2023 Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia | 163

Sanni Tiitinen ja Emmi Ritvos

Vuorovaikutus NUOTTI-valmennuksen suullisen hakuprosessin haastattelussa

VUORONUOTTI-projektin loppuraportti

Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 163 | 2023

Sanni Tiitinen
Emmi Ritvos

Vuorovaikutus NUOTTI-valmennuksen suullisen hakuprosessin haastattelussa

VUORONUOTTI-projektin loppuraportti

Kirjoittajat

Sanni Tiitinen, YTT, vanhempi tutkija
Jyväskylän ammattikorkeakoulu
etunimi.sukunimi@jamk.fi

Emmi Ritvos, TtM, lehtori
Jyväskylän ammattikorkeakoulu
etunimi.sukunimi@jamk.fi



© Kirjoittajat ja Kela

Graafinen suunnittelu Pekka Loiri

ISBN 978-952-284-181-0 (nid.)
ISBN 978-952-284-182-7 (pdf)

ISSN-L 1238-5050
ISSN 1238-5050 (painettu)
ISSN 2323-7724 (verkkojulkaisu)

URI http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe20231121147981

Julkaisija: Kela, Helsinki
2023

Kirjapaino: Keuruun Laatupaino

Tiivistelmä

Tiitinen, S., & Ritvos, E. (2023). *Vuorovaikutus NUOTTI-valmennuksen suullisen hakuprosessin haastattelussa: VUORONUOTTI-projektin loppuraportti* (Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 163). Kela. http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe20231121147981

NUOTTI-valmennus on nuoren ammatillista kuntoutusta, ja siihen haetaan suullisen hakuprosessin kautta: Kelan etuuskäsittelijä haastattelee valmennukseen hakevan nuoren puhelimitse ja tekee haastattelun perusteella päätöksen kuntoutuksen myöntämisestä. Tämän tutkimuksen tavoitteena on ollut tuottaa käytäntöön sovellettavaa tietoa vuorovaikutuskäytännöistä, jotka tukevat hakijan toimintakyvyn tarkoituksenmukaista arviointia NUOTTI-valmennusta edeltävässä arviointihaastattelussa. Tutkimuksessa analysoimme aidoista haastattelutilanteista keväällä 2022 tehtyjä äänitteitä. Aineistossa oli yhteensä 3 etuuskäsittelijää ja 8 nuorta. Analyysimenetelmänä käytimme interventionistista keskustelunanalyysia. Tutkimuksen tuloksissa esitämme esimerkkikatkelmien avulla ensinnäkin, miten etuuskäsittelijät rakentavat läpi haastatteluiden vahvasti lomakevetoista agendaa eli tekevät omassa toiminnassaan jatkuvasti näkyväksi sitä, että keskustelussa käytetään valmista lomaketta. Toiseksi kuvaamme muita haastatteluissa käytettyjä keskeisiä, toiminnallisia elementtejä eli arviointia ja yksilöllisen kohtaamisen rakentamista. Kolmanneksi kuvaamme, miten eri tavoin muotoillut kysymykset avaavat nuorille erilaisia vastaamisen tiloja. Tulosten pohjalta esitämme, että lomakevetoisella haastattelemisella voidaan tehdä läpinäkyväksi haastattelun kulku ja mahdollistaa nopeat siirtymät aihealueesta toiseen. Toisaalta lomakevetoisuus voi hämärtää arvioinnin läpinäkyvyyttä ja rajoittaa haastattelun yksilöllisyyttä. Näitä elementtejä voidaan kuitenkin rakentaa lomakevetoisessakin haastattelussa. Etuuskäsittelijän kysymysten analyysin pohjalta esitämme, että eri tavoin muotoilluilla kysymyksillä on hyvät ja huonot puolensa ja kullakin kysymisen tavalla on oma tehtävänsä osana haastatteluvuorovaikutusta. Tuloksia voidaan soveltaa NUOTTI-valmennuksen hakuprosessiin kuuluvissa arviointihaastatteluissa mahdollisina vuorovaikutuskäytäntöinä.

Asiasanat (YSO): ammatillinen kuntoutus, kuntoutus, kuntoutuspalvelut, hakumenettely, arviointi, haastattelut, keskustelunanalyysi, nuoret, nuoret aikuiset, toimintakyky, vuorovaikutus

Sammandrag

Tiitinen, S., & Ritvos, E. (2023). *Interaktionen vid den intervju som ingår i den muntliga ansökningsprocessen för NUOTTI-coachning: Slutrapport för projektet VUORONUOTTI* (Social trygghet och hälsa, undersökningar 163). FPA. http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe20231121147981

NUOTTI-coachning är yrkesinriktad rehabilitering för unga och ansökan om coachning sker genom en muntlig ansökningsprocess: en förmånshandläggare vid FPA intervjuar den sökande per telefon och fattar utifrån intervjun ett beslut om beviljande av rehabilitering. Syftet med den här studien var att ta fram praktiskt tillämpbar information om vilka interaktionssätt som stöder en ändamålsenlig bedömning av den sökandes funktionsförmåga vid den bedömningsintervju som föregår NUOTTI-coachningen. I studien analyserade vi inspelningar från verkliga intervjuer som utfördes våren 2022. Materialet omfattade sammanlagt 3 förmånshandläggare och 8 unga personer. Som analysmetod använde vi interventionistisk samtalsanalys. I resultaten av undersökningen presenterar vi först med hjälp av exempel på utdrag ur inspelningarna hur förmånshandläggarna under intervjuerna i hög grad sätter agendan utifrån ett frågeformulär, dvs. agerar så att det hela tiden är tydligt att de använder ett färdigt formulär. Därefter beskriver vi andra centrala, funktionella element som framkommer under intervjuerna, dvs. hur bedömningen och det individuella mötet byggs upp. Slutligen beskriver vi hur frågor som formulerats på olika sätt ger de unga olika möjligheter att svara. Utifrån resultaten framför vi att man med hjälp att intervjuer som följer ett färdigt formulär kan göra intervjuns förlopp mera transparent och möjliggöra snabba övergångar från ett ämnesområde till ett annat. Å andra sidan kan en alltför stor fokus på ett formulär fördunkla bedömningens transparens och utgöra en begränsning med tanke på den individuella aspekten vid intervjun. Dessa element kan dock ingå även i en intervju som utgår ifrån ett formulär. Utifrån en analys av förmånshandläggarens frågor framför vi att det finns för- och nackdelar med frågor som formulerats på olika sätt och att varje frågesätt fyller sin funktion som en del av interaktionen vid intervjuerna. Resultaten kan tillämpas vid de bedömningsintervjuer som ingår i ansökningsprocessen för NUOTTI-coachning som eventuell interaktionspraxis.

Nyckelord (ALLFO): yrkesinriktad rehabilitering, rehabilitering (vård), rehabiliteringstjänster, ansökningsförfarande, utvärdering, intervjuer, samtalsanalys, ungdomar, unga vuxna, funktionsförmåga, växelverkan

Abstract

Tiitinen, S., & Ritvos, E. (2023). *Interaction in the Oral Intake Interview for NUOTTI Coaching: The Final Report of the VUORONUOTTI Project* (Studies in social security and health 163). Social Insurance Institution of Finland. http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe20231121147981

NUOTTI coaching is a type of vocational rehabilitation for young people. It involves an oral application process, during which a benefit administrator at Kela interviews the applicant over the phone. Based on the interview, the benefit administrator decides whether or not rehabilitation is granted. The aim of this research was to produce applicable knowledge on interactional practices that support the appropriate evaluation of the applicant's functional capacity in the intake interview for NUOTTI coaching. We analysed audio recordings of authentic interviews recorded during the spring of 2022. The data comprised three benefit administrators and eight young applicants. We used interventionist conversation analysis as our method. In the results, we demonstrated, using data extracts, firstly, how the benefit administrators constructed a form-driven agenda throughout the interviews, i.e. they constantly made clear that the interview is based on a form. Secondly, we described two other interactional key elements used in the interviews – evaluation and building individual encounters. Thirdly, we discussed the ways different types of questions open different interactional spaces within which the young applicants answer the questions. Based on the results, we suggest that form-driven interviews may improve the transparency of the process and enable quick transitions from one topic to another. On the other hand, form-driven agenda may reduce the transparency of evaluation and limit the individuality of the encounter. However, these elements can be improved in form-driven interviews as well. Based on the analysis of the questions asked by the benefit administrators, we argue that different types of questions have different pros and cons and that each manner of asking questions serves a purpose in the interview. The results of this study can be used as possible interactional practices in the application process for NUOTTI coaching.

Keywords (YSO): vocational rehabilitation, rehabilitation, rehabilitation services, application procedure, evaluation, interviews, conversation analysis, young people, young adults, functional capacity, interaction

Alkusanat

Tässä raportoitava tutkimus *Vuorovaikutus NUOTTI-valmennuksen suullisen hakuprosessin haastattelussa (VUORONUOTTI)* on osa Kelan Muutos II -hankkeen tutkimuskokonaisuutta, joka keskittyi nuorille suunnattuun ammatillisen kuntoutuksen palveluun, NUOTTI-valmennukseen. Tutkimuskokonaisuudessa Hämeen ammattikorkeakoulun (HAMK) tutkimusryhmä tarkasteli NUOTTI-valmennuksen toteutumista nuorten, palveluntuottajien ja kuntoutukseen ohjaavien tahojen näkökulmista. Kelan tutkimusryhmä puolestaan tarkasteli hakuprosessia Kelan ratkaisutyön näkökulmasta. Meidän tutkimusosuutemme, Jyväskylän ammattikorkeakoulun Kuntoutusinstituutissa toteutettu VUORONUOTTI-projekti, tuotti tähän kokonaisuuteen yhden syventävän näkökulman: keskityimme vuorovaikutukseen NUOTTI-valmennuksen hakuprosessiin kuuluvassa haastattelutilanteessa.

Tutkimuksemme tuottamaa tietoa voi lukea osana NUOTTI-valmennusta ja sen hakuprosessia koskevaa tutkitun tiedon kokonaisuutta. Samaan aikaan tutkimuksemme tulokset toimivat yleisempänä kuvauksena mahdollisista vuorovaikutuskäytännöistä haastattelussa, jossa arvioidaan nuoren toimintakykyä kuntoutuksen alussa.

Lämmin kiitos arvokkaista kommenteista, neuvoista ja tuesta tutkimusprosessin aikana NUOTTI-tutkimuksen projektiryhmän puheenjohtajalle Riitta Seppänen-Järvelälle sekä ryhmän jäsenille Virpi Liukkoselle, Jan Löfstedtille, Marjaana Pajuselle, Riikka Peltoselle, Kirsi Suoraniemelle ja Ismo Ukkolalle sekä HAMKin tutkimusosuuden vetäjälle Jaana-Maija Koivistolle tutkimusryhmineen. Erityiskiitokset Riitalle vuorovaikutusnäkökulman arvoon uskomisesta projektin alkutaipaleella ja Ismolle avusta tutkimukseen osallistuneiden etuuskäsittelijöiden rekrytoinnissa.

Ilman vapaaehtoisia etuuskäsittelijöitä ja nuoria tätä tutkimusta ei olisi voitu toteuttaa. Suuret kiitokset kaikille teille, jotka annoitte luvan tallentaa vuorovaikutustanne ja siten mahdollistitte tämän tutkimuksen tekemisen! Tämä tutkimusraportti on omistettu teille.

Jyväskylässä ja Kuopiossa lokakuussa 2023

Sanni Tiitinen ja Emmi Ritvos

Sisältö

1 Johdanto 9

2 NUOTTI-valmennus ja suullinen hakuprosessi 11
2.1 NUOTTI-valmennuksen tausta ja yhteiskunnallinen konteksti 11
2.2 NUOTTI-valmennus palveluna 12
2.3 Suullinen hakuprosessi 13

3 Keskustelunanalyysi teoreettisena näkökulmana haastatteluvuorovaikutukseen 16

4 Vuorovaikutus haastattelutilanteissa 18
4.1 Haastattelutilanteen toteutuskanavan ja -tapojen merkitys vuorovaikutukselle 19
4.2 Haastattelutilanteen agendan hallinta 20
4.3 Haastattelijan ja haastateltavan välisen suhteen rakentuminen 23
4.4 Haastateltavalle tarjoutuva tila kertoa kokemuksiaan ja näkemyksiään 25

5 Tavoite ja tutkimuskysymykset 29

6 Tutkimuksen toteuttaminen 30
6.1 Tutkimusaineisto 30
6.2 Analyysiprosessi 31
6.3 Tutkimusetiikka 32

7 Tulokset 34
7.1 Haastattelupuhelun kokonaisrakenne 34
7.2 Haastattelutilanteen agendat ja keskeiset toiminnalliset elementit 41
7.2.1 Lomakevetoisen agendan rakentuminen haastattelutilanteessa 41
7.2.2 Arvioinnin elementit osana haastattelutilannetta 47
7.2.3 Yksilöllisen kohtaamisen elementit osana haastattelutilannetta 55
7.3 Etuuskäsittelijän esittämät kysymykset vuorovaikutuksellista tilaa rakentamassa 66
7.3.1 Avoimilla kysymyksillä avointa tilaa kertoa ja avata aiheen kartoitusta 67
7.3.2 Täsmällisillä kysymyksillä yksilöllisiä teemoja ja täsmällisiä tietoja 71
7.3.3 Näennäisesti avoimilla kysymyksillä kysymysten tarkoitusperä näkyviin 77

8 Pohdinta ja johtopäätökset 80
8.1 Lomakevetoisuus tuottaa läpinäkyvyyttä haastattelemiseen ja arvioitavana olemiseen, muttei varsinaiseen arviointiin 80
8.2 Yksilöllinen kohtaaminen nojaa tavallisiin vuorovaikutuskäytäntöihin 82
8.3 Erilaisilla kysymyksillä kattava kuva nuoren toimintakyvystä 83
8.4 Suositukset arviointihaastatteluiden toteuttamiseen 84
8.5 Tutkimuksen tulosten arviointi 85

Lähteet 88

Liite 97

1 Johdanto

NUOTTI-valmennus on Kelan järjestämää nuoren ammatillista kuntoutusta. Se on tarkoitettu 16–29-vuotiaille nuorille, joiden toimintakyky on olennaisesti heikentynyt. Nuorelta ei edellytetä todettua sairautta eikä lääkärinlausuntoa. (Kela, 2020.)

Aiemmat tutkimukset ovat osoittaneet, että sekä valmennukseen osallistujien että ammattilaisten näkemykset NUOTTI-valmennuksesta ovat pääosin positiivisia ja palvelun toivotaan jatkuvan (Miettinen ym., 2019; Sandberg ym., 2018; ks. myös Mäki & Ylä-Rautio, 2020; Takala, 2020). Ammattilaiset ovat kuitenkin myös todenneet, ettei valmennus sovi kaikille nuorille. Useimmiten joku taho (esim. etsivä nuorisotyö tai nuoren vanhempi) ohjaa nuoren hakemaan valmennukseen, eikä nuori välttämättä itse ole aktiivisesti halunnut kuntoutusta. Näin ollen valmennukseen hakuprosessin aikana on olennaista arvioida palvelun tarkoituksenmukaisuutta, ja arviointi tulee tehdä siten, että nuoren omalle kerronnalle ja päätöksenteolle annetaan tilaa. (Miettinen ym., 2019; ks. myös Sandberg ym., 2018.)

NUOTTI-valmennukseen haetaan suullisen haastattelun perusteella, ja haastattelun toteuttaa Kelan etuuskäsittelijä. Etuuskäsittelijät ovat kokeneet nuoren toimintakyvyn arvioinnin haastattelutilanteessa yleensä sujuvaksi, mutta joskus myös haastavaksi. (Miettinen ym., 2019.) Arviointihaastattelu on vuorovaikutustilanteena erittäin merkityksellinen: Ensinnäkin haastattelun perusteella tehdään kuntoutuspäätös, joten sillä on ratkaiseva vaikutus hakijan kuntoutusprosessin alkamiseen. Toiseksi haastattelussa tehty arvio hakijan toimintakyvystä asettaa lähtökohdan kuntoutusprosessille. Näistä näkökulmista on olennaista, että hakijan toimintakyvystä saadaan haastattelussa oikea kuva, jotta kuntoutuspalvelu ja sen lähtökohdat ovat tarkoituksenmukaisia.

Vuorovaikutus NUOTTI-valmennuksen suullisen hakuprosessin haastattelussa (VUORONUOTTI) -tutkimusprojektissa olemme tutkineet NUOTTI-valmennuksen suulliseen hakuprosessiin sisältyvää arviointihaastattelua vuorovaikutuksen näkökulmasta. Tavoitteenamme on ollut tuottaa käytäntöön sovellettavissa olevaa tietoa vuorovaikutuskäytännöistä, jotka tukevat hakijan toimintakyvyn tarkoituksenmukaista arviointia. Tutkimus on osa Kelan MUUTOS II -hanketta. MUUTOS II -hanke on toteutettu vuosina 2020–2023 ja siinä tarkoituksena on ollut selvittää Kelan kuntoutuksen järjestämistä koskevia uudistuksia. Hanke on jaettu kahteen tutkimuskokonaisuuteen, joista toinen on NUOTTI-valmennuksen toteutumisen tutkimus. (Kela, 2021a.)

Tämän loppuraporttimme rakenne on seuraava: Luvussa 2 esittelemme projektin käytännöllisen taustan eli kerromme NUOTTI-valmennuksesta palveluna ja siihen hakemisen prosessista. Luvussa 3 kuvaamme projektin teoreettista taustaa eli keskustelunanalyyttista näkökulmaa haastatteluvuorovaikutukseen. Luvussa 4 jäsennämme ja kuvaamme aiempaa kirjallisuutta vuorovaikutustutkimuksista, jotka ovat

käsitelleet erilaisia haastattelutilanteita. Luvussa 5 esittelemme tutkimuskysymykset ja luvussa 6 tutkimusasetelman. Luku 7 keskittyy tutkimuksen tuloksiin, joita havainnollistamme aineistokatkelmien avulla. Lopuksi luvussa 8 esitämme tulostemme ja aiempien tutkimusten pohjalta pohdintaa ja johtopäätöksiä NUOTTI-valmennuksen hakuprosessin arviointihaastattelun kehittämiseksi.

2 NUOTTI-valmennus ja suullinen hakuprosessi

Tässä luvussa kuvaamme, miten NUOTTI-valmennus yhtenä ammatillisen kuntoutuksen palvelumuotona on syntynyt ja millaiseen yhteiskunnalliseen kontekstiin se asettuu, millainen kuntoutuspalvelu NUOTTI-valmennus on sekä millaisen prosessin kautta siihen haetaan.

2.1 NUOTTI-valmennuksen tausta ja yhteiskunnallinen konteksti

NUOTTI-valmennuksen syntyprosessin tausta on alun perin vuoden 2017 hallitusohjelman tavoitteessa parantaa lasten ja nuorten asemaa. Kohdennetusti juuri syrjäytyneiden nuorten määrän vähentämistä pidettiin tärkeänä, ja toimenpiteille koettiin olevan valtakunnallinen tarve. Kela sai tehtäväksi tarkastaa ja kehittää nuorille suunnattuja palvelujaan, ja tässä yhteydessä alettiin selvittää ammatillisen kuntoutuksen kriteerien muutostarpeita. Alle 30-vuotiaille nuorille, joilla toimintakyvyssä on oleellisia pulmia, tarvittiin joustavampaa pääsyä palveluiden piiriin. Erityisesti niin sanottuja NEET-nuoria (*Not in Education, Employment or Training*) eli opintojen ja työmarkkinoiden ulkopuolella olevia nuoria pidettiin tärkeänä kohderyhmänä. (Miettinen ym., 2019, s. 5, 10–11; Rouvinen & Koskenvuo, 2019; Sandberg ym., 2018, s. 5–6.)

Konkreettisesti NUOTTI-valmennus sai alkunsa Kelan järjestämässä NEET-nuorten kuntoutuksen kehittämisprojektissa vuonna 2018, jolloin sitä myös kokeiltiin ensimmäisen kerran (Kela, 2021b). Kehittämisprojektin oleellisena osana oli ammatillisen kuntoutuksen lakimuutoksen (L 1097/2018) valmistelu helpottamaan NEET-nuorten osallistumista ja palvelujen saantia (Miettinen ym., 2019, s. 10). Vuoden 2019 alusta voimaan tullut lakimuutos (L 1097/2018) mahdollisti ammatillisen kuntoutuksen myöntämisen suullisen hakuprosessin kautta myös ilman lääkärinlausuntoa. Nimenomaan heikentynyt toimintakyky antaa oikeuden kuntoutukseen eikä diagnoosia tai kirjallista kuntoutussuunnitelmaa tarvitse olla valmiina. Huomionarvoinen muutos arvioinnissa on nuoren oman kokemuksen korostaminen omasta toimintakyvystään. (Miettinen ym., 2019.)

Osana NEET-nuorten kuntoutuksen kehittämisprojektia Miettinen ym. (2019) toteuttivat NUOTTI-valmennuksen suullista hakuprosessia tarkastelevan arviointitutkimuksen, jonka perusteella NUOTTI-valmennusta pidettiin pääosin toimivana palveluna ja sen käyttöönottoa kannattavana. Palvelun myöntämisessä huomattiin kuitenkin myös kehittämisen varaa, kun diagnoosia ei enää vaadita. (Miettinen ym., 2019.)

Kuten edellä toimme esiin, NUOTTI-valmennuksen syntyyn johtaneiden poliittisten tavoitteiden ja kehittämistyön taustana oli NEET-nuoren käsite. Käsitteen kautta on kuvattu heterogeenistä joukkoa 16–29-vuotiaita nuoria, jotka ovat jollain tavalla yhteiskunnan tarjoamien mahdollisuuksien ulkopuolella. He eivät käy ansiotyössä, ei-

vät opiskele eivätkä osallistu työhön tai opiskeluun tähtääviin valmentaviin palveluihin. Asepalveluksessa tai eläkkeellä olevat on rajattu pois määritelmästä. (Miettinen ym., 2019, s. 5–7; Sandberg ym., 2018, s. 7.) Vaikka käsite NEET-nuori on toiminut jonkinlaisena taustamäärittäjänä ja lähtökohtana, kehittämistyössä on otettu käsitteeseen myös etäisyyttä ja tunnistettu sen haastavuus. On todettu, että monenlaisista taustoista tulevia NEET-nuoria ei ole syytä käsitellä yhtenä ryhmänä, vaan nuorilla on hyvin erilaisia ominaisuuksia ja tarpeita (Miettinen ym., 2019, s. 56; Sandberg ym., 2018, s. 7–9). Esimerkiksi Sandbergin ym. (2018) laatimissa suosituksissa NEET-nuorten toimintakyvyn arviointiin kohderyhmän ulkopuolelle rajattiin nuoret, jotka ovat vapaaehtoisesti opintojen ja työmarkkinoiden ulkopuolella (s. 8). Niin ikään on kiinnitetty huomiota siihen, että NEET-statuksen saaminen ei automaattisesti tarkoita syrjäytymisen riskiä (Sandberg ym., 2018, s. 9). NEET-nuoren käsite tuleekin nähdä osana sellaista yhteiskunnallista katsantokantaa, jossa nuoret (ja myös laajemmin kaikki työikäiset ihmiset) määritellään heidän itsensä ja omien toiveidensa ulkopuolelta ensisijaisesti työmarkkinoille osallistumisensa kautta (Hiilamo ym., 2017, s. 35–39).

2.2 NUOTTI-valmennus palveluna

NUOTTI-valmennus on ollut suosittu ammatillisen kuntoutuksen muoto alusta alkaen ja sen suosio on kasvanut vuosittain runsaasti. Vuonna 2020 NUOTTI-valmennukseen osallistui 4 588 nuorta, vuonna 2021 7 714 nuorta ja vuonna 2022 jo 9 261 nuorta. (Kela, 2023.)

NUOTTI-valmennuksen tavoitteena on lisätä nuoren elämänhallintaan ja työelämän vaatimuksiin liittyvää osaamista. Tarkoituksena on saada nuori kiinnostumaan omista mahdollisuuksistaan ja tulevaisuudestaan työn tai opiskelun parissa. Valmennus on suunnattu 16–29-vuotiaille nuorille. NUOTTI-valmennuksessa keskeistä on vahvistaa nuoren käsitystä omista vahvuuksistaan ja voimavaroistaan. Valmennus tapahtuu henkilökohtaisen koulutetun valmentajan ja nuoren yhteistyössä. Valmennuksen työote on ratkaisukeskeinen, joustava sekä reflektoiva, ja rohkaisu sekä yksilöllinen huomiointi ovat merkittäviä lähtökohtia. (Kela, 2020, s. 4–10.)

Kela myöntää NUOTTI-valmennukseen valitulle nuorelle 20 tapaamista oman valmentajan kanssa, ja tapaamisia toteutetaan nuoren tarvitsema määrä. Tapaamiset voidaan järjestää joustavasti eri tavoilla ja nuoren toiveita kuunnellen. Tapaamisia voi olla esimerkiksi nuoren omassa ympäristössä tai niihin voi osallistua myös nuoren läheinen. Myös etätapaamiset ovat mahdollisia kasvokkain aloitetun prosessin edetessä, kuitenkin verkkototeutus kuvapuhelun kautta on mahdollista enintään viidellä kerralla. Tapaamisissa käsitellään ennalta määritettyjä teemoja, joita valitaan nuoren tilanteeseen sovittaen. Nuori ja valmentaja pitävät tapaamisten ulkopuolella säännöllisesti yhteyttä, ja yhteyttä pidetään myös nuoren tilanteen kannalta oleellisten verkostojen kanssa. Valmennusprosessi toteutetaan viiden kuukauden kuluessa valmennuksen aloituksesta. Erityistapauksissa aikaa voidaan pidentää. Valmennuspro-

sessi sisältää tietyt Kelan määrittämät työotteet ja arviointimenetelmät, joiden avulla voidaan seurata valmennuksen tuloksellisuutta. (Kela, 2020, s. 10–14.)

Nuori saattaa olla NUOTTI-valmennuksen aikana oikeutettu myös Kelan kuntoutusrahaan (L 1097/2018) ja sitä voi hakea yhtä aikaa suullisesti valmennusta haettaessa (Kela, 2020, s. 22, 33). Kuntoutusraha toimii nuoren toimentulon turvaajana ammatillisen kuntoutuksen aikana sekä yhtenä motivaattorina kuntoutukseen lähtemiselle (HE 133/2018).

2.3 Suullinen hakuprosessi

Muun muassa Ohjaamo[1], etsivä nuorityö, sosiaalitoimisto ja TE-toimisto ovat nuoria valmennukseen ohjaavia tahoja (Kela, 2020, s. 7). Lisäksi Kelan etuuskäsittelijät tai palveluneuvojat voivat omassa työssään tunnistaa NUOTTI-valmennukseen sopivia nuoria (Kela, 2020, s. 19–21).

Hakukelpoisuudessa oleellisia huomioitavia seikkoja ovat nuoren toimintakyky, elämänhallinta, terveys sekä sosiaalisten suhteiden tila (Kela, 2020, s. 4–6; Miettinen ym., 2019, s. 7–9). Keskiössä on toimintakyky, jota arvioitaessa tarkastellaan nuoren yksilötekijöitä, suoriutumista, osallistumista sekä ympäristötekijöitä (Kela, 2020, s. 6–9). Jotta nuorelle voidaan myöntää NUOTTI-valmennus, hänen toimintakykynsä tulee olla yhtäältä selkeästi heikentynyt, mutta toisaalta riittävän hyvä, jotta valmennuksen nähdään voivan toimia. Tämä edellyttää nuoren omaa toivetta päästä mukaan työelämään, koulutukseen tai opintoihin ja aktiivisuutta hakuprosessissa. Mahdollinen sairaus tai vamma ei rajaa nuorta valmennuksen kohderyhmän ulkopuolelle, mikäli siitä ei ole merkittävää haittaa. (Sandberg ym., 2018, s. 5, 18–20.) Toimintakyvyn arvioinnissa nuoren oma näkemys ja arvio tuen tarpeesta ovat tärkeitä (Sandberg ym., 2018, s. 28).

NUOTTI-valmennuksen hakuprosessi on suullinen. Prosessi alkaa, kun nuori, nuoren läheinen tai ohjaava taho ottaa puhelimitse yhteyttä Kelan kuntoutusasioiden palveluihin. Myös etuuskäsittelijät tai palveluneuvojat voivat suoraan ohjata nuoren valmennukseen. (Kela 2020, s. 19–20; Kela, 2022a.) Ensimmäisen yhteydenoton jälkeen Kelan kuntoutuksen asiantuntija on yhteydessä nuoreen ja selvittää tämän tilannetta ja kertoo kuntoutusmahdollisuuksista (Kela, 2020, s. 20; Miettinen ym., 2019, s. 7–9). Yhteydenottoon on käytännössä kaksi erilaista toimintatapaa. Nuorta voidaan ensin tavoitella puhelimitse varsinaisen haastatteluajan sopimiseksi. Samalla voidaan kertoa ammatillisesta kuntoutuksesta sekä ohjata pohtimaan mahdollista palveluntuottajaa NUOTTI-valmennukselle. Nuoriin voidaan olla yhteydessä myös viestillä, jossa kerrotaan puhelinhaastattelun ajankohta, ja pyydetään olemaan yhtey-

1 Ohjaamot ovat monialaisia palvelupisteitä alle 30-vuotiaille nuorille. Ohjaamoissa julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin toimijat tarjoavat matalalla kynnyksellä nuorten yksilöllisiin tarpeisiin vastaavia palveluita esimerkiksi työllistymiseen ja elämänhallintaan liittyen. (TEM, 2018.)

dessä, mikäli varattu aika ei sovi. (Etuuskäsittelijät, sähköpostitiedonanto, 26.9.2022 ja 27.9.2022.)

Jos nuori päättää hakea kuntoutukseen, etuuskäsittelijä voi toteuttaa haastattelun joko puhelimitse, videopuheluna tai kasvokkain. (Miettinen ym., 2019, s. 7–9.) Käytännössä haastattelut toteutuvat puhelimitse, ja tätä haastattelun toteutusmuotoa suurin osa etuuskäsittelijöistä pitää hyvänä (Ukkola & Seppänen-Järvelä, 2023).

Suullinen hakuprosessi on tehty tuen tarpeessa olevalle nuorelle vaivattomaksi, mutta silti tiettyä aktiivisuutta ja oma-aloitteisuutta vaaditaan. Yhteydenotto vieraaseen etuuskäsittelijään voi nostaa kynnystä ja vaikuttaa nuoren kokemukseen. Aiemmassa tutkimuksessa on todettu, että hakuprosessin kehittämisessä nämä tekijät on tärkeää huomioida ja oma-aloitteisuuden vaadetta vielä madaltaa tarvittaessa entisestään. (Miettinen ym., 2019, s. 58–59.)

Haastattelun pohjana toimii valmis sähköinen lomake, joka on rakennettu ICF-luokituksen (*International Classification of Functioning Disability and Health*) pohjalta (Miettinen ym., 2019, s. 8). Maailman terveysjärjestö WHO:n (*World Health Organization*) ylläpitämä ICF-luokitus on kuntoutuksen kentällä laajalti käytetty työkalu kuvaamaan ja luokittelemaan toimintakykyä, toimintarajoitteita ja terveyttä kokonaisvaltaisesti. Sen tarkoitus on selkeyttää ja avata toimintakyvyn moniulotteista käsitettä ja muun muassa tarjota yhdenmukainen käsitteistö eri ammattialojen edustajille. (THL, 2022.) Kokonaisvaltaisuutensa vuoksi ICF mahdollistaa nuoren tilanteen tarkastelemisen monipuolisesti (Miettinen ym., 2019, s. 8). Kun nuoren toimintakykyä arvioidaan, keskiössä ovat suoritukset ja osallistuminen sekä yksilö- ja ympäristötekijät. Yksilötekijöiden osalta huomiota kiinnitetään erityisesti nuoren voimavaroihin. (Kela, 2020, s. 6–9.) Myös Kelan ohjeet etuuskäsittelijöille painottavat nuoren kohtaamisessa kannustavaa lähestymistapaa (Kela, 2022b, s. 150).

Etuuskäsittelijät kertovat nuorelle haastattelun aikana kuntoutusasian vireillepanosta haastattelupäivästä alkaen (Kela, 2022b, s. 151). Päätös toimitetaan nuorelle kirjallisena postitse (Kela, 2020, s. 20). Myönteinen päätös toimitetaan myös nuoren valitsemalle Kelan palveluntuottajalle, joka ottaa nuoreen yhteyden NUOTTI-valmennuksen aloittamiseksi (Miettinen ym., 2019, s. 9). Palveluntuottajalle toimitetaan myös haastattelulomake, johon on kirjattu nuoren kertomia tietoja, ja näitä voidaan hyödyntää NUOTTI-valmennuksen suunnittelussa (Kela, 2020, s. 20).

Haastattelun lopputulemana kuntoutuspäätös voi olla myös kielteinen. Aiemmassa kysely- ja haastattelututkimuksessa on tullut esiin, että etuuskäsittelijöiden näkökulmasta hylkäävää päätöstä koskevat ohjeistukset eivät ole kovin selkeät ja ylipäätään NUOTTI-valmennuksen myöntökriteereissä on tulkinnanvaraa enemmän kuin muissa etuuksissa (Ukkola & Seppänen-Järvelä, 2023). Etuuskäsittelyyn liittyvissä ohjeissa hylkäämiseen johtavina tekijöinä mainittiin tutkimuksen toteutuk-

sen aikaan täsmällisesti vain akuutti hoitoa vaativa päihdeongelma ja akuutti psykoosi (Kela, 2022b, s. 69). Etuuskäsittelijöiden mukaan hylkäävään päätökseen voi johtaa esimerkiksi se, jos nuoren toimintakyky arvioidaan niin vahvasti heikentyneeksi, että hän tarvitsee NUOTTI-valmennusta intensiivisempää tukea (Ukkola & Seppänen-Järvelä, 2023). Suullisessa hakuprosessissa etuuskäsittelijät saattavat myös ennakoida mahdollista päätöstä ja sopeuttaa prosessia sen mukaan: osa haastattelututkimukseen osallistuneista etuuskäsittelijöistä kuvasi, että he keskustelevat nuoren kanssa ensin hetken ja aloittavat varsinaisen haastattelulomakkeen täyttämisen vasta sitten, jos vaikuttaa siltä, että kuntoutuspäätös voisi olla myönteinen (Tiitinen ym., 2023). Joka tapauksessa yleinen käytäntö etuuskäsittelijöiden mukaan on se, että hylkäävän päätöksen jälkeen nuori ohjataan muiden palveluiden piiriin (Ukkola & Seppänen-Järvelä, 2023).

