

Neuvottelut ja merkinnät minuuksista

Vuorovaikutuksellisuus ja retorisuus nuorten tukiasumisyksikön palaverissa ja tukisuunnitelmissa

Suvi Raitakari: *YTM, tutkija, yliassistentti (ma.), sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos, Tampereen yliopisto*

suvi.raitakari@uta.fi

Janus vol. 14 (4) 2006, 411-418

Janus

Institutionaalinen nuoruus

Miten sosiaalityön huolen kohteena oleva nuori kohdataan auttamis- ja kasvatusinstituutiosta? Ammatillisessa auttamistyössä on kyse ammattilaisen ja asiakkaan kohtaamisesta. Näissä kohtaamisissa osapuolet neuvottelevat siitä, kuka asiakas on ja mitä hänen tulisi tehdä ongelmatilanteessa. Osa keskusteluissa syntyneestä informaatiosta siirtyy merkinnöiksi asiakkaan asiakirjoihin. Tutkimukseni (Raitakari 2006) kohdistuu erääseen nuorten tukiasumisyksikköön, jota kutsun Yksiköksi. Siellä sosiaalitoimen tuen piirissä olevat nuoret asuvat ammatillisen tuen avulla tavallisessa vuokra-asunnossa. Kunnan sosiaalityöntekijä lähettää nuoren lastensuojelujärjestön ylläpitämään tukiasumiseen silloin, kun hän katsoo nuorella olevan esimerkiksi koulunkäynti- tai elämänhallintaongelmia. Nuoret ovat elämänsä aikana monien instituutioiden huolen(pidon) ja kasvatuksen kohteena. Nuori saattaa joko vain käydä instituutiosta, kuten Kelassa, hoitamassa yksittäistä asiaa tai sitten hän elää suuren osan arjestaan auttamis- ja kasvatusinstituution suojissa. Toisille nuorille lastensuojelullinen instituutio on arkisen kanssakäymisen paikka, siinä missä toisille nuorille perhe.

Tutkimus on osaltaan nuorisotutkimuksellinen puheenvuoro, joskin yhteys nuorisotutkimukseen jää ohueksi. Itselleni tärkeänä apuna ovat olleet nuorisotutkimuksen puheenvuorot nuoruuden historiasta, nuoruuden sidoksista kulttuuriin normeihin ja ideaaleihin sekä kasvatu-

sihanteisiin (Tolonen 1999). Lähestyn nuoruutta institutionaalista näkökulmasta. Nuoret elävät ja heitä kasvatetaan neuvoloiden, päiväkotien, koulujen, sijaiskotien ja koulukotien suojissa (ks. Tolonen 1999 ja 2004; Nummenmaa & Virtanen 2002; Aapola & Kaarinen 2003; Pösö 2004; Raitakari 2004a ja 2004b; Eskonen ym. 2006).

Auttamistyön kohteena olevat nuoret ovat usein palaverikeskustelujen osapuolia ja henkilöitä, joista kirjoitetaan instituutioiden dokumentteihin. Tutkimukseni nuoret ovat osallisia asumisjakson aikana monissa moniammatillisissa palaverissa ja ammatilliset kirjoittavat heistä tukiasumisyksikön dokumentteihin. Haluan tuoda nuorisokeskusteluihin sen näkökulman, ettei nuori vartu erillisenä yksilönä eikä yksin perheenjäsenenä, vaan myös aikuisvetoisten instituutioiden jäsenenä. Auttamis- ja kasvatusinstituutioissa nuori kohtaa arviointi-, neuvonta-, tuki- ja kontrollitilanteita. Näiden vuorovaikutustilanteiden kautta nuorelle syntyy ymmärrys siitä kuka hän on ja mikä on hänen arvonsa aikuisten silmissä. En pohdi sitä, mitä nuoruus on tai kuka on nuori, vaan sitä, miten nuorta instituutiosta kohdataan (ks. Wahlström 2000). Nuoren kohtaamisessa ratkaisevaa ei ole ainoastaan se mitä osapuolet puhuvat. Yhtä tärkeää on kysyä, miten ja missä nuoresta puhutaan ja millä tavoin nuori itse voi osallistua näihin keskusteluihin.

Tarkastelen sitä, millaisilla kielellisillä keinoilla ammatillaiset käsittelevät ja kirjaavat nuorten minuuksia sekä miten nuori asettuu itse osaksi ammatillista vuorovaikututusta. Usein autta-

”Neuvottelut ja merkinnät..”

mis- ja kasvatusinstituutioissa syntyy tilanne, että lapsi tai nuori on ammatillisen keskustelun keskiössä. Hän on tapaamisen aihe ja tehtävä. Häneltä odotetaan selontekoja siitä, miksi hän toimii aikuisten odotusten vastaisesti – poikkeuksellisella tavalla. Lisäksi auttamis- ja kasvatusinstituutioissa aikuiset välittävät tietoa toisilleen, tekevät nuorta koskevia päätöksiä ja kirjoittavat nuoresta hänen asiakirjoihinsa. Instituutionaliseen nuoruuteen liittyvät nuorikohtaiset suunnitelmat, tavoitteet ja toimenpiteet. Nuori on usein ammatillisen arvioinnin ja palautteen keskiössä.

