Negotiating behavioural change: Therapists' proposal turns in cognitive behavioural therapy. *Communication & Medicine* 9 (3), 229–239. <https://doi.org/10.1558/cam.v9i3.229>
- Ekberg, Katie & LeCouteur, Amanda (2015) Clients' resistance to therapists' proposals: Managing epistemic and deontic status. *Journal of Pragmatics* 90, 12–25. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2015.10.004>
- Günther, Kirsi (2022) Liittoutumisen ja samanmielisyyden tuottaminen monitoimijaisessa jalkautuvassa aikuissosiaalityössä. Teoksessa Arja Jokinen, Suvi Raitakari & Johanna Ranta (toim.) *Sosiaalityö yhteiskunnan marginaaleissa: Konstruktionistisia jäsennyksiä*. Tampere: Vastapaino, 165–198.
- Heritage, John (2012) Epistemics in action: Action formation and territories of knowledge. *Research on Language and Social Interaction* 45 (1), 1–29. <https://doi.org/10.1080/08351813.2012.646684>



- Heritage, John and Raymond, Geoffrey (2005) The terms of agreement: Indexing epistemic authority and subordination in talk-in-interaction, *Social Psychology Quarterly* 68 (1), 15–38. <https://doi.org/10.1177/019027250506800103>
- Hietapakka, Laura, Tiirinki, Hanna & Sinervo, Timo (2020) Monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen sosiaali- ja terveystaloudessa Suomessa. Teoksessa Juha Koivisto & Hanna Tiirinki (toim.) *Monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen sosiaali- terveystaloudessa työvoimataloudessa*. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia, 41–59. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-908-0>
- Hitzler, Sarah & Messner, Heinz (2010) Group decision-making in child welfare and the pursuit of participation. *Qualitative Social Work* 9 (2), 2205–226. <https://doi.org/10.1177/1473325010372156>
- Jokinen, Arja (2022) Neuvonanto ja kasvatyö sosiaalityön vuorovaikutusharjoitusten vertaispalautteissa. *Janus* 30 (3), 215–231. <https://doi.org/10.30668/janus.109215>
- Juhila, Kirsi, Hall, Christopher, Günther, Kirsi, Raitakari, Suvi & Saario, Sirpa (2015) Accepting and negotiating service users' choices in mental health transition meetings. *Social Policy & Administration* 49 (5), 612–630. <https://doi.org/10.1111/spol.12082>
- Juhila, Kirsi, Dall, Tanja, Hall, Chris & Koprowska, Juliet (2021) Introduction. Teoksessa Kirsi Juhila, Tanja Dall, Chris Hall & Juliet Koprowska (toim.) *Interprofessional collaboration and service user participation: Analysing meetings in social welfare*. Bristol: Policy Press, 1–9.
- Juhila, Kirsi, Raitakari, Suvi, Caswell, Dorte, Dall, Tanja & Wilinska Monica (2021) From a collaborative and integrated welfare policy to frontline practices. Teoksessa Kirsi Juhila, Tanja Dall, Chris Hall & Juliet Koprowska (toim.) *Interprofessional collaboration and service user participation: Analysing meetings in social welfare*. Bristol: Policy Press, 9–32.
- Juhila, Kirsi & Morriss, Lisa & Raitakari, Suvi (2021) Negotiating epistemic rights to knowledge concerning service users' recent histories in mental health meetings. Teoksessa Kirsi Juhila, Tanja Dall, Chris Hall & Juliet Koprowska (toim.) *Interprofessional collaboration and service user participation: Analysing meetings in social welfare*. Bristol: Policy Press, 171–196.
- Kalari, Tuuli (2024) Propositions and alignment as constructs of cooperation in multiprofessional-client meeting interactions. *Nordic Social Work Research*. Published Online 20 Jan 2024. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2023.2297986>
- Kekoni, Taru, Mönkkönen, Kaarina, Hujala, Anneli, Laulainen, Sanna & Hirvonen, Jukka (2019) Moniammatillisuus käsitteinä ja käytänteinä. Teoksessa Kaarina Mönkkönen, Taru Kekoni & Aini Pehkonen (toim.) *Moniammatillinen yhteistyö: Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveystaloudessa*. Helsinki: Gaudeamus, 15–46.
- Kielitoimiston sanakirja (2022). Konditionaali. Viitattu 17.10.2023. <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/#/konditionaali?searchMode=all>.
- Koivisto, Juha, Liukko, Eeva & Muurinen, Heidi (2023) *Monialaisten palvelukokonaisuuksien ja -ketjujen kehittäminen ja toteuttaminen hyvinvointialueilla – tilannekuva keväällä 2023*. Tutkimuksesta tiiviisti 32/2023. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-115-3>