3 Keskustelunanalyysi teoreettisena näkökulmana haastatteluvuorovaikutukseen

Tässä tutkimuksessa tarkastelemme NUOTTI-valmennuksen suulliseen hakuprosessiin liittyvää haastattelua vuorovaikutuksen näkökulmasta. Analyysimenetelmänä käytämme keskustelunanalyysia. Keskustelunanalyysi ei kuitenkaan ole pelkästään analyysimenetelmä, vaan se sisältää teorian siitä, mitä vuorovaikutus ylipäätään on (Heritage, 2008).

Keskustelunanalyysillä on monia kiinnekohtia erilaisiin kielen, viestinnän ja vuorovaikutuksen tutkimuksen perinteisiin ja sovellustapoihin, mutta sen historialliset juuret ovat sosiologisessa ajattelussa: Harold Garfinkelin (1967/1984) etnometodologiassa ja Erving Goffmanin (1982) vuorovaikutusjärjestystä koskevissa jäsennyksissä. Näistä juurista on lähtöisin kiinnostus vuorovaikutukseen omalakisena sosiaalisena toimintana, jonka keskiössä on osallistujien omat tavat rakentaa ymmärrystään siitä, mitä vuorovaikutuksessa tapahtuu. (Heritage, 2008, s. 301–303; Stivers & Sidnell, 2013, s. 3.) Toisin sanoen, kun tutkija analysoi vuorovaikutusta, hänen omat analyysimetodinsa ovat toissijaisia verrattuna niihin metodeihin, joita vuorovaikutustilanteen osallistujat itse käyttävät jatkuvasti (Garfinkel, 1967/1984).

Keskustelunanalyysissa kantavana ajatuksena on se, että vuorovaikutus ei ole kaaos, vaan vuorovaikutuksen tapahtumissa on paljon sellaista säännönmukaisuutta, joka ei palaudu osallistujien yksilöllisiin ominaisuuksiin tai yhteiskunnallisiin rakenteisiin. Tämä säännönmukaisuus helpottaa keskinäisten kohtaamisten ennakoitavuutta ja mahdollistaa yhteisen ymmärryksen rakentumisen. (Heritage, 1984, s. 241; Heritage, 2008; Sacks, 1984, s. 22–23.) Esimerkkinä tällaisesta säännönmukaisuudesta on puheenvuorojen jäsentyminen siten, että tietynlainen vuoro tekee odotuksenmukaiseksi jonkin toisen tietynlaisen vuoron: esimerkiksi kysymys tekee odotuksenmukaiseksi vastauksen ja tervehdys vastatervehdyksen. Odotuksenmukaisuus tulee näkyviin siinä, miten keskusteluun osallistujat voivat esimerkiksi selittää vastaamattomuuttaan tai esittää kysymyksen tai tervehdyksen uudelleen, jos siihen ei vastata. (Heritage, 1984; Raevaara, 2016; Schegloff, 2007.) Samankaltaista jäsentyneisyyttä voidaan tunnistaa myös esimerkiksi vuorojen jakamisen ja ottamisen käytännöissä (Hayashi, 2013) tai ymmärryksen korjaamisen tavoissa (Kurhila & Lindholm, 2016).

Kaiken kaikkiaan keskustelunanalyysissa nähdään, että kaikki toiminta vuorovaikutustilanteissa sekä luo kontekstia että ottaa kontekstin huomioon. Toisin sanoen jokainen vuoro tulee tulkituksi vuorovaikutustilanteen aiempien tapahtumien pohjalta, ja samaan aikaan jokainen vuoro luo vuorovaikutuksellista tilaa, jossa seuraavat vuorot voivat toteutua. Vuorovaikutuksellinen tila, jossa toimimme, rakentuu siis vuoro vuorolta. (Heritage, 1984, s. 242.)

Tässä tutkimuksessa tarkastelemamme haastattelutilanne on lähtökohdiltaan institutionaalista vuorovaikutusta eli se on järjestetty ja rakennettu tietyn institutionaalisen

tehtävän suorittamiseksi – nuoren toimintakyvyn arvioimiseksi virallisen kuntoutuspäätöksen tekemistä varten. Keskustelunanalyyttisen lähestymistavan mukaan institutionaaliset rakenteet eivät pakota tai sanele vuorovaikutusta tietynlaiseksi. Kuitenkin institutionaalisen tehtävän suorittaminen itsessään ja siihen liittyvät toimintakäytännöt usein tekevät vuorovaikutuksesta joiltain osin erilaista verrattuna arkisiin keskusteluihin perheen, ystävien ja tuttavien kesken. (Heritage & Clayman, 2010). Seuraavassa luvussa kuvaamme aiempien vuorovaikutustutkimusten avulla sitä, millaisia olennaisia vuorovaikutuksen ilmiöitä on tunnistettu tarkastelemaamme arviointihaastattelua vastaavista institutionaalisista tilanteista.

4 Vuorovaikutus haastattelutilanteissa

NUOTTI-valmennuksen suulliseen hakuprosessiin kuuluvassa haastattelutilanteessa on vuorovaikutuksen näkökulmasta ainakin seuraavat olennaiset elementit: 1) keskusteluun osallistuu yksi ammattilainen (etuuskäsittelijä) ja yksi asiakas (NUOTTI-valmennukseen hakeva nuori), 2) keskustelu tapahtuu puhelimen välityksellä, 3) keskustelussa käytetään lomaketta, jonka haastattelija näkee mutta haastateltava ei, 4) keskustelu on luonteeltaan haastattelu, jossa arvioidaan tietyn palvelun tarvetta ja 5) haastattelija ja haastateltava eivät tunne toisiaan ennakkoon. Tässä luvussa kuvaamme ja jäsennämme aiempia vuorovaikutuksen tutkimuksia, jotka muistuttavat erityisesti ensimmäistä sekä neljättä ja viidettä elementtiä eli tutkimuksia haastattelutilanteista, joissa on pääosin yksi haastattelija ja yksi haastateltava (joskin osassa mukana on useampi haastateltava samasta perheestä), haastattelija ja haastateltava eivät ole ainakaan kovin tuttuja toisilleen, ja haastattelun tarkoitus on jonkinlainen arviointi.

Tällaisissa aiemmissa tutkimuksissa on tarkasteltu haastattelutilanteita, joissa tavoitteena on saada käsitys 1) haastateltavan tarpeesta (ja tarpeen kiireellisyydestä) saada tukea, ohjausta tai muita palveluita (esim. Antaki & O'Reilly, 2014; Cowley ym., 2004; Jones, 2005), 2) haastateltavan terveydentilasta diagnoosin tekemiseksi (esim. McCabe ym., 2017; Roca-Cuberes, 2016; Savander ym., 2019), 3) haastateltavan soveltuvuudesta esimerkiksi adoptiovanhemmaksi (Nordegraaf ym., 2008), 4) haastateltavan tilanteesta ja kokemuksista tulevaisuuden näkymien kartoittamiseksi (esim. Drew ym., 2010; Vehviläinen, 2001) ja 5) haastateltavan tilanteesta, näkemyksistä ja kokemuksista jonkin tutkimus- tai kehittämistehtävän tarpeisiin (esim. Ehrling, 2006; Iversen, 2012; Simonen, 2012). Edellä kuvattujen rajaustemme vuoksi olemme jättäneet aiemman kirjallisuuden tarkemmasta esittelystä pois vuorovaikutuksen tutkimukset, jotka tarkastelevat esimerkiksi kehityskeskusteluita (esim. Bowden & Sandlund, 2019; Nyroos & Sandlund, 2014), koska niissä haastattelija ja haastateltava ovat toisilleen usein tuttuja, sekä ammattilaisen ja asiakkaan tai potilaan keskusteluita, joissa on haastattelemisen elementtejä mutta haastateltavan tilanteen kartoittaminen ja arviointi linkittyvät (tutkimuksen analyysissa ja raportoinnissa) erottamattomasti asiakkaan tai potilaan ohjaamiseen, tukemiseen tai hoitoon (esim. Eskelinen ym., 2010; Roca-Cuberes, 2011; Toerien ym., 2013).

Jäsennämme seuraavaksi aiempien tutkimusten tuloksia eri vuorovaikutusilmiöiden kautta. Kun esittelemme tutkimusten tuloksia kokoavasti, käytämme termejä haastattelija ja haastateltava. Kun taas kuvaamme yksittäisen tutkimuksen tuloksia, käytämme tutkimuskohteesta riippuen kontekstisidonnaisia termejä, kuten terveydenhoitaja ja asiakas.

4.1 Haastattelutilanteen toteutuskanavan ja -tapojen merkitys vuorovaikutukselle

Aloitamme aiempien tutkimustulosten tarkastelun tekijöistä, jotka ovat haastattelutilanteissa tavanomaisesti ennalta päätettyjä: toteutetaanko haastattelu kasvokkain vai puhelimitse, noudatetaanko haastattelussa kyselylomaketta, missä muodossa haastateltavan toivotaan vastaavan ja kirjataanko vastauksia haastattelun aikana muodossa tai toisessa? Tällaiset haastatteluiden toteutuskanavaan ja -tapoihin liittyvät seikat eivät määrää vuorovaikutuksen kulkua tai onnistuneisuutta mutta luovat kuitenkin tiettyjä ehtoja vuorovaikutukselle.

Kasvokkain ja puhelimitse järjestetyt haastattelutilanteet ovat vuorovaikutustilanteina väistämättä keskenään erilaisia, koska ei-sanallisen vuorovaikutuksen keinot eivät ole puhelimitse hyödynnettävissä. Ei kuitenkaan ole yksiselitteistä, miten tämä ero näkyy vuorovaikutustilanteen kulussa tai sen lopputulemassa. On esitetty, että kasvokkaisissa haastatteluissa on mahdollista rakentaa luottamuksellinen suhde paremmin kuin puhelimitse. Kuitenkin puhelinhaastattelu voi myös tarjota sellaista anonyymiutta, joka helpottaa arkaluonteisista asioista kertomista. (Novick, 2008; Ward ym., 2015.)

Puhelinhaastatteluiden ja kasvokkaisten haastatteluiden vuorovaikutuksen yksityiskohtaisia piirteitä on systemaattisesti vertaillut esimerkiksi Annie Irvine (2011) kollegoineen (2013). He tarkastelivat tutkimustarkoituksiin tehtyjä laadullisia haastatteluita, joista sama haastattelija oli toteuttanut käytännön syistä osan puhelimitse. Haastattelun toteutusmuodon jatkoanalyyseissa aineisto oli pieni (viisi kasvokkain ja kuusi puhelimitse toteutettua haastattelua), eivätkä tulokset siksi ole yleistettävissä, mutta ne tarjoavat silti kiinnostavaa pohdittavaa vuorovaikutuksessa havaittuihin eroihin vaikuttavista seikoista. Tässä aineistossa puhelimitse toteutettujen haastatteluiden virallisen osuuden kesto (eli kesto ilman vapaamuotoisia alku- ja loppujutusteluita) oli keskimäärin lyhyempi ja niissä haastateltavat pyysivät haastattelijalta useammin täsmennystä kysymyksiin sekä vahvistusta omien vastaustensa sopivuuteen. Kasvokkaisissa haastatteluissa puolestaan haastateltavat puhuivat keskimäärin enemmän ja haastattelijat tuottivat enemmän minimipalautteita sekä haastateltavan puhetta täydentäviä ja uudelleensanoittavia vuoroja. (Irvine, 2011; Irvine ym., 2013.)

Irvine (2011) pohtii esimerkiksi, onko erojen taustalla erilaiset tavat aloittaa haastattelutilanteet: siinä missä kasvokkaiset haastattelut alkoivat vapaamuotoisella jutustelulla ja mahdollisesti juoman tarjoamisella tai muulla vastaavalla, puhelinhaastatteluissa haastattelijat menivät suoremmin varsinaiseen asiaan eli haastattelukysymyksiin. Aloitustapojen erot saattavat luoda haastattelutilanteisiin erilaista tunnelmaa ja rytmiä (Irvine, 2011). Lisäksi Irvine kollegoineen (2013) nostaa esiin toisen mahdollisen taustalla vaikuttavan eron: toisin kuin kasvokkaisissa haastatteluissa, puhelinhaastatteluissa haastattelija teki samalla muistiinpanoja. Yhtäältä muistiinpanojen tekeminen puhelinyhteyden aikana ei visuaalisesti häiritse haastattelun toteuttamista, mutta toisaalta haastattelijan keskittymiseen sillä saattaa olla vaikutusta, mikä voi ainakin

osaltaan selittää vähäisempää minimipalautteiden määrää. Kiinnostavaa näissä tuloksissa ja niihin liittyvissä pohdinnoissa on se, että vaikka puhelimitse ja kasvokkain toteutettujen haastatteluiden välillä havaittiin eroja vuorovaikutuksen piirteissä, nämä erot eivät ehkä palaudu ainakaan pelkästään siihen, tehdäänkö haastattelu puhelimitse vai kasvokkain. Jos haastattelija tunnistaa näitä seikkoja, hän voinee kehittää vuorovaikusta myös puhelinhaastatteluissa (ks. Irvine, 2011).

Haastattelun toteutuskanavan (kasvokkain vs. puhelimitse) lisäksi haastattelutilanteessa olennaisesti erottuva piirre on se, käytetäänkö haastattelussa ennalta laadittua lomaketta tai muuta rakenteellista runkoa, jossa kysymykset ovat valmiina ja jolle vastaukset tallennetaan. Strukturoidut lomakehaastattelut ovat kaikkein selkein esimerkki siitä, miten haastattelutilanne voidaan rakentaa vahvasti kontrolloiduksi. Strukturoidussa lomakehaastattelussa ideana on se, että haastattelutilanne olisi mahdollisimman samanlainen kaikilla haastateltavilla: kysymykset ja vastausvaihtoehdot esitetään kaikille samalla tavalla eikä haastattelija kommentoi haastateltavan vastausten sisältöä. Strukturoitua toteutustapaa käytetään erilaisissa tutkimus-, mittaus- ja arviointitarkoituksissa toteutetuissa haastatteluissa. (Ks. esim. Maynard & Schaeffer, 2006; Suchman & Jordan, 1990.)

Kay de Vries kollegoineen (2014) on pohtinut lomakkeen käyttötapojen merkitystä haastattelutilanteen vuorovaikutuksessa vertaamalla kahta tapausta haastatteluista, joissa koulutetut haastattelijat täyttivät yhdessä laitoksissa asuvien vanhusten kanssa heidän elämänlaatuaan käsittelevää lomaketta. Tarkemmin tarkastellut tapaukset käsittelivät lomakkeen väittämää ”minulla on paljon surun aiheita” (*I have a lot to be sad about*) ja kummassakin tapauksessa haastateltava sai mielialastaan keskimääräistä pienemmän lukeman. Toinen haastattelija keskittyi kyselylomakkeen täyttämiseen eikä kysynyt tai kommentoinut haastateltavan vastausta tarkemmin. Toisin sanoen strukturoituun haastattelemisen tapaan nojautuminen johti haastattelijan ohittamaan haastateltavan vahvatkin emotionaaliset ilmaisut. Sen sijaan toinen haastattelija käytti keskustelevampaa tyyliä ja mahdollisti jatkoväittämillä ja -kommenteilla paremmin sen, että haastateltava pystyi puhumaan emotionaalisesta kokemuksestaan ja kysymyksen merkityksestä itselleen. (De Vries ym., 2014.) Lomake itsessään ei siis määrännyt vuorovaikutuksen kulkua, vaan merkityksellisempää oli se, millaiseen haastattelemisen ihanteeseen haastattelija omassa toiminnassaan nojautui. Palaamme haastattelulomakkeen rooliin myös seuraavissa luvuissa, kun käsittelemme haastattelulomakkeen käyttötapojen merkitystä haastattelutilanteen agendan hallinnan ja haastattelusuhteen rakentumisen näkökulmista.

4.2 Haastattelutilanteen agendan hallinta

Haastattelija ja haastateltava rakentavat keskustelun kuluessa jatkuvasti ymmärrystä siitä, mistä haastattelutilanteessa on kyse: mitkä asiat kuuluvat tilanteessa keskusteltaviksi ja mitkä puolestaan eivät, missä järjestyksessä asioista keskustellaan ja millä tavalla. Kutsumme tällaista keskustelutilanteen kokonaisuuden vuorovaikutuksessa

tapahtuvaa jäsentämistä agendan hallinnaksi (Vehviläinen, 2001, s. 46). Joskus agendan hallinta on suoraviivaista ja läpinäkyvää, joskus epäsuoraa ja läpinäkymätöntä.

Aiemmissa haastattelutilanteiden vuorovaikutusta tarkastelleissa tutkimuksissa on kuvattu vuorovaikutuskäytäntöjä, joilla haastattelijat rakentavat agendaa. Ensinnäkin haastattelijan erilaiset kysymykset rakentavat aina keskustelulle agendoja ehdottaessaan, mistä aiheesta puhutaan ja millaista toimintaa haastateltavalta odotetaan (esim. Boyd & Heritage, 2006). Palaamme tähän tarkemmin myöhemmässä alaluvussa, kun kuvaamme, miten haastattelijan kysymykset rakentavat haastateltavalle vuorovaikutuksellista tilaa kertoa omista kokemuksistaan ja näkemyksistään. Kysymysten muotoilu voi myös kertoa, kohdellaanko keskustelunaihetta haastattelun rutiiniin kuuluvana vai ei. John Heritage ja Marja-Leena Sorjonen (1994) ovat havainnollistaneet, miten *ja*-sana kysymyksen alussa rakentaa kysymyksestä jatkoa edeltäviin keskusteluihin ja implikoi siten kysymyksen rutiiniluonnetta osana agendaan kuuluvien kysymysten jatkumoa.

Toiseksi haastattelijan erilaiset tavat ottaa vastaan haastateltavan kerrontaa rakentavat erilaisia agendoja haastattelutilanteelle. Tavat ottaa vastaan haastateltavan kerrontaa tekevät näkyväksi, mitä ja millaista tietoa haastattelija kohtelee haastattelun ja siihen liittyvän institutionaalisen tehtävän kannalta relevanttina ja riittävänä (ks. esim. Ehrling, 2006; Mazeland & ten Have, 1996). Terveydenhuollon ammattilainen voi esimerkiksi esittää potilaan kertomasta tulkintoja tavalla, joka implikoi tiettyä diagnoosia ja siten asettaa keskustelulle diagnostisen agendan (Bonnin, 2017), tai tavalla, joka kutsuu potilasta kertomaan lisää ja määrittämään ongelmaa yhdessä ammattilaisen kanssa ja siten asettaa keskustelulle terapeuttisen agendan (Bonnin, 2017; Hak & de Boer, 1996). Tutkimushaastattelussa puolestaan haastattelija voi ottaa haastateltavan kerrontaa vastaan esimerkiksi tavoilla, jotka eivät ota siihen kantaa (Mazeland & ten Have, 1996), tai tavoilla, jotka tarkistavat ymmärrystä (Ehrling, 2006, s. 133–141).

Kolmanneksi haastattelijan tapa käyttää mahdollista haastattelulomaketta tai muuta materiaalia rakentaa ja tekee mahdollisesti näkyväksi tilanteen agendan. Wayne Beach ja Curtis LeBaron (2002) ovat kuvanneet, miten haastattelija terveystarkastuksessa voi jo pelkästään haastattelulomaketta katsomalla rakentaa siirtymää seuraavaan keskustelunaiheeseen. Sanna Vehviläinen (2001) on esittänyt, että ohjaavassa koulutuksessa yksi ohjaajan tapa tehdä näkyväksi omaa agendaansa on pitää esillä ennakkoon valmisteltua kysymyslistaa (Vehviläinen, 2001, s. 69). Aled Jones (2009) puolestaan on huomauttanut, että vaikka haastattelulomake ei varsinaisesti sanele sitä, miten keskustelun tulisi edetä, sairaalan sisäänottohaastatteluissa hoitajat kuitenkin kohtelivat agendaan kuulumattomina sellaisia potilaan esille nostamia teemoja, joita lomakkeella ei ollut. Haastattelutilanteet nojasivat muutoinkin vahvasti haastattelulomakkeeseen, jota kohdeltiin pakollisena byrokratiana. Tällöin haastattelun agendaksi rakentuu vahvasti institutionaalisiin tarpeisiin vastaaminen. (Jones, 2005.)

Niin ikään Jan Mitcheson ja Sarah Cowley (2003) ovat kuvanneet, miten hoitajan kotikäynneillä tuoreiden vanhempien luona tuen tarpeiden arviointiin liittyvä lomake hankaloitti poikkeamista lomakkeen määrittelemistä teemoista ja järjestyksestä. Toisaalta lomakkeen esitteleminen ja kysymysten esittäminen siten, että ne tulevat suoraan lomakkeesta, tekivät vanhemmille näkyväksi sen, että kyseessä on arviointitilanne. Cowley ym. (2004) ovatkin huomauttaneet, että silloin, kun hoitajat tekivät tarpeiden arviointia vapaasti keskustellen ilman lomaketta, vanhemmille saattoi jäädä epäselväksi, että he ovat ylipäätään arvioinnin kohteena. Lomake voi siis olla haastattelutilanteessa oikein käytettynä myös resurssi läpinäkyvyyden lisäämiselle.

Lomakkeiden käyttämiseen liittyvät eri aspektit voidaan nähdä myös yhtenä esimerkkinä siitä, miten haastattelutilanteissa ylipäätään risteävät usein erilaiset agendat, joiden välillä osallistujat tasapainottelevat. Charles Antaki ja Timothy Rapley (1996) ovat tuoneet tätä ristiriitaa esiin suhteessa kehitysvammaisten asumispalveluiden asukkaiden haastatteluihin, joilla on kerätty tietoa palveluiden arvioimiseksi. Yhtäältä kyseisessä haastattelutilanteessa tavoitteena oli mitata asukkaiden elämänlaatua mahdollisimman neutraalisti ja osuvasti. Toisaalta koko keskustelu elämänlaadusta pohjautui käsitteille ja mittareille, jotka olivat irrallaan arkiymmärryksestä. Tämä ristiriita näkyi siinä, miten haastattelijat saattoivat rakentaa välillä tilanteen institutionaalisuutta esimerkiksi kertomalla haastattelun tavoitteista ja välillä puolestaan tilanteen arkisuutta esimerkiksi viittaamalla meneillään olevaan toimintaan ennemminkin ”juttelemisena” kuin ”arvioimisena” tai rakentamalla toisiinsa suoranaisesti liittymättömien vuorojen välille yhteyksiä. Antaki ja Rapley (1996) päätyvätkin esittämään, että tällainen haastattelutilanteen paradoksaalisuuden hallinta johtaa siihen, että on ylipäätään kyseenalaista, kertovatko nämä haastattelut lopulta asukkaiden elämänlaadusta luotettavasti.

Myös Wayne Beach ja Christie Dixson (2001) ovat kuvanneet yhdenlaista tasapainottelua haastattelutilanteissa. Heidän tutkimuksensa on kohdistunut rutiiniluonteisiin terveystarkastuksiin, joiden perusteella arvioidaan potilaan hoidontarvetta. Tällaisessa terveystarkastuksessa haastattelija (lääkärin avustaja) joutuu tasapainottelemaan sen kanssa, että hänen tulisi pystyä vastaanottamaan potilaan huolia ja kannattelemaan potilasta niissä emotionaalisesti ja samaan aikaan rajata haastattelu koskemaan ennalta määriteltyjä teemoja sekä pysyä haastattelulle varatussa aikaraamissa. Beach ja Dixson kuvaavat yhden vuorovaikutuskäytännön, jolla haastattelijat hallitsevat näitä eri suuntiin vetäviä tavoitteita: formulaatiot eli vuorot, jotka jollain tavoin tiivistävät ja samalla fokusoivat potilaan aikaisemmin kertomaa. (Beach & Dixson, 2001.)

Aiemmat tutkimukset ovat myös osoittaneet, miten haastateltavat osallistuvat haastattelutilanteen agendan hallintaan. Esimerkiksi Enikö Savander ym. (2021) ovat kuvanneet potilaiden toimintaa psykiatrisissa haastatteluissa. Tutkimuksessa tunnistettiin neljä eri tapaa, joilla potilaat toivat esiin omia negatiivisia kokemuksiaan

tilanteissa, joissa psykiatrin kysymys oli keskittynyt kokemusten sijaan pikemminkin lääketieteellisiin seikkoihin. Toisin sanoen potilaat pystyivät ottamaan keskustelussa tilaa kokemustensa kerronnalle silloinkin, kun psykiatrit eivät tätä tilaa luoneet. Clara Iversen (2012) puolestaan on kuvannut, miten haastateltavat lapset kertoivat kokemuksistaan, kun heitä haastateltiin psykiatrian ja sosiaalipalveluiden vaikuttavuuden arvioimiseksi. Iversenin tutkimuksessa lapset saattoivat haastaa heille esitettyjen kysymysten sisältämiä oletuksia (eli sitä, että heidän tulisi kertoa kokemuksistaan psykologisista lähtökohdista). Näin haastateltavat rakensivat haastattelutilanteelle hieman erilaista merkitystä kuin haastattelijat, jotka keskittyivät vastausten tallennettavuuteen: haastateltavien toiminnassa vastaaminen ei näyttäytynyt vain vastausvaihtoehtojen ruksaamisena lomakkeelle vaan aidosti omasta elämästään kertomisena. (Iversen, 2012.) Kaiken kaikkiaan Savanderin ym. (2021) ja Iversenin (2012) tutkimukset osoittavat, että haastateltavat voivat osaltaan hallita haastattelutilanteen agendaa ja kertoa kokemuksistaan myös toisenlaisin ehdoin kuin mihin haastattelijan kysymykset ohjaisivat.

4.3 Haastattelijan ja haastateltavan välisen suhteen rakentuminen

Kuten edellä toimme esiin, haastattelutilanteissa voi helposti olla myös tilannetta keskenään eri suuntiin vetäviä tavoitteita. Yksi keskeisistä tasapainottelua vaativista seikoista haastattelutilanteissa on se, että yhtäältä haastattelulla on jokin institutionaalinen tavoite (esimerkiksi arviointi, diagnosointi, tiedon kerääminen jne.) ja toisaalta haastattelussa tulisi kohdata haastateltava yksilöllisenä ihmisenä. Jälkimmäinen ulottuvuus eli yksilöllisen kohtaamisen keskeisyys on usein osa institutionaalisten kohtaamisten ihanteita, mutta sen voi nähdä myös yhtenä edellytyksenä sille, että haastattelussa ylipäätään pystytään saavuttamaan mitään muitakaan institutionaalisia tavoitteita: jos haastattelijan ja haastateltavan välille ei muodostu toimivaa suhdetta, lienee epätodennäköistä, että haastattelun arvo esimerkiksi arvioinnin, diagnosoinnin tai tiedonkeruun työkaluna olisi kovin luotettava.

Käytännössä haastateltavan kohtaaminen yksilöllisenä ihmisenä voi vuorovaikutuksessa tulla näkyviin esimerkiksi siinä, millaisia kysymyksiä haastattelija esittää haastateltavalle. Eri tavoin muotoillut kysymykset viestivät, mitä haastattelija jo tietää haastateltavasta ja tämän tilanteesta: avoimesti muotoiltu kysymys viestii vähäisempää tietämystä ja suljettu tai täsmällisemmin rajattu kysymys kertoo, että haastattelija olettaa tietävänsä jo jotakin – mahdollisesti tyypillisten tilanteiden kautta tai sen perusteella, mitä haastateltava on aiemmin itse kertonut (ks. esim. Deppermann & Spranz-Fogasy, 2011; Ehrling, 2006, s. 85–98). Elizabeth Boyd ja John Heritage (2006; myös Heritage, 2002, 2010) ovat kuvanneet kaksi kysymysten muotoiluun liittyvää periaatetta terveydenhuollon haastatteluiden kontekstissa. Ensimmäinen periaate on se, että jos terveydenhuollon ammattilaisella ei ole syytä olettaa toisin, hän muotoilee kysymyksensä olettamaan positiivista tai ongelmatonta asiantilaa. Näin muotoiltuja voisivat olla esimerkiksi tuoreelle äidille terveydenhuollon rutiinikäynnillä esitetyt kysymykset, esimerkiksi: ”eli raskautesi sujui normaalisti?” tai ”ja lapsi oli

syntyessään ookoo?" (ks. Heritage, 2010, s. 53). Toinen periaate on se, että silloin kun ammattilainen tietää asiakkaasta tai potilaasta jotakin, joka tekee positiivisen asiantilan oletuksesta epärealistisen, hän muotoilee kysymyksensä tuon tiedon huomioon ottaen. Jälkimmäistä periaatetta kutsutaan vuorovaikutuksen tutkimuksen kentällä "vastaanottajan huomioivaksi muotoiluksi" (Drew, 2013, s. 145–148), ja se on ilmiönä tuttu monenlaisista vuorovaikutustilanteista. Tutkijat ovat tuoneet esiin, että jos ammattilainen toimisi haastattelutilanteessa kuin kone, joka toistaa ennalta määrättyjä kysymyksiä sellaisenaan, se vaarantaisi asiakkaan yksilöllisen kohtaamisen. (Boyd & Heritage, 2006; Heritage, 2002; ks. myös Heritage, 2010.)

Myös Mats Ekström ym. (2019) ovat kuvanneet kysymysten esittämistä haastattelutilanteessa siten, että kysymysten muotoilussa otetaan huomioon asiakkaan aiemmin kertomat asiat – heidän aineistossaan erityisesti aiemmin kerrotut huolet ja ongelmat. Ekströmin ja kollegoiden tutkimus käsitteli vuorovaikutusta sosiaalitoimen ammattilaisen ja asiakkaan välisessä puhelinhaastattelussa, jossa asiakas oli hakemassa sosiaalietuutta. He liittivät kuvatunlaisen kysymysten muotoilun osaksi toimintatapaa, jota he kutsuivat huolta pitäväksi haastattelemiseksi (*caring interview*). Toinen heidän tunnistamansa huolta pitävän haastattelemisen elementti oli se, että haastattelija auttoi asiakasta vastaamaan, jos asiakas ilmaisi, ettei oikein tiedä, mitä vastaisi. (Ekström ym., 2019.)

Kysymysten muotoilun ja haastateltavan auttamisen lisäksi myös haastattelutilanteen agendan hallintaa voi aiempien tutkimusten perusteella tehdä tavoilla, jotka rakentavat henkilökohtaista suhdetta haastattelijan ja haastateltavan välille. Esimerkiksi jos haastattelusta kirjataan joitakin tietoja ylös haastattelun aikana, voidaan yhteistyösuhdetta rakentaa esimerkiksi kertomalla haastateltavalle, mitä hänestä kirjataan, ja hakea haastateltavalta näille kirjauksille vahvistusta (Toerien ym., 2015). Niin ikään, jos haastattelussa on käytössä lomake, haastattelija voi tehdä selkeän eron sen suhteen, mitkä kysymykset ovat valmiina lomakkeella ja mitkä perustuvat hänen omaan (ammatilliseen) kiinnostukseensa (Raymond, 2010). Sen sijaan, jos lomake ohjaa vahvasti haastateltavaan tutustumista ja se esitetään pakollisena byrokraattisena tehtävänä, ei haastattelijan ja haastateltavan kohtaaminen välttämättä ole kovinkaan yksilöllinen (Jones, 2005).

Tutkimukset strukturoiduista lomakehaastatteluista havainnollistavat erityisen voimakkaasti haastattelijan ja haastateltavan välisen suhteen rakentumisen kipukohtia ja merkitystä. Strukturoidut haastattelut nimittäin perustuvat ajatukselle, että haastattelijan tulisi olla mahdollisimman neutraali: esittää kysymykset aina samalla tavoin ja olla puuttumatta haastateltavan kerrontaan. Näin on oletettu saatavan tutkimusaineistoa, joka on mahdollisimman riippumatonta haastattelijasta. (Ks. Maynard & Schaeffer, 2006; Suchman & Jordan, 1990.) Vuorovaikutustutkimukset kuitenkin kyseenalaistavat tällaisen haastattelutavan: ne osoittavat, että strukturoiduissakaan haastattelutilanteissa ei voida paeta sitä, että kyseessä on vuorovaikutustilanne, ja

vuorovaikutuksessa osallistujat olettavat toisiltaan aina tiettyä vastavuoroisuutta. Danielle Lavin ja Douglas Maynard (2001) ovat havainnollistaneet tätä tarkastelemalla tutkimushaastatteluista kohtia, joissa haastateltava kutsuu haastattelijaa nauramaan kanssaan. Tutkijat esittävät, että jos haastattelijat vastasivat nauruun kutsuihin, haastattelutilanteet olivat kokonaisuudessaan hyväntuulisempia verrattuna niihin tilanteisiin, joissa nauraminen oli haastattelukäytännöissä kielletty (Lavin & Maynard, 2001).

Haastattelijan ja haastateltavan henkilökohtaista suhdetta tai yhteistyösuhdetta rakentaviin vuorovaikutuskäytäntöihin liittyy toisaalta myös riskejä. Esimerkiksi Lavinin ja Maynardin (2001) edellä kuvatussa tutkimuksessa pohdittiin myös, että hyväntuulinen haastattelukehys saattaa johtaa myös siihen, että haastateltava alkaa kohdella haastattelijan hyväksyntää tilanteessa tavoiteltavana. Niin ikään, jos haastattelija tuo esiin omaa tietämystään tai auttaa haastateltavaa kovin paljon, voi vaarantua haastateltavan oma tila kertoa omista asioistaan. Charles Antaki (2002) sekä kollegat (2002) ovat kuvanneet tämän riskin realisoitumista tilanteissa, joissa hoitajat haastattelivat kehitysvammaisten asumispalveluiden asiakkaita palveluiden laadun arvioimiseksi. Hoitajilla oli asukkaista jonkin verran tietoa, jonka pohjalta he saattoivat haastatteluissa esimerkiksi muotoilla kysymyksiä jo valmiiksi asukkaille mielestään sopivimmiksi ja käsitellä asukkaan itse tuottamia vastauksia riittämättöminä. Tämä haastattelutyyli teki haastattelutilanteesta yksilöllisemmän kohtaamisen ja auttoi asukasta tuomaan esiin kokemuksiaan. Samalla hoitaja kuitenkin asetti itsensä paremmin tietävän asemaan ja rajoitti asukkaan mahdollisuuksia kertoa kokemuksistaan muulla kuin haastattelijan olettamalla tavalla. (Antaki, 2002; Antaki ym., 2002.) Samankaltaista riskiä on pohtinut myös Mika Simonen (2012) haastattelutilanteista, joissa arvioitiin haastateltavan sosiaalista toimintakykyä. Jos haastateltavalla oli hankaluuksia vastata kysymykseen, haastattelija saattoikin ehdottaa myönteistä arviota sen perusteella, miten haastateltava oli suoriutunut haastattelutilanteessa. Sinänsä myönteinen teko saattoi toisaalta rajata haastateltavan mahdollisuuksia määrittää itse toimintakykyään. (Simonen, 2012.)

4.4 Haastateltavalle tarjoutuva tila kertoa kokemuksiaan ja näkemyksiään

Sen lisäksi, että haastattelija hallitsee toiminnallaan koko haastattelutilanteen yleistä agendaa, jokaisella haastattelijan esittämällä kysymyksellä on suuri merkitys sille, millainen vuorovaikutuksellinen tila haastateltavalle avautuu kertoa kysyttävästä asiasta. Ensinnäkin kysymysten muotoilu vaikuttaa siihen, millaista toimintaa se haastateltavalta kutsuu. Carles Roca-Cuberes (2016) ja Linda Tapsell ym. (2000) ovat kuvanneet terveydenhuollon konteksteissa, miten tietynlaiset haastattelijan kysymykset kutsuvat haastateltavaa kertomaan omasta tilanteestaan ja toiminnastaan nimenomaan tarinamuodossa. Roca-Cuberes (2016) havaitsi, että vaikka tiuhaan toistuvien kysymys-vastausjaksojen avulla haastattelijalla säilyy tilanteesta parempi kontrolli, tarinamuotoinen kerronta saattaa antaa haastattelijalle enemmän tarvittavaa tietoa haastateltavasta. Martine Nordegraaf ym. (2008) ja Susan Speer (2010) puo-

lestaan ovat havainnollistaneet niin kutsuttujen hypoteettisten kysymysten käyttöä arviointihaastatteluissa ja todenneet niiden käyttökelpoisuuden arvioinnin työkaluina. Heidän mukaansa tällaiset hypoteettisiin tulevaisuuden tilanteisiin haastateltavan asettavat kysymykset mahdollistavat vaikeidenkin aiheiden tuomisen mukaan keskusteluun ja pakottavat haastateltavan ottamaan kantaa arvioinnille relevantteihin aiheisiin. (Nordegraaf ym., 2008; Speer, 2010.)

Kysymysten ilmiasun perusteella ei aina ole yksinkertaista arvioida, millaiseen toimintaan kysymykset kulloinkin kutsuvat. Tätä pohtivat Maria Rakkolainen ja Leena Ehrling (2010) tutkimuksessaan, joka käsitteli motivoivan haastattelun periaatteiden toteutumista päihdehoidon ensikäynneillä. Motivoivan haastattelun periaatteissa korostetaan avointen kysymysten esittämistä keinona asettaa asiakkaan kerronta etusijalle. Kuitenkin keskustelunanalyyttinen tarkastelu osoitti, että kieliopilliselta muotoilultaan suljetuiksi tulkitut kysymykset voivat kutsua asiakasta kertomaan laajasti omasta tilanteestaan ja ratkaisuistaan. Suljetulta voi näyttää esimerkiksi kysymys, joka lähestyy puheenaihetta hienovaraisesti (”haluaisitko kertoo tästä vähän – –”), tai kysymys, joka esittää jo ammattilaisen alustavan tulkinnan (”tarkottaaks tuo sitä että – –”). Asiakkaan vastauksista puolestaan nähdään, että kysymyksiä kohdellaan kutsuina kertoa aiheesta laajemmin kuin vain ”kyllä” tai ”ei”. (Rakkolainen & Ehrling, 2010.)

Toiseksi haastattelijan kysymysten muotoilu vaikuttaa siihen, millaiset keskusteluteemat nousevat haastattelutilanteessa relevanteiksi. Paul Drew ym. (2010) ovat tutkineet esimerkiksi työkyvyttömyystukea saavien haastatteluita työllisyyspalveluissa, ja he totesivat eron kysymyksissä, jotka kohdistuivat haastateltavien työhön liittyviin aikeisiin: Jos ammattilaiset muotoilivat kysymyksensä siten, että se oletti työhön paluuta (esimerkiksi ”milloin ajattelet palaavasi töihin”), avautui tila työhön keskittyvälle keskustelulle. Sen sijaan, jos kysymyksessä työhönpaluu esitettiin epätodennäköisenä, kulki keskustelu helpommin siihen suuntaan, että haastateltavat keskittyivät esimerkiksi terveydentilassaan oleviin työnteon esteisiin. (Drew ym., 2010.) Samaan tapaan Enikö Savanderin ym. (2019) tutkimuksessa havaittiin haastattelijan kysymysten fokuksen merkitys julkisten mielenterveyspalveluiden psykiatrisissa haastatteluissa. Kun psykiatri toteutti haastattelun käyttäen dialogista sekvenssianalyysia ja esitti potilaan kokemuksiin keskittyviä kysymyksiä, potilaiden oli mahdollista kertoa omista ongelmallisista kokemuksistaan helposti. Sen sijaan, kun psykiatrit esittivät lääketieteellisiin seikkoihin keskittyneitä kysymyksiä, potilaat joutuivat tekemään ylimääräistä vuorovaikutuksellista työtä pystyäkseen kertomaan omista ongelmallisista kokemuksistaan. (Savander ym., 2019, vrt. luvussa 4.2, s. 22–23 kuvattu Savander ym., 2021.)

Erityisen selvästi keskusteluteemojen rajautuminen esitettyihin kysymyksiin tulee esille haastatteluissa, joita saatetaan kutsua puoliavoimiksi tai puolistrukturoiduiksi: haastateltava saa vastata haastattelijan kysymyksiin omin sanoin, mutta haastatteli-

jan tulee kirjata vastaus tiettyjen vastausvaihtoehtojen mukaan. Tällaista tilannetta on tutkinut esimerkiksi Marian May (2008). Hän tarkasteli tutkimushaastatteluita, joissa aiheena oli lastenhankintaan vaikuttaneet tai vaikuttavat tekijät. Tutkimuksessa kuvattiin, miten haastattelija saattoi poimia valmiilta listalta joitakin vaihtoehtoja ja kysyä jatkokysymyksinä erityisesti niiden paikkansapitävyyttä. Vastausvaihtoehtojen päätyminen keskusteluun oli siis sattumanvaraista, ja siihen vaikutti enemmän haastattelijan kuin haastateltavan toiminta. Tämä voi olla erityisesti tutkimushaastattelun kontekstissa hyvin ongelmallista, jos vastausten tulkinnassa oletetaan kaikkien haastateltavien vastanneen samoihin kysymyksiin. (May, 2008.)

Kolmanneksi haastattelijan kysymysten muotoilu vaikuttaa siihen, miten luotettavana tietona vastausta voidaan pitää. Tämä on seurausta vuorovaikutuksen tietyistä säännönmukaisuuksista. Vuorovaikutuksessa on tavanomaista esimerkiksi se, että useammasta osasta koostuvan toiminnon osista vastataan ensin jälkimmäiseen (Sacks, 1987, s. 60). Tämän säännönmukaisuuden merkitystä haastattelutilanteessa ovat kuvanneet Charles Antaki ja Michelle O'Reilly (2014), jotka ovat tutkineet lapsiperheiden avuntarpeen kiireellisyyttä kartoittavia haastatteluita mielenterveyspalveluissa. Kun haastattelijat kysyivät vakavista aiheista, he käyttivät usein kaksiosaisia vaihtoehtokysymyksiä, joissa vakavampi vaihtoehto (esimerkiksi lapsen itsemurha-ajatukset) oli sijoitettu ennen vähemmän vakavaa vaihtoehtoa (esimerkiksi lapsen mielipaha). Jos lapsi tällöin valitsi ensimmäisenä tarjotun, vakavamman vaihtoehdon, voitiin olla suhteellisen varmoja siitä, että vastaus oli luotettava eikä johtunut lapsen myötäilystä vuorovaikutuksen sisäisen logiikan äärellä. (Antaki & O'Reilly, 2014.)

Siinä missä vaihtoehtokysymyksissä vaihtoehtojen keskinäinen järjestys vaikuttaa siihen, mikä vaihtoehdoista tarjoutuu helpoiten vastattavaksi, kyllä/ei-kysymyksissä kysymyksen kieliopillinen muotoilu tekee helpommaksi vastata joko myöntävästi tai kieltävästi (Heritage, 2010, s. 51). Tämän vuorovaikutuksen lainalaisuuden toimintaa haastattelutilanteissa ovat havainnollistaneet Rose McCabe ym. (2017), jotka ovat tutkineet itsemurha-aikeista kysymistä sekä psykiatrin vastaanotolla että perusterveydenhuollossa. McCabe ym. (2017) totesivat keskustelunanalyysin ja määrällisen analyysin pohjalta, että potilaat vastasivat todennäköisemmin kielteisesti kielteistä kuin myönteistä vastausta olettavaan kysymykseen, mutta eivät sen useammin myönteisesti myönteistä vastausta olettavaan verrattuna kielteiseen kysymyksen muotoiluun. Tutkijat totesivatkin, että kielteisesti muotoillut kysymykset (esimerkiksi "sinulla ei ole ajatuksia itsesi vahingoittamisesta") voivat vääristää potilailta saatavia tietoja eli kaikki itsemurha-aikeet eivät tule selville kielteistä vastausta olettavilla kysymyksillä. (McCabe ym., 2017.)

Koska kaikki kysymykset väistämättä sisältävät oletuksia ja tekevät tietynlaisesta vastaamisesta odotuksenmukaisempaa kuin jostakin toisenlaisesta, haastattelijat eivät koskaan pääse pakoon kysymystensä muotoilun suurta merkitystä. Joskus tätä

kysymiseen liittyvää elementtiä pyritään tiukasti välttämään ja pyritään esittämään kysymyksiä, jotka olisivat mahdollisimman avoimia ja olettaisivat mahdollisimman vähän. Kuitenkin myös tällä neutraalisuuden pyrkimyksellä saatetaan haastattelutilanteessa äkkiä päätyä hankalaan tilanteeseen, koska kysyminen on mitä suuremmissa määrin myös haastattelijan ja haastateltavan sosiaalisen suhteen rakentamista, kuten edellisessä alaluvussa kuvasimme.

5 Tavoite ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen tavoitteena on ollut tuottaa käytäntöön sovellettavissa olevaa tietoa vuorovaikutuskäytännöistä, jotka tukevat hakijan toimintakyvyn tarkoituksenmukaista arviointia NUOTTI-valmennusta edeltävässä arviointihaastattelussa. Hakijan toimintakyvyn arvioinnin kontekstia tarkastellaan hakijalle arviointihaastattelussa tarjoutuvan vuorovaikutuksellisen tilan jäsentämisen avulla.

Tutkimuskysymyksemme on seuraava: *Millaisen vuorovaikutuksellisen tilan etuuskäsittelijän toiminnot rakentavat nuoren toimintakyvyn käsittelylle ja miten?* Tarkasteltavia etuuskäsittelijän toimintoja ovat haastattelun avaaminen, haastattelulomakkeeseen viittaaminen, kysymysten esittäminen, haastattelulomakkeen kysymyksestä toiseen siirtyminen ja nuoren toimintakykyä koskevien kuvausten vastaanottaminen.

Tarkemman analyysin kohteena olevat toiminnot päätettiin tutkimusprosessissa aineiston ensimmäisten katselukertojen jälkeen. Vuorovaikutuskäytäntöjen erityisyyttä kyseisessä kontekstissa ja nuorten hakijoiden kohdalla pyritään ymmärtämään vertaamalla tuloksia aiempiin vuorovaikutustutkimuksiin vastaavista haastattelu- ja arviointitilanteista.

6 Tutkimuksen toteuttaminen

Tutkimuksen aineistona käytettiin äänitallennettuja arviointihaastatteluita ja niitä analysoitiin interventionistista keskustelunanalyysia käyttäen. Kuvaamme seuraavaksi tarkemmin aineiston ja analyysiprosessin sekä tutkimukseen liittyviä eettisiä kysymyksiä.

6.1 Tutkimusaineisto

Tutkimuksen aineistona käytettiin äänitallennuksia aidoista NUOTTI-valmennusta edeltävistä arviointihaastatteluista. Kun tutkitaan vuorovaikutuksen tapahtumia yksityiskohtaisesti, on aineiston tärkeää olla aidoissa vuorovaikutustilanteissa tallennettua. Vuorovaikutuksen tutkimuksessa on osoitettu, että ihmiset kohtelevat toiminnassaan hyvinkin pieniä yksityiskohtia (kuten taukoja, sanavalintoja ja lauserakenteita) merkityksellisinä tulkitessaan toimintaa vuorovaikutustilanteissa. Tutkimushaastatteluissa ja -kyselyissä ihmiset pystyvät kuvaamaan kokemuksiaan ja näkemyksiään vuorovaikutuksesta, mutta kuvaukset eivät realistisesti tavoita sosiaalisen toiminnan analyysissa tarvittavaa yksityiskohtaisuuden tasoa. (Heritage, 1984; Sacks, 1984.)

Tutkimukseen osallistui kolme etuuskäsittelijää eri puolilta Suomea. Etuuskäsittelijöiden kiinnostusta osallistua tutkimukseen tiedusteltiin osana NUOTTI-tutkimuksen toiseen osatutkimukseen kuuluvia tutkimushaastatteluita (ks. Ukkola & Seppänen-Järvelä, 2023). Osallistumisesta kiinnostuneille etuuskäsittelijöille esiteltiin tutkimuksen käytäntöjä videopuhelussa, ja lisäksi he saivat tiedote- ja ohjemateriaalit kirjallisina.

Tutkimukseen osallistuneet nuoret rekrytoitiin puolestaan etuuskäsittelijöiden avulla. Tutkijat ohjeistivat etuuskäsittelijöitä siten, että kuka tahansa NUOTTI-valmennukseen hakeva asiakas sopii tutkimukseen ja että kaikki tieto eri tavoin sujuneista haastatteluista on tutkimukselle arvokasta. Etuuskäsittelijöille kuitenkin kerrottiin myös, että he voivat käyttää omaa ammatillista harkintaansa siinä, keille he ehdottavat tutkimukseen osallistumista.

Ainoa nuoriin liittyvä rajaus tutkimuksessa oli se, että etuuskäsittelijöitä ohjeistettiin pyytämään mukaan vain niitä nuoria, joiden kanssa he sopivat haastattelun ajankohdasta ennakkoon erillisessä puhelussa. Toisin sanoen mukaan ei kysytty nuoria, joiden kanssa arviointihaastattelu tehtiin saman tien ensimmäisessä puhelussa. Näin varmistettiin se, että nuori pystyy tutustumaan tutkijoiden tiedotemateriaaleihin ennen suostumuksensa antamista. Kun etuuskäsittelijät sopivat nuorten kanssa ajankohdan arviointihaastattelulle, he tiedustelivat samalla alustavasti nuoren kiinnostusta osallistua tutkimukseen. Tutkijat olivat ohjeistaneet etuuskäsittelijöitä suullisesti ja kirjallisesti, miten nuoren mahdollista kiinnostusta voi kysyä. Etuuskäsittelijöitä ohjeistettiin esimerkiksi niin, että mikäli nuori vaikuttaa vähänkään varauksellisesta osallistumiseen, asia jätetään sikseen.

Tutkimuksesta kiinnostuneille nuorille etuuskäsittelijät lähettivät linkin tutkimuksen verkkosivuilta löytyvään videoon. Videolla tutkijat esittelivät tutkimuksen toteutukseen ja tietosuojakäytäntöihin liittyvät keskeiset asiat. Nuoria ohjeistettiin katsomaan video ennen varsinaista arviointihaastattelua, jotta he voivat antaa tietoisen suostumuksen osallistumiselleen. Arviointihaastattelun alussa etuuskäsittelijöitä oli ohjeistettu vielä varmistamaan, että nuori on tutustunut materiaaleihin. Mikäli näin ei ollut, tallennusta ei toteutettu. Sekä etuuskäsittelijän että nuoren suullinen suostumus tallennettiin tutkijoiden ohjeiden mukaan äänitallenteen alkuun.

Aineistonkeruuta varten kullekin etuuskäsittelijälle lainattiin äänitallennin, ja etuuskäsittelijät tallensivat haastattelut itsenäisesti. Kukin etuuskäsittelijä tallensi 2–4 arviointihaastattelua siten, että tallennettuja arviointihaastatteluita kertyi yhteensä 8. Kaikille aineistossa mukana oleville nuorille myönnettiin NUOTTI-valmennus.

Tallenteet litteroi ulkopuolinen palveluntarjoaja. Litteroinnit noudattelivat keskustelunanalyyttisia käytäntöjä (Jefferson, 2004) eli puheet kirjattiin sanasta sanaan ja lisäksi merkittiin esimerkiksi päällekkäiset puhunnat sekä selkeät äänensävyn ja -voimakkuuden sekä puherytmin muutokset. Tauot merkittiin sekunnin tarkkuudella. (Ks. liite 1.) Tallennettua aineistoa kertyi noin 4 tuntia ja 10 minuuttia ja litteroitua tekstiä 131 sivua (fontti Courier New, 10).

6.2 Analyysiprosessi

Tutkimusmenetelmänä käytettiin keskustelunanalyysia, joka on kehitetty nimenomaan tallennettujen vuorovaikutusaineistojen yksityiskohtaiseen analyysiin. Keskustelunanalyysin teoreettiset lähtökohdat on kuvattu luvussa 3.

Keskustelunanalyyttinen tutkimusprosessi on yleisesti ottaen vahvasti induktiivinen eli tutkittavia ilmiöitä lähestytään aineistolähtöisesti ja aineistoihin tutustutaan aluksi ilman ennalta asetettuja tutkimuskysymyksiä (Sidnell, 2013, s. 86–88; Stivers & Sidnell, 2013). Toteutimme keskustelunanalyysia kuitenkin soveltavalla, interventionistisella otteella, jossa tavoitteena on tarkastella ammatillista vuorovaikutusta siten, että ammatillista kontekstia ja osallistujien näkökulmia huomioidaan mahdollisimman hyvin (Antaki, 2011). Näin ollen jo ensimmäisillä kerroilla aineistoa läpi kuunnellessamme pyrimme pohtimaan, millainen tieto haastattelutilanteen vuorovaikutuksesta voisi olla käytännön kannalta relevanttia. Ensimmäisillä kuuntelukerroilla kirjasimme ylös alustavia havaintojamme, ja toimme niitä analyysiprosessin varhaisessa vaiheessa keskusteltavaksi NUOTTI-tutkimuksen projektiryhmän kokoukseen. Kun projektiryhmässä oli todettu, että alustavat havaintomme liittyvät relevantteihin asioihin, jatkoimme tarkempaa analyysia.

Analyysiprosessin alussa tutustuimme puhelinhaastattelun kokonaisuuteen ja pyrimme hahmottamaan sen kokonaisrakenteen (ks. luku 7.1). Samalla kokosimme aineistosta systemaattisesti useisiin haastattelutilanteessa potentiaalisesti keskeisiin kohtiin

liittyviä katkelmia (ks. Vatanen, 2016, s. 322). Kokoelmat käsittivät muun muassa katkelmat, joissa 1) avataan haastattelu, 2) esitetään haastattelukysymys, 3) kommentoidaan nuoren kerrontaa tai 4) viitataan NUOTTI-valmennukseen.

Tarkempi analyysiprosessi eteni kolmen vaiheen kautta. Jo ensimmäisten aineiston kuuntelukertojen perusteella oli selvää, että vuorovaikutus jäsentyy pitkälti haastatteluille tavanomaiseen tapaan kysymys–vastaus-toimintajakson erilaisten variaatioiden varaan. Näin ollen otimme ensimmäisessä vaiheessa analyyttisen huomiomme kohteeksi etuuskäsittelijän kysymykset. Analysoimme kysymysten muotoa kahdesta näkökulmasta: 1) mikä esitetään kysymyksen lähteeksi ja 2) mikä on kysymyksen suhde lomakkeen valmiisiin kysymyksiin. Toisessa vaiheessa otimme tarkempaan tarkasteluun kokonaiset toimintajaksot ja jäsensimme erityisesti sitä, miten etuuskäsittelijät ottavat vastaan nuoren vastauksia kysymyksiin. Kolmannessa vaiheessa palasimme tarkentamaan analyysia etuuskäsittelijän kysymyksistä. Tällä kertaa huomion keskiössä oli se, millaista tietoa kysymykset nuorelta kutsuvat ja miten nuoret kysymyksiin vastaavat. Jokaisessa vaiheessa analysoimme kulloinkin fokuksessa olevia vuoroja ja toimintajaksoja yksityiskohtaisesti ja vertailimme niitä keskenään ymmärtääksemme, mikä niissä on olennaista (ks. Vatanen, 2016, s. 323–324).

Koska yksi ennalta asetettu tavoite tutkimuksessamme oli ymmärtää vuorovaikutuskäytäntöjen erityisyyttä juuri tässä arviointihaastattelussa ja nuorilla hakijoilla, analyysiprosessissa keskeisenä peilauspintana toimivat myös aiemmat vuorovaikutustutkimukset erilaisista haastattelutilanteista (ks. luku 4). Olimme koonneet ja jäsentäneet aiempia tutkimuksia jo ennen aineistojen saamista, joten analyysiprosessin alussa meillä oli jo melko kattava kuva siitä, millaisia vuorovaikutusilmiöitä haastattelutilanteissa voi nousta keskiöön. Tätä taustatietoa käytimme erityisesti siihen, että pyrimme jäsentämään ja kuvaamaan tuloksiamme siten, että ne olisivat helposti vertailtavissa aiempien tutkimusten tulosten kanssa. Varsinaista vertailua esitämme kuitenkin pääosin luvussa 8, Pohdinta ja johtopäätökset.

6.3 Tutkimusetiikka

Tutkimukselle haettiin ja saatiin Kelan tutkimuseettisen toimikunnan puoltava lausunto maaliskuussa 2022. Tutkimuksessa huomioitiin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2009, 2019) kuvaamat ihmistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet, joita ovat 1) tutkimukseen osallistujien itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, 2) vahingoittamisen välttäminen, 3) yksityisyys ja tietosuoja ja 4) aineistojen avoimuus.

Tutkittavien itsemääräämisoikeuden kunnioittamisesta huolehdittiin kiinnittämällä erityistä huomiota osallistumisen vapaaehtoisuuteen sekä informoinnin selkeyteen ja rehellisyyteen. Etuuskäsittelijät rekrytoitiin tutkimukseen heidän oman kiinnostuksensa perusteella, ja heillä oli runsaasti aikaa pohtia osallistumistaan ensimmäisten tiedusteluiden jälkeen. Osallistuminen tunnuttiin myös koettavan va-

paaehtoiseksi, mistä kertoi se, että osa alustavasti kiinnostuneista etuuskäsittelijöistä ilmoitti tutkijoille, etteivät osallistu tutkimukseen. Informoinnin läpinäkyvyyteen etuuskäsittelijöiden näkökulmasta liittyi puolestaan se, että heille kerrottiin, että tutkimustulokset saattavat sisältää myös seikkoja, jotka eivät esitä vuorovaikutuskäytäntöjä pelkästään positiivisessa valossa. Samalla sitouduttiin raportoimaan tulokset tutkittavien työtä kunnioittavalla ja ymmärtävällä tavalla.

Nuorten osallistumisen vapaaehtoisuutta haastoi se, että rekrytoinnin tekivät etuuskäsittelijät: tällaisessa tilanteessa on riski siitä, ettei nuori hahmota Kelan arviointihaastattelun ja tutkimuksen erillisyyttä. Nuorten rekrytoinnissa tätä riskiä pyrittiin minimoimaan siten, että informoinnissa käytettiin tutkijoiden tallentamaa videota ja nuorille korostettiin useaan otteeseen, ettei tutkimukseen osallistuminen tai osallistumattomuus vaikuta hänen saamiinsa palveluihin tai etuuksiin.

Vahingoittamisen välttämisen periaatteen toteutumisesta huolehdittiin tutkimuksen toteutuksessa ensinnäkin siten, että aineistonkeruun käytännöt suunniteltiin mahdollisimman vähän kuormittaviksi. Toiseksi etuuskäsittelijöitä ohjeistettiin yksityiskohtaisesti, miten he voivat yhtäältä keskeyttää osallistumisensa myös kesken tallentamisen ja toisaalta olla sensitiivisiä nuoren varauksellisuudelle osallistumista kohtaan. Näillä käytännöillä pyrittiin varmistamaan se, ettei tutkimus haittaisi haastattelutilannetta ja sitä kautta nuoren hakuprosessia. Koska aineisto kerättiin vuorovaikutustilanteista, jotka olisivat toteutuneet myös ilman tutkimusta, itse tilanteiden ei ennakoitu aiheuttavan osallistujille haittaa.

Yksityisyyden ja tietosuojan periaatteisiin kuuluva henkilötietojen läpinäkyvä käsittely varmistettiin selkeällä tutkimustiedotteella ja videolla. Tutkimusaineistojen sisältämien henkilötietojen käsittelyn luottamuksellisuus ja turvallisuus varmistettiin esimerkiksi keräämällä aineistoa käsitteleviltä tutkijoilta vaitiolositoumukset, keräämällä ja säilyttämällä henkilötietoja vain tarpeellinen määrä sekä raportoimalla tutkimustulokset siten, että osallistujia ei voida tunnistaa.

Aineistojen avoimuuden periaatetta arvioitaessa otettiin huomioon seuraavat seikat: 1) aineisto sisältää mahdollisesti arkaluonteisia tietoja ja 2) koska osallistujilta pyydettiin tarpeettoman kuormituksen välttämiseksi vain suullinen suostumus, nimenomaista lupaa arkistointiin olisi ollut vaikeaa varmistaa. Näiden syiden vuoksi tutkimuksessa päädyttiin siihen, että aineistoja ei avata. Aineiston kuvailutiedot kuitenkin julkaistiin Qvain-työkalun avulla. Tutkimuksen kesto määriteltiin siten, että aineistojen käyttö samaan tutkimustarkoitukseen (esimerkiksi artikkeleiden kirjoittaminen tarkemmista tuloksista) on mahdollista vielä kolmen vuoden ajan rahoitetun projektin jälkeen. Näin pyrittiin välttämään aineiston vajaakäyttöä, mikä olisi riski lyhyessä projektissa.

7 Tulokset

Tässä luvussa esittelemme tutkimuksemme tuloksia. Ensin kuvaamme luvussa 7.1 haastattelupuhelun kokonaisrakenteen. Kuvaus taustoittaa sitä, millaiseen toiminnalliseen kokonaisuuteen tarkastelemamme vuorovaikutuskatkelmat ja -ilmiöt asettuvat. Tämän jälkeen siirrymme käsittelemään haastattelua tarkemmin tutkimuskysymyksen asettamasta näkökulmasta eli millaista vuorovaikutuksellista tilaa nuoren toimintakyvyn käsittelylle rakennetaan ja miten. Luvussa 7.2 lähestymme kysymystä haastattelutilanteen agendan ja keskeisten toiminnallisten elementtien kautta. Luvussa 7.3 otamme tarkemman analyysin kohteeksi etuuskäsittelijän kysymysten muotoilun.

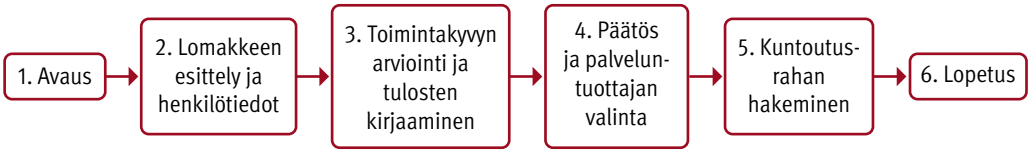
7.1 Haastattelupuhelun kokonaisrakenne

Kaikilla kohtaamisilla on vuorovaikutuksen näkökulmasta niin sanottu kokonaisrakenne eli tunnistettava alku ja loppu sekä näiden välillä jonkinlaisia – enemmän tai vähemmän jäsentyneitä – toimintoja tai puheenaiheita (Robinson, 2013, s. 275). Tavanomaisissa institutionaalisissa kohtaamisissa kokonaisrakenne voi olla hyvinkin tuttu ja kaikki osapuolet suuntautuvat omassa toiminnassaan siihen, että tietyt kohtaamisen vaiheet ovat odotuksenmukaisia (ks. Robinson, 2013). Tällaisia tilanteita voivat olla vaikkapa ostosten tekeminen kioskilla (Lappalainen, 2009, s. 27) tai lääkärin vastaanotto akuutin syyn takia (Robinson, 2003).

Tutkimassamme haastattelupuhelussa kokonaisrakenne on etuuskäsittelijöille oletettavasti erittäin tuttu – haastattelut ovat tavanomainen osa heidän työtään, he ovat saaneet haastattelun toteuttamiseen ohjeita ja koulutusta ja he itse myös ohjaavat tilanteen kulkua siten, että tietyt, ohjeistetut toiminnot tulevat tehtyä. On kuitenkin hyvä huomata, että nuorilla ei ole välttämättä etukäteen tarkkaa kuvaa siitä, millaisia vaiheita haastattelupuhelu sisältää. He ovat sen tiedon varassa, mitä etuuskäsittelijät ja mahdollisesti myös ohjaavat tahot ovat heille ennen puhelua kertoneet.

Kuvaamme seuraavaksi haastattelupuhelun kokonaisrakenteen esimerkkien avulla. Tämä kuvaus taustoittaa sitä, millaiseen toiminnalliseen kokonaisuuteen tarkastelemamme vuorovaikutuskatkelmat ja -ilmiöt asettuvat. Aineistomme perusteella haastattelupuheluissa on tunnistettavissa kuusi erillistä vaihetta, jotka on tiivistetty kuvioon 1 (s. 35). Koska aineistossamme kaikille nuorille myönnettiin NUOTTI-valmennus, emme ole pystyneet analysoimaan sellaisen haastattelupuhelun kokonaisrakennetta, jossa kuntoutuspäätös olisi kielteinen.

Kuvio 1. Haastattelun kokonaisrakenne NUOTTI-valmennuksen hakuprosessissa.



Vaihe 1. Avaus. Haastattelupuhelun avaus on aineistossamme tutkimustilanteesta johtuen hieman poikkeuksellinen, sillä äänitallennus aloitetaan vasta nuoren suostumuksen varmistamisen jälkeen. Kaikkien tallenteiden alussa toistuivat tutkijoiden etuuskäsittelijöille etukäteen ohjeistamat kysymykset liittyen puhelun tallentamiseen. Oletettavasti avausvaiheessa etuuskäsittelijät ja nuoret ovat vähintään myös tervehtineet toisiaan ja keskustelua on saatettu käydä myös puhelun tarkoituksesta. Nämä toiminnot eivät kuitenkaan ole tallentuneet aineistoomme.

Vaihe 2. Lomakkeen esittely ja henkilötietojen kirjaaminen. Ensimmäinen tallenteilla kuuluva haastattelupuhelun varsinainen vaihe on lomakkeen esittely. Etuuskäsittelijät kertovat nuorelle lyhyesti käyttävänsä haastattelussa lomaketta. Nuori ei näe lomaketta haastattelun aikana. Esimerkit 1 ja 2 havainnollistavat lomakkeen esittelyä haastattelupuhelun alussa sekä sitä, miten tämä esittely yhdistyy ja toisinaan myös limittyy lomakkeen ensimmäisen kohdan käsittelyyn eli henkilötietojen kirjaamiseen.

Esimerkki 1

```
01 E: <hyvä.> eli mä täytän täällä kaavaketta (.) joka toimii sun
02    hakemuksena?
03 N: okei?
04 E: ja tota (.) oon vieny tänne sun henkilötunnuksen krh
05    nimen (2) ja tän puhelinnumeron (.) johon nyt soitin?
06 N: joo?
07    (3)
08 E: ja tota OSOITETIEDOT (.) vieny myös ja onks tää
09    [[sähköpostiosoite]]
```

Esimerkki 2

```
01 E: ja nyt mä otan ton /haastattelulomakkeen tähän (1) tähä esiin
02    oisko sul täs kohtaa jotain mitä haluaisit viel tästä (.)
03    Nuotista tai täst haastattelusta kysyä.
04    (3)
05 N: mm (.) ei ainakaa nytte tuu <mieleen>.
06 E: joo (.) /lähetää hei sit viemään tätä (.) haastatteluu eteenpäi
```

```
07    iha ensimmäinen kysymys (1) kysymys on <henkilötunnus.>
((poistettu 11 sekuntia: N kertoo henkilötunnuksensa))
08 E: joo.
09    ((tietokoneen naputtelua 10 s))
10 E: .mt ja nää tiedot kirjataan tähän (.) tä- kaavakkeelle (.) ja
11    sitten (1) aa mikäli Nuotti voidaan myöntää ni mä teen siitä
12    sen päätöksen ja se k- s- päätös sekä sitten tää
13    haastattelulomake lähtee suojatul sähköpostil
14    palvelun°tuottajalle.°
15 N: joo.
16 E: joo (.) ja sitten sukunimi on [[sukunimi]] ja
17    (.) [[etunimi]] etunimi
```

Esimerkissä 1 etuuskäsittelijä esittelee lomakkeen hyvin lyhyesti (rivit 1–2) ja etenee heti sen jälkeen lomakkeen ensimmäiseen osioon eli nuoren henkilötietoihin. Esimerkissä 2 etuuskäsittelijä toteaa ensin ottavansa lomakkeen esille (rivi 1) ja sitten kysyy nuorelta vielä, haluaako tämä kysyä jotakin (rivit 2–3). Kysymyksen määre ”täs kohtaa” implikoi sitä, että etuuskäsittelijä on siirtymässä haastattelussa eteenpäin, mikäli nuori on tähän valmis. Koska nuorella ei ole kysymyksiä, etuuskäsittelijä alkaa kysyä henkilötietoja ja täyttää niitä lomakkeelle (rivit 6–9). Ensimmäisen henkilötiedon täyttämisen jälkeen etuuskäsittelijä vielä palaa lomakkeen esittelemiseen sanoittaessaan omaa kirjaamistaan (rivit 10–13). Näin lomakkeen esittely saattoi aineistossamme limittyä henkilötietojen kirjaamiseen.

Esimerkit ovat tyypillisiä tapauksia aineistossamme. Etuuskäsittelijät nostavat lomakkeen olemassaolon esille ja kertovat sen roolista haastattelussa. Osa etuuskäsittelijöistä kertoo selkeästi lomakkeen toimivan hakemuksena valmennukselle ja toimivan päätöksen pohjana. Lomakkeen tarkempia sisältöjä tai teemoja ei aineistomme haastatteluissa avata. Käsittelemme tarkemmin lomakkeen esittelyä luvussa 7.2.1.

Vaihe 3. Toimintakyvyn arviointi ja tulosten kirjaaminen. Haastattelupuhelussa etuuskäsittelijän ja nuoren on tarkoitus yhdessä arvioida nuoren toimintakykyä lomakkeen avulla. Etuuskäsittelijä esittää nuoren arkeen ja toimintakyvyn osa-alueisiin liittyviä kysymyksiä ja kirjaa vastaukset lomakkeelle. Tämä vaihe on haastatteluissa pisin. Käsittelemme luvuissa 7.2 ja 7.3 tätä vaihetta tarkemmin eri näkökulmista.

Vaihe 4. Kuntoutuksesta päättäminen ja palveluntuottajan valinta. Toimintakyvyn arviointia koskevien kysymysten jälkeen haastattelulomakkeella on kohta, jossa nuorelle valitaan haettava kuntoutusmuoto seuraavista vaihtoehdoista: ammatillinen kuntoutusselvitys, NUOTTI-valmennus, koulutuskokeilu ja työllistymistä edistävä ammatillinen kuntoutus. Lisäksi nuoren haluama kuntoutuksen palveluntuottaja kirjataan lomakkeelle. Aineistossamme etuuskäsittelijät pyysivät joskus nuorelta näkemystä siihen, mikä kuntoutusmuoto valitaan. Tavallisesti kuitenkin NUOTTI-valmennusta kohdeltiin jo päätettynä tai oletusarvoisena hakukohteena (kuten esimer-

kissä 3). Näin ollen kuntoutuksesta päättämisen ja palveluntuottajan valitsemisen toiminnot usein limittyivät tai seurasivat toisiaan saumattomasti.

Kelan ohjeistuksen mukaan etuuskäsittelijän tulee kertoa nuorelle ”palveluntuottajan valinnasta ja käytettävissä olevista palveluntuottajista” (Kela, 2022b, s. 151). Kun etuuskäsittelijät sopivat haastatteluaikaa nuorten kanssa, he saattavat ohjeistaa nuoria katsomaan mahdollisia palveluntuottajia jo etukäteen Kelan verkkosivuilta. Etuuskäsittelijöillä on myös pääsy tietoihin siitä, ottavatko palveluntuottajat kyseisellä hetkellä lisää valmennettavia, mutta nuorilla ei ollut suoraan pääsyä näihin tietoihin.

Palveluntuottaja on tarkoitus valita puhelun aikana, mutta aineistossamme kaikki nuoret eivät olleet tätä ymmärtäneet, vaikka heitä oli pyydetty tutustumaan palveluntuottajiin ennen haastattelua. Aineistossamme oli tyypillistä, että nuoret joko eivät olleet katsoneet palveluntuottajia etukäteen ollenkaan tai eivät katsomisesta huolimatta olleet päätyneet kehenkään tiettyyn palveluntuottajaan (ks. esimerkki 3).

Esimerkki 3

```
01 E: .mt joo (.) no sit ollaanki täs kohdas seittemän hakeminen
02    ja (.) ja tosiaan tätä Nuotti-valmennust sä nyt /haet
03    niin (.) ooksä kattonu sitä palveluntuottajaa.
04    (2)
05 N: öö joo oommä (1) vähä.
06 E: /joo (1) oliks siel joku semmone (1) °mikä jäi mielee?°
07    (2)
08 N: ää: (1) <e:i nyt oikeestaan,>
09 E: joo.
10    (4)
11 E: öö (1) ne siinä sun alueel mahdolliset palveluntuottajat
12    (2) niin ne on on tälläset kun
((poistettu: E luettelee kuusi palveluntuottajan nimeä))
13 E: ni minkä näist sä valitsisit.
14    (2)
15 N: mm: (1) no se on vissii ollu se (.) [[firma]]-juttu mitä
16    mä oon käyttäny niinku öö (.)
17 E: joo.
18 N: ku mä tutkin tota (.) [(-) ]palveluhommaa,
19 E:                       [joo.]              kiva.
20    (2)
21 E: laitetaanko se.
22    (1)
23 N: öö joo vaikka.
```

Esimerkissä 3 etuuskäsittelijä kysyy, onko nuori katsonut palveluntuottajavaihtoehtoja (rivi 3). Etuuskäsittelijän kysymyksessä sitä-pronomini (rivi 3) implikoi, että aiheesta on ollut aiemminkin puhetta, eikä nuori vastauksessaan kiistä tätä (rivi 5). Nuori vastaa, että on katsonut palveluntuottajia ”vähä” (rivi 5), mutta ei pysty kuitenkaan suoraan nimeämään haluamaansa palveluntuottajaa etuuskäsittelijän tätä kysyessä (rivit 6–8). Etuuskäsittelijä luettelee nuorta lähellä olevat palveluntarjoajat nimeltä (ei näytetä litteraatiossa), ja kysyy nuorelta tämän jälkeen ”ni minkä näist sä valitsisit” (rivi 13). Näin ollen etuuskäsittelijä kohtelee tietoa palveluntuottajien nimistä tässä kohtaa riittävänä perustana nuoren päätöksenteolle. Nuori kertoo, että yksi palveluntuottajista on hänelle toisesta yhteydestä tuttu (rivit 15–18). Etuuskäsittelijä kohtelee tätä mahdollisena ilmaisuna siitä, että nuori valitsee kyseisen palveluntuottajan myös NUOTTI-valmennukselle: etuuskäsittelijä kysyy ”laitetaanko se” (rivi 21). Nuoren vastaus ”öö joo vaikka” (rivi 23) on myönteinen, joskin *vaikka*-sanan vuoksi varauksellinen.

Esimerkissä käytetty tapa luetella mahdolliset palveluntuottajat nuoren kotikaupungista ja lähialueelta oli tavallinen tapa esitellä vaihtoehdot myös muissa aineistomme katkelmissa. Toinen useammin toistuva tapa oli katsoa palveluntuottajia yhdessä verkkosivujen kautta joko nuoren tai palveluntuottajan aloitteesta. Kaiken kaikkiaan palveluntuottajien valinta mahdollisesti pitkästä listasta lähinnä nimien perusteella näytti haastavalta tehtävältä puhelussa, jos nuori ei ollut pohtinut asiaa etukäteen. Toisinaan haastetta ratkottiin esimerkiksi arpomalla valinta. Joskus käytiin enemmän keskustelua siitä, miten palveluntuottajat eroavat toisistaan, mutta samalla etuuskäsittelijät toivat esiin sen, että kaikki tuottavat palvelua samoja kriteerejä käyttäen. Yhdessä tapauksessa nuori ehdotti palveluntuottajaa saamansa suosituksen perusteella ja toisessa palveluntuottajaksi nuoren toiselle NUOTTI-valmennuksen jaksolle valikoitui sama palveluntuottaja kuin aiemmalla jaksolla.

Vaihe 5. Kuntoutusrahan hakeminen. Nuoren on mahdollista hakea kuntoutusrahaa toimeentulonsa turvaamiseksi NUOTTI-valmennuksen aikana. Lomakkeella on kohta, jonka etuuskäsittelijä ruksaa, mikäli rahaa haetaan. Varsinainen hakemus tehdään erikseen OmaKela-järjestelmässä. Etuuskäsittelijä voi täyttää hakemuksen nuoren kanssa yhdessä tai nuori voi tehdä sen itse myöhemmin. Esimerkissä 4 käy ilmi, miten etuuskäsittelijä alkaa täyttää hakemusta puhelun aikana.

Esimerkki 4

```
01 E: hyvä (.) tota: sit on mahdollisuus hakee kuntoutusrahaa.
02    (2)
03 N: [okei?         ]
04 E: [.mt tän Nuotti]-valmennuksen ajalle ni haluaksä hakee sellasta?
05    (2)
06 N: no voisin totta kai (.) ei ois yhtää (.) £pahitteeksi£
```

```
07    [tähä] tilantee-
08 E: [joo ]
09 E: juu tuota (.) haluutko et me täytetää hakemus nyt yhdessä
10    suullisesti (.) vai haluuksä täyttää sen itse siellä OmaKelassa?
11 N: voijaa täyttää nyt kyl se [(--)         ]
12 E:                          [juu (.) no ni] tehään saman tien se.
13 N: joo.
14 E: ootas mä meen sun OmaKelaan nyt /onhan meillä
15    sun ajantasanen tilinumero /on tietysti ku opintotuki
16    tulee (1) [sulle.]
17 N:           [joo.  ] on siellä.
18 E: joo (.) tän saa opintotuen päälle (.) ansa- niinku opintotuki
19    ei vaikuta tähän mitenkään (.) mut jos meet (.) töihin ni
20    sit sun täytyy ilmotella,
21 N: joo (.) no emmä usko et mä nyt me ollaa juteltu noist kesä- (.)
22    kesäkuvioistaki ni mä opiskelen noi kesäkuukaudet myös [ni   ]
23 E:                                                        [no ni]
24    sitte joo.
25 N: en usko et oon töihin menossa.
26 E: joo.
27    ((tietokoneen naputtelua 5 s))
28    (11)
29 E: mä täytän tässä samalla eli me haetaan sulle /kuntoutusrahaa (.)
30    se liittyy tähän Nuotti-valmennukseen,
31    ((tietokoneen naputtelua 8 s))
32 E: ja me haetaan sitä sulle (.) huomisesta alkaen josta alkaen toi
33    Nuotti-valmennuski tulee voimaan,
34 N: joo.
```

Esimerkissä 4 etuuskäsittelijä esittelee kuntoutusrahan hakemisen ”mahdollisuutena” (rivi 1) ja kysyy nuorelta ensin, haluaako tämä hakea rahaa (rivi 4), ja sitten myöntävän vastauksen jälkeen kysyy myös, haluaako tämä tehdä hakemuksen yhdessä vai yksin (rivit 9–10). Jos hakemus täytetään puhelun aikana, nuoren ei tarvitse itse kirjautua OmaKelaan, vaan etuuskäsittelijä kirjautuu järjestelmään nuoren puolesta. Esimerkissä etuuskäsittelijä sanoittaa keskustelun aikana nuorelle niin järjestelmään kirjautumistaan (rivi 14) kuin tietojen sinne kirjaamistakin (rivit 29–33). Lisäksi etuuskäsittelijä kertoo tietojen kirjaamisen lomassa kuntoutusrahaan liittyvistä käytännöistä (rivit 18–20).

Tässä esimerkissä kuntoutusrahahakemuksen täyttäminen sujuu mutkattomasti. Tilanteen kulku riippui aineistossamme pitkälti siitä, kuinka ajantasaiset nuoren tiedot Kelan järjestelmissä jo olivat. Tämä vaihe saattoi olla esimerkkiä 4 huomattavasti mutkikkaampi, jos esimerkiksi nuoren tilinumeron ajantasaisuudesta ei ollut varmuutta. Monimutkaiseksi asian teki ensinnäkin se, että etuuskäsittelijöiden tulee

käsitellä pankkitietoja varovaisesti puhelimessa, ja toiseksi se, että nuori ei välttämättä muistanut omaa tilinumeroaan tai tiennyt sen ajantasaisuudesta.

Vaihe 6. Lopetus. Tutkimuseettisistä syistä olimme ohjeistaneet etuuskäsittelijöitä pyytämään nuoria jäämään linjoille vielä tallentamisen pysäyttämisen jälkeen – näin nuorille annettiin mahdollisuus halutessaan kertoa vielä jotakin tilanteestaan tallennuksen ulkopuolella. Varsinaiset puhelun lopetukset eivät siis sisälly tallennettuun tutkimusaineistoomme. Kuitenkin jo ennen tallentamisen pysäyttämistä etuuskäsittelijät rakensivat tilannetta sellaiseksi, että puhelu on päättymässä.

Esimerkki 5

```
01 E: joo (.) tuliks sulle mitään mielee (.) tästä
02    (2)
03 E: kysyt[tävää-]
04 N:      [öö,   ] e- eipä oikeestaan eli (.) se on kahen viikon
05    sisällä toi (.) [[palveluntuottaja]] sitten ottaa yhteyttä.
06 E: joo (.) ja [se että] ku tää menee nyt suojatulla sähköpostilla
07 N:            [joo.   ]
09 E: ni tää on klikkauksen jälkee hänellä (.) mä teen tän tästä (.)
10    tän päivän aikana po- vielä tän päätöksen ni (.) hänellä
11    käytettävissä ni se saattaa tulla lyhyenki ajan sisällä se
12    toimek- (.) tai se yhteydenotto että?
13 N: joo. okei.
14 E: joo.
15    (3)
16 E: hyvä. ny- nyt täs kohtaa mä lopetan tän /nauhottamisen ja tota
17 N: >joo.<
18 E: jää vielä linjoille kuitenki.
19 N: okei?
20 E: hyvä. kiitos.
```

Esimerkki 5 kuvaa aineistolle tyypillistä tallennuksen lopetusta. Etuuskäsittelijä varmistaa vielä, onko nuorelle tullut mieleen jotakin kysyttävää (rivit 1–3). Tällainen avoin keskustelutila muille kysymyksille ja mietityttäville asioille voidaan avata erilaisten asiakaskohtaamisten loppuvaiheissa (ks. esim. Robinson, 2001 lääkärivastaanottojen lopetuksista). Nuori vastaa ensin ”eipä oikeestaan” (rivi 4) mutta jatkaa sitten suoraan *eli*-partikkelilla ymmärrystä varmistavaan kysymykseen palveluntuottajan yhteydenoton aikataulusta. Etuuskäsittelijä vahvistaa ensin nuoren kysymän asian ja kertoo sitten vielä tarkemmin mahdollisesta aikataulusta (rivit 6–12). Myös asian jatkosta sopiminen on tavanomainen osa institutionaalisten kohtaamisten lopetuksia (ks. esim. Ilomäki & Ruusuvuori, 2020; Robinson, 2001).

7.2 Haastattelutilanteen agendat ja keskeiset toiminnalliset elementit

Tässä luvussa kuvaamme haastattelun rakentumista vuorovaikutustilanteena. Luvussa 7.2.1 osoitamme, miten haastattelussa rakennetaan lomakevetoista agendaa. Agendalla tarkoitamme vuorovaikutuksessa tapahtuvaa tilanteen jäsentämistä sen suhteen, mistä asioista keskustellaan, missä järjestyksessä ja millä tavalla (ks. Vehviläinen 2001, s. 46; luku 4.2). Lomakevetoisuus näkyi vallitsevana agendana läpi aineistomme. Lisäksi haastatteluissa keskeisiä toiminnallisia elementtejä olivat arvioiminen ja yksilöllinen kohtaaminen. Näitä esittelemme luvuissa 7.2.2 ja 7.2.3.

7.2.1 Lomakevetoisen agendan rakentuminen haastattelutilanteessa

Kaikissa aineistomme haastatteluissa etuuskäsittelijät rakensivat vahvasti lomakevetoista agendaa. Toisin sanoen etuuskäsittelijät tekivät omassa toiminnassaan jatkuvasti näkyväksi sitä, että keskustelua jäsentää valmiita kysymyksiä sisältävä lomake, jolle nuoren vastaukset kirjataan. Joskus tämä tehtiin suoraviivaisesti ja läpinäkyvästi, joskus lomakkeeseen orientoituminen oli epäsuorempaa. Kuvaamme seuraavaksi aineistossamme tyypillisten esimerkkikatkelmien avulla, miten lomakevetoisuus rakentui niissä käytännöissä, joilla etuuskäsittelijät 1) avasivat haastattelut, 2) nostivat teemat ja kysymykset keskusteluun ja 3) ottivat nuoren vastaukset vastaan.

Lomakkeen esittely haastattelun alussa. Kaikissa aineistomme haastatteluissa lomake esiteltiin heti alussa (ks. myös luku 7.1). Seuraavat kaksi esimerkkiä havainnollistavat, millaisena lomakkeen rooli kuvattiin näissä esittelyissä. Esimerkin 6 alussa etuuskäsittelijä varmistaa suostumuksen tallennukseen tutkijoiden ohjeistamalla tavalla (rivit 1–3). Heti tämän jälkeen hän esittelee haastattelulomakkeen.

Esimerkki 6

```
01 E: ja todetaan vielä (.) tutkijoita varten /nauhalle et me
02    molemmat suostutaan tähän tutkimukseen vapaa°ehtosesti°.
03 N: juu.
04 E: noin (.) ja /sit lähdetään käymään tätä (1) .mt öö nuoren
05    ammatillisen kuntoutuksen haastattelu/lomaketta läpi (.) ja
06    (.) tosiaan (.) siten et mä kirjaan tähän nää tiedot (.) ja
07    sikäli mikäli voin sulle (.) /Nuotti-valmennuksen myöntää (.)
08    <niin sitten tota> (.) .mt sen päätöksen mukana ni menee
09    tää haastattelulomake (.) sinne palvelun°tuottajalle°.
10 N: okei.
11 E: .mt ja /iha ensi(.)mmäinen kysymys on henkilötunnus.
```

Esimerkissä 6 lomake esitellään asiana, joka ”käydään läpi” (rivit 4–5) ja jolle etuuskäsittelijä ”kirjaa tietoja” (rivi 6). Näin lomakkeelle rakennetaan roolia haastattelutilanteen kulkua ja kirjaamista ohjaavana välineenä. Nämä lomakkeen tehtävät kuva-

taan siten, että ne ovat nuorelle tiedoksianto – eivät esimerkiksi yhteisen sopimisen aihe. Lomakkeen rooli on siis ennalta asetettu. Haastattelutilanteen arviointitehtävän kannalta on myös merkille pantavaa, miten lomakkeen rooli osana arviointia kuvataan: lomakkeelle kirjataan tietoja ja mahdollisen myönteisen päätöksen jälkeen lomake ”menee – – palveluntuottajalle” (rivit 8–9), mutta kirjausten ja päätöksen välistä suhdetta ei eksplikoida.

Seuraavassa esimerkissä lomakkeelle rakennetaan niin ikään tilanteen kulkua ja kirjaamista ohjaavaa roolia ja lisäksi sen merkitykseen osana arviointia viitataan epäsuorasti.

Esimerkki 7

```
01 E: hyvä (.) niin tota (2) sitte alotellaan,
02    (2)
03 E: .mt mä otan sun hakemuslomakkeen tähän esille (.) eli
04    mä täytän tässä samalla näitä tietoja (.) sun osotetiedot
05    ja puhelinnumero on varmaan no puhelinnumero on tietysti ok,
((poistettu 31 riviä: yhteystietojen kirjausta, etuuskäsittelijä
etsii oikean lomakkeen auki ja jutustelevat samalla))
37 E: nonni? (.) tota (.) mä etenen tän (.) tän tän lomakkeen
38    kysymysten mukasesti?
39    (.)
40 E: mt.
41 N: joo [okei. ]
42 E:     [joo ja] sit jos sust tuntuu et: on joku vaikee kysymys
43    tai et osaa vastata tai jotain lisäselvitystä haluut et mä
44    kerron ni /kysy vaan ihan reippaasti keskeytät sitte .hh
45    [eli ku]ka sulle kerto tota (.) tästä Nuotti-valmennuksesta?
46 N: [juu.  ]
```

Myös esimerkissä 7 lomake esitellään heti haastattelutilanteen tallennusta koskevien käytäntöjen jälkeen. Etuuskäsittelijä kuvaa, että hän ”ottaa lomakkeen esille” (rivi 3), ”täyttää samalla tietoja” siihen (rivi 4) ja ”etenee lomakkeen kysymysten mukaisesti” (rivit 37–38). Lomakkeelle rakennetaan siis tilanteen kulkua ja kirjaamista ohjaavaa roolia, kuten edellisessäkin esimerkissä. Tätä roolia vahvistaa vielä se, miten etuuskäsittelijä kuvaa nuorella olevan myös mahdollisuus ”kysyä” ja ”keskeyttää”, jos hän ei osaa vastata tai haluaa ”lisäselvitystä” (rivit 42–44). Keskeyttäminen toimintana vihjaa, että pysäytetään jokin sellainen jäsennys, joka on ennalta asetettu ja joka etenee omaan suuntaansa ilman tätä nuoren ”reipasta” (rivi 44) toimintaa.

Siinä missä edellisessä esimerkissä lomakkeen roolia suhteessa arviointiin ei avattu, tässä näemme epäsuoran viittauksen arviointiin, kun etuuskäsittelijä käyttää rivillä 3

termiä hakemuslomake (vrt. haastattelulomake; ks. myös esimerkki 2, luku 7.1). Tässä kuitenkin eksplikoimatta jää, miten hakemus käsitellään ja miten sille kirjattujen tietojen pohjalta tehdään päätös. Aineistomme perusteella emme kuitenkaan voi varmuudella sanoa, miten kaiken kaikkiaan nuoret ovat saaneet näistä seikoista tietoa: etuuskäsittelijät ovat olleet nuoriin yhteydessä haastatteluajan sopimiseksi ja tuossa yhteydenotossa he ovat mahdollisesti kertoneet jo ainakin alustavasti haastattelun käytännöistä.

Lomake kysymysten lähteenä ja tilanteen kulun jäsentäjänä. Koska haastattelut toteutettiin puhelimitse, nuori ei nähnyt lomakkeella olevia kysymyksiä. Etuuskäsittelijät kuitenkin puhuivat lomakkeen näkyväksi viittaamalla siihen jatkuvasti keskusteluteemojen ja kysymysten lähteenä. Tämä tapahtui esimerkiksi niin, että etuuskäsittelijät kertoivat, minkä numeroisessa ja minkä nimisessä lomakkeen kohdassa he olivat kulloinkin menossa (esimerkki 9). Niin ikään etuuskäsittelijät viittasivat kysymyksiin jossakin heidän ulkopuolellaan sijaitsevina sanomalla esimerkiksi ”täällä kysytään seuraavana”, ”ensimmäinen kysymys on”, ”sit mennään seuraaviin kysymyksiin” tai ”täs on tällänen kysymys” – kuten esimerkin 8 alussa.

Esimerkki 8

```
01 E: joo. no sitte täs on tällänen kysymys et /mikä sinua innostaa
02    ja kiinnostaa.
03    (2)
04 N: .mt herranjestas tämähän on (1) tämähän on vähän tämmöinen et
05    no (.) no luovat jutut? (1) öö lukeminen luova kirjottaminen
06    taiteilu askartelu tämmöset niinkun,
((poistettu 8 riviä: N kertoo lisää kiinnostuksenkohteitaan))
15 N: öö (3) ihmiset ((naurahtaa)) ihmisten kanssa oleilu ja (.)
16    kommunikointi ja (1) semmonen.
17    ((tietokoneen naputtelua 5 s))
18 E: no si:tten en tiä meneek helpommaks vai vaikeemmaks mutta
19    missä asioissa olet hyvä ja mitä asioita on kiva tehdä.
20    vai onks se sit noi samat.
21 N: ne on aika lailla noi samat.
```

Näemme esimerkissä 8 kaksi viittausta lomakkeeseen kysymysten lähteenä: rivillä 1 etuuskäsittelijä pohjustaa kysymystään ”sitte täs on tällänen kysymys” ja rivillä 18 ”no sitten” implikoi, että kysymys kuuluu samaan, lomakkeen viitoittamaan jatkumoon kuin edellinenkin kysymys. Kuten edellä totesimme, tällaiset pohjustukset rakentavat sitä, että kysymykset ovat jossakin etuuskäsittelijän ulkopuolella – ne eivät nouse hänen henkilökohtaisesta kiinnostuksestaan vaan liittyvät haastattelun institutionaaliseen tehtävään. Tällainen lomakkeen käyttö on erilaisissa institutionaalisissa kohtaamisissa tavanomaista. Verrattuna moniin strukturoituihin haastattelutilanteisiin

on hyvä huomata, että näissä haastatteluissa kysymyksiä ei kuitenkaan välttämättä esitetty täsmälleen samalla tavalla kuin lomakkeessa, vaan etuuskäsittelijät saattoivat muokata, tiivistää tai pilkkoa lomakkeen kysymyksenasetteluja (palaamme tähän tarkemmin luvuissa 7.2.3 ja 7.3).

Vuorovaikutustilanne etenee tässä siis seuraavasti: lomakkeen kysymys – nuoren vastaus – vastauksen kirjaus – lomakkeen kysymys. Nuoren kertomia asioita ei kohdella sellaisina, että niitä olisi relevanttia ottaa laajempaan käsittelyyn, kuten kommentoinnin, arvioinnin, pohdinnan tai ratkaisemisen kohteiksi. Keskeisiksi toiminnoiksi rakentuu lomakkeen kysymysten kysyminen, niihin vastaaminen ja vastausten kirjaaminen.

Seuraavassa esimerkissä lomakevetoinen agenda rakennetaan kysymyksen pohjustuksen ja nuoren vastauksen neutraalin vastaanoton lisäksi siinä, miten etuuskäsittelijä johdattaa haastattelutilannetta eteenpäin.

Esimerkki 9

```
01 E: no sitte (.) ollaan kohdas kuus jonka otsikko on tulevaisuuden
02    toiveet (.) niin täs kysytää et /mitä toivot tulevaisuudelta
03    ja millaista muutosta haluaisit.
04    (4)
05 N: millaista muutosta haluaisin öö: tota (3) öö no
06    (6)
07 N: mitä toivoisi tulevaisuudelta on (2) tavallaan toivoisin
08    niinku paluuta entiseen (.) entiseen energiatasoon.
((poistettu 8 riviä: nuori selittää tarkemmin ja mm. mainitsee
taloudellisten huolien aiheuttavan tällä hetkellä stressiä))
17 N: et kännykkää p- kännykkä pitäis vaihtaa ja (.) näin edespäin.
18    (2)
19 N: .mt nii sellasta ja tota (2) mm (3) .mt tota tota
20    (9)
21 N: mikä se kysymys olikaan nyt viel uudestaa anteeks.
22 E: e:että mitä toivot tulevaisuudelt ja millaista muutosta
23    haluaisit mut (.) kyllähän tos sitä sit jo /oliki (.) öö täs
24    tää jatkuu viel siten et mil- mihin asioihin koet tarvitsevasi
25    /tukea (.) ja sitte vielä että mitä toivot kuntoutukselta.
```

Kuten edeltävässä esimerkissä, myös tässä etuuskäsittelijä viittaa eksplisiittisesti lomakkeeseen sekä keskustelun aiheen (”ollaan kohdas kuus jonka otsikko on”, rivi 1) että varsinaisten kysymysten lähteenä (”täs kysytää et”, rivi 2 ja ”täs tää jatkuu viel”, rivit 23–24).

Kesken vastaamisensa nuori pyytää toistamaan kysymyksen (rivi 21). Nuoren vuorosta näemme, että myös hän kohtelee lomaketta kysymyksen lähteenä: hän pyytää kertomaan ”mikä se kysymys olikaan” (rivi 21) eikä esimerkiksi ”mitä sä kysyitkään”. Etuuskäsittelijä toistaa kysymyksen mutta ei anna nuorelle tilaa täydentää vastaustaan vaan jatkaa suoraan arvioimalla vastauksen riittäväksi ”mut kyllähän tos sitä sit jo oliki” (rivi 23) ja esittää seuraavan kysymyksen (rivit 24–25). Näin ollen rakentuu kuva, että tilanteessa olennaista on käydä kysymykset läpi ja tuottaa niihin riittävät vastaukset – ja tämän riittävyyden määrittää etuuskäsittelijä.

Lomaketta käytetään vastaanotettaessa nuoren kerrontaa. Edellisissä esimerkeissä näimme, miten nuoren vastaukset otettiin vastaan kirjaamalla ne ja siirryttiin sitten seuraavaan kysymykseen. Vaikka emme äänitallenteista konkreettisesti voineet nähdä kirjaamista, oli hyvin selvää, että etuuskäsittelijät kirjasivat nuoren vastauksia läpi haastattelun. Kirjaamisesta saatettiin kertoa jo lomaketta esiteltäessä (ks. esimerkit 6 ja 7 s. 41 ja 42) ja toisinaan etuuskäsittelijät myös suoraan selittivät omaa vaikenemistaan sillä, että he kirjaavat välillä vastauksia. Monissa äänitallenteissa etuuskäsittelijän näppäimistön ääni myös kuului selkeästi, mutta emme ole varmoja, kuulivatko myös nuoret sen puhelimen toiseen päähän. Joka tapauksessa nuoret myös kohtelivat keskusteluun syntyviä taukoja tavanomaisina, eivätkä problematisoineet pitkiäkään hiljaisuuksia. Näytti siis olevan selvää, että lomake jäsentää haastattelutilanteen kulkua myös rytmillisesti.

Toisinaan etuuskäsittelijät kertoivat nuorelle myös sen, mitä he lomakkeelle ovat kirjanneet ja pyysivät nuorelta vahvistusta kirjauksille. Seuraavat kaksi esimerkkiä havainnollistavat tätä.

Esimerkki 10

```
01 E: no tota /sitten täs kysytään et millanen lähipiiri
02    sinulla on (.) esimerkiks onks niinku kavereita
03    ootko perheen kaa tekemisis tai,
04    (2)
05 N: /öö (.) no kavereita on (.) muutamia (1) ja tota: (1)
06    <olen nykyään enemmän> tekemisissä aika paljonki sillee (2)
07    melkein viikottain (2) ja tota (.) perheen kanssa (.) olen (.)
08    tosi tosi läheinen että (.) mä nään mun perhettäki sillee (1)
09    melkein kerran viikkoon (.) aina.
10    ((tietokoneen naputtelua 6 s))
11 E: .mt mä laitoin et /kavereita on muutamia nykyään enemmän
12    tekemisissä melkein \viikottain perheen kanssa (.) tosi tosi
13    /läheinen (.) näkee viikot°tain°.
14 N: juu.
15 E: °hyvä° (.) no sitte öö mä kysyisin
```

Kuten edellisissäkin esimerkeissä, myös tässä lomakevetoinen agenda rakentuu jo kysymyksen esittämisen tavassa. Tässä etuuskäsittelijä sanoo ennen kysymyksen esittämistä: ”no tota sitten täs kysytään” (rivi 1). Hän ei siis esitä kysymystä suoraan vaan tällä pohjustuksella rakentaa sitä, että kysymyksen on muotoillut joku muu kuin hän itse. Nuori vastaa kysymykseen riveillä 5–9, ja nuoren vastauksen aikana etuuskäsittelijä asettuu kuuntelemaan ja kirjaamaan. Rivillä 11 etuuskäsittelijä kertoo, mitä hän on kirjoittanut. Kirjaus noudattelee pitkälti nuoren sanavalintoja. Nuori vahvistaa kirjauksen: ”juu” (rivi 14) ja etuuskäsittelijä siirtyy eteenpäin (rivi 15).

Seuraavassa esimerkissä etuuskäsittelijä ehdottaa kirjausta jo samalla, kun hän kertoo lomakkeella olevan kysymyksen.

Esimerkki 11

```
01 E: hoo no tä- sit täs oikeestaan kysytään tost terveydenhuollost
02    et missä ja millaisissa asioissa olet käynyt terveydenhuollos
03    mut (.) laitetaanks siihen et kato yllä ku mä laitoin toho et
04    sä käyt siel [[nuorisoasemalla]] ja (1) mt. ja tota (.) öö et
05    sul on toi lääkitys.
06    (1)
07 N: mm joo vaikka.
08    ((tietokoneen naputtelua 3 s))
09 E: no mm (.) sit kysytää vähä /päihteistä
```

Esimerkin alussa etuuskäsittelijä siirtyy lomakkeella uuteen teemaan, terveydenhuoltoon. Jo sana ”oikeestaan” (rivi 1) viittauksessa uuteen teemaan kertoo, että etuuskäsittelijä kohtelee tätä uutta teemaa jollain tavalla erilaisena kuin muita. Hän ehdottaakin heti kysymyksen kertomisen jälkeen, mitä siihen voitaisiin kirjata: ”laitetaanks siihen et kato yllä” (rivi 3), ja kertoo, mitä hän on kirjannut toiseen kohtaan samasta teemasta nuoren aiemmin kertoman pohjalta. Nuori hyväksyy tämän kirjauksen (joskin hieman epävarmasti, mistä kertoo pitkähkö tauko ehdotuksen jälkeen sekä ”vaikka”-sana, rivit 6–7). Seuraa tauko, jonka aikana etuuskäsittelijä oletettavasti kirjaa vastauksen, ja sen jälkeen hän siirtyy jälleen seuraavaan teemaan lomakkeella.

Kaiken kaikkiaan etuuskäsittelijät rakensivat läpi haastatteluiden vahvasti lomakevetoista agendaa. Tyypillisesti lomake esiteltiin haastattelutilanteiden alussa selkeästi tilanteen kulkua ja kirjaamista ohjaavana välineenä, mutta sen rooli osana arviointia ja päätöksentekoa jäi viitteellisemmin kuvatuksi. Uudet teemat ja teemoja avaavat kysymykset esitettiin lomakkeen tulevina sisältönä, ja vastausten kirjaaminen lomakkeelle rytmitti tilanteen kulkua.

Kun nuoren vastaukset otettiin vastaan lomakevetoisesti, selventämättä jäi, miten etuuskäsittelijä tulkitsi tai arvioi niitä haastattelutilanteessa. Seuraavaksi esittelemme

kaksi toiminnallista elementtiä, jotka olivat näkyvissä aineistossamme siellä täällä lomakevetoisen agendan rinnalla: 1) arvioinnin ja 2) yksilöllisen kohtaamisen.

7.2.2 Arvioinnin elementit osana haastattelutilannetta

Aineistossamme oli karkeasti laskettuna 98 toiminnallista jaksoa, joissa keskusteltiin nuoren toimintakykyyn liittyvistä aiheista.[2] Näistä kahdeksassa etuuskäsittelijä esitti nuoren kertoman pohjalta jonkinlaisen arvioivan puheenvuoron. Vaikka arvioivat puheenvuorot eivät olleet aineistossamme tyypillisiä, seuraavat esimerkkikatkelmat havainnollistavat, miten arvioinnin elementit voivat toteutua lomakevetoisen agendan lomassa.

Kahdessa ensimmäisessä esimerkissä arviointi esitetään vuorona, jota keskustelunanalyyttisessa kirjallisuudessa kutsutaan muodoltaan formulaatioksi (Heritage & Watson, 1979, 1980). Näissä etuuskäsittelijä arvioi nuoren kertomat asiat ongelmattomiksi mutta ei rakenna suoraan sitä, mitä tämä ongelmattomuus tarkoittaa NUOTTI-valmennukseen hakemisen kannalta. Kahdessa jälkimmäisessä esimerkissä etuuskäsittelijä suhteuttaa nuoren kertomaa suoraan NUOTTI-valmennuksen soveltuvuuteen.

Formulaatiot nuoren toimintakykyä koskevista kuvauksista. Keskustelunanalyyttisessa kirjallisuudessa kutsutaan formulaatioiksi vuoroja, jotka esittävät edellä puhutusta jonkinlaisen tiivistyksen tai päätelmän (Heritage & Watson, 1979, 1980). Suomenkielisessä keskustelussa tällaiset vuorot voivat alkaa esimerkiksi partikkeleilla *että* tai *eli* (Hakulinen ym., 2004, § 1031–1032) tai näitä sisältävillä partikkeliketjuilla, kuten *niin että* tai *niin joo että* (ks. esim. Tiitinen & Ruusuvuori, 2014). Formulaatiot ovat institutionaalisessa vuorovaikutuksessa tavanomaisia vuoroja (Drew, 2003), ja niillä voidaan tehdä erilaisia kohtaamisen kannalta usein keskeisiä toimintoja, kuten kutsua asiakasta puhumaan lisää huolenaiheista, joihin hän on hienovaraisesti vihjannut (Tiitinen & Ruusuvuori, 2014), korostaa asiakkaan kertomasta institutionaalisen kohtaamisen kannalta olennaisimpia seikkoja (Weiste & Peräkylä, 2013) tai päättää keskustelu tietystä teemasta (Beach & Dixson, 2001).

Kaikki aineistomme formulaatiot nuoren oman tilanteensa kuvauksista esittivät päätelmän, että nuoren tilanne on ongelmaton tai hyvä. Tämä ongelmattomuuden päätelmä oli tehtävissä nuoren edellä kertomasta joskus suoremmin ja joskus epäsuoremmin. Esimerkit 12 ja 13 havainnollistavat tätä.

2 Lukumäärä on suuntaa antava, koska toiminnallisten jaksojen rajat (mikä lasketaan yhdeksi jaksoksi) ovat aina tulkinnanvaraisia. Yhdeksi toimintajaksoksi määrittelimme tyypillisesti lomakkeen yhden teema-alueen käsittelyn, koska etuuskäsittelijät rakensivat pääosin yhteen teema-alueeseen liittyvistä kysymyksistä toisiinsa linkittyvää, samaa toiminnallista kokonaisuutta.

Esimerkki 12

```
01 E: minkälainen sul on vuorokausirytmi.
02    (3)
03 N: ööh (.) mä meen suurin piirtein kymmenen kahentoista välillä
04    nukkumaan ja herään (.) kaheksan viiva yheksän aikaan tällä
05    hetkellä.
06    (2)
07 E: joo. eli /ihan hyvä rytmi sulla on niinku.
08 N: joo. et mä (.) koitan pitää rytmistä kiinni.
09    (2)
10 N: ((hengittää syvään sisään ja ulos))
11 E: kysytään noist terveydenhuollon palveluista.
```

Esimerkki on osa keskustelujaksosta, jossa etuuskäsittelijä on kysynyt nuorelta, miten tämän arki sujuu, ja kutsunut nuorta kertomaan tilanteestaan tarkemmin erilaisten jatkokysymysten avulla. Esimerkin alussa näemme yhden näistä jatkokysymyksistä: etuuskäsittelijä tiedustelee, millainen nuoren vuorokausirytmi on (rivi 1). Nuori kertoo vastauksessaan, mihin aikaan hän ”suurin piirtein” herää ja menee nukkumaan (rivit 3–5).

Vastauksen jälkeen etuuskäsittelijä esittää formulaation ”eli ihan hyvä rytmi sulla on niinku” (rivi 7). Etuuskäsittelijä siis tuottaa päätelmän, että nuoren kuvaamat heräämis- ja nukkumaanmenoajat viittaavat ”ihan hyvään” vuorokausirytmiin. Tällaisen arvioinnin tehdessään etuuskäsittelijä samalla asemoi itsensä tietäväksi sen suhteen, millainen on hyvä vuorokausirytmi. On hyvä huomata, että tällainen tiedollinen asema ei synny välttämättä formulaatiosta vuorovaikutuksellisena toimintona – etuuskäsittelijä olisi voinut sanoa myös vaikkapa: ”eli saat nukuttua vähintään kahdeksan tuntia yössä”, ja sekin olisi ollut nuoren kertomaan pohjautuva formulaatio.

Nuori vahvistaa tulkinnan, ja rakentaa itsestään kuvaa toimijana lisäämällä, että hyvä rytmi on myös asia, mistä hän ”koittaa pitää kiinni” (rivi 8), eli se ei ole sattumaa, vaan tietoinen pyrkimys. Tämän jälkeen etuuskäsittelijä siirtyy seuraavaan keskusteluteemaan lomakkeella.

Myös seuraavassa esimerkissä etuuskäsittelijän formulaatio tuottaa ongelmattoman tulkinnan nuoren kuvaamasta tilanteesta, tällä kertaa päihteiden käytöstä. Erona edelliseen esimerkkiin on, että tässä etuuskäsittelijän formulaatio toistaa nuoren jo esittämän arvion tilanteestaan.

Esimerkki 13

```
01 E: ja tota /sitten on tämmönen kohta /päihteiden käytöstä (.)
02    niin käytäksä jotai päihteit ja jos nii \mitä onks sul
03    esimerkiks ollu (.) ot- ootko kokeillu (.) huumeita tai
04    käytätkö niitä tai (.) käytäks /alkoholia tai,
05    (2)
06 N: öö: (1) no huumeit en käytä (.) alkoholii (1) sillee (.)
07    aika harvoin.
08    ((tietokoneen naputtelua 7 s))
09 E: jos vähä tarkennat nii mikä (.) mi- miten (.) usein ja
10    mim- mimmonen määrä suurin piirtein vois olla?
11 N: /öö: (2) .mt no ehkä sillee (2) <kerran> kolmeen kuukautee.
12    ((tietokoneen naputtelua 3 s))
13 E: joo.
14    (3)
15 E: °eli eli sillai° (.) sillai tosiaa (.) tosiaa niinku
16    harvoin
17    (.)
18 N: [mm    ]
19 E: [no hei] sit ollaan kohdas viisi
```

Riveillä 1–3 etuuskäsittelijä esittää nuorelle kysymyksen tämän päihteidenkäytöstä. Kysymys on muotoiltu kyllä/ei-kysymykseksi, johon relevantti vastaus vähimmillään voisi olla toteamus, onko vai eikö ole käyttänyt huumeita ja alkoholia. Nuori vastaakin huumeiden osalta lyhyen kieltävästi ”en käytä” (rivi 6), mutta alkoholia koskevaan vastaukseen hän liittää määreen ”sillee aika harvoin” (rivi 7).

Etuuskäsittelijä kohtelee nuoren vastausta sellaisena, ettei se ole tässä haastattelutilanteessa riittävän täsmällinen: hän pyytää nuorta tarkentamaan, miten usein ja millaisia määriä hän alkoholia käyttää (rivit 9–10). Nuori vastaa ”ehkä sillee kerran kolmeen kuukautee” (rivi 11). Etuuskäsittelijä kirjoittaa vastauksen (rivi 12), ottaa sen vastaan minimipartikkelilla (rivi 13) ja sitten esittää formulaation ”eli eli sillai sillai tosiaa tosiaa niinku harvoin” (rivit 15–16). Formulaatio sisältää täsmälleen saman määreen ”harvoin”, jonka nuori on jo rivillä 7 esittänyt. Myös formulaation ”tosiaan”-sana implikoi, että vuoro ei tuota tilanteeseen uutta tietoa vaan toistaa jo tiedetyn kuvauksen.

Samalla tavalla kuin edellisessä esimerkissä, myös tässä formulaatio tekee etuuskäsittelijän arvioinnin läpinäkyväksi. Kuitenkin siinä missä edellisessä esimerkissä nuoren oma vuoro ei vielä sisältänyt arviota omasta tilanteestaan (vaan kuvasi vuorokausirytmin heräämis- ja nukkumaanmenoaikojen avulla), tässä esimerkissä nuoren vuorossa oli jo arvioiva määre ”harvoin”. Näin ollen tässä etuuskäsittelijä ei asemoidu

ainoastaan ongelmattomuuden arvioinnin asiantuntijaksi, vaan myös paremmaksi asiantuntijaksi verrattuna nuoreen: nuoren omaa arviota kohdellaan riittämättömänä ja vasta nuoren kerrottua tarkempia tietoja arvio vahvistetaan paikkansa pitäväksi.

Nuoren toimintakykyä ja tavoitteita koskevien kuvausten suhteuttaminen NUOTTI-valmennukseen. Aineistossa oli yhteensä kuusi sellaista toimintajaksoa, joissa jollain tavalla suhteutettiin nuoren toimintakykyä tai tavoitteita NUOTTI-valmennuksen vaatimuksiin ja mahdollisuuksiin. Näistä neljä tapausta sijoittui haastattelutilanteessa kohtaan, jossa käsitellään lomakkeesta teemaa otsikolla *tulevaisuuden toiveet*. Tämä teema on haastattelulomakkeella viimeisenä, ennen kuin kuntoutuspäätös tehdään. Seuraava esimerkki on tällaisesta keskustelunkohdasta.

Esimerkki 14

```
01 E: °jees° (.) no sitte hei ollaan kohdas kuusi (.) ni tää on
02    viiminen tälläne (1) .mt /tällänen kohta ni (.) tän otsikko on
03    tulevaisuuden toiveet (1) nii mitä sä toivot tulevaisuudelta
04    ja millast muutosta halua°isit°.
05    (2)
06 N: mm (4) no (1) mä haluisin (.) niinku (2) öö (1) tai emmä tiiä
07    mä oikeestaan haluisin ehk eniten et mul ois sillee jotenki
08    (.) järkevät arkirutiinit (.) ja niinku et (.) olis sillee (2)
09    jotain tekemistäki (.) oikeesti,
10    (2)
11 N: niinku jotain (3) työtä tai kouluu mikä ees kiinnostais joten-
12    jonkin verra,
13    ((tietokoneen naputtelua 7 s))
14 E: joo?
15    (4)
16 E: öö (.) mitä ajattelet niinku mihin asioihi (.) sää
17    tarvisit tukee.
18    (2)
19 E: mitä tarvis tapahtuu et toi vois toteutuu.
20 N: mm: (3) no emmä oikeestaan osaa £sanoo£ et m:mikä siihen niinku
21 E: mm.
22    (2)
23 N: niinku (.) nii (.) sitä mä tässä (2) oon yrittäny selvittää.
24 E: mm (.) no tää voi kyllä tää Nuotti niinku (3) sellanen (.)
25    sellane mitä (.) mikä voi sua niinku (2) kyl ehkä täs just
26    viedäki sillai et et keskitytte niinku niihin asioihin ni (.)
27    nii [varmaa] voi- voit siitä hyötyy ja (.) ja ehkä just
28 N:      [joo.  ]
29 E: toi (.) toi kohta vois niinku lähtee siitä (.) siitä sit
```

```
30    pyörähtämää eteenpäin.
31 N: joo.
32 E: .mt joo (.) no sit ollaanki täs kohdas seittemän hakeminen
33    ja (.) ja tosiaan tätä Nuotti-valmennust sä nyt /haet niin (.)
34    ooksä kattonu sitä palveluntuottajaa.
```

Esimerkissä huomiomme kohdistuu etuuskäsittelijän vuoroon riveillä 24–30. Etuuskäsittelijä esittää, että NUOTTI-valmennus voisi hyödyttää nuorta ja saada asioita mahdollisesti ”pyörähtämää eteenpäin” (rivi 30). Hän perustelee tätä arviotaan suhteessa nuoren kertomaan käyttämällä siihen kiinnittyviä viittauksia ”täs just” (rivi 25), ”niihin asioihin” (rivi 26) ja ”toi kohta” (rivi 29).

Ennen arviota etuuskäsittelijä on kutsunut nuoren itse arvioimaan omaa tuen tarvettaan (rivit 16–17, 19). Nuorelle esitetyt kysymykset eivät kuitenkaan kohdistu suoraan NUOTTI-valmennukseen, vaan tukeen ylipäätään. Etuuskäsittelijä on siis se, joka tekee ensimmäisenä suhteutuksen NUOTTI-valmennukseen ja näin ollen asemoituu kuntoutuksen vaatimusten ja tavoitteiden osalta asiantuntijaksi.

Lisäksi huomionarvioista on se, että etuuskäsittelijän perustelu kohdistuu siihen, mitä nuori on kertonut, mutta ei siihen, mitä NUOTTI-valmennus on tai mitä se yleisesti tarjoaa. Nuoren toivetta päästä NUOTTI-valmennukseen kohdellaan siis kyseenalaistamattomana lähtökohtana ja tehtäväksi rakentuu arvioida nuoren soveltuvuutta NUOTTI-valmennukseen – eikä toisin päin, mikä tuki sopii nuorelle. Rivillä 32 etuuskäsittelijä siirtyykin seuraavaan lomakkeen kohtaan ja kohtelee päätöstä NUOTTI-valmennuksesta jo tehtynä kysymällä nuorelta palveluntuottajasta, joka valmennuksen voisi toteuttaa.

Edellä kuvattujen, samaan keskustelunkohtaan sijoittuvien katkelmien lisäksi aineistossamme oli kaksi sellaista katkelmaa, joissa keskusteltiin jossain toisessa haastattelun kohdassa nuoren toimintakyvystä suoraan suhteessa NUOTTI-valmennuksen vaatimuksiin. Kummassakin tapauksessa tämä keskustelu sai alkunsa siitä, että etuuskäsittelijä kohteli nuoren kertomaa asiaa jollain tavalla ongelmallisena. Esitämme seuraavaksi näistä katkelmista toisen. Näytämme katkelmasta ensin alkuosan, jossa nuoren kertomaa kohdellaan ongelmallisena, ja sitten loppuosan, jossa nuori kutsutaan arvioimaan itse omaa toimintakykyään suhteessa NUOTTI-valmennuksen vaatimuksiin.

Esimerkki 15a

```
01 E: .mt sitten ollaan kohdassa viisi (.) jonka otsikko on
02    suoriutuminen ja osallistuminen (.) ja (.) täs ensiks
03    kysytää rahatilanteesta (.) eli iha (.) et millanen
04    /rahatilanne sinulla on (.) pystytkö hoitamaan <laskusi.>
05    (2)
```

```
06 N: .mt ööm (1) rahatilanne on öö melko heikko (.) tällä
07    hetkellä (.) et tota (2) ihan suoraan sanottuna yks (.)
08    asia joka niinku myöskin (1) ajoi tähän niinku Nuotti
09    valmennukseen päin oli se että et tota mun (2) sa- 300 päivää
10    sairaus:(.)päivärahaa vai mitä se olikaan niin [tota] tuli
11 E:                                                 [joo.]
12 N: /täyteen (.) ja sitten niinku jo- jouduttiin lääkärin kanssa
13    miettimään mun (3) mun toimeentuloa.
14    (1)
15 N: ja tää oli yks vaihtoehto jossa se toimeentulo (.) niinkun sekä
16    sitten niinku semmonen jonkunnäkönen aktivoituminen yhdistyis.
17 E: joo.
18 N: niin tota (.) toimeentulo on aika /heikkoa öö ((jatkaa))
((poistettu 4 riviä: N kertoo vanhempiensa mahdollisuuksista tukea))
23 N: pystyvät mua tukemaan ja ovatkin jo tukeneet.
24 E: joo.
25    (5)
26 E: öö täs tietyst (.) sanon täs kohtaa et Nuotti-valmennus
27    menee (.) pi:täis ainaki mennä niin päin että (.) tarvii
28    Nuotti-valmennuksen tyyppistä /tukea (2) ja koska sit
29    katsotaan sil ajal et on estyny (.) /es[tyny] työskentelemään
30 N:                                        [juu.]
31 E: niin (.) niin tota sillon voi syntyy oikeus kuntoutusrahaan.
32 N: juu. juu juu.
33 E: et (.) [oma korva] on tullut hyvin säseräksi £sille jos£ (.)
34 N:        [(-)      ]
35 E: jos se menee niin päin et nyt tarvittais rahaa
36    ja sit mennää Nuotti-valmennukseen mut tota noi=
37 N: joo. joo.
```

Katkelma alkaa kohdasta, jossa etuuskäsittelijä esittelee lomakkeelta uuden teeman ”suoriutuminen ja osallistuminen” ja esittää siihen liittyvän ensimmäisen, rahatilannetta koskevan kysymyksen (rivit 1–4). Nuori esittää ensin yleisen arvion rahatilanteestaan (”melko heikko” (rivi 6)) ja sitten kertoo heikon rahatilanteen olleen yksi syy sille, että hän on hakenut NUOTTI-valmennukseen.

Koska tämä on se seikka, jota etuuskäsittelijä kohtelee ongelmallisena, katsotaan vielä hieman tarkemmin, miten nuori asian kertoo. Hän rakentaa seuraavilla keinoilla hakemisesta sellaista kuvaa, että se on ollut yhteisesti lähettävän tahon kanssa harkittu päätös, jossa rahatilanne on ollut yksi legitiimi tekijä: Ensinnäkin nuori kohtelee rahatilanteensa vaikutusta hakemispäätökseen jollain lailla arkaluonteisena tai odotusten vastaisena pohjustamalla kerrontaansa ilmaisulla ”ihan suoraan sanottuna” (rivi 7). Toiseksi hän käyttää ilmaisuja ”yks” (rivi 7) ja ”myöskin” (rivi 8), jotka tuovat esiin, että rahatilanne on ollut valmennukseen hakemisen taustalla yksi syy muiden

joukossa. Kolmanneksi nuori esittää, että päätös hakea NUOTTI-valmennukseen ei ollut itsestäänselvyys: rahatilanne osaltaan ”ajoi Nuotti-valmennukseen päin” (rivi 8) ja NUOTTI-valmennus oli ”yks vaihtoehto” (rivi 15). Neljänneksi nuori viittaa siihen, että hän on miettinyt asiaa lääkärinsä kanssa, eli päätös hakea ei ole ollut yksin hänen vaan myös ohjaavan tahon – lääkärin, joka perinteisesti nähdään asiantuntijana kuntoutuksen suunnittelussa. Viidenneksi nuori kuvaa, että he ovat lääkärin kanssa nähneet NUOTTI-valmennuksen sellaisena vaihtoehtona, jossa yhdistyisivät toimeentulo ja ”jonkunnäkönen aktivoituminen” (rivi 16).

Etuuskäsittelijä ottaa nuoren kuvauksen ensin vastaan minimipalautteilla ”joo” (rivit 11 ja 17), ja nuori jatkaa kerrontaansa muihin rahatilannettaan kuvaaviin seikkoihin (rivit 19–23). Rivillä 26 etuuskäsittelijä kuitenkin palaa kommentoimaan nuoren NUOTTI-valmennukseen hakemiseen liittyvää kerrontaa. Hän kohtelee omaa vuoroaan haastatteluruutiiniin kuulumattomana pohjustamalla sitä ilmaisulla ”sanon täs kohtaa” (rivi 26). Etuuskäsittelijä kuvaa, millaisella perusteella päätös NUOTTI-valmennukseen hakemisesta ”pitäis mennä” (rivi 27), ja tuo esiin, että ”oma korva on tullut hyvin säseräksi” (rivi 33), jos prosessi on mennyt toisin. Nämä toiminnot implikoivat, että nuoren kertomat hakeutumisen perusteet ovat vastoin ajateltuja periaatteita. Nuori ottaa etuuskäsittelijän vuoron vastaan ”juu” ja ”joo”-partikkeleilla (rivit 30, 32, 37), joista osa esitetään prosodisesti yhtenä kokonaisuutena ”juu juu” (rivi 32). Näin nuori kohtelee etuuskäsittelijän kertomia asioita itsestään selvinä, jo tiedettyinä (Hakulinen ym., 2004, § 1738).

Haastattelussa on siis päädytty vuorovaikutuksellisesti potentiaalisesti hankalaan ja kasvoja uhkaavaan (Goffman, 1971) tilanteeseen, jossa etuuskäsittelijä on kohdellut nuoren toimintaa ongelmallisena ja nuori on hienovaraisesti vastustanut tämän ongelmallisuuden perusteita. Katsotaan, miten tilanne etenee.

Esimerkki 15b

```
36 E: ja sit mennää Nuotti-valmennukseen mut tota noi=
37 N: joo. joo.
38 E: öö täs kyl varmaan täs sun tilantees <on niin että> kyllä
39    tää Nuotti-valmennus kannattaa tietyst niinku katsoo jos
40    (.) onks kuitenkin niinku niin (.) sehä on yks kertaa
41    /viikossa (.) tunnin tapaamine,
42    (2)
43 E: .mt tapaamine mihin nyt ainaki täytyis sitte (.) voimat riittää?
44    (1)
45 E: ja (.) se on ammatillist kuntoutusta että (.) et et niinku
46    tavallaan kuitenki ne ammatilliset asiat pitäis olla sillai (2)
47    jossai määrin niinku ajankohtasia.
48    (2)
```

```
49 N: mm.
50 E: niin mitä sä siitä ajattelet.
51    (3)
52 N: ööm, (2) tota tota (.) no (.) niin.
53    (2)
54 N: mulla se isoin juttu nyt on (.) sen opiskelun (1) loppuun
55    /vieminen (1) ja tota (1) et mikä (.) niinkun estää etten mä (3)
56    pääse niinkun kunnolla töihin (.) no (2) niin tota (.)
57    siihen (1) siihen tuen saaminen ois iso juttu.
58    sitte niinku muutenkin ihan vaan se että (1) et öö (2)
59    e-et jotenki löytäis (2) just sellasen niinkun (.) arjen rytmin.
((poistettu 7 riviä: nuori kuvaa rytmin kadonneen sairauslomalla))
67 N: niin tota (1) semmonen rytmin löytäminen niinku tekis paljon
68    myöski siitä että (.) et pääsis sitte (1) tai pääsis siihen
69    opiskeluun (.) kiinni (1) öö ja tota (.) ehkä myöski
70    jonkunnäköseen (1) .mt sijaisuustyöhön mitä sitten
71    [[oman opiskelualan töissä]] pystyy tekemään.
72 E: mm.
73 N: tota
74    (2)
75 E: joo.=
76 N: =sillee (.) [sillee niinkun-  ]
77 E:             [mut kui- kuitenki] niinku sillai ajatukset on (.)
78    on siihen suuntaa (.) vielä varmistan sen [asian] et oliks niin
79 N:                                           [joo. ]
80 E: et olis ajatellu että (.) tää Nuotti-valmennus yks kertaa
81    viikossa (.) tunnin ajan ni on (.) on niinku kohtuullinen
82    määrä (.) [vointi-] vointiin nähden.
83 N:           [ää-    ]
84 N: on on kyllä (.) on.
85 E: joo. joo.
86 E: no (.) /viel ollaan tossa kohdas (.) kohdas raha(.)asiat
```

Etuuskäsittelijä jatkaa ongelmaa implikoinutta vuoroaan suoraan ”mut”-partikkelilla (rivi 36), joka ennakoi, että tulossa on jonkinlainen kontrasti edellä esitettyyn. Hän alkaakin esittää, että hänen kuvaamansa varaukset eivät välttämättä tässä tilanteessa tarkoita sitä, etteikö NUOTTI-valmennus sopisi nuorelle. Etuuskäsittelijän vuoro sisältää samaan aikaan vakuuttelevia elementtejä, kuten ”kyllä” (rivi 38) ja ”tietyst” (rivi 39) ja varauksellisia elementtejä, kuten ”varmaan” (rivi 38) ja ”jos” (rivi 40). Etuuskäsittelijä kuvaa, mitä NUOTTI-valmennus sisältää ja mitä se vaatii nuorelta.

Jo rivillä 40 etuuskäsittelijä on alkamassa muotoilla vuorostaan kysymystä ”onks kuitenkin niinku niin”. Kysymys ei kuitenkaan tarjoudu nuorelle helposti vastattavaksi, koska heti tämän jälkeen etuuskäsittelijä jatkaa ”sehä on” ja näin muuttaa vuoronsa

suuntaa kuvaukseksi NUOTTI-valmennuksesta. Nuori ottaakin kuvauksen vastaan vain kuuntelemalla ja dialogipartikkelilla ”mm” (rivi 49). Rivillä 50 etuuskäsittelijä palaa kysymisen toimintoon: ”niin mitä sä siitä ajattelet”. Tämä avoimesti muotoiltu kysymys kutsuu nuoren kommentoimaan kuvattuja NUOTTI-valmennuksen käytäntöjä.

Nuori aloittaa viiveellä (rivit 51–53), mikä kertoo, että vastaaminen ei ole aivan helppoa. Hän kuvaa, mikä hänelle olisi kuntoutuksessa ”se isoin juttu” (rivit 54–76): opiskelun loppuun vieminen, mitä edistäisi muun muassa arjen rytmin löytäminen. Nuori ei omassa vuorossaan tee suoraan suhteutusta etuuskäsittelijän kertomiin NUOTTI-valmennuksen käytäntöihin ja vaatimuksiin. Rivillä 77 etuuskäsittelijä tekee tällaisen suhteutuksen ”mut kuitenki – – ajatukset on on siihen suuntaa”, eli hän kohtelee nuoren ”isointa juttua” ammatillisen kuntoutuksen agendalle kuuluvana. Lisäksi etuuskäsittelijä ottaa esiin toisen käytännön, jonka hän on omassa kuvauksessaan tuonut esiin eli NUOTTI-valmennuksen määrän, ja kysyy nyt suoremmin, onko se ”kohtuullinen määrä vointiin nähden” (rivit 78–82). Nuori vahvistaa näin olevan (rivi 84), ja etuuskäsittelijä palaa lomakkeen teemaan, raha-asioihin (rivi 86).

Esimerkin jälkimmäinen puolisko havainnollistaa yhtä tapaa, miten nuori voidaan kutsua arvioimaan omaa toimintakykyään ja tavoitteitaan suhteessa NUOTTI-valmennuksen käytäntöihin ja vaatimuksiin. Nuori kertoo tilanteestaan asioita, joita voidaan pitää erittäin relevantteina kuntoutuspäätöksen kannalta. Tässä esimerkissä keskustelu käynnistyi nuoren vastauksen problematisoinnista ja keskustelua kohdeltiin rutiiniin kuulumattomana osana lomakkeen käsittelyssä. Esimerkki herättää kuitenkin kysymyksen siitä, voisiko vastaavaa keskustelua käydä vahvemmin osana lomakevetoistakin agendaa – ilman, että se lähtisi liikkeelle vain nuoren ongelmalliseksi tulkitusta vastauksesta.

Kaiken kaikkiaan aineistossamme nuoren toimintakykyä arvioitiin yhdessä nuoren kanssa suoraan hyvin vähän. Toki nuorelle esitetyt kysymykset liittyivät valtaosin toimintakykyyn, ja etuuskäsittelijät oletettavasti tekivät arviointia jatkuvasti ajatuksissaan. Kuitenkin vain muutamassa kohdassa tämä arviointi tuotiin keskustelussa esille. Aineisto-otteemme osoittavat, että lomakevetoisessakin haastatelurakenteessa arvioivia vuoroja on mahdollista esittää nuoren toimintakykyä koskevien vastausten jälkeen sekä silloin, kun keskustellaan nuoren kuntoutukseen liittyvistä tavoitteista.

7.2.3 Yksilöllisen kohtaamisen elementit osana haastattelutilannetta

Haastatteluvuorovaikutuksessa yleisesti ottaen haastattelemisen institutionaalinen tehtävä ja haastateltavan yksilöllinen kohtaamisen tavoite voivat vetää tilannetta enemmän tai vähemmän eri suuntiin (esim. Antaki, 2002; Antaki ym., 2002). Tällaisessa arviointihaastattelussa, jossa haastateltavasta täytyy päätöksenteon pohjaksi selvittää tiettyjä tietoja suhteellisen lyhyessä ajassa, eri tavoitteiden välistä hankausta ei voine täysin välttää: tilanne ei voi olla täysin ainutkertainen jokaiselle nuorelle.

Tällöin olennaiseksi nousee kysymys siitä, miten yksilöllisen kohtaamisen elementtejä sovitetaan osaksi haastattelutilannetta. Kuvaamme seuraavaksi esimerkkien avulla neljää erilaista vuorovaikutuskäytäntöä, joiden avulla etuuskäsittelijät rakentavat lomakevetoisesta haastattelutilanteesta yksilöllistä kohtaamista: 1) haastateltavan vastausten kirjausten lukeminen ja hyväksyttäminen haastateltavalla, 2) myötätunnon ja hyväksynnän osoittaminen sekä kannustaminen, 3) tilanteen epämuodollisuuden rakentaminen ja 4) kysymysten esittäminen aiemmin kerrotut asiat huomioiden. Tällaisia vuorovaikutuskäytäntöjä oli aineistoomme kuuluvissa haastatteluissa runsaasti. Näiden vuorovaikutuskäytäntöjen esittelemisen jälkeen kuvaamme kuitenkin myös, miten lomakevetoiseen haastatteluun voi toisinaan olla haasteellista tuoda yksilöllisen kohtaamisen elementtejä mukaan.

Haastateltavan vastausten kirjausten lukeminen ja hyväksyttäminen haastateltavalla. Aiemmissa vuorovaikutuksen tutkimuksissa on kuvattu erilaisia vuorovaikutuskäytäntöjä, jotka rakentavat haastattelijan ja haastateltavan välisestä kohtaamisesta yksilöllisempää. Yhtenä tällaisena keinona on mainittu haastateltavan vastausten ääneen lukeminen ja niiden hyväksyttäminen haastateltavalla silloin, kun vastaukset ylipäätään kirjataan haastattelussa (Toerien ym., 2015). Tätä vuorovaikutuskäytäntöä kuvasimme luvussa 7.2.1, kun käsittelimme lomakevetoisen agendan rakentumista. Käytäntö onkin siinä mielessä ambivalentti, että se myös korostaa lomakkeen roolia ja kirjaamista haastattelutilanteessa. Haastattelutilanteen yksilöllisyyden rakentumisen näkökulmasta on hyvä huomata, että aineistossamme etuuskäsittelijät käyttivät nuorille lukemissaan kirjauksissa hyvin tarkasti nuoren omia sanoja. Näin ollen, samalla kun vastausten ääneen lukeminen teki lomakkeesta ja kirjaamisesta konkreettisesti näkyviä, asetti se haastateltavan oman yksilöllisen äänen tilanteen keskiöön.

Myötätunnon ja hyväksynnän osoittaminen sekä kannustaminen. Aineistomme haastatteluissa etuuskäsittelijät vastasivat nuorten kertomiin kokemuksiin toisinaan myötätuntoisesti, hyväksyvästi ja kannustavasti. Seuraavat kolme esimerkkiä havainnollistavat tällaisia vastaamisen tapoja aineistossamme.

Esimerkki 16

```
01 E: .joo sit mitäs tota nyt: kysellään sun (.) terveysjuttuja
02    /onks sulla mitään sairauksia todettu?
03    (2)
04 N: öö ei oo mitään sairauksii todettu (.) nyt mä oon jonossa
05    tonne [[tiettyihin]] tutkimuksiin tällä hetkellä.
((poistettu 5 riviä))
11 N: ja (.) en osaa sanoo että missä vaihees on tota (.) niinku
12    sinne pääsy mä oon nyt yli vuoden (.) yli vuoden odottanu
13    koht puoltoist vuotta
14 E: oi [se o- ]
```

```
15 N:    [pääsyy] sinne.
16 E: pitkä [aika] siel on varmaan ruuhkaa kauheesti tällä hetkellä.
17 N:       [joo,]
18 N: siel on ja sit täs [[maakunnan]] alueel ((jatkaa))
```

Esimerkissä 16 etuuskäsittelijä avaa keskustelun nuoren terveydentilasta ja terveydenhuollon palveluiden käytöstä tyypillisellä lomakevetoista agendaa rakentavalla tavalla eli viitaten lomakkeeseen kysymyksen lähteenä (”nyt kysellään”, rivi 1). Nuori kertoo jonottavansa tällä hetkellä tiettyihin tutkimuksiin ja jonotus on kestänyt ”koht puoltois vuotta” (rivit 4–13). Nuoren kerronta itsessään ei sisällä vuorovaikutuksellisia elementtejä, jotka rakentaisivat vuorosta emotionaalista huolen kerrontaa tai valittamista, eikä se näin ollen erityisesti kutsu myötätunnon osoittamista. Etuuskäsittelijä kuitenkin tarttuu nuoren kokemuksesta helposti kulttuurisesti tunnistettavissa olevaan hankaluuteen: jonotus terveydenhuollon palveluun on kestänyt pidempään kuin olisi suotavaa (rivit 14 ja 16).

Aineistossamme myötätunnon osoittaminen ei ollut kovin yleistä, ja silloin kun sitä tehtiin, myötätunto kohdistui asioihin, jotka olivat selkeästi nuoren oman toiminnan ulkopuolella, kuten vaikkapa palveluiden saatavuuteen (kuten esimerkissä 16) tai nuoren lähipiirin saatavilla olemiseen. Näin ollen myötätunnon osoittaminen säilyi aineistossamme toimintana erillään nuoren oman toimintakyvyn arvioinnista. Sen sijaan myönteistä kannustusta ja hyväksyntää osoitettiin aineistossamme myös nuoren tilanteessa arvioinnin kohteena oleviin asioihin.

Esimerkki 17

```
((E kysyy nuoren kiinnostuksen ja innostuksen kohteista))
01 N: no (.) esimerkiks skeittaaminen on sellanen mist mä tykkään,
02    ((tietokoneen naputtelua 6 s))
03 E: joo-o?
04 N: sitte (.) ihan vaan tietokonepelit kanssa,
05    ((tietokoneen naputtelua 4 s))
06 N: ja (.) tykkään kans siivota tosi paljon et.
07    ((tietokoneen naputtelua 3 s))
08 E: joo siivoustaito on muuten ihan hyödyllinen. ((naurahtaa))
09 N: £nii.£
10 E: £ku sen osaa£ (.) ja vielä [ku  ] siit tykkääki ni se on kiva.
11 N:                           [nii.]
12 N: no £nii.£
```

Esimerkissä 17 nuori vastaa etuuskäsittelijän kysymykseen, joka koskee hänen kiinnostuksen ja innostuksen kohteitaan. Nuori mainitsee skeittaamisen, tietokonepelit ja siivoamisen (rivit 1, 4 ja 6). Kaksi ensin mainittua etuuskäsittelijä ottaa vastaan neutraalisti asettumalla kuuntelemaan ja kirjaamaan (rivit 2–3 ja 5). Siivoustaitoa ja

siivoamisesta pitämistä etuuskäsittelijä kommentoi myönteisen kannustavasti (rivit 8 ja 10). Kommentista rakennetaan *muuten*-sanalla ja naurahduksella (rivi 8) haastattelurutiinista poikkeava. Nuori ottaa kannustuksen vastaan samanlinjaisesti dialogipartikkeleilla, jotka on osittain hymyilevällä äänellä lausuttu (rivit 9, 11 ja 12).

Esimerkki 18

```
((E kysyy tulevaisuuden toiveista))
01 N: mm: .mt (.) no kyl mä (.) varmaan haluan jonnekin
02    opiskelemaan jotakin.
03    ((tietokoneen naputtelua 3 s))
04 N: edes hetkeksi? et mä en välttämättä mitään niinkun (.)
05    monivuotista
((poistettu 5 riviä: N kuvaa tarkemmin opiskelutoivettaan))
11 N: mä huomaan et mun kynnys nousee niinku opiskeluun mitä
12    pidempi se opiskelujakso on.
13 E: mm.
14    ((tietokoneen naputtelua 3 s))
15 E: joo mut ei sitä heti tarvi lähtee mihinkää viiden vuoden
16    tutkintoo.
17    (2)
18 N: onneks ei.
19 E: £nii.£
20    (1)
21 E: no: [sit- sit täs kysytää] et mihin
22 N:     [(£hirveetä heh£)    ]
```

Esimerkissä 18 nuori vastaa etuuskäsittelijän kysymykseen koskien tulevaisuuden toiveitaan kuvaamalla näkemyksiään opiskelusta: jotakin voisi opiskella, mutta monen vuoden opiskeluun on kynnys (rivit 1–12). Etuuskäsittelijä asettuu ensin kuuntelemaan ja kirjaamaan nuoren vastausta, ja sitten rivillä 15–16 kommentoi myönteisen kannustavasti ”joo mut ei sitä heti tarvi lähtee mihinkää viiden vuoden tutkintoo”. Näin hän kohtelee nuoren toivetta sekä hyväksyttynä että mahdollisena. Nuori ottaa kannustuksen vastaan samanlinjaisesti toteamalla ”onneks ei” (rivi 18) ja kuvaamalla, että se olisi ”hirveetä” (rivi 22).

Tilanteen epämuodollisuuden rakentaminen. Aiemmassa kirjallisuudessa on kuvattu, miten muodollisissakin haastatteluissa haastattelijat toisinaan rakentavat tilanteen epämuodollisuutta esimerkiksi juttelemalla vapaamuotoisesti (Cowley ym., 2004) tai ylipäätään viittaamalla haastattelukeskusteluun vapaamuotoisena juttelemisena (Antaki & Rapley, 1996). Aineistossamme oli joitakin sellaisia kohtia, joissa haastattelijat vähensivät oman roolinsa muodollisuutta päästämällä nuoren ikään kuin toiminnan kulisseihin (vrt. Goffman, 1971), kuten esimerkissä 19.

Esimerkki 19

```
01 E: onks osotetiedot pysyny samana et oo muuttanu
02    nyt viime (.) aikoina.
03 N: e:n o muuttanu.
04 E: selvä (.) hyvä eli tota (.) sä olisit kiinnostunu
05    semmosesta Nuotti-valmennuksesta?
06    (2)
07 N: /kyllä (.) joo-o?
08 E: joo. (.) ootapa mä otan tota (.) mul on nyt väärä
09    lomakeki tossa esillä (.) ku sähläsin,
10 N: (-)
11    (2)
12 E: mä otan täältä nyt äkkii sit sen /uuden,
13    (3)
14 N: joo.
15 E: °joo° (.) ooksä nyt kotona vai koulussa vai missä sä
16    muuten oot?=
17 N: =kotona ihan vasta oon tässä heräilly.
18 E: aa: [£okei.£]
19 N:     [kahvia ] £kahvia juon.£ ((nauraa))
20 E: just.
21    (4)
22 E: no nyt ku lomakkeetki katoilee täältä multa tosta.
23    (9)
24 E: kato ku on vähän erilainen he- tilanne ni heti so-
25    sählää jotain täälläki päässä sitte?
26 N: nii:: no mut ei se mitää [(--)       ]
27 E:                         [juu hyvä ku] sul ei oo kiire.
28    (2)
29 N: joo.
30    ((tietokoneen naputtelua 3 s))
31    (10)
32 E: nonni (.) tota (.) mä etenen tän (.) tän tän lomakkeen
33    kysymysten mukasesti?
```

Esimerkki 19 sijoittuu aivan haastattelun alkuun. Etuuskäsittelijä varmistaa nuoren yhteystietoja (rivit 1–2) ja valmistautuu menemään haastattelussa eteenpäin (rivit 4–5). Kuitenkin vasta rivillä 32 etuuskäsittelijä pääsee haastattelun aloituksessa vaiheeseen, jossa hän esittelee lomakkeen (vrt. kokonaisrakenne, luku 7.1). Hän selittää viivettä omassa toiminnassaan sillä, että on ottanut väärän lomakkeen esille ja joutuu etsimään oikeaa lomaketta. Etuuskäsittelijä viittaa omaan toimintaansa ”sähläämisenä” (rivi 9, rivi 25), lomakkeisiin ”katoilevina” (rivi 22) ja tilanteeseen hänelle

itselleen ”erilaisena” (rivi 24). Näin hän rakentaa itsestään haastattelijana inhimillistä toimijaa, joka ei toimi automaattisesti sujuvasti. Niin ikään oikeaa haastattelulomaketta etsiessään etuuskäsittelijä jututtaa nuorta vapaamuotoisesti (rivit 15–16).

Huomionarvioista on, että nuori asettuu tilanteessa kannustamaan etuuskäsittelijää myötätuntoisesti: ”no mut ei se mitää” (rivi 26) ja kertoo hyväntuulisesti omasta arkisesta tilanteestaan enemmän kuin etuuskäsittelijä kysyy (rivit 17 ja 19). Etuuskäsittelijän ja nuoren roolit haastattelijana ja haastateltavana jäävät siis hetkeksi taka-alalle, ja tilanteesta rakentuu epämuodollinen ja osallistujien tasavertaisuutta inhimillisinä ihmisinä korostava. Tässä esimerkissä tämä tapahtui todennäköisesti suunnittelematta, mutta kuvatut vuorovaikutuskäytännöt ovat luonteeltaan sellaisia, että niitä voi hyödyntää myös suunnitellusti.

Kysymysten esittäminen aiemmin kerrotut asiat huomioiden. Aineistossamme yksi tyypillisimmistä tavoista rakentaa haastattelutilanteen yksilöllisyyttä oli esittää kysymyksiä siten, että nuoren aiemmin kertomat asiat tulivat huomioitua (ks. Ekström ym., 2019; Ehrling, 2006, s. 95–98). Tällainen *vastaanottajan huomioiva vuoron muotoilu* (Drew, 2013, s. 145–148) on vuorovaikutuksessa hyvin tavallinen tapa toimia, mutta joskus haastattelutilanteissa tästä poiketaan vähintäänkin osittain, kun halutaan korostaa tilanteen neutraaliutta ja samankaltaisuutta kaikille haastateltaville (ks. esim. Suchman & Jordan, 1990, s. 233–235). Vaikka aineistossamme haastatteluihin rakentui vahvasti lomakevetoinen agenda, lomaketta käytettiin kuitenkin joustavasti: jos nuori oli kertonut jotakin sellaista tietoa, joka liittyi myöhemmin lomakkeella olevaan kysymykseen, etuuskäsittelijät huomioivat tämän tiedon kysymystä esittäessään. Esimerkit 20 ja 21 havainnollistavat tätä.

Esimerkki 20

```
01 E: sitten mennään raha-asioihin (.) mites tota mitä sul on
02    tuloja tällä hetkellä onko sulla mitään tuloja.
03    (2)
04 N: no mulla tällä hetkel ei oo mitään mä saan asuintukee mut
05    sitte (2) mun poikaystävä myös saa niin periaatteessa
06    mulla ei oo (.) [silleen]
07 E:                 [joo.   ]
((poistettu 15 riviä keskustelua taloudellisesta tilanteesta))
23 E: hyvä,
24    ((tietokoneen naputtelua 3 s))
25 E: tota (.) sit sun lähipiiriin mennään (2) s- eli
26    poikaystävä tietysti kuuluu kiinteesti (.)
27 N: joo.
28 E: sun lähipiiriin mites sitte lapsuuden perhe?
```

Esimerkki 21

```
01 E: eli (.) et täl hetkel niinku (.) asiat olis sillai (.)
02    sillai hyvin.
03 N: joo.
04 E: .mt öö no sit oliki täs vielä palataan toho terveydenhuo-
05    tai sillai et täs on nyt tämmönen kohta tähän terveydenhuoltoon
06    (.) niin sul on /se (.) lääkärikontakti sin
07    mielenterveyspalveluihin.
08 N: >mm.<
09 E: joo.
```

Esimerkissä 20 nuori tuo raha-asioita koskevaan kysymykseen vastatessaan esiin, että hänellä on poikaystävä (rivi 5). Kun etuuskäsittelijä hieman myöhemmin kysyy lomakkeella seuraavana olevan kysymyksen nuoren lähipiiristä, hän osoittaa, että aiemmin kerrottu on hänellä muistissa ja relevantti tieto myös tämän teeman kannalta (rivit 25–28). Esimerkin 21 nuori puolestaan on kertonut haastattelun alussa (ei näytetä litteraatiossa), että hänet on ohjannut hakemaan ammatilliseen kuntoutukseen lääkäri. Kun haastattelussa ollaan useita minuutteja myöhemmin käsittelemässä terveydenhuollon palveluiden käyttämistä koskevaa lomakkeen kohtaa, etuuskäsittelijä palaa tähän tietoon jo kysymyksen muotoilussa (rivit 4–7).

Teemoja avaavien kysymysten lisäksi nuoren aiemmin kertomat asiat otettiin huomioon, kun teemasta kysyttiin lisäkysymyksiä. Esimerkki 22 havainnollistaa tätä.

Esimerkki 22

```
01 E: ookoo. /sit ollaan kohdas kolme ja tän otsikko on opinnot ja
02    työskentely? (1) nii [iha ensiks  ] mä kysyn et miten sun
03 N:                      [((yskäisee))]
04 E: peruskoulu sujui.
((poistettu 9 riviä: N kysyy tarkennusta ja alkaa vastata))
14 N: ja: (.) mut yleisesti sillee ylä- (.) yläkoulu oli aika
15    haastavaa aikaa niinku henkisesti ja tällee.
16    ((tietokoneen naputtelua 4 s))
17 E: haluuks sanoo jotenki et miks se oli haastavaa.
18 N: no mä sairastuin öö [[tietyn luokka-asteen aikana]].
19    mul oli osastojakso joka oli puol kuukautta?
20    ((tietokoneen naputtelua 3 s))
21 N: ei ku siis puol vuotta. anteeks (.) puol vuotta se oli. .mt
22 E: mikä (.) sairaus se oli tai mis- mil osastol se oli.
23 N: öö mä olin [[tietyllä]] tolla(.)sella tota [[tietyllä]]
24    osastolla.
```

```
25    ((tietokoneen naputtelua 11 s))
26 E: mm: (.) yleisesti yläkoulu oli haastavaa aik- aikaa
27    henkisesti /sairastui [[tietyn luokka-asteen aikana]]
28    oli [[tietyllä]] osastolla puoli vuotta.
29 N: joo.
```

Esimerkissä 22 keskustelu etenee tyypillisillä tavoilla lomakevetoista agendaa rakentavien vuorovaikutuskäytäntöjen varassa: kysymys esitetään lomakkeesta nousevana (rivit 1–2) ja nuoren vastaukset kirjataan lomakkeelle ja kirjaukset luetaan ääneen (rivit 26–28). Kuitenkin lomakkeelta nousevan kysymyksen ja vastauksen kirjaamisen välillä etuuskäsittelijä esittää nuorelle kaksi tarkentavaa kysymystä (rivit 17 ja 23). Kysymykset liittyvät kiinteästi siihen, mitä juuri tämä nuori on kertonut, eivätkä ne olisi relevantteja yleisinä kysymyksinä. Näin ollen ne rakentavat haastattelusta yksilöllistä kohtaamista.

Niin ikään kysymykset on muotoiltu siten, että ne tasapainottelevat lisätiedon tarpeen ja nuoren yksityisyyden välillä. Rivin 17 kysymyksen alku – ”haluuks sanoo” – kohtelee nuorta auktoriteettina sen suhteen, kuinka tarkasti hän kertoo omista yläkouluajan haasteistaan. Rivin 23 kysymystä etuuskäsittelijä puolestaan korjaa epätarkemmaksi: nuorelta ei tarvita yksityiskohtaista tietoa diagnoosista (”mikä sairaus se oli”) vaan sairauden tyypin kertova osastotieto on riittävä. Näin muotoilluilla tarkentavilla kysymyksillä nuoren tilannetta kohdellaan yksilöllisenä, ja samalla nuorelle jätetään myös tilaa päättää, millä tarkkuustasolla asioista puhutaan.

Toisinaan etuuskäsittelijät hyödynsivät nuorten haastattelussa kertomien tietojen lisäksi myös eri tietokannoissa olevia tietoja kysymysten räätälöinnissä, kuten esimerkissä 23.

Esimerkki 23

```
01 E: no seuraavaks mennään sit ihan (1) .mt tähän toimeentuloon.
02    kysytään millai[nen ] rahatilanne sul on et pystyksä
03 N:                 [joo?]
04 E: hoitamaan laskut. onks sulla lainoja velkoja mä katoin et
05    sul on toimeentulona työmarkkinatuki ja (.) yleinen asumistuki
06    ja sit (.) lisäks vielä perustoimeentulotukea oot saanu et
07    miten sä koet sun rahatilanteen.
08 N: öö no siis (.) kyllä sillä /tulee (.) toimeen niinku nipin
09    \napin et mulhan nyt on (.) tosta tota (1) parin vuoden takaa
10    semmost (.) öö Klarna(.)osamaksuu mitä mä joudun makselee sitte
11    yhen toisen niinkun (.) osamaksun (.) puolesta noit niinku (.)
12    laskuja silleen /hoidettavana (.) niinku noitten perus sähkön ja
13    vuokran ja tällasten lisäks mut et (2) kyllä /niil nipin napin
14    tulee toimeen et välil mä joudun pyytää siskolta rahaa (.) jonku
15    neljä kymppii et mä saan sitte ihan loppukuulle ruuat haettuu et.
```

Esimerkin 23 alussa etuuskäsittelijä avaa keskustelua nuoren taloudellisesta tilanteesta esittämällä suoraan lomakkeella kuvattuja kysymyksiä: ”millainen rahatilanne sul on, et pystyksä hoitamaan laskut, onks sulla lainoja, velkoja” (rivit 2 ja 4). Etuuskäsittelijä ei kuitenkaan jätä nuorelle tilaa vastata näiden kysymysten jälkeen, vaan jatkaa puheenvuoroaan kertomalla, mitä taustatietoa hänellä jo on nuoren taloudellisesta tilanteesta (rivit 4–6). Hän ei tuo esiin tietojen lähdettä täsmällisesti vaan viittaa tietojen tulemiseen keskustelun ulkopuolelta *katsoa*-verbillä (”mä katoin”, rivi 4). Nämä tiedot etuuskäsittelijä täsmentää kokoavaksi kysymykseksi: ”miten sä koet sun rahatilanteen” (rivi 7). Nuoren vastauksessa kohdellaan niin ikään etuuskäsittelijän kertomia asioita yhteisesti tiedettyinä: tuloihin viitataan *se*-pronominilla (”sillä tulee toimeen”, rivi 8) ja kerronnassa keskitytään lainoihin liittyviin tietoihin, joita etuuskäsittelijällä ei vielä ole.

Yhtäältä tietokantatietojen hyödyntäminen kysymysten räätälöinnissä rakentaa tilanteesta yksilöllistä samalla tavalla kuin nuoren haastattelussa aiemmin kertomien asioiden huomioiminen. Tietokantatietojen käyttäminen mahdollistaa myös sen, että päästään nopeammin arvioinnin kannalta olennaiseen elementtiin eli nuoren omaan kokemukseen – tässä kokemukseen toimeentulon riittävyydestä. Toisaalta tietojen lähde tuottaa erilaisia tiedollisia suhteita (Heritage, 2013) etuuskäsittelijän ja nuoren välille. Kun etuuskäsittelijä viittaa nuoren aiemmin kertomiin asioihin, nuori säilyy ensisijaisena tiedollisena auktoriteettina; kun etuuskäsittelijä viittaa muualta saatuihin tietoihin, hänen oma, erilaisiin tietolähteisiin pohjautuva tiedollinen auktoriteettiasemansa vahvistuu. Aineistossamme nuoret eivät kuitenkaan kohdelleet tietokantatietojen esiin tuomista ongelmallisena.

Kysymysten esittäminen jo tiedetyt asiat huomioiden on tavanomainen tapa rakentaa kohtaamisen yksilöllisyyttä. Lomakevetoisessa haastattelutilanteessa haastateltavan aiempien vastausten huomioiminen ei kuitenkaan ole välttämättä aina helppoa. Etuuskäsittelijän pitää kuunnella hyvin tarkkaan nuoren mahdollisesti hyvin monipolvisia vastauksia, kirjata niistä olennaisia seikkoja ja samalla tulkita, mitä nuoren kertomat asiat tarkoittavat lomakkeella olevien seuraavienkin kysymysten kannalta. Esimerkki 24 tekee näkyväksi tämän haasteen.

Esimerkki 24

```
01 E: no jos [se ] on liia iso kysymys nii (.) sit vois- voisin kysyy
02 N:        [öö-]
03 E: niin päin et miten arkesi sujuu et mitä sä teet päivisi (.)
04    mimmone esimerkiks sun päivärytmi on mihin aikaan sä heräilet.
05    (2)
06 N: öö mun päivärytmi on (.) tota (.) hyvin vaihteleva mut mennään
07    nyt niinku (.) jonkunnäkösel keskiarvolla (.) mä herään ehkä
08    noin (.) kymmenen aikaan (2) menen nukkumaan siinä vähän (2)
```

```
09    puolenyön jälkeen (.) kello yhden jälkeen.
((poistettu 13 riviä: N kertoo päivärytmistään ja tekemisistään))
23 N: kaikki opiskelu- ja työjutut niinkun vaikuttaa (3) ihan
24    hirveen niinkun (3) öö (4) tota tota (3) liian raskailta.
((poistettu 8 riviä: N jatkaa kuvausta))
33 N: tota sillon sit ei oo kyl (.) minkäännäköstä (2)
34    minkäännäköst energiaa.
((poistettu 17 riviä: E kysyy tarkentavan kysymyksen ja N vastaa))
52 N: niin se on vähä semmonen niinku projekti joka on (2) joka on
53    semmonen niinkun (2) öö (.) antaa ehkä vähän kuitenki sit
54    sisältöä tai et on vähän rakennetta (.) myöskin (.)
55    [päiväst] toiseen.
56 E: [aivan. ]
57 E: joo. öö onks joku (.) asia minkä koet niinku (.) vaikeeks.
58    (3)
59 E: vaikeeks tietyst tossa nyt niinku (.) toitki esiin tota (.)
60    tai niinku tavallaan et (.) tost nyt ei pää- (.) tule sellanen
61    mielikuva et sun päivärytmin (.) ylläpitäminen ois hirveen vaikeet
62    mut et ainaki keski- tai niinku (.) pyrit huolehtimaan siitä. (1)
63    ja jaksaminen tietyst on (.) on ehkä siin se ha- /haaste (.)
64    onks esimerkiks sulla niinku pela- sanoit et oot tietokoneella ni
65    onks pelaamista. niinku tollast (.) koukutta[vaa ] pelaamista.
66 N:                                              [juu.]
67    (2)
68 N: no (.) sitä on nii hirveen vaikee sanoo ((jatkaa))
```

Esimerkissä 24 huomiomme kiinnittyy etuuskäsittelijän kysymykseen ”onks joku asia minkä koet niinku vaikeeks” (rivi 57). Kysymys itsessään on hyvin relevantti, kun ollaan keskustelemassa nuoren arjen sujumisesta. Niin ikään kysymys on linjassa sen kanssa, mitä lomakkeella tähän teemaan liittyen ohjeistetaan selvittämään: ”mitkä asiat koet vaikeiksi”. Toisaalta ennen kysymystä nuori on kuvannut arjestaan jo vaikeita asioita: ”opiskelu- ja työjutut niinkun vaikuttaa – – liian raskailta” (rivit 23–24) ja hänellä ei toisinaan ole ”minkäännäköst energiaa” (rivit 33–34). Näihin kerrottuihin asioihin suhteutettuna rivin 57 kysymys kuulostaa epäsopivalta.

Kysymystä seuraakin kolmen sekunnin hiljaisuus (rivi 58), mitä voi pitää pitkänä tällaisessa toiminnallisessa kohdassa (kysymys on toimintona tehnyt relevantiksi vastaamisen) ja näin ollen ongelmaa indikoivana (Heritage, 1984, s. 265–280). Rivillä 59 etuuskäsittelijä alkaa korjata kysymystään, eli myös hän kohtelee kysymystään jälkikäteen ongelmallisena. Vuoron alku ”tietyst tossa nyt niinku toitki esiin” (rivi 59) rakentaa kysymyksen kohteesta jo yhteisesti tiedettyä. Etuuskäsittelijä tiivistää nuoren kertomia asioita ja esittää sitten jo tiedetyn vastauksen eksplisiittisesti ”jaksaminen tietyst on ehkä siin se haaste” (rivi 63). Tämän jälkeen hän esittää jatkokysymyksen, joka kohdistuu täsmällisemmin siihen, mitä nuori on edellä kertonut (rivi 64–65).

Nuoren aiemmin kertomien asioiden huomioiminen kysymyksiä muotoiltaessa ei siis aina ole helppo tehtävä, kun lomake ohjaa kysymään tiettyjä kysymyksiä: etuuskäsittelijän tulee olla jatkuvasti tietoinen siitä, mitä nuori on jo kertonut lomakkeella oleviin kysymyksiin liittyen ja mitkä asiat eivät vielä ole tulleet esiin. Tämän kognitiivisen haasteen lisäksi lomakevetoisuus voi haastaa yksilöllisen kohtaamisen elementtien tunnistamista keskustelussa. Esimerkki 25 havainnollistaa tätä haastetta.

Esimerkki 25

```
01 E: joo (.) no /sitte öö (.) tämmönen kysymys et mikä sinua
02    innostaa ja kiinnostaa.
03    (2)
04 N: ((niiskautus)) mm: (3) no oikeestaan kaikki luovat asiat,
05    ((tietokoneen naputtelua 2 s))
06 N: oikees- (.) tai niinku (3) tykkään piirtää ja kuunnella
07    musiikkia ja semmosta.
08    ((tietokoneen naputtelua 6 s))
09 E: minkä tyylist piirtämist sä teet?
10    (3)
11 N: mm:
12    (3)
13 E: niinku esimerkiks millä välineillä.
14 N: öö (2) no kyllä vähä (.) kaikilla niinku sillee (.)
15    lyijykynillä ja tusseilla ja muste(.)kynillä (1)
16    emmä tiä (.) en oikestaan (2) muilla (1) hirveesti.
17 E: okei onks niinku (1) ooksä siihen saanu jotain oikein
18    oppia tai ot- ootko niinku (.) vaa ite?
19 N: mä oon vaan öö ite.
20 E: joo (2) se on kyl hieno taito.
21    (3)
22 N: mm.
23 E: mm (.) no sit täs vähän niinku jatkuu
```

Esimerkin 25 alussa etuuskäsittelijä kysyy lomakkeen mukaisesti nuoren innostuksen ja kiinnostuksen kohteista (rivit 1–2) ja nuori nimeää luovat asiat ja erityisesti piirtämisen ja musiikin kuuntelun (rivit 4–7). Esimerkki 24 alkaa siis hyvin vastaavalla tavalla kuin aiemmin katsomamme esimerkki 17, jossa nuori kertoi vastauksena samaan kysymykseen pitävänsä muun muassa siivoamisesta. Tuossa esimerkissä etuuskäsittelijä esitti heti seuraavassa vuorossaan kannustavan kommentin: ”joo siivoustaito on muuten ihan hyödyllinen” (rivi 8, esimerkki 17). Myös tässä esimerkissä 24 etuuskäsittelijä esittää vastaavan myönteisen kommentin piirtämisestä: ”joo se on kyl hieno taito” (rivi 20). Näemme kuitenkin, että nuori vastaanottaa tämän kannustuksen hyvin minimaalisesti ja viiveellä (rivit 21–22) toisin kuin esimerkissä 17.

Esimerkissä 25 on nähtävissä vuorovaikutustilanteen kulkuun liittyviä tekijöitä, jotka tekevät nuoren viivytellystä ja minimaalisesta vastauksesta hyvin ymmärrettävän. Etuuskäsittelijän kannustavan kommentin tehtävä keskustelun kokonaisuudessa ei nimittäin ole yksiselitteinen. Ennen kommenttia etuuskäsittelijä on ottanut nuoren kerronnan vastaan pyytämällä lisätietoa: ”minkä tyylist piirtämist sä teet” (rivi 9) ja ”ooksä siihen saanu jotain oikein oppia tai ootko niinku vaa ite” (rivit 17–18). Kysymykset on muotoiltu hyvin suoraviivaisesti, toisin sanoen niiden esittämiselle ei kerrota erityistä syytä. Näin ollen kysymykset asettuvat helposti siihen kehykseen, joka haastattelutilanteessa tähän mennessä (noin 20 minuutin aikana) on ehtinyt kysymyksille ylipäätään rakentua: kysymyksillä haetaan arvioinnille relevanttia tietoa ja nuoren vastaukset kysymyksiin kirjataan haastattelulomakkeelle. Tätä kehystä vasten lienee ymmärrettävää, että nuorella on vaikeuksia vastata kysymykseen ”minkä tyylist piirtämist sä teet” – ei ole itsestään selvää, mistä näkökulmasta piirtämisen tyyli on relevanttia arvioinnin kannalta. Niin ikään toinen kysymys (”ooksä siihen saanu jotain oikein oppia tai ootko niinku vaa ite”, rivit 17–18) voi olla kuultavissa yhtäältä yleisenä kiinnostuksena kuulla asiasta lisää tai toisaalta nuoren koulutuksellisen taustan arviointiin liittyvänä lisätiedon pyyntönä. Toisin sanoen nuoren tilanteeseen yksilöllisesti sovitetut kysymykset eivät itsessään välttämättä rakenna tilanteen yksilöllisyyttä, kun vahvasti lomakevetoiseksi rakennettu agenda haastaa kysymysten tarkoituksen tulkintaa.

Kaiken kaikkiaan olemme tässä luvussa näyttäneet, millaisilla vuorovaikutuskäytännöillä etuuskäsittelijät rakentavat haastattelutilanteesta nuoren yksilöllistä kohtaamista. Esimerkkien kautta olemme havainnollistaneet, että lomakevetoisen agendan rakentaminen ja yksilöllinen kohtaaminen eivät ole vuorovaikutustilanteen piirteinä toisensa pois sulkevia. Kuten luvussa 7.2.1 näytimme, haastatteluissa orientoidutaan jatkuvasti lomakevetoiseen agendaan ja tämä oli näkyvissä myös tämän luvun esimerkkikatkelmissa. Silti aineistossamme oli runsaasti myös yksilöllisen kohtaamisen elementtejä, ja ne olivat tavallisesti luonteva osa haastattelutilannetta. Näytimme tässä luvussa kuitenkin myös, että tietyiltä osin haastattelun lomakevetoisuus voi haastaa yksilöllistä kohtaamista.

7.3 Etuuskäsittelijän esittämät kysymykset vuorovaikutuksellista tilaa rakentamassa

Edellä käsittelemämme haastattelutilanteen lomakevetoinen agenda sekä arvioinnin ja yksilöllisen kohtaamisen elementit vaikuttavat omalta osaltaan siihen, millainen vuorovaikutuksellinen tila nuorelle tarjoutuu kertoa kokemuksiaan ja näkemyksiään. Seuraavaksi tarkastelemme tämän vuorovaikutuksellisen tilan rakentumista vielä hieman tarkemmalla tasolla, eli katsomme etuuskäsittelijän kysymysten muotoilua ja sitä, miten erilaiset kysymykset avaavat nuorelle erilaisia vastaamisen tiloja.

Keskeisimmät selvitettävät asiat on kirjattu haastattelulomakkeelle jo valmiiksi kysymysmuotoon. Lomake on valmisteltu Kelassa laajasti asiantuntijoita hyödyntäen,

ja lomaketta on sen käyttöönoton jälkeen myös muokattu etuuskäsittelijöiden palautteiden pohjalta (suullinen tiedonanto projektiryhmän kokouksessa, 21.9.2022). Lomakkeen kysymyksenasetteluita voikin siis pitää jo melko hioutuneina.

Etuuskäsittelijöiden ei ole tarkoitus kysyä lomakkeen kysymyksiä sanasta sanaan, mutta parhaimmillaan lomake voi tarjota esimerkkejä kysymyksenasetteluista, jotka sellaisinaan kutsuvat nuorta kertomaan omasta tilanteestaan tarkoituksenmukaisella tavalla. Koska lomakkeella on perustellusti hyvin merkityksellinen rooli kysymysten lähteenä, keskitymme seuraavissa analyyseissä pääosin kysymyksiin, jotka nousevat suoremmin tai epäsuoremmin lomakkeesta. Luvussa 7.3.1 tarkastelemme avoimesti muotoiltujen kysymysten, luvussa 7.3.2 täsmällisten kysymysten ja luvussa 7.3.3 näennäisesti avointen kysymysten avaamaa vastaamisen tilaa.

7.3.1 Avoimilla kysymyksillä avointa tilaa kertoa ja avata aiheen kartoitusta

Lomakkeella olevat kysymykset on muotoiltu pääosin avoimiksi eli ne alkavat esimerkiksi kysymyssanalla *millainen* tai *miten* ja kutsuvat kertomaan jotakin enemmän kuin yksittäisen täsmällisen tiedon. Lomakkeella kysytään esimerkiksi: ”mitä sinulle kuuluu”, ”miten arkesi sujuu”, ”millainen rahatilanne sinulla on” ja ”millainen lähipiiri sinulla on”. Tällaisten avoimesti muotoiltujen kysymysten esittämiseen ohjeistetaan esimerkiksi motivoivan haastattelemisen periaatteissa (Miller & Rollnick, 2013, s. 62–64) ja yleisemminkin vaikkapa laadullisen tutkimushaastattelemisen ohjeistuksissa (ks. esim. deMarrais, 2004, s. 62–63; Roberts, 2020).

Tämän alaluvun esimerkkien avulla havainnollistamme, miten lomakkeen avoimet kysymykset onnistuvat rakentamaan vuorovaikutuksellista tilaa, jossa nuori alkaa kertoa relevantteja asioita omasta tilanteestaan.

Esimerkki 26

```
01 E: no hei /sit me ollaanki jo kohdas kuusi (.) tää on tämmöne aika
02    /tärkee kohta tää on tulevaisuuden \toiveet (.) nii täs kysytään
03    et mitä toivot tulevaisuudelta ja millaista muutosta haluaisit.
04    (3)
05 N: öö: (.) .mt (.) no toivoisin sitä et (.) öö pääsisin
06    opiskelemaan /vielä (.) joku päivä jotain semmosta (.)
07    alaa mikä kiinnostais tosi paljon,
08    ((tietokoneen naputtelua 6 s))
09 N: ja sit tietenki siitä sit että (.) et pääsis (.) joku päivä
10    tekee semmosta (.) työtä mistä niinku nauttii.
```

Esimerkissä 26 etuuskäsittelijä esittää lomakkeelta kysymysparin: ”mitä toivot tulevaisuudelta ja millaista muutosta haluaisit” (rivi 3). Aineistossamme tämä kysymyspari esitettiin lähestulkoon tässä muodossa kaikissa haastatteluissa (ks. myös esi-

merkki 14). Niin ikään kaikissa haastatteluissa nuoret vastasivat kertoen relevantteja asioita, kuten tässä toiveesta päästä opiskelemaan kiinnostavaa alaa (rivit 5–7) ja tekemään alan töitä (rivit 9–10). Osassa haastatteluista nuoret toivat esiin, että kysymys on haastava, mutta pienen pohdinnan jälkeen he kuitenkin tuottivat relevantteja vastauksia ilman, että kysymystä olisi muotoiltu uudelleen. Tämä onkin hyvä esimerkki siitä, että lomakkeelle muotoillut avoimet kysymykset voivat olla todella käyttökelpoisia sellaisenaan ja sopia kysyttäväksi suoraan lomakkeen ohjaamalla tavalla.

Esimerkki 27 havainnollistaa vielä sitä, miten avoimet kysymykset jättävät myös nuorelle itselleen tilaa määritellä, millaisia asioita hän vastauksessaan tuo esiin omasta tilanteestaan. Esimerkissä nuori hakee NUOTTI-valmennukseen toista kertaa.

Esimerkki 27

```
01 E: /no mitä sulle kuuluu (.) tällä hetkellä.
02 N: ((selvittää kurkkuaan)) ((huokaisee pitkään)) öö no (3) öö
03    reilu (.) vuosi puolitoista vuotta sitten (1) olin
04    pahassa (.) masennuksessa.
05    (2)
06 N: ja tota sillo oli tää ensimmäinen Nuotti-valmennus että
07    yritettiin sieltä niinkun nousta ylös (.) ja päästiinkin
08    aika pitkälle?
09    (1)
10 N: ja tota (.) sitten sain (.) sain niinkun asunnon ittelleni (.)
11    ja sain (.) työpaikan.
12    (2)
13 N: mutta sitte (.) nyt ollaan tässä pisteessä että (3) vähän (.)
14    vähän ollaan niinku (2) menossa takasin kuoppaan.
15    ja sillon ku puhu- puhuttiin (.) viimesen kerran tän (.)
16    Nuotti-valmentajan kanssa hän sano että (.) jos rupee näyttää
17    siltä että menee huonoon suuntaan niin (.) hae uudelleen (.)
18    tätä (.) ni koitetaan saada uudelleen suunta.
19    (2)
20 E: joo.
21    (2)
22 N: et (.) ihan sillä perusteella (.) lä[hin   ] niinku taas
23 E:                                    [°joo.°]
24 N: hakemaan tätä.
```

Rivillä 1 etuuskäsittelijä kysyy: ”no mitä sulle kuuluu tällä hetkellä” (rivi 1). Lomakkeen muotoiluun lisätty kysymyksen määre ”tällä hetkellä” rakentaa kuvaa kuulumisista ajassa mahdollisesti muuttuvaisina, mutta kysymys ei anna tarkempaa osviittaa siitä, millaisia kuulumisia tässä tarkoitetaan. Vastauksessaan nuori aloittaa kuulumis-

tensa kertomisen puolentoista vuoden takaa, jolloin hän on ollut ensimmäistä kertaa NUOTTI-valmennuksessa, ja peilaa nykyistä tilannettaan siihen (rivit 3–14). Tämä tilannekuvaus rakentuu osaksi selontekoa siitä, miksi nuori on hakenut uudelleen NUOTTI-valmennukseen (rivit 15–24).

Se, että kyseessä olisi toinen valmennusjakso nuorelle, on ollut etuuskäsittelijällä jo etukäteen tiedossa ja hän on sen todennut haastattelun alussa. Nuorelta ei kuitenkaan ole kysytty eikä hän tätä ennen ole kertonut, miksi hän on hakenut toista jaksoa. Kiinnostavasti nuoren vastaus osoittaa, että hän kohtelee itseään selontekovelvollisena omasta hakeutumisestaan valmennukseen. Eli vaikka ”mitä kuuluu” -kysymys mahdollistaa monenlaisia vastauksia, tässä vastaustila käytetään selonteon tuottamiseen. Tämä ei sinänsä ole yllättävää tai tavatonta, koska monissa ammattilaisen ja asiakkaan kohtaamisissa, esimerkiksi lääkärin vastaanotolla, *mitä kuuluu* -tyyppistä kysymystä kohdellaan usein nimenomaan sellaisena avauksena, joka kutsuu kertomaan, miksi on hakeuduttu tapaamaan ammattilaista (ks. Hakulinen ym., 2004, § 1199).

Avoimiin kysymyksiin on usein mahdollista vastata relevantisti myös suhteellisen niukasti ja tällöin vastaus ei välttämättä itsessään mahdollista riittävää pohjaa nuoren toimintakyvyn arvioinnille. Näissäkin tapauksissa avoin aloituskysymys joka tapauksessa antaa nuorelle mahdollisuuden kertoa ensin oman arvionsa tilanteestaan. Tällainen tilannearvio puolestaan mahdollistaa sen, että etuuskäsittelijä voi kutsua tarvittaessa lisää puhetta jatkokysymyksillä. Esimerkki 28 havainnollistaa tätä.

Esimerkki 28

```
01 E: no /sitte ollaa hei jo kohdas /neljä jonka otsikko on omat
02    voimavarat ja ensimmäinen kysymys on et (.) mitä sinulle
03    kuuluu nyt.
04    (2)
05 N: mm: (4) no emmä oikein osaa sa- kyl mä voisin sanoo et
06    niinku (.) vois sillee (.) paljo paremminki mennä.
07    ((tietokoneen naputtelua 3 s))
08 N: et ei täs nyt niinku (1) hirvee hääppösesti mene.
09    ((tietokoneen naputtelua 6))
10 E: mikä on sun mielest semmone mikä on nyt huonosti.
11    (2)
12 N: mm (2) mul mielenterveys ainaki on ollu ((haukottelee))
13    tosi huono tässä (1) viime vuodet.
```

Esimerkissä 28 etuuskäsittelijä esittää saman ”mitä kuuluu” -kysymyksen kuin esimerkissä 27. Tässä nuori tuo esiin vastaamisen vaikeuden (rivi 5) ja sanoittaa sitten tilannettaan kahdella kokonaisarviolla: ”vois silleen paljo paremminki mennä”

(rivi 6) ja ”ei täs nyt niinku hirveen hääppösesti mene” (rivi 8). Nuori kohtelee näitä kokonaisarvioita riittävinä vastauksina kysymykseen eikä lähde kertomaan laajemmin arvioidensa perusteluita. Tämä onkin ihan perusteltu tulkinta kysymyksestä – ”mitä kuuluu” -kysymykseen on mahdollista vastata pidemmin tai lyhyemmin. Toimintakyvyn arvioimisen näkökulmasta nuoren omat tilannearviot eivät kuitenkaan ole vielä kovin käyttökelpoisia. Etuuskäsittelijä esittääkin rivillä 10 jatkokysymyksen: ”mikä on sun mielest semmone mikä on nyt huonosti”. Kysymys on muotoiltu siten, että se tarttuu nimenomaisesti nuoren edellä kertomaan huonosti menemiseen ja kutsuu nuorta kertomaan tästä lisää. Aineistossamme vastaavat jatkokysymykset[3] tyypillisesti auttoivat nuorta kertomaan enemmän aiheesta, johon hän oli vihjannut liittyvän jotakin huolta tai ongelmaa.

Koska haastatteluissa rakennettiin vahvasti lomakevetoista agendaa, avoimet kysymykset saattoivat paikoitellen asettua ristiriitaiseen valoon suhteessa lomakkeen ohjaamaan tiedon keräämiseen. Tätä mahdollista ristiriitaa havainnollistaa esimerkki 29.

Esimerkki 29

```
01 E: joo (1) /no sit ollaan kohdas kolme ja tän otsikko
02    on opinnot ja <työskentely> (.) ja iha ensiks mä kysyn
03    sult et miten sun peruskoulu sujui.
04    (2)
05 N: /öö (1) no m- mun mielest (.) tosi hyvin.
06    ((tietokoneen naputtelua 3 s))
07 E: /olitko iha (.) perusopetukses vai saitko jotain tukee
08    tai oliks jotai aineit vaik mukautettu?
09    (2)
10 N: öö (1) no kyl mä niinku matemaattisis aineis tarttisin
11    niinkun (1) erityisopetust mutta (2) muuten ihan perus.
12    ((tietokoneen naputtelua 7 s))
13 E: mä pistän et matemaattisissa aineissa tarvitsee
14    /erityisopetusta muuten ei erityistä tukea.
15 N: joo.
16 E: joo (1) ja /oliko sulla ammattiopintoja.
```

Esimerkissä 29 rakennetaan lomakevetoista agendaa tavoilla, joita edellisessä luvussa kuvasimme: Etuuskäsittelijä tuo selkeästi esiin, missä kohtaa lomaketta ollaan menossa (rivit 1–2), ja että avoimesti muotoiltu kysymys ”miten sun peruskoulu sujui” (rivi 3) on suoraan lomakkeessa. Hän kertoo nuorelle myös, mitä hän on lomakkeel-

3 Vastaavan tilanteen kuvasimme luvussa 7.2.3, kun käsittelimme yksilöllisen kohtaamisen elementtejä. Esimerkissä 22 nuori kertoi peruskouluaikansa olleen haastavaa, ja etuuskäsittelijä kysyi: ”haluuks sanoo jotenki et miks se oli haastavaa.”

le kirjannut (rivit 13–14). Kiinnostavasti nuoren vastauksen ja lomakkeelle kirjatun vastauksen (tai ainakin sen kirjauksen, jonka etuuskäsittelijä lukee ääneen) välillä on hienoinen ero. Ensimmäiseen, avoimesti muotoiltuun kysymykseen nuori vastaa lyhyesti, mutta relevantisti: ”mun mielest tosi hyvin” (rivi 5). Tämän jälkeen etuuskäsittelijä esittää täsmentävän jatkokysymyksen nuoren tuen tarpeista peruskoulussa (rivit 7–8) ja nuori vastaa tähän. Etuuskäsittelijä kertoo, että on kirjannut lomakkeelle ”matemaattisissa aineissa tarvitsee erityisopetusta muuten ei erityistä tukea” (rivi 13–14). Kirjaus on lähes sanasta sanaan se, mitä nuori on kertonut vastauksena täsmentävään kysymykseen. Kuitenkaan hänen vastaustaan avoimeen kysymykseen eli sitä, että peruskoulu sujui tosi hyvin, ei kerrota kirjattaneen. Koska nuoren tämänkin vastauksen jälkeen keskustelussa on ollut tauko ja kuulunut etuuskäsittelijän näppäimistön naputtelua (rivi 6), on hyvin mahdollista, että jollain tavalla tämäkin vastaus on päätynyt lomakkeelle. Nuoren vastaus täsmentävään kysymykseen rakentuu kuitenkin ensisijaiseksi – vastauksen kirjaus luetaan ääneen ja sen jälkeen siirrytään seuraavaan aiheeseen (ammattiopintoihin, rivi 16). Tämä herättää kysymyksen siitä, mikä on ensimmäisen, avoimesti muotoillun kysymyksen merkitys. Jos nuorelta halutaan tietoa nimenomaisesti tiettyihin tuen tarvetta indikoiviin kysymyksiin, avoin kysymys voi olla harhaanjohtavan laaja-alainen ja epämääräinen.

Kaiken kaikkiaan avoimesti muotoillut kysymykset siis avaavat vuorovaikutuksellisen tilan, jossa on relevanttia kertoa omasta tilanteestaan laajastikin, ja samalla ne jättävät vastaajalle myös mahdollisuuden määritellä, kuinka laajasti ja millaisia asioita hän kertoo. Tämä on nuoren itsemääräämisoikeuden näkökulmasta hyvä asia. Silloinkin kun avoimeen kysymykseen vastataan niukasti, avoin aloituskysymys on antanut nuorelle mahdollisuuden kertoa ensin oman arvionsa tilanteestaan, josta sitten etuuskäsittelijä voi lähteä kysymään tarkentavia tietoja. Lomakevetoisessa keskustelussa avoimet kysymykset voivat kuitenkin olla myös harhaanjohtavia: jos nuoren tilanteesta kerrotaan kirjattavan vain täsmentäviin kysymyksiin tuotetut vastaukset, tullaan sivuuttaneeksi nuoren oma tapa sanoittaa tilanne.

7.3.2 Täsmällisillä kysymyksillä yksilöllisiä teemoja ja täsmällisiä tietoja

Täsmällisillä kysymyksillä tarkoitamme tässä kysymyksiä, jotka on muotoiltu siten, että ne rajaavat kysyttävän asian jo suhteellisen täsmälliseen tietoon. Seuraavissa esimerkeissä nuorilta kysytään esimerkiksi heidän jäljellä olevien opintojensa määrää ja heräämisaikaa. Kysymykset tekevät relevantiksi siis suhteellisen lyhyitä vastauksia ja määrittelevät avoimia kysymyksiä enemmän sitä, millainen relevantti vastaus on.

Täsmällisillä kysymyksillä voi olla haastattelutilanteessa monenlaisia funktioita ja niiden tarkoituksenmukaisuus riippuukin vahvasti siitä, millaisia kysymykset ovat ja millaisessa toimintajaksossa ne esitetään. Täsmällisillä kysymyksillä saatetaan päästä avointa kysymystä nopeammin juuri kyseisen nuoren tilanteessa relevantteihin asioihin.

Lomakkeella esimerkiksi ensimmäinen kysymys nuoren koulutus- ja työtaustasta liittyi peruskoulun sujumiseen. Osalla nuorista peruskoulusta oli kuitenkin ehtinyt kulua jo useita vuosia, joten kartoituksen aloittaminen niin kaukaa ei välttämättä ole tarkoituksenmukaista. Jos etuuskäsittelijällä on esimerkiksi käytössään olevien tietokantojen tai nuoren aiemmin kertoman pohjalta tieto siitä, että nuori on opiskelemassa, on opiskelutilanteen kartoitus mahdollista aloittaa suoremmin täsmällisillä kysymyksillä, kuten esimerkissä 30.

Esimerkki 30

```
01 E: sitte tota (.) mitäs sä opiskelet tällä hetkellä (.) eikö nii-i?
02 N: /joo opiskelen lähihoitajaksi (.) et [[vuonna]] mun
03    opinnot alkanu.
04 E: [[vuonna]] sanoiksä nii.
05 N: joo (.) [kyllä.]
06 E:         [joo.  ]
07    ((tietokoneen naputtelua 3 s))
08 E: paljoks sulla vielä puuttuu opintoja.
09    (2)
10 N: no: mun oli tarkotus alottaa nyt vuoden alussa (.) mun
11    osaamisala eli viimenen vuosi,
12 E: joo:?
13 N: mut et siihen tuli vähän mutkii matkaan tän mun voinnin (.)
14    voinnin takia nii se nyt keskeyty se osaamisala ja nyt mä
15    suoritan (-) tällä hetkellä että (.) veikkaisin että ens keväänä
16    ens vuoden keväänä niinku (.) ois se valmistuminen [sitte.]
17 E:                                                    [juu.  ]
18 N: jo- jos kaikki menee hyvin,
19 E: joo,
```

Esimerkissä 30 nuori on kertonut aiemmin, että on kuullut NUOTTI-valmennuksesta koulussa. Tämän pohjalta etuuskäsittelijä avaa keskustelun opiskeluja koskevasta lomakkeen kohdasta jo täsmällisellä kysymyksellä: ”mitäs sä opiskelet tällä hetkellä eikö niin” (rivi 1). Nuori vahvistaa tämän tiedon ja kertoo lisäksi opiskelualansa ja opintojensa alkamisajankohdan (rivi 2–3). Rivillä 8 etuuskäsittelijä esittää toisen täsmällisen kysymyksen: ”paljonks sulla vielä puuttuu opintoja”. Nuoren vastauksessa tulee esiin sekä täsmällisesti kysytty asia (valmistuminen on seuraavana keväänä, rivit 15–16) että lisätietona se, että valmistumisen aikataulu on viivästynyt nuoren voinnin takia (rivit 10–14). Täsmälliseen kysymykseen onkin mahdollista joko vastata täsmällisesti tai kohdella kysymystä puheenaihetta avaavana ja kertoa kysytystä asiasta enemmänkin (ks. Schegloff, 2007, s. 169–180). Tässä nuori tulkitsee kysymystä jälkimmäisellä tavalla. Etuuskäsittelijä asettuu vastaanottamaan nuoren kerrontaa

joo-dialogipartikkelilla ja näin ollen vahvistaa sitä, että kysymykseen on relevanttia vastata myös laajemmin.

Esimerkissä 30 täsmälliset kysymykset ja etuuskäsittelijän kuuntelemaan asettuminen luovat siis vuorovaikutuksellisen tilan, jossa päästään suoraan nuoren ajankohtaiseen tilanteeseen ja nuori kertoo kysymysten aihepiiristä myös kysyttyä laajemmin. Kuitenkin täsmälliset kysymykset lähtökohtaisesti määrittävät tarkasti, millainen tieto nuoren tilanteesta on relevanttia etuuskäsittelijän näkökulmasta. Näin ollen täsmällisten kysymysten esittäminen saattaa johtaa kehään, jossa tietoa nuoresta kerätään uudestaan ja uudestaan täsmällisillä kysymyksillä. Esimerkit 31 ja 32 havainnollistavat tätä.

Esimerkki 31

```
01 E: mites sitte mennään koulujuttuihin ja opiskeluun (.)
02    mitä sä oot opiskellu tähän mennessä?
03    (2)
04 N: öö mä oon ollu autoalalla,
05 E: joo-o (.) mut peruskoulun oot tietyst suorittanu.
06 N: joo.
07 E: joo-o.
08    ((tietokoneen naputtelua 3 s))
09 E: ja sit sä opiskelit (.) autoalaa?
10 N: joo.
11 E: o- saitko sä ne opinnot valmiiks vai keskeytykö ne?
12 N: mä keskeytin.
13    ((tietokoneen naputtelua 3 s))
14 E: minkä takia sä keskeytit?
15    (.)
16 N: no mul oli sillee omia ongelmia (2) siihen aikaan et
17    mä en oikein pystyny olla koulus.
18 E: joo.
19 ((tietokoneen naputtelua 6 s))
20 E: muistaksä millon (.) ne opinnot keskeyty minä vuonna
21    onks siit jo pidempi aika?
22 N: on siit jo pidempi aika.
23 E: joo.
24 N: emmä muista nyt tar[kallee.]
25 E:                     [eli muu]tama vuosi sitten.
26 N: joo.
27 E: .joo.
28    ((tietokoneen naputtelua 6 s))
29 E: sit sen jälkeen ei oo ollu mitään (.) muita
```

```
30    opiskelu(.)juttu[ja]
31 N:                  [ei] oo
32 E: ei ilmeisesti?
33 N: ei oo ollu.
34 E: joo (.) mites ootsä ehtiny työelämässä olla ollenkaan?
```

Esimerkissä 31 etuuskäsittelijä siirtyy lomakkeella uuteen teemaan ja sanoittaa eksplisiittisesti teeman tulevan lomakkeelta: ”sitte mennään koulujuttuihin” (rivi 1). Katkelman aikana etuuskäsittelijä esittää yhteensä yhdeksän kysymystä. Kysymykset ovat muodoltaan hieman erilaisia (osa on väitelauseita, osa vaihtoehtokysymyksiä ja osa hakukysymyksiä), mutta yhteistä niille on, että ne rajaavat ja ohjaavat nuoren kerrontaa kohti täsmällisiä tietoja. Esimerkiksi ensimmäinen kysymys, ”mitä sä oot opiskellu tähän mennessä” (rivi 2), on muodoltaan hakukysymys, joka rajaa hakualueeksi nuoren opintoalat (ks. Hakulinen ym., 2004, § 1686). Toisin sanoen kysymykseen on relevanttia vastata kertomalla opintoalat, eikä se kutsu kuvaamaan tai arvioimaan vaikkapa opiskelukokemuksia. Nuori myös kohtelee kysymystä juuri tällaisena täsmällistä tietoa hakevana ja toteaa lyhyesti olleensa ”autoalalla” (rivi 4). Samaan tapaan kysymys ”saitko sä ne opinnot valmiiks vai keskeytykö ne” (rivi 11) kutsuu täsmällistä tietoa (kyllä tai ei) ja kysymys ”muistaksä millon ne opinnot keskeyty, minä vuonna, onks siit jo pidempi aika” (rivit 20–21) täsmällistä tietoa ajankohdasta. Kaikkiin etuuskäsittelijän kysymyksiin nuori vastaa odotuksenmukaisesti.

Esimerkissä huomionarvoista on myös se, että täsmällisten tietojen hakemisen lisäksi kysymykset ja niiden esittämistapa ohjaavat nuorta myös kronologiseen kerrontaan. Kun nuori on kertonut, että hän on opiskellut autoalalla, etuuskäsittelijä esittää väitelauseen muotoisen jatkokysymyksen ”mut peruskoulun oot tietyst suorittanu” (rivi 5). Vuoronalkuinen *mut(ta)*-partikkeli merkkaa kysymyksen kohteen uudeksi asiaksi suhteessa nuoren kertomaan (Hakulinen ym., 2004, § 1034) ja näin implikoi, että nuori on jättänyt keskustelun kannalta olennaisen asian kertomatta. Toisaalta kysymyksen väitemuoto ja *tietysti*-sana ilmaisevat, että peruskoulun suorittamisesta on vahva oletus – mikä onkin loogista, koska autoalan opinnot viittaavat vahvasti peruskoulun jälkeisiin ammatillisiin opintoihin. Nuoren vahvistuksen jälkeen etuuskäsittelijä jatkaa: ”ja sit sä opiskelit autoalaa” (rivi 9) eli varmistaa asian, jonka nuori on jo kertonut. Etuuskäsittelijä siis ohjaa kysymyksillään nuorta kertomaan opinnoistaan täsmällisesti kronologisessa järjestyksessä. Sama orientoituminen kronologisuuteen näkyy myös siinä, että etuuskäsittelijä kysyy opintojen keskeyttämisen ajankohtaa (rivit 20–21, 25) ja etenee opintopolun kartoituksessa järjestelmällisesti: ”sit sen jälkeen” (rivi 29). Kerronnan kronologisuuden voidaan nähdä palvelevan tietojen kirjaamista – asiat saadaan lomakkeelle loogiseen järjestykseen kerronnan aikana.

Myös seuraavassa esimerkissä näkyy täsmällisten kysymysten ja kronologisen kirjaamisen yhteen kietoutuminen – tällä kertaa arjen tekemisten tasolla.

Esimerkki 32

```
01 E: joo (1) no entäs öö (.) mu- niinku muuten (.) muute
02    et miten esimerkiks sun arki sujuu (.) mitä (.) mitä
03    sä päivisin teet >mihi aikaa< (.) yleensä esimerkiks heräilet.
04 N: mm (5) no se /riippuu aika paljo mutta (.) kyllä mä yleensä
05    herään niinku (1) aika myöhää (1) et niinku (3) viimestään
06    niinku joskus (1) päivällä tai (2) niinku siis iltapäivällä.
07    ((tietokoneen naputtelua 5 s))
08 E: m- voiks mä laittaa näi et herää melko myöhään välillä
09    jopa päivällä.
10    (2)
11 N: °(mm)°
12 E: joo (.) mitä (.) mitä teet öisin.
13    (3)
14 E: mitä tulee tehtyy.
15    (2)
16 N: en oikei mitää yritän s-saada aikaa kuluu.
17 E: joo.
18    ((tietokoneen naputtelua 12 s))
19 E: entäs sitte ku sä oot heränny ni mitä sä sit yleensä teet.
20    (3)
21 N: mm (6) emmä tiiä (1) sit ku mä oon heränny nii (1) mulla
22    yleensä menee siinä kyllä vielä aika kauan et mä oikeesti
23    sillee (1) herään kunnolla.
24    ((tietokoneen naputtelua 7 s))
25 E: tuleeks syötyy jotai aamupalaa?
```

Esimerkin 32 alussa etuuskäsittelijä pyytää nuorta väljästi kertomaan ”miten esimerkiksi arki sujuu” (rivi 2). Ennen kuin nuorelle tarjoutuu tila vastata, etuuskäsittelijä kuitenkin tarkentaa kysymystään kahdella tavalla: ”mitä sä päivisin teet” ja ”mihi aikaa yleensä esimerkiks heräilet” (rivit 2–3). Keskustelunanalyysissa on tunnistettu niin kutsuttu läheisyyden periaate vuorovaikutuksessa: jos samassa vuorossa esitetään useampia toimintoja (kuten tässä esimerkiksi peräkkäin useampia kysymyksiä), vastausvuorossa tartutaan yleensä joko ensin tai ainoastaan viimeiseen osaan (Antaki & O’Reilly, 2014; Sacks, 1987). Näin ollen etuuskäsittelijän kysymyksistä vahvimmin vastattavaksi tarjoutuu heräämisen ajankohtaa koskeva täsmällinen kysymys, ja nuori vastaakin nimenomaan siihen. Kun nuori on kertonut, että hän herää yleensä myöhään, etuuskäsittelijä kysyy nuoren tekemisistä öisin (rivi 12) ja palaa sitten taas kronologiseen järjestykseen eli heräämisen jälkeiseen ajankohtaan (rivi 18).

Sen lisäksi, että kysymykset ohjaavat nuorta täsmälliseen ja järjestelmälliseen kerrontaan, kysymysten esittämisen ja kirjaamisesta kertomisen tavat rakentavat keskuste-

luun listamaisuutta, joka on tyypillistä ammatillisissa keskusteluissa (esim. Heritage & Sorjonen, 1994). Etuuskäsittelijän kysymykset riveillä 1 ja 19 alkavat sanalla ”entäs”, joka implikoi meneillään olevan puheenaiheen jatkumista (Hakulinen ym., 2004, § 1033). Niin ikään kirjauksen ääneen lukeminen jo yhden täsmällisen vastauksen jälkeen (rivit 8–9) rakentaa haastattelun vaiheittaisuutta. Kaiken kaikkiaan toisiaan seuraavilla täsmällisillä kysymyksillä ja varhaisella kirjausten lukemisella rakennetaan keskustelusta sellaista, että nuoren tilannetta kartoitetaan systemaattisesti.

Nuoren tilanteen kartoittaminen systemaattisesti täsmällisillä kysymyksillä sisältää kuitenkin riskin: kysyttävä asia voi rajautua tarkoituksenmukaisen arvioinnin näkökulmasta liikaa. Esimerkki 33 havainnollistaa tätä riskiä.

Esimerkki 33

```
01 E: .mt tota sit terveydentilakysymyksii onks sulla mitään
02    sairauksia (.) todettu onks sul ollu tarvetta käydä lääkärissä?
03    (2)
04 N: mm (.) ei oo mitään sairauksia.
05 E: joo.
06    ((tietokoneen naputtelua 4 s))
07 E: sitten päihdekysymys
```

Esimerkin 33 alussa etuuskäsittelijä siirtyy lomakkeella kohtaan, jossa kysytään nuoren terveydenhuollon palveluiden käyttämisestä. Lomakkeen kysymys on muotoiltu laajasti: ”Missä ja millaisissa asioissa olet käynyt terveydenhuollossa esimerkiksi lääkärin tai hoitajan vastaanotolla (esim. terveyskeskus, poliklinikka, erikoissairaanhoito)?” Tässä etuuskäsittelijä esittää kysymyksen kuitenkin täsmällisemmin sairauksiin ja lääkärissäkäynteihin rajautuen (rivit 1–2). Nuori vastaa, että hänellä ei ole todettu sairauksia (rivi 4), ja etuuskäsittelijä siirtyy lomakkeella eteenpäin. Myöhemmin haastattelussa, kun nuorelle ollaan jo valitsemassa palveluntarjoajaa, tulee esiin, että nuori käy depressiohoitajalla. Koska nuori tuo tiedon esiin ilman erillistä kysymistä myöhemmässä kohdassa, ei ole kysymys siitä, että nuori yrittäisi piilotella asiaa. Vuorovaikutuksen näkökulmasta on ymmärrettävää, että sairauksiin ja lääkärissäkäynteihin rajautunut kysymys ei nuoren näkökulmasta tee relevantiksi depressiohoitajan mainitsemista. Tällaisten erontekojen hahmottaminen ei ole aina yksiselitteistä, joten täsmällisillä kysymyksillä saatetaan päätyä tarkoituksettomasti rajaamaan kysyttyä asiaa liikaa.

Kaiken kaikkiaan täsmällisillä kysymyksillä voidaan päästä suoremmin olennaisiin tietoihin ja näin ollen ne ovatkin joskus tarkoituksenmukaisia haastattelutilanteessa. Kuitenkin täsmällisillä kysymyksillä voidaan helposti päätyä kehään: koska täsmälliseen kysymykseen on relevanttia vastata täsmällisellä tiedolla ja yksi täsmällinen tieto ei välttämättä ole riittävä, joudutaan kysymään lukuisia kysymyksiä kokonais-

kuvan saamiseksi. Täsmälliset kysymykset saattavat myös rajata kysyttävää asiaa niin paljon, että jotakin olennaista jää kokonaan katveeseen.

7.3.3 Näennäisesti avoimilla kysymyksillä kysymysten tarkoitusperä näkyviin

Kahdessa edellisessä luvussa olemme käsitelleet avoimia ja täsmällisiä kysymysten muotoiluja ja todenneet, että molemmilla kysymisen tavoilla on omat hyvät puolensa ja omat haasteensa haastatteluvuorovaikutuksessa. Esittelemme tässä vielä yhden aineistossamme esiintyneen kysymisen tavan, joka muodoltaan asettuu avointen ja täsmällisten kysymysten väliin. Kaksi seuraavaa esimerkkiä havainnollistavat kysymyksiä, jotka alkavat avoimesti, mutta sen jälkeen niitä tarkennetaan (ks. myös ten Have, 2004, s. 61–89; Ruusuvuori & Tiittula, 2005, s. 54).

Esimerkki 34

```
01 E: seuraavaks (.) kyselen sult <opinnoista.>
02 N: joo?
03 E: eli tota: (3) miten sulla opinnot (1) peruskouluaikana
04    suju (.) tavallaan se et ootko tarvinnu opiskeluun (.)
05    pienryhmäopetusta (.) tai onks sulla jotkut aineet ollu
06    mukautettuna.
07    (1)
08 N: öö no siis et mulhan on toi (.) lukihäiriö niin tota siihen
09    muistaakseni (.) ala-asteella sai semmost pientä tukiopetusta
10    mut et niinku (.) muuten (1) ihan (.) ihan sillee normaalisti
11    et kyllä mulla sillee (.) sen luki(.)häiriön kautta niin noi
12    (.) niinku vieraat kielet tai niinku englanti ruotsi ja
13    sitte matematiikka (.) on ollu semmoset /heikommat (.)
14    [yli]päätänsä et niihin (.) niinku lukiossakin tarvi
15 E: [jo-]
16 N: silleen (.) tuki(.)/opetusta (.) mutta ei muuten?
```

Esimerkissä 34 etuuskäsittelijä esittää kysymyksen: ”miten sulla opinnot peruskouluaikana suju”, joka on tuttu jo esimerkeistä 22 ja 29. Ennen kuin menemme tarkemmin esimerkin 34 analyysiin, palautetaan mieleen esimerkin 29 tapahtumakulku: 1) etuuskäsittelijä kysyi avoimesti peruskoulun sujumisesta, 2) nuori vastasi peruskoulun menneen ”tosi hyvin”, 3) etuuskäsittelijä kysyi tarkennusta peruskoulunaikaisista tuen tarpeista, 4) nuori kertoi tuen tarpeista ja 5) etuuskäsittelijä kertoi kirjanneensa tuen tarpeet nuoren kuvaamalla tavalla. Esimerkin kohdalla pohdimme, että avoin kysymys voi olla harhaanjohtavan laaja-alainen ja epämääräinen, jos kirjattavaksi päätyy vain vastaukset täsmällisiin kysymyksiin.

Tämän haasteen esimerkissä 34 näkemämme kysymyksen muotoilu väistää. Aihe avataan avoimesti ja siten se mahdollistaa laajemmankin keskustelun (myös täs-

sä esimerkissä keskustelu aiheesta jatkuu vielä esimerkissä näkyvän katkelman jälkeen). Kuitenkin kysymyksen ensisijainen tarkoitus tuodaan eksplisiittisesti näkyviin ”tavallaan se et” -ilmauksen (rivi 4) ja sitä seuraavien kysymysten avulla (rivit 4–6). Vastauksena kysymyksiin nuori kuvaa peruskouluaikaisia tuen tarpeitaan seikkaperäisesti.

Seuraava esimerkki havainnollistaa vielä, miten vastaavalla kysymyksen esittämisen tavalla voidaan tuoda useita aihealueita esimerkinomaisesti nuoren kerrontaa ohjaamaan.

Esimerkki 35

```
01 E: no minkälainen sun arkirytmi on ihan sillai että (.)
02    aatellen (2) katoin että asut yksin niin (.) [ihan tää] (.)
03 N:                                               [/juu    ]
04 E: kodista huolehtiminen (.) ruokailut
05    (2)
06 N: joo no [nyt se] on ollu itse asias ku mä a- (.) alotin
07 E:        [pesut-]
08 N: sillon alkuvuodesta kans ton nettiterapian (.) niin ni tota
09    sitä kautta kans sai aika hyvin tommosta niinku (.) miten
10    arjessa (1) tai arjesta saa paremmin kiinni ja saa niitä
11    rutiineita pidettyy yllä et (.) kyl tässä niinku et mul on (.)
12    siivouspäivä kerran viikossa ja (2) teen ite ruuat ja (1) no
13    nyt toi [[ostoskeskus ei ole äkillisen syyn vuoksi toiminnassa]]
14    ni joutuu vähä pidemmäl käymää kaupassa mut ei sekää oo
15    haitannu /että (.) et saa ihan hyvin niinku (.) tehtyy ite
16    ruuat ja (.) mä syön noin (.) kolme kertaa päiväs semmosen
17    isomman (.) isomman aterian ja sitte aamupalat ja iltapalat
18    siihen (.) viel lisäks.
```

Esimerkissä 35 etuuskäsittelijä aloittaa avoimella kysymyksellä ”minkälainen sun arkirytmi on” (rivi 1). Ennen kuin nuorelle tarjoutuu tila vastata, etuuskäsittelijä kuitenkin jatkaa ”ihan sillai että aatellen” -ilmauksella (rivit 1–2) ja esittää täsmennyksiä kysymyksen aiheeseen. Hän kertoo, mitä tietää pohjatiedoksi (rivi 2) ja luettelee kolme mahdollisesti arkirytmi-teemaan kuuluvaa asiaa: ”kodista huolehtiminen”, ”ruokailut”, ”pesut” (rivit 4 ja 7). Listaa pohjustaa ”ihan tää” -ilmaus (rivi 2), joka implikoi, että asiat ovat jollain tavalla tavanomaisesti teemaan kuuluvia. Nuoren vastaus sekä tarttuu listassa lueteltuihin teemoihin että kuvailee aihepiirin taustaa laajemminkin (rutiinit löytyneet nettiterapian avulla, rivit 8–11).

Kumpi sitten on parempi tapa avata tarkoituksenmukaiselle toimintakyvyn arvioinnille vuorovaikutuksellista tilaa: avoin kysymys vai edellisissä esimerkeissä nähdyt,

ehkä näennäisesti avoimet kysymykset? Jos avoimeen kysymykseen tavoitellaan vastausta, jossa nuori saa itse määrittää, mikä kysymyksen aihepiirissä on olennaista, avoin kysymys toimii hyvin. Jos kuitenkin arvioinnin kannalta on jo selvää, millaisia aihepiirejä avoimella kysymyksellä tavoitellaan, on edellä kuvattu kysymisen tapa läpinäkyvämpi ja antaa nuorelle paremmin osviittaa siitä, millaisista asioista on relevanttia kertoa.

8 Pohdinta ja johtopäätökset

Tässä tutkimuksessa keskityimme puhelinkeskusteluun, jossa Kelan etuuskäsittelijä haastattelee NUOTTI-valmennukseen hakevaa nuorta, ja kuvasimme tutkimustuloksiamme suhteessa seuraavaan kysymykseen: millaisen vuorovaikutuksellisen tilan etuuskäsittelijän toiminnot rakentavat nuoren toimintakyvyn käsittelylle ja miten?

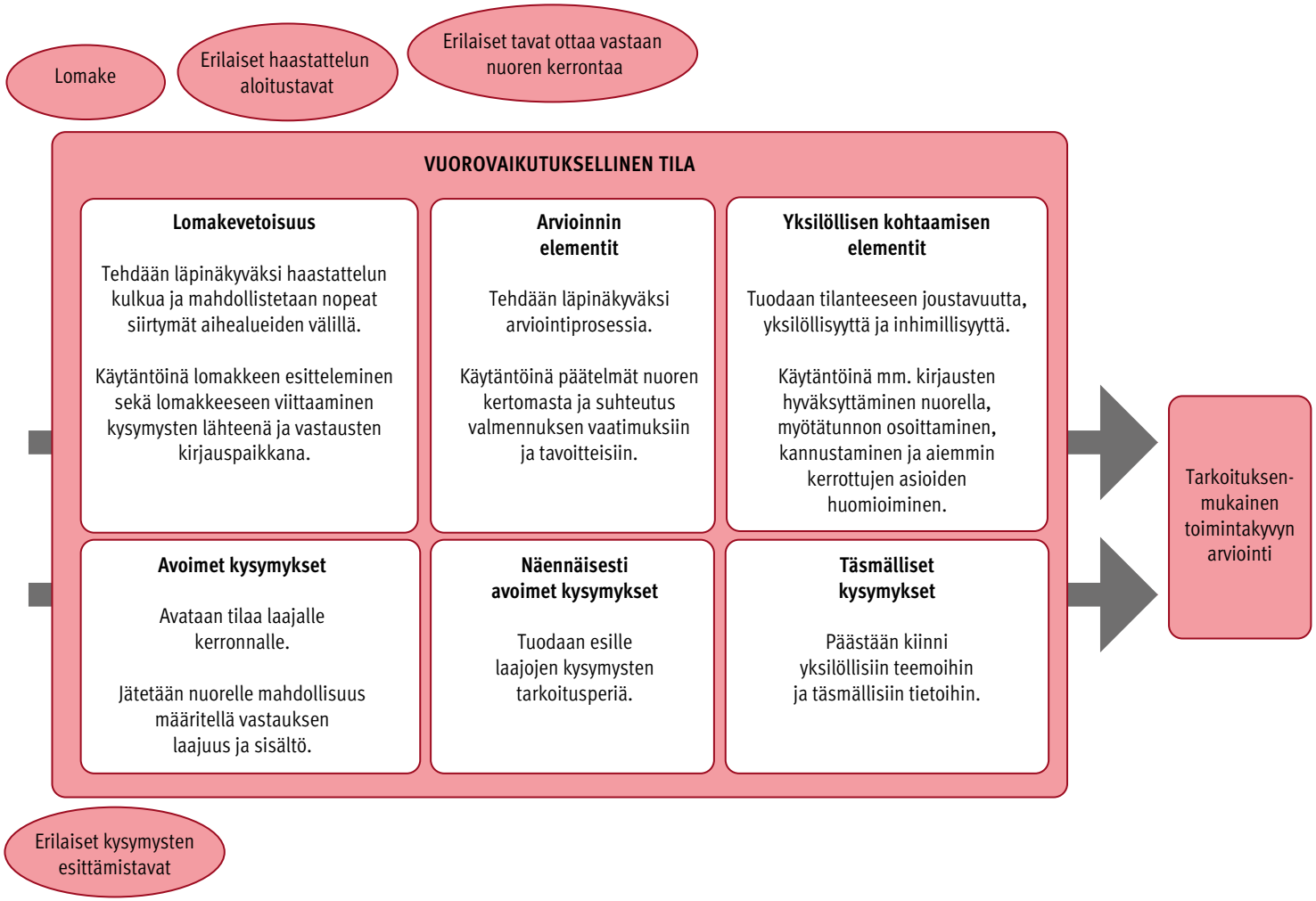
Kuvio 2 (s. 81) tiivistää tutkimuksemme tuloksia ja johtopäätöksiä. Vuorovaikutuksellisen tilan rakentumiseen liittyvät etuuskäsittelijän toiminnot, joita tarkastelimme, on kuvattuina kuvion laitamille ympyröihin. Nämä toiminnot liittyivät haastattelulomakkeen käyttämiseen, haastattelun avaamiseen, nuoren toimintakykyä koskevien kuvausten vastaanottamiseen sekä kysymysten esittämiseen. Vuorovaikutuksellista tilaa kuvaamme aineistosta tunnistamiemme keskeisten agendan ja toiminnallisten elementtien (kuvion keskellä ylimmäinen rivi) sekä erilaisten kysymisen tapojen (kuvion keskellä alimmainen rivi) kautta. Näistä jokaisesta olemme nostaneet kuvioon tulostemme pohjalta niitä tekijöitä ja sovellustapoja, jotka tukevat tarkoituksenmukaista toimintakyvyn arviointia. Esitämme seuraavissa alaluvuissa tarkemmat tiivistykset tutkimuksemme tuloksista ja niihin liittyvästä monitahoisuudesta, pohdimme tulosten suhdetta aiempiin tutkimuksiin, esitämme johtopäätöksiä tulosten pohjalta sekä arvioimme tutkimuksemme tulosten luotettavuutta, pätevyyttä ja yleistettävyyttä.

8.1 Lomakevetoisuus tuottaa läpinäkyvyyttä haastattelemiseen ja arvioitavana olemiseen, muttei varsinaiseen arviointiin

Tässä tutkimuksessa kuvasimme, miten etuuskäsittelijät rakentavat läpi haastatteluiden vahvasti lomakevetoista agendaa. Lomakevetoisuutta rakennettiin kolmenlaisilla vuorovaikutuskäytännöillä: 1) haastattelutilanteiden alussa lomake esiteltiin tilanteen kulkua ja kirjaamista ohjaavana välineenä, 2) uudet teemat ja teemoja avaavat kysymykset esitettiin lomakkeesta nousevina ja 3) lomakkeelle kirjaaminen rytmitti tilanteen kulkua.

Haastattelutilanteen lomakevetoisuus voi palvella nuoren toimintakyvyn tarkoituksenmukaista arviointia. Ensinnäkin lomakevetoinen haastatteleminen tekee nuorelle läpinäkyväksi haastattelutilanteen kulkua ja arvioitavana olemista. Etuuskäsittelijät ikään kuin ohjaavat nuorta läpi lomakkeen ja rakentavat tilanteelle yhdessä seurattavan toiminnallisen kaaren. Tuloksemme ovat linjassa aiempien tutkimusten kanssa, joissa on esitetty, että lomakkeen käyttäminen haastattelutilanteessa voi olla resurssi läpinäkyvyyden lisäämiselle (Cowley ym., 2004; Mitcheson & Cowley, 2003). Toiseksi kysymysten esittäminen lomakkeelta nousevina mahdollistaa nopeat siirtymät aihealueelta toiselle ja näin ollen toimintakyvyn eri osa-alueiden käsittelemisen suhteellisen lyhyessä ajassa. Kolmanneksi lomake tarjoaa etuuskäsittelijöille selkeän etenemismallin ja pohjan. Tämä on olennaista, koska aineistossamme oli viitteitä myös siitä, ettei aina ole helppoa muistaa ja prosessoida kaikkea edellä kerrottua, kun kuuntelemisen lisäksi täytyy myös koko ajan kirjata (ks. Piolat ym., 2005; lisäksi kognitiivisesta kuormittavuudesta ks. esim. Hanway ym., 2021; Frieder ym., 2016).

Kuvio 2. Tarkoituksenmukaista toimintakyvyn arviointia luova vuorovaikutuksellinen tila ja siihen vaikuttavat tekijät NUOTTI-valmennusta edeltävässä arviointihaastattelussa.



Vaikka lomakevetoisuus tekee läpinäkyväksi yleisesti ottaen arvioitavana olemista, se ei kuitenkaan itsessään tee varsinaista arviointia näkyväksi. Pikemminkin lomakevetoisuus voi hämärtää sitä, kuka arvion tekee erityisesti silloin, kun lomakevetoisuutta rakennetaan vastausten kirjaamisen kautta. Tuloksemme kuitenkin osoittavat, että vahvakaan lomakevetoisuus ei itsessään estä sitä, että nuorelle tehdään näkyväksi myös etuuskäsittelijän tulkinnallisia prosesseja tai että nuori otetaan mukaan arvioivaan pohdintaan. Aineistossamme avattiin arvioivalle pohdinnalle tilaa kuitenkin lähinnä silloin, kun oltiin jo haastattelun lopussa tai nuoren vastausta kohdeltiin myöntökriteerien kannalta ongelmallisena. Joka tapauksessa esittelemämme vuorovaikutuskäytännöt havainnollistavat, miten arvioinnin läpinäkyvyyttä voitaisiin haastatteluissa parantaa.

Arvioinnin läpinäkymättömyyttä ei kuitenkaan tällaisessa haastattelutilanteessa pystytä varmastikaan täysin poistamaan. Nuoren toimintakykyä tarkastellaan kokonaisuutena suhteessa myöntökriteereihin ja tämä edellyttää väkisinkin vaativaa ammatillista harkintaa. On täysin mahdollista, että jotkin nuoren kertomat asiat johtavat päätelmään, että kuntoutuksen myöntäminen ei ole tarkoituksenmukaista, ja toiset asiat puolestaan päätelmään, että se on tarkoituksenmukaista. Tällaisen monisyisen päättelyprosessin tekeminen täysin näkyväksi nuorelle olisi hyvin vaativa tehtävä lyhyessä keskustelussa.

Arvioinnin läpinäkyvyyden lisääminen jossain määrin olisi kuitenkin tärkeää, jotta nuorelle välittyy oikea kuva haastattelun luonteesta ja häntä koskevan merkittävän päätöksen perusteista. Tätä voitaisiin tehdä esimerkiksi esittämällä sopivissa kohdin tulkinnallisia tiivistyksiä nuoren kertomasta sekä luomalla haastatteluun rutiininomaisia paikkoja, joissa yhdessä nuoren kanssa pohditaan toimintakykyä nimenomaan suhteessa ammatillisen kuntoutuksen palveluiden tavoitteisiin.

8.2 Yksilöllinen kohtaaminen nojaa tavallisiin vuorovaikutuskäytäntöihin

Vahva lomakevetoisuus voi haastaa yksilöllistä kohtaamista haastatteluvuorovaikutuksessa (ks. esim. de Vries ym., 2014). Tämä tuli aineistossamme näkyviin erityisesti siinä, miten lomakkeelle kirjaaminen ja nopeat siirtymät kysymyksestä toiseen saattoivat aiheuttaa sen, että nuoren vastauksia ei kommentoitu. Vaikka läpi aineistomme haastattelutilanteesta rakennettiin lomakevetoista, on kuitenkin hyvä huomata, että lomaketta käytettiin joustavasti ja haastatteluissa oli paljon elementtejä, jotka tukivat nuoren yksilöllistä kohtaamista.

Tässä tutkimuksessa kuvasimme seuraavia vuorovaikutuskäytäntöjä, joilla aineistossamme rakennettiin haastattelutilanteista yksilöllisiä: 1) haastateltavan vastausten kirjausten lukeminen ja hyväksyttäminen haastateltavalla, 2) myötätunnon ja hyväksynnän osoittaminen sekä kannustaminen, 3) tilanteen epämuodollisuuden rakentaminen ja 4) kysymysten esittäminen aiemmin kerrotut asiat huomioiden. Jos

yksilöllisen kohtaamisen elementtejä halutaan haastattelutilanteissa vahvistaa, kuvaamiamme vuorovaikutuskäytäntöjä voidaan soveltaa hyvinä käytäntöinä.

Kuvaamiamme vuorovaikutuskäytäntöjä on tunnistettu jo monissa aiemmissa haastatteluvuorovaikusta käsittelevissä tutkimuksissa (esim. Antaki & Rapley, 1996; Cowley ym., 2004; Deppermann & Spranz-Fogasy, 2011; Ehrling, 2006; Ekström ym., 2019; Toerien ym., 2015). Niiden toimivuus myös nojaa monilta osin hyvin perustavanlaatuisiin vuorovaikutuksen periaatteisiin, jotka eivät ole sidoksissa pelkästään haastatteluvuorovaikutukseen eivätkä edes institutionaaliseen vuorovaikutukseen (esim. Drew, 2013; Lindström & Sorjonen, 2013). Aineistolähtöisen analyysimme pohjalta kuvaamissamme yksilöllisen kohtaamisen elementeissä kyse on siis varsin tavallisista vuorovaikutuskäytännöistä. Näin ollen esitämme, että nuorten yksilöllinen kohtaaminen haastattelutilanteessa ei välttämättä vaadi erityisiä nuorille tai kyseiseen tilanteeseen räätälöityjä vuorovaikutusta ohjaavia työkaluja.

Kun kohtaamisen yksilöllisyyttä rakentavat vuorovaikutuskäytännöt tunnetaan, niitä voidaan myös ottaa käyttöön haastattelutilanteessa laajamittaisemmin. Olennaista on kuitenkin ylipäätään tunnistaa myös se, että nämä elementit ovat tärkeä osa haastattelutilannetta. Niillä luodaan luottamuksellista, kunnioittavaa ja inhimillistä vuorovaikutuksellista tilaa, joka on sekä itsessään arvokas asia että osaltaan auttaa nuorta kertomaan toimintakykyynsä vaikuttavista asioista tarkoituksenmukaisella tavalla.

On kuitenkin syytä pitää mielessä, että yksilöllisen kohtaamisen elementit voivat myös hämärtää haastattelun ensisijaista institutionaalista tehtävää. Koska aineistossamme lomakevetoisuutta rakennettiin vahvasti, emme tunnistaneet tämän riskin realisoitumista aineistossamme. Riskistä on kuitenkin keskusteltu aiemmissa vuorovaikutuksen tutkimuksissa (Antaki & Rapley, 1996; Cowley ym., 2004). Näin ollen tarkoituksenmukaista toimintakyvyn arviointia palvellee parhaiten haastatteluvuorovaikutus, jossa rakennetaan lomakevetoista agendaa sekä arvioinnin ja yksilöllisen kohtaamisen elementtejä tasapainoisesti.

8.3 Erilaisilla kysymyksillä kattava kuva nuoren toimintakyvystä

Tässä tutkimuksessa kuvasimme myös, miten erilaiset kysymykset rakentavat nuorelle erilaisia vuorovaikutuksellisia tiloja kertoa omasta toimintakyvystään. Tuloksemme täydentävät aiempia vuorovaikutuksen tutkimuksia, joissa on kuvattu kysymysten muotoilun merkitystä sille, millaista toimintaa haastateltavalta kutsutaan (esim. Nordegraaf ym., 2008; Rakkolainen & Ehrling, 2010; Roca-Cuberes, 2016; Speer, 2010; Tapsell ym., 2000). Esitimme, että erilaisilla kysymyksillä on erilaisia hyviä ja huonoja puolia. Ensinnäkin avoimesti muotoillut kysymykset avaavat hyvin vuorovaikutuksellista tilaa, jossa nuori voi kertoa omasta tilanteestaan laajastikin. Ne myös jättävät nuorelle mahdollisuuden määritellä, kuinka laajasti ja millaisia asioita hän kertoo. Toiseksi täsmällisillä kysymyksillä päästään hyvin kiinni yksilöllisiin teemoihin ja täsmällisiin tietoihin.

Toisaalta toimme esiin, että avointen kysymysten haasteena tässä haastattelukontekstissa on se, että ne voivat olla harhaanjohtavia ja liian laaja-alaisia. Täsmällisten kysymysten haasteena näytimme puolestaan potentiaalisen päätymisen toistuvien täsmällisten kysymysten kehään (ks. myös Mazeland & ten Have, 1996) sekä kysyttävän asian liiallisen rajautumisen. Lisäksi esitimme, että joskus kysymykset voivat olla hankalia sen vuoksi, että kysymysten tarkoitusperä on epäselvä. Näytimme, miten tätä hankaluutta voi helpottaa se, että kysymykset esitetään muodossa, jossa niiden tarkoitusperä tuodaan näkyviin.

Tuloksemme korostavat sitä, että erilaisilla kysymyksillä on omat tehtävänsä osana haastatteluvuorovaikutusta. Viime kädessä kysymysten (kuten kaikkien vuorojen) tulkinta rakentuu vuorovaikutuksessa, eikä näin ollen voida esittää kysymysten muotoilusta sellaisia täsmällisiä ohjeita, jotka varmasti toimisivat kaikissa tilanteissa. Erilaisten kysymysten tarkoituksenmukaista ja joustavaa käyttämistä voi kuitenkin helpottaa ymmärrys siitä, millaista vastaamista erilaiset kysymisen tavat tekevät haastateltavalle helpoksi.

Yleisemmällä tasolla etuuskäsittelijän esittämien kysymysten tarkastelu on tehnyt näkyväksi myös sitä, millaisia asioita nuorilta haastatteluissa kysytään. Tämä on herättänyt kysymyksen siitä, ovatko kaikki kerättävät tiedot olennaisia nuoren toimintakyvyn arvioinnin kannalta. Vuorovaikutuksen tutkimuksen pohjalta emme tähän suoraan ota tässä raportissa kantaa. Haastatteluvuorovaikutusta kuitenkin voisi parantaa se, ettei esimerkiksi kaikkia arjen sujumiseen liittyviä tietoja tarvitsisi kerätä niin täsmällisesti kuin nyt tehdään. Tällöin olisi helpompi välttää täsmällisten kysymysten kehiä. Samalla annettaisiin nuorelle enemmän määrittelyvaltaa sen suhteen, mitä ja miten yksityiskohtaisesti hän omasta tilanteestaan kertoo.

8.4 Suositukset arviointihaastatteluiden toteuttamiseen

Suositukset etuuskäsittelijöille:

1. Voit tehdä lomakkeen käytön näkyväksi nuorelle esittelemällä lomakkeen haastattelun alussa sekä viittaamalla siihen kysymysten lähteenä ja vastausten kirjauspaikkana.
2. Voit lisätä arviointiprosessin läpinäkyvyyttä nuorelle pitkin haastattelua sanoittamalla päätelmiäsi sekä suhteuttamalla nuoren kertomia asioita NUOTTI-valmennuksen vaatimuksiin ja tavoitteisiin.
3. Haastattelulomaketta on hyvä soveltaa keskustelussa kunkin nuoren kanssa yksilöllisesti. Voit rakentaa kohtaamisesta yksilöllisen esimerkiksi huomioimalla nuoren kertomat asiat kysymysten muotoilussa. Haastattelutilanteen yksilöllisyyttä voit lisätä sopivissa kohdin myös esimerkiksi hyväksyttämällä lomakkeelle tehtäviä kirjauksia nuorella, osoittamalla myötätuntoa sekä kannustamalla nuorta.

4. Haastattelukysymysten esittämisessä on hyvä olla tietoinen erilaisten kysymisen tapojen vaikutuksista nuoren mahdollisuuksiin kertoa omasta tilanteestaan ja käyttää kulloinkin sopivia kysymisen tapoja.

Suositukset Kelalle:

1. Nuoren toimintakyvyn arvioinnissa on hyvä käyttää apuna tähän tarkoitukseen kehitettyä lomaketta kuten tähänkin asti. Lomake jäsentää sekä keskustelua että kirjaamista ja tekee tilanteen arviointiluonteen nuorelle läpinäkyväksi.
2. Koska lomakkeella on olennainen rooli haastattelutilanteen rakentumisessa, sen kehittämistarpeita on hyvä tarkastella etuuskäsittelijöiden palautteiden pohjalta säännöllisesti.
3. Arviointihaastatteluiden toteuttaminen on syytä nähdä vahvaa ammattitaitoa vaativana tehtävänä. Etuuskäsittelijöille on hyvä tarjota tarpeen mukaan tutkittuun tietoon pohjautuvaa täydentävää koulutusta arviointihaastatteluiden toteuttamisesta.

8.5 Tutkimuksen tulosten arviointi

Tässä luvussa arvioimme tutkimuksemme tuloksia tulosten luotettavuuden, pätevyyden ja yleistettävyyden näkökulmista.

Tulosten luotettavuus. Kun arvioidaan keskustelunanalyyttisten tutkimusten luotettavuutta, huomiota kiinnitetään tutkimusaineiston laatuun ja kattavuuteen (Peräkylä, 2004). Aineiston laadun ensisijaisena kriteerinä keskustelunanalyyttisessa tutkimuksessa pidetään sitä, että vuorovaikutustilanteet ovat tallennettuja (ks. Heritage, 1984; Sacks, 1984). Tässä tutkimuksessa käytimme aineistoina haastattelupuheluiden äänitallenteita. Tallenteet olivat tekniseltä laadultaan onnistuneita: kummankin osallistujan puheet erottuivat tallenteilta pääosin erittäin hyvin.

Aineiston kattavuutta puolestaan voidaan lähestyä kahdesta näkökulmasta: 1) aineiston määrällisen kattavuuden ja 2) yksittäisestä tilanteesta muodostuvan kuvan kattavuuden (Peräkylä, 2004). Tässä tutkimuksessa aineisto oli kooltaan maltillinen. Aineisto tarjosi kuitenkin riittävän perustan tutkimuskysymykseen vastaamiselle. Koska tarkasteltava haastattelutilanne pohjautui haastattelulomakkeeseen, tallennetut vuorovaikutustilanteet olivat keskenään monilta osin hyvin samankaltaisia ja myös yksittäisissä haastatteluissa toistui samanlaisia vuorovaikutuksen ilmiöitä. Näin ollen analyysiin saatiin määrällisesti paljon samaa vuorovaikutuksen ilmiötä (esimerkiksi kysymysten esittämistä ja nuoren vastausten vastaanottamista) kuvaavia katkelmia. (Ks. Peräkylä, 2011; Vatanen, 2016.)

Useampien haastatteluiden tallenteista muodostuva aineisto olisi mahdollistanut tarkemmat vertailevat analyysit esimerkiksi siitä, millaisia eroja samaan aiheeseen liitty-

vät eri tavoin muotoillut kysymykset tuottavat vuorovaikutustilanteeseen. Suurilla aineistoilla keskustelunanalyyttisissa tutkimuksissa on pystytty osoittamaan, että jopa vain yhden sanan verran erilaiset kysymykset voivat rakentaa erilaista vastaamisen tilaa (Heritage & Robinson, 2011). Tällainen analyysi ei kuitenkaan ollut olennainen tutkimuskysymykseemme vastaamisen kannalta.

Kustakin yksittäisestä haastattelutilanteesta aineistomme piirsi hyvin kattavan kuvan. Koska haastattelut olivat puhelinkeskusteluita, äänitallenteet tarjosivat meille pääsyn vuorovaikutukseen samassa muodossa kuin se oli osallistujillekin. Meillä oli käytössä myös haastattelulomake, mikä mahdollisti lomakkeen roolin huomioimisen analyysissa. Meillä ei kuitenkaan ollut pääsyä täytettyihin haastattelulomakkeisiin, ja tämä rajasi tarkan analyysin ulkopuolelle esimerkiksi sen, miten nuoren vastaukset suodattuivat kirjalliseen muotoon. Niin ikään tulkintojamme rajoitti osittain se, että meillä ei ollut tarkkaa tietoa siitä, mitä oli keskusteltu etuuskäsittelijän ja nuoren puhelussa, jossa haastatteluaika oli sovittu.

Yksittäisestä haastattelutilanteesta piirtyvään kuvaan voi vaikuttaa myös se, miten osallistujat kokevat vuorovaikutuksen tallentamisen. Tutkimukseen otettiin mukaan vain vapaaehtoisia osallistujia. Etuuskäsittelijöille myös korostettiin, että he hyvin herkällä korvalla kuulostelisivat, haluavatko nuoret todella osallistua vapaaehtoisesti tutkimukseen. Oletettavasti osallistumisen vapaaehtoisuus osaltaan varmistaa sitä, että tallentamista ei koeta häiritseväksi. Tallennuksilla nuoret kertoivat omista kokemuksistaan ja tilanteistaan hyvinkin avoimen oloisesti, mikä kertonee siitä, ettei tallennus ainakaan merkittävästi vaikuttanut keskusteluihin.

Toisaalta osallistumisen vapaaehtoisuus rajoittaa aineiston kattavuutta, koska se tarkoittaa myös väistämätöntä valikoitumista: kaikki ihmiset eivät halua osallistua tallennettuun vuorovaikutustilanteeseen. On kuitenkin vaikeaa arvioida, millä tavoin tämä valikoituminen vaikuttaa tuloksiin, koska suhtautuminen tutkimukseen osallistumiseen ei välttämättä liity johonkin tietynlaiseen vuorovaikutustoimintaan. Joka tapauksessa luultavaa on, että ylipäätään laajemmalla aineistolla olisi saatu esiin myös laajempi valikoima erilaisia vuorovaikutuskäytäntöjä.

Tulosten pätevyys. Kun arvioidaan keskustelunanalyyttisten tutkimusten tulosten pätevyyttä, huomiota kiinnitetään erityisesti analyyttisten väitteiden läpinäkyvyyteen (Peräkylä, 2011, s. 367–369). Tutkimuksessa olemme analysoineet aineistojamme systemaattisesti ja käyttäneet tulkintojemme perustana sitä, miten osallistujat itse kohtelevat omaa ja toistensa toimintaa. Tässä raportissa olemme purkaneet analyyttisten väitteidemme taustalla olevat tulkinnat esimerkkikatkelmien avulla. Esimerkkikatkelmat on valittu ensinnäkin siten, että ne näyttävät kulloisenkin vuorovaikutuksen ilmiön mahdollisimman selkeästi. Toiseksi katkelmien valinnassa on pyritty siihen, että esimerkkejä tulisi suhteellisen tasaisesti eri haastatteluista.

Tulosten yleistettävyys. Tutkimuksemme tavoite on ollut tuottaa tietoa vuorovaikutuskäytännöistä, jotka tukevat nuoren toimintakyvyn tarkoituksenmukaista arviointia haastattelutilanteessa. Tuloksemme kuvaavat tällaisia vuorovaikutuskäytäntöjä ja ne ovat yleistettävissä vastaaviin arviointihaastatteluihin *mahdollisina* vuorovaikutuskäytäntöinä (Peräkylä, 2011, s. 375). Tulostemme tarkoitus ei siis ole olla yleistettävä kuvaus siitä, mitä haastattelutilanteissa tapahtuu, vaan siitä, mitä niissä voi tapahtua. Näin ollen tulostemme perusteella voidaan pohtia, mitä haastattelutilanteessa ylipäätään halutaan tapahtuvan. Lisäksi yksityiskohtaiset kuvaukset ja havainnollistavat esimerkit auttavat soveltamaan aineistossa tunnistettuja hyviä vuorovaikutuskäytäntöjä käytännön haastattelutilanteisiin.

Lähteet

Antaki, C. (2002). Personalised revision of 'failed' questions. *Discourse Studies, 4*(4), 411–248. https://doi.org/10.1177/14614456020040040101

Antaki, C. (2011). Six kinds of applied conversation analysis. Teoksessa C. Antaki (toim.). *Applied conversation analysis: Intervention and change in institutional talk* (s. 1–14). Palgrave Macmillan.

Antaki, C., & O'Reilly, M. (2014). Either/or questions in child psychiatric assessments: The effect of the seriousness and order of the alternatives. *Discourse Studies, 16*(3), 327–345. https://doi.org/10.1177/1461445613508898

Antaki, C., & Rapley, M. (1996). 'Quality of life' talk: The liberal paradox of psychological testing. *Discourse & Society, 7*(3), 293–316. https://www.jstor.org/stable/42888825

Antaki, C., Young, N., & Finlay, M. (2002). Shaping clients' answers: Departures from neutrality in care-staff interviews with people with a learning disability. *Disability & Society, 17*(4), 435–455. https://doi.org/10.1080/09687590220140368

Beach, W. A., & Dixson, C. N. (2001). Revealing moments: Formulating understandings of adverse experiences in a health appraisal interview. *Social Science and Medicine, 52*(1), 25–44. https://doi.org/10.1016/S0277-9536(00)00118-0

Beach, W. A., & LeBaron, C. D. (2002). Body disclosures: Attending to personal problems and reported sexual abuse during a medical encounter. *Journal of Communication, 52*(3), 617–639. https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.2002.tb02565.x

Bonnin, J. E. (2017). Formulations in psychotherapy: Admission interviews and the conversational construction of diagnosis. *Qualitative Health Research, 27*(11), 1591–1599. https://doi.org/10.1177/1049732316686333

Bowden, H. M., & Sandlund, E. (2019). Knowledge talk in performance appraisal interviews. *Learning, Culture and Social Interaction, 21*, 278–292. https://doi.org/10.1016/j.lcsi.2019.03.012

Boyd, E., & Heritage, J. (2006). Taking the history: Questioning during comprehensive history taking. Teoksessa J. Heritage, & D. W. Maynard (toim.). *Communication in medical care: Interaction between primary care physicians and patients* (s. 151–184). Cambridge University Press.

Cowley, S., Mitcheson, J., & Houston, A. (2004). Structuring health needs assessments: The medicalisation of health visiting. *Sociology of Health & Illness, 26*(5), 503–526. https://doi.org/10.1111/j.0141-9889.2004.00403.x

Deppermann, A., & Spranz-Fogasy, T. (2011). Doctors' questions as displays of understanding. *Communication & Medicine, 8*(2), 111–122. https://doi.org/10.1558/cam.v8i2.111

Drew, P. (2003). Comparative analysis of talk-in-interaction in different institutional settings: A sketch. Teoksessa P. Drew, P. J. Glenn, R. Hopper, C. D. Curtis, & J. S. Mandelbaum (toim.). *Studies in language and social interaction: In honor of Robert* (s. 293–308). Lawrence Erlbaum.

Drew, P. (2013). Turn design. Teoksessa J. Sidnell, & T. Stivers (toim.). *The handbook of conversation analysis* (s. 131–149). Wiley-Blackwell.

Drew, P., Toerien, M., Irvine, A., & Sainsbury, R. (2010). *A study of language and communication between advisers and claimants in work focused interviews* (Department for Work and Pensions 633) [Research Report]. http://eprints.whiterose.ac.uk/73526/

Ehrling, L.-M. (2006). *Psykoterapian vaikutusten arvioiminen: Keskustelunanalyyttinen tutkimus arviointihaastattelun käytänteistä* [väitöskirja, Helsingin yliopisto]. Helda. http://urn.fi/URN:ISBN:952-10-3478-5

Ekström, M., Bruhn, A., & Thunman, E. (2019). A caring interview: Polar questions, epistemic stance and care in examinations