Tekstivälitteinen institutionaalinen vuorovaikutus

Tarkastelen tukiasumisyksikön käytäntöjä kahden aineiston kautta. Ensinnäkin käytössäni on kymmenen moniammatillisen palaverin nauhoitukset. Toiseksi tutkin Yksikössä kirjoitettuja tukisuunnitelmia. Minulla on ollut mahdollisuus seurata työntekijöiden ja nuorten kohtaamisia läheltä. Lisäksi käydessäni Yksikössä keskustelin sekä työntekijöiden ja nuorten kanssa tukiasumisesta ja tukityöstä. Keräsin aineiston vuosina 2001-2003, jolloin tein Yksiköstä arviointitutkimusta. Käytän väitöskirjassa samoja aineistoja kun arviointiraportissa, mutta kyseessä on kuitenkin kaksi erillistä tutkimusta.

Moniammatillisilla palavereilla on tärkeä rooli nuorten tukiasumisessa. Ne ovat kollektiivisia päätöksenteon ja arvioinnin paikkoja. Palavereissa ovat läsnä nuori, Yksikön työntekijät, nuoren sosiaalityöntekijä, mahdollisesti esimerkiksi myös kuraattori ja päihdetyöntekijä. Yksikössä työntekijät hakevat palavereilta mandaattia ja suuntaa siihen, miten nuoren kanssa toimitaan jatkossa.

Palaveritilanteita on erilaisia. Vuorovaikutukseen vaikuttaa muun muassa onko asiakas ja/tai omaisia läsnä. Palaverit eroavat myös sen suhteen,

onko kyseessä työntekijä- vai asiakaspalaveri. Lisäksi palaverit voivat olla organisaation sisäisiä ja organisaatioiden välisiä. Toisinaan on kyse rutiininomaisesta kokoontumisesta, toisinaan taas vuorovaikutusta luonnehtii kriisitunnelma. (Ks. Hall & Slembrouck 2001.) Merkityksellistä on kuka on kokouksen koollekutsuja. Instituutionaliseen vuorovaikutukseen vaikuttaa myös se, millaista osallistumista asianosaisilta odotetaan. Aineistoni palaverit ovat Yksikön koolle kutsuttua ja kokouspaikkana on Yksikön kokoushuone. Sekä nuoren että ammattilaisten odotetaan tuottavan selontekoja nuoren arjen sujuvuudesta. (Ks. Eskonen ym. 2006.)

Sosiaalityössä henkilökohtaisen vastuun rinnalle rakentuu kollektiivista päätöksentekoa. Oikeutus sosiaalityön suunnitelmille ja toimenpiteille saadaan usein palaverilta¹. Siten palavereiden valmisteluun ja ennakkokeskusteluihin varataan paljon aikaa. (Ks. Hall & Slembrouck 2001.) Ne rakentuvat osaksi kohtaamisten ja keskustelujen ketjua, jolloin vuorovaikutus jäsenyytään usein ennakkotietojen varaan. Moniammatillisen palaverin erityisyys on siinä, että keskustelussa rakentuu monia ääniä, erilaisia hierarkkisia asemia ja institutionaalisia näkökantoja. Syntyy myös painetta samanmielisyyteen ja asioiden lukkoon lyömiseen. (Nikander 2003a; 2003b.) Esimerkiksi sosiaalityöntekijällä on nuoren tilanteesta hallinnollinen kokonaisvastuu. Yksikön työntekijä on vastuussa nuoren arjen turvaamisesta, kun opettaja esimerkiksi tarkastelee tilannetta koulunkäynnin näkökulmasta. Palaveriin osallistuvat vanhemmat ehkä tasapainottelevat oman avuntarpeensa ja vanhemmuuteen kohdistuvien potentiaalisten syytösten kanssa. Nuoren asema on sikäli erityinen, että muiden tehtävä on keskustella hänen asioistaan. Nuori on siten sekä kuulemassa arvioita itsestään että tuottamassa selontekoja selviytymisestään. Lähtökohtaisesti nuoren arjessa ja elämänhallinnassa on jotakin pulmallista ja aikuiset seuraavat hänen selviytymistään. Palaverikeskustelu on nuoren tukemista ja muutostarpeiden haarukointia.

”Neuvottelut ja merkinnät...”

Sosiaalityössä on jo pitkään korostettu moniammatillisuuden rinnalla dokumentoinnin merkitystä. Sanotaan, että hyvin dokumentoitu asiakastyö tuo sosiaalityöhön vakuuttavuutta ja suunnitelmallisuutta. Lisäksi syntyy todisteita ja suoritteita tehdystä työstä. Dokumentoitu asiakkuus on osoitus ammatillisesta auttamistyöstä. Niinpä Yksikössäkin halutaan kehittää hyvin dokumentoitu tukiasumisprosessi. Tätä myötä minäkin kiinnostuin asiakirjoista ja dokumenteista. Dokumenttien tutkiminen herättää monia tutkimusmetodisia kysymyksiä. Miten rutiinomaisesti kirjoitettuja lomakkeita voisi tutkia? Mitä ne kertovat instituutiosta tehtävästä työstä? Dokumenteista ei voi lukea sitä, miten ammattilaiset käytännössä tekevät työtään, vaan ennemminkin instituutiosta käytössä olevia ongelmia-, asiakas- ja toimenpidemäärityksiä.

Auttamis- ja kasvatustutkimuksissa tapahtuvaa kanssakäymistä voi luonnehtia tekstivälitteiseksi vuorovaikutukseksi, jossa ammatillinen puhe ja tekstit kietoutuvat toisiinsa. Lähdän siitä, että Yksikön nuoret ja työntekijät ovat aktiivisia toimijoita. (Boden 1994.) He määrittelevät yhteistoiminnallisesti sitä, millainen toiminta on lastensuojelullisessa instituutiosta mahdollista ja minkälainen ei. Sosiaalityössä asiakkuus on neuvottelu- ja suhdekysymys (Jokinen & Suoninen 2000; Juhila 2006). Instituutiot eivät ole vain tilallisia monumentteja tai organisaatio- ja sääntökaavioiden ilmentymiä vaan paikkoja, joissa osapuolet neuvottelevat sosiaalisista ongelmista ja niiden ratkaisuista. Voidaan sanoa, että osapuolet tekevät instituution, mutta toisaalta institutionaalinen ja kulttuurinen konteksti rajoittavat sitä, millainen ammatillisuus ja asiakkuus ovat kulloinkin osapuolille mahdollisia. (Jokinen ym. 1995; Hall ym. 2003.)

Lähtökohtana kohtaaminen

Työni tutkimusasetelmassa ja aineiston analyysissä tulee esille sosiaalipsykologinen kiin-

nostukseni ihmisten keskinäisiin kohtaamisiin. Keskusteluosapuolet valitsevat puheenaiheet ja puhumisen tavat suuresta mahdollisten kommunikaatiotapojen joukosta. He pyrkivät muuttamaan hienovaraisesti tai vähemmän hienovaraisesti vuorovaikutuksen suuntaa. Kielelliset valinnat ovat tekoja. Kommunikaatio on tavoitteellista, pyrimme vakuuttamaan kuulijamme ja lukijamme. Me kiittelemme sekä paheksomme toistemme kielellisiä ja ei-kielellisiä tekoja. Vuorovaikutuksessa on aina läsnä moraaliseettinen ulottuvuus. Keskeistä on myös se, mistä asemasta ja kenelle puhumme tai yhtäläillä mistä asemasta ja mille yleisölle kirjoitamme. Kommunikaatiosuhde on tärkeä tutkimuskohde – osin siksi, että puheillamme ja teksteillämme synnyttämme konkreettisia toimintakäytäntöjä. Elämme siinä maailmassa, ja muokkaamme sitä todellisuutta, jonka käsitteet kulloinkin mahdollistavat.

Vuorovaikutus ja retorisuus ovat arkisen kanssakäymisen piirteitä (Jokinen & Juhila 1996), mutta ne saavat erityisen merkityksen auttamis- ja kasvatustutkimuksissa. Minulle vuorovaikutuksellisuudessa ja retorisuudessa on kyse myös tutkimusmetodologisesta valinnasta. Erittelen aineistojani vuorovaikutuksen ja retoriikan tutkimisen tarjoamilla välineillä (Potter 1996; Jokinen & Juhila 1996; Silverman 1997; Jokinen 1999). Usein puhe ja kirjoitus ovat ammattilaisen tärkeimpiä työvälineitä. Erittelen ammatillisesta puheesta keskustelullisia ja retorisia keinoja, joilla työntekijät pyrkivät toteuttamaan tilannekohtaisia instituution tehtäviä. Auttamis- ja kasvatustyössä on usein kyse ongelmallisen tilanteen tai yksilön muuttamisesta. Tällöin keskustelulliset ja retoriset keinot voidaan tulkita välineiksi, joilla osapuolet pyrkivät muokkaamaan toistensa olemisen tapaa. Instituutioiden vuorovaikutuksen virrassa tapahtuu koko ajan paljon asioita. Kiinnityn kysymyksiin siitä, millä keinoin ja miten ammattilaiset puhuvat nuoresta.

”Neuvottelut ja merkinnät..”

Sosiaalisten ongelmien prosessointi

Auttamis- ja kasvatustieteissä prosessoidaan sosiaalisia ongelmia ja ongelmallisia ihmisiä (Prottas 1979). Institutionaalisten käytäntöjen lähtökohtana on tulkinta sosiaalisesta ongelmasta. Yhteiskunnassa on havaittu ja nimetty epäkohta, jolle ammattilaisten tulisi tehdä jotain. Instituutit ja ammattilaiset nostattavat sosiaalisia ongelmia yleiseen tietoon ja nimeävät interventioiden kohteita. Tällöin syntyy tietoa sosiaalityön kohdejoukosta, ongelmien syistä ja parannuskeinoista. (Jokinen ym. 1995; Törrönen 2005.) Yksikön käytännöt perustuvat ajatukseen, että on olemassa joukko nuoria, joilla on vaikeuksia löytää asunto ja elää normaalia arkielämää². Näiden huolen kohteena olevien nuorten arjen normalisoimiseen tarvitaan Yksikön tuen ja kontrollin kudelman. Yksikön käytännöissä työntekijät tekevät tulkintoja päihdenuorista, kouluun käymättömistä, rajattomista, raha-asioissaan osaamattomista ja liian huolettomista nuorista. Ammattilaisten käyttämät kielelliset keinot tulevat ymmärrettäviksi sosiaalisten ongelmien työstämistehtävän kautta.

Tukiasumisyksikönkin neuvotteluissa yksittäinen nuori muuntuu tapaukseksi, usein (ongelma) ryhmän edustajaksi. Työntekijät kategorisoivat nuorta oman instituutiossa näkökulmasta, esimerkiksi ”arkeaan hallitsevaksi” tai ”arkensa hallitsevaksi”, ”motivoituneeksi” tai ”ei-motivoituneeksi”, ”päihdeongelmaiseksi” tai ”pääntekijän käyttöönsä hallitsevaksi”. Kun ammattilaiset ratkovat sosiaalisia ristiriitoja, he samalla luovat käsitteitä, joilla nimetään ongelmallisia tilanteita ja ihmisryhmiä. (Mäkitalo 2002; Juhila 2004a ja 2004b; Günther 2006.) Ei ole yhdentekevää, missä instituutiossa nuorten tilanteita ratkotaan, sillä ammattilaiset esimerkiksi lastensuojelu-, päihdehoito- tai terapiayksikössä lähestyvät nuorta eri käsittein ja toimenpitein.

Teoreettisena käsitteenä institutionaaliset minuudet

Aineiston analysoimisessa tarvitaan avuksi teoreettisia käsitteitä. Tärkeimmäksi käsitteekseni muodostui institutionaalinen minus. Käytännön käsitettä usein monikossa, nuoren (institutionaaliset) minuudet³. Institutionaaliset minuudet näyttäytyvät teksteissä kategorisointeina, joita ammattilaiset käyttävät vuorovaikutus- ja kirjaamistilanteissa. Kiinnostavia kysymyksiä ovat, mitkä institutionaaliset minuudet ovat keskustelijoille tietystä tilanteesta relevantteja ja miten he käyttävät niitä vuorovaikutuksellisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Yksittäiset maininnat minuuksista eivät ole olennaisimpia, vaan tärkeämpää on tarkastella sitä, miten osapuolet vuorovaikutuksen kuluessa luovat ja muuttavat tulkintoja itsestään ja toisistaan. (Ks. Antaki & Widdicombe 1998, 2–6; Nikander 2003b; Mäkitalo 2002; Juhila 2004b.) Institutionaaliset minuudet eivät ole nimilappuja nuoren otsassa, vaan osapuolet neuvottelevat jatkuvasti siitä, millaisena nuori tulisi nähdä ja miten hänen kanssaan olisi hyvä toimia (ks. Hjörne 2005).

Institutionaaliset minuudet ovat ammattilaisten tapoja puhua asiakkaistaan. Nimeämisen tavat ovat työvälineitä, joiden varassa asiakkaita luokitellaan ja prosessoidaan (Prottas 1979). Institutionaalisisissa minuuksissa tiivistyvät ne ilmiöt, jotka ammattilaiset rajaavat asiakkuudesta työnsä (muutos)kohteiksi. Kun ammattilainen ja yksilö kohtaavat, he eivät puhu mistä tahansa eikä ammattilainen kirjaa mitä tahansa. Institutionaaliset minuudet suuntaavat työkäytäntöjä.

Institutionaaliset minuudet kertovat asiakkaille, millaisina ammattilaiset heitä pitävät ja mikä heissä ammattilaisia kulloinkin kiinnostaa. Esimerkiksi sosiaalityöntekijä tähtää nuoren siirtämiseen työttömän kategoriasta työssäkäyväksi. Päihdetyöntekijä taas työskentelee sen eteen, että vaikeasti asutettavasta päihdeongelmaises-

”Neuvottelut ja merkinnät..”

ta tulisi raitis vuokra-asunnon haltija. (Ks. Jokinen ym. 2003.)

Yksilö ei välttämättä hyväksy ammattilaisten tekemiä tulkintoja itsestään. Usein hän päinvastoin puhuu itseään niistä pois. Näin syntyvät neuvottelut minuuksista. Tutkimukseni nuoret usein vaikenevat; vastaavat aikuisten kysymyksiin ”en tiedä”; poistuvat paikalta tai pyrkivät normalisoimaan aikuisten ongelmalähtöistä kuvaa itsestään. Institutionaalisiin minuuksiin sisältyy valtapotentiaalia. Ammatillaisen ja asiakkaan kohtaamisella voi olla kauaskantoisia seuraamuksia, vaikka asiakas ei hyväksyisikään ammattilaisten tulkintoja tai toimintaa. Ammatillaiset avaavat tai sulkevat yksilöiltä ovia muun muassa erilaisiin palveluihin. Ihmisen itseymmärryksen kannalta on myös eri asia saada terveen kuin sairaan paperit. Neuvotteluissa asiakas voi saada statuksen joko hyvänä asiakkaana tai vaikeana tapauksena.

Episodioiden ja tekstien lähiluentaa

Kysymykset siitä, millä keinoin ja miten ammattilaiset puhuvat nuoresta, ohjasivat minua lukemaan aineistoni tekstejä läheltä. Tarkastelin palavereista puhejaksoja, joilla oli vuorovaikutuksessa oma tehtävänsä ja tavoitteensa. Nimesin palavereista viisi toiminnallista kokonaisuutta, kysymyspatteriston, huolenherättämisen, neuvonannon, rajojen asettamisen ja positiivisen palauteen. Menemättä puhejaksojen erittelyssä tässä sen pidemmälle, totean, että ne mahdollistavat nuorelle ja ammattilaiselle erilaisia asemoiteja.

Tukisuunnitelmista paikansin retorisia keinoja, joilla kirjoittaja tuottaa Yksiköstä vakuuttavan auttamisinstituution ja nuoresta tuen tarvitsijan – mutta ei liian vaikeasti autettavan. Retoriikan tutkimisessa kiinnitetään huomiota kirjoittajan tapoihin argumentoida ja tuottaa tekstistä vakuuttavaa (Leiwo & Pentikäinen 1996; Jokinen 1999). Tukisuunnitelmissa kirjoittaja vakuuttaa

lukijaa käyttämällä ammatillisia kategorisoimista sekä vetoamalla toisten asiantuntijoiden mielipiteeseen ja tuntemiinsa yksityiskohtiin. Tukisuunnitelmista voi myös lukea sosiaalityön moraalisen tehtävän eli nuorten elämäntilanteen parantamisen. Tukisuunnitelmista emme voi lukea yksilöllistä kertomusta nuoresta. Lomakkeessa kirjoittaja rakentaa yhtäältä Yksiköstä voimakasta ja ammatillista toimijaa ja toisaalta nuoresta Yksikön kohteeksi soveltuvaa yleistä asiakastapausta. Kriittisesti voi kysyä, tuleeko nuoren ensin oppia puhumaan oikein ennen kuin hänestä tulee auttamisinstituutioissa vakavasti otettava neuvotteluosapuoli tai kanssakirjoittaja? (Vanhala 2005; Günther 2006.)

Tutkimuksen merkittävyys

Haluan tutkimuksellani kiinnittää huomiota siihen, miten auttamis- ja kasvatusinstituutioiden kohtaamisissa neuvotellaan – jopa kamppailaan – institutionaalisiin minuuksiin. Näihin kamppailuihin palautuvat myös monet asiakastyön onnistumisen ja epäonnistumisen hetket. Asiakastyön edellytyksenä on, että osapuolilla on riittävä yhteisymmärrys tilanteesta ja he ottavat vastaan leimaavatkin institutionaaliset minuet.

On tärkeää analysoida sitä, miten ammattilaiset yksittäisissä asiakastilanteissa neuvottelevat yksilön toimintavaihtoehdoista. Kohtaamisissa tulee näkyviin se liikkumatila, joka nyky-yhteiskunnassa jää sosiaalityöntekijälle ja asiakkaalle (ks. Juhila 2006). Sosiaalityössä kyse ei ole ammattilaisen ja asiakkaan yksilösuorituksista. Ammatillainen ja asiakas joutuvat neuvottelemaan paitsi toistensa myös institutionaalisten, taloudellisten ja kulttuuristen odotusten kanssa. Sekä asiakas että työntekijä ovat kontrollisuhteiden alaisia. Molemmilta odotetaan hyvää tulosta ja itsekontrollia.

”Neuvottelut ja merkinnät...”

Sosiaalityön erityiskysymyksiä, kuten viimesijais- ta, marginaalissa tehtävää auttamistyötä, on vai- kea tavoittaa, jos me tutkijat tuotamme tietoa vain arvioimalla kohteita etäältä. Tämän lisäksi tarvitsemme tutkimusta, jossa asetetaan lähel- le kohdetta. Astutaan monella tavalla vaativissa oloissa työskentelevien ammattiauttajien ja vaa- tivaa arkea elävien asiakkaiden arkeen. Sosiaali- työn ristiriidat ja merkittävyys tulevat esille kun tarkastellaan ammattilaisten ja asiakkaiden ar- kista kanssakäymistä ja vuorovaikutusta. (Seltzer & Kullberg 2001; Juhila 2006b; Hall ym. 2006.)

Puheenvuoro pohjautuu Tampereen yliopistossa 10.11.2006 pidettyyn lectio praecursoriaan.

Viitteet

- ¹ Suurin osa institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimis- esta on kohdistunut asiakkaan ja ammattilaisen väliseen kohtaamiseen (esim. Silverman 1997; Holland 2000; Jo- kinen & Suoninen 2000; Kuronen 2004) tai esimerkiksi oikeusistuntojen vuorovaikutukseen (Korpinen 2006). Moniammatillisuutta on silti tutkittu (esim. Nikander 2003a; Nikander 2003b) perusterveydenhuollon, van- hushuollon, mielenterveyden, koulujen ja päiväkotien kontekstissa (Marks 1993; Whittington 2004; Hjörne 2005). Omalle tutkimukselleni ovat tärkeitä Christopher Hallin ja kanssakirjoittajien (2001; 2006) tekstit lasten- suojelun asiakasneuvotteluista.
- ² Toisessa instituutiosta toimintaa ohjaa ajatus siitä, että on löydettävissä joukko passiivisia, työkykyisiä yksilöitä, jotka eivät osaa tai halua työllistyä. Psykiatrisissa sairaa- loissa työtä voi ohjata ajatus, että yksilön ongelmana on epäonnistunut lääkehoito tai tarve lääkevieroitukseen. Nämä tulkintaerot synnyttävät erilaisia yksilön nimeämi- sen, suuntaamisen ja parantamisen keinoja.
- ³ Olen kääntänyt institutionaaliset minuudet englannin kielen sanasta institutional selves (Gubrium & Holstein 2001). Institutionaaliset minuudet -käsite tulee lähelle Suvi Keskinen (2005) käyttämää subjektiposition käsitet- tä (ks. myös Wetherell 1998; Foucault 2005, 70–73). Liisa Häikiö (2005) käyttää väitöskirjassaan ”Osallistumisen ra- jat” käsitettä toimija-asema. Hän korostaa sitä, että iden- titeetissä on kyse toiminnasta ja politiikasta. Olennaista on se, millaista toimintaa toimijat pitävät mahdollisena itselleen ja muille tietyssä yhteiskunnallisessa tilanteessa ja toimintaympäristössä. (Institutionaaliset) minuudet eivät ole passiivisia ”leimoja”, vaan toimijat tavoittelevat erilaisia asiantiloja, kuten esimerkiksi rodullisten vastak- kainasettelujen ylläpitämistä tai niiden purkamista. (Hall 1999; Häikiö 2005, 37–44.) Käytän työssäni ensisijaisesti käsitettä institutionaaliset minuudet, mutta silloin, kun sen käyttö tekee tekstistä kankeaa, lyhennän käsitteen minuuksiksi.

Kirjallisuus

- Aapola, Sinikka & Kaarninen, Mervi (2003) Näkökulmia suomalaisen nuoruuden ja nuorison historiaan – Johdan- to. Teoksessa Sinikka Aapola & Mervi Kaarninen (toim.) Nuoruuden vuosisata. Suomalaisen nuorison historia. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 9-32.
- Antaki, Charles & Widdicombe, Sue (1998) Identity as an Achievement and as a Tool. Teoksessa Charles Antaki & Sue Widdicombe (toim.) Identities in Talk. London: Sage, 1–14.
- Boden, Deirde (1994) The Business of Talk. Organiza- tions in Action. Cambridge: Polity Press.
- Eskonen, Inkeri & Korpinen, Johanna & Raitakari, Suvi (2006) Vallan määrittämät lapsi- ja asiantuntijapuhujat: faktaa, selontekoja ja kokemuksia. Teoksessa Hannele Forsberg & Aino Ritala-Koskinen & Maritta Törrönen (toim.) Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleen arviointia. Jyväskylä: PS-kustannus, 21–44.
- Foucault, Michel (1969/2005) Tiedon arkeologia. Alkuperäisteos L'archeologie du savoir. Suom. Tapani Kilpeläinen. Tampere: Vastapaino.
- Gubrium, Jaber F. & Holstein, James A (toim.) (2001) In- stitutional Selves. Troubled Identities in a Post-Modern World. New York & Oxford: Oxford University Press.
- Günther, Kirsi (2006) Tukiperhepalvelua tarvitseva lapsi lastensuojelun asiakirjojen kuvaamana. Pro gradu -tut- kielma. Sosiaalipoliitikan ja sosiaalityön laitos. Tampereen yliopisto. Tampere.
- Hall, Christopher & Slembrouck, Stef (2001) Parent Par- ticipation in Social Work Meetings – the Case of Child Protection Conferences. European Journal of Social Work 4 (2), 143–160.
- Hall, Christopher & Slembrouck, Stef & Sarangi, Srikant (2006) Language Practices in Social Work. Categori- sation and Accountability in Child Welfare. London & New York: Routledge.
- Hall, Stuart (1999/2002) Identiteetti. Suom. ja toim. Mik- ko Lehtonen ja Juha Herkman. Tampere: Vastapaino.
- Hall, Christopher & Juhila, Kirsi & Parton, Nigel & Pösö, Tarja (toim.) Constructing Clienthood in Social Work and Human Services. Interaction, Identities and Practices. London & New York: Jessica Kingsley Publisher.
- Hjörne, Eva (2005) Negotiating the 'Problem-child' in School – Child Identity, Parenting and Institutional Agen-

”Neuvottelut ja merkinnät..”

- das. *Qualitative Social Work* 4 (4), 489–507.
- Holland, Sally (2000) The Assessment Relationship: Interactions between Social Workers and Parents in Child Protection Assessments'. *British Journal of Social Work*, 30 (2), 149–164.
- Häikiö, Liisa (2005) Osallistumisen rajat. Valta-analyysi kestävän kehityksen suunnittelusta Tampereella. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampere University Press.
- Jokinen, Arja (1999) Vakuuttelevan ja suostuttelevan retoriikan analysoiminen. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila & Eero Suoninen *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Tampere: Vastapaino, 126–159.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (1996) Merkitykset ja vuorovaikutus. Pöimintoja asunnottomuuspuheiden virrasta. *Acta Universitatis Tamperensis ser A vol 510*. Tampereen yliopisto. Tampere.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Raitakari, Suvi (2003) Sosiaalityötä ”menestystarinoiden” tuolla puolen? Teoksessa Marketta Rajavaara & Anneli Pohjola & Mirja Satka (toim.) *Sosiaalityö ja vaikuttaminen*. Jyväskylä: SoPhi, 149–170.
- Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (2000) (toim.) *Auttamytyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta*. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi (2004a) Leimattu identiteetti ja vastapuhe. Teoksessa Arja Jokinen & Laura Huttunen & Anna Kulmala (toim.) *Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista*. Helsinki: Gaudeamus, 20–32.
- Juhila, Kirsi (2004b) Talking Back to Stigmatized Identities. Negotiation of Culturally Dominant Categorizations in Interviews with Shelter Residents. *Qualitative Social Work* (3) 3, 259–275.
- Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset paikat ja tehtävät. Tampere: Vastapaino.
- Korpinen, Johanna (tulossa) Istuntoja institutionaalisen katseen alla: lastensuojelun suulliset käsittelyt hallinto-oikeudessa. Väitöskirjakäsikirjoitus.
- Kuronen, Marjo (2004) Sosiaalityön tutkimuksen ja käytännön jaettu kiinnostus vuorovaikutukseen ja kieleen. *Janus* 12 (2), 217–225.
- Leivo, Matti & Pietikäinen, Sari (1996) Kieli vuorovaikutuksen ja vallankäytön välineenä. Teoksessa Kari Palonen ja Hilikka Summa (toim.) *Pelkkää retoriikkaa*. Tutkimuksen ja politiikan retoriikat. Tampere: Vastapaino, 85–108.
- Marks, Deborah (1993) Case-Conference Analysis and Action Research. Teoksessa Erica Burman & Ian Parker (toim.) *Discourse Analytic Research. Repertoires and Readings of Texts in Action*. London & New York: Routledge, 135–154.
- Mäkitalo, Åsa (2002) *Gategorizing Work: Knowing, Arguing, and Social Dilemmas in Vocational Guidance*. Göteborg Studies, In *Educational Sciences* 177. Acta Universitatis Gothoburgensis: Göteborg.
- Nikander, Pirjo (2003a) The Absent Client. Case Description and Decision Making in Interpersonal Meeting. Teoksessa Christopher Hall & Kirsi Juhila & Nigel Parton & Tarja Pösö (toim.) *Constructing Clienthood in Social Work and Human Services. Interaction, Identities and Practices*. London & New York: Jessica Kingsley Publishers, 112–128.
- Nikander Pirjo (2003b) Moniammatillinen yhteistyö terveydenhuollon työkaluna ja haasteena. *Vuorovaikutuksellinen näkökulma. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti* 40, 279–290.
- Nummenmaa, Anna Raija & Virtanen, Jorma (2002) Lapsuuden yhteiskunnallinen ja institutionaalinen olemus. Teoksessa Tapio Kuure & Mika Vuori & Mika Gissler (toim.) *Viattomuudesta vimmaan. Lapsuudesta nuoruuteen – siirtymävaiheen tarkastelua. Nuorten elinolot vuosikirja*. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, Nuorisotutkimuskeskus ja Stakes, 120–128.
- Potter, Jonathan (1996) *Representing Reality. Discourse, Rhetoric and Social Construction*. London & Thousand Oak & New Delhi: Sage.
- Prottas, J. M. (1979) *People-processing. The Street-level Bureaucrat in Public Service Bureaucracies*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Pösö, Tarja (2004) Vakavat silmät ja muita kokemuksia koulukodista. *Tutkimuksia* 133. Helsinki: Stakes.
- Raitakari, Suvi (2004a) Nuoren elämänhallinta: toivottua arkea ohjeistamalla? Teoksessa Arja Jokinen & Laura Huttunen & Anna Kulmala (toim.) *Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista*. Helsinki: Gaudeamus, 56–73.
- Raitakari Suvi (2004b) Institutionaalisesti tulkittu ja neuvoteltu nuori. Huoltoherättävä nuori palaverivuorovaikutuksen osapuolena. *Nuorisotutkimus* 22 (4), 35–46.
- Raitakari, Suvi (2006) Neuvottelut ja merkinnät minuuksista. Vuorovaikutuksellisuus ja retorisuus nuorten tukiasumisyksikön palavereissa ja tukisuunnitelmissa. Acta Universitatis Tamperensis 1183. Tampereen yliopisto. Tampere.
- Seltzer, Michael & Kullberg, Christian (2001) Foreword: Listening to Talk at Work in Nordic Welfare Systems. Teoksessa Michael Seltzer & Christian Kullberg & Soren Peter Olesen & Ilmari Rostila (toim.) *Listening to the Welfare State, Welfare & Society*. Aldershot: Ashgate, XI–XXIX.
- Silverman, David (1997) *Discourses of Councelling. Hiv-Councelling as Interaction*. London: Sage.
- Tolonen, Tarja (1999) (toim.) *Suomalainen koulu ja kulttuuri*. Tampere: Vastapaino.
- Tolonen, Tarja (2004) Nuorten näkökulmia lastensuojeluun. *Nuorisotutkimus* 22 (4), 1–2.
- Törrönen, Jukka (2005) Toisen ääni, näkökulma ja kohteena oleminen. Teoksessa Sakari Hänninen & Jouko Karjalainen & Tuukka Lahti (toim.) *Toinen tieto*. Kirjoituk-

”Neuvottelut ja merkinnät...”

sia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Helsinki: Stakes, 15–37.

Vanhala, Anni (2005) Paikka ja asiakkuus. Etnografia naisten Asuntolasta. Acta Universitatis Tamperensis 1075. Tampereen yliopisto. Tampere.

Wahlström, Jarl (2000) Miten olla erilainen aikuinen? Liittoutumisen dilemma nuorten kanssa tehtävässä työssä. Teoksessa Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.) Auttämistökeskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Tampere: Vastapaino, 221–244.

Wetherell, Margaret (1998) Positioning and Interpretative Repertoires: Conversation Analysis and Post-structuralism in Dialogue. *Discourse and Society* 9 (3), 387–412.

Whittington, Colin (2003/2004) Collaboration and Partnership in Context. Teoksessa Jenny Weinstein & Colin Whittington & Tony Leiba (toim.) *Collaboration in Social Work Practice*. London: Jessica Kingsley Publisher.