- Koprowska, Juliet (2021) Relational agency and epistemic justice in initial child protection conferences. Teoksessa Kirsi Juhila, Tanja Dall, Chris Hall & Juliet Koprowska (toim.) *Interprofessional collaboration and service user participation: Analysing meetings in social welfare*. Bristol: Policy Press, 197–223.
- Kvarnström, Susanne & Cedersund, Elisabet (2006) Discursive patterns in multiprofessional healthcare teams. *Journal of Advanced Nursing* 53 (2), 244–252. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2006.03719.x>
- Mullins, Eve & Kirkwood, Steve (2022) Unpicking social work practice skills: Warmth and respect in practice. *Qualitative Social Work* 21 (6), 1063–1083. <https://doi.org/10.1177/14733250221124214>
- Nanouri, Katerina, Tseliou, Eleftheria, Abakoumkin, Georgios & Bozatzis, Nikos (2022) ‘Who decided this?’: Negotiating epistemic and deontic authority in systemic family therapy training. *Discourse Studies* 24 (1), 94–114. <https://doi.org/10.1177/14614456211037450>
- Ong, Ben, Bares, Scott & Buus, Niels (2020) Downgrading deontic authority in open dialogue reflection proposals: A conversation analysis. *Family Process* 60 (4), 1217–1232. <https://doi.org/10.1111/famp.12586>
- Paavola, Jutta, Rautajoki, Arto & Pohjola, Anneli (2019) Palvelurakenteiden muutoksessa määrittävä aikuissosiaalityö. Teoksessa Anneli Pohjola, Tarja Kemppainen, Asta Niskala & Nina Peronius (toim.) *Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö*. Tampere: Vastapaino, 81–107.
- Palukka, Hannele, Tiilikka, Tiina & Auvinen, Petra (2019) Kokemusasiatuntija mielenterveys- ja päihdepalveluissa: Osallisuuden mahdollistaja vai osallistumispolitiikan väline? *Janus* 27 (1), 21–37. <https://doi.org/10.30668/janus.66252>
- Pehkonen, Aini, Martikainen, Kaisa, Kinni, Riitta-Liisa & Mönkkönen, Kaarina (2019) Asiakas moniammatillisessa kohtaamisessa. Teoksessa Kaarina Mönkkönen, Taru Kekoni & Aini Pehkonen (toim.) *Moniammatillinen yhteistyö: Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla*. Helsinki: Gaudeamus, 89–111.
- Pomerantz, Anita (1980) Telling my side: “Limiting access” as a “fishing device”. *Sociological Inquiry* 50 (3–4), 186–198. <https://doi.org/10.1111/j.1475-682X.1980.tb00020.x>
- Raitakari, Suvi, Hekkala, Marja & Ilmoniemi, Mikko (2022) Suostutteleva ja tuottava valta aikuiskansalaista koskevassa koronapandemian kriisiviestinnässä. Teoksessa Arja Jokinen, Suvi Raitakari & Johanna Ranta (toim.) *Sosiaalityö yhteiskunnan marginaaleissa: Konstruktionistisia jäsennyksiä*. Tampere: Vastapaino, 343–384.
- Raitakari, Suvi, Ranta, Johanna & Saario, Sirpa (2021) Alignment and service user participation in low-threshold meetings with people using drugs. Teoksessa Kirsi Juhila, Tanja Dall, Chris Hall & Juliet Koprowska (toim.) *Interprofessional collaboration and service user participation: Analysing meetings in social welfare*. Bristol: Policy Press, 115–141.
- Ristimäki, Hanna-Leena, Tiitinen, Sanni, Juvonen-Posti, Pirjo & Ruusuvoori, Johanna (2020) Collaborative decision-making in return-to-work negotiations. *Journal of Pragmatics* 170, 189–205. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2020.08.012>

- Räsänen, Jenni-Mari (2022) Kotiin kietoutuva tiedonkeruu aikuissosiaalityössä. Teoksessa Suvi Raitakari, Kirsi Günther & Jenni-Mari Räsänen (toim.) *Koti, hyvinvointityö ja haavoittuvuus*. Tampere: Tampere University Press, 216–247.
- Sacks, H. (1984) On doing 'being ordinary', Teoksessa J. Maxwell Atkinson & John Heritage (toim.) *Structures of Social action: Studies in conversation analysis*. Lontoo: Macmillan, 413–429.
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014). <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- Suoninen, Eero & Jokinen, Arja (2005) Persuasion in social work interviewing. *Qualitative Social Work* 4 (4), 469–487. <https://doi.org/10.1177/1473325005058647>
- Stevanovic, Melisa (2013) Constructing a proposal as a thought: A way to manage problems in the initiation of joint decision-making in Finnish workplace interaction. *Pragmatics* 23 (3), 519–544. <https://doi.org/10.1075/prag.23.3.07ste>
- Stevanovic, Melisa (2016) Sosiaaliset rakenteet. Teoksessa Melisa Stevanovic & Camilla Lindholm (toim.) *Keskustelunanalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta*. Tampere: Vastapaino, 200–221.
- Stevanovic, Melisa & Peräkylä, Anssi (2012) Deontic authority in interaction: The right to announce, propose and decide. *Research on Language and Social Interaction* 45 (3), 297–321. <https://doi.org/10.1080/08351813.2012.699260>
- Stevanovic, Melisa & Peräkylä, Anssi (2014) Three orders in the organization of human action: On the interface between knowledge, power, an emotion in interaction and social relations. *Language in Society* 43 (2), 185–207. <https://doi.org/10.1017/S0047404514000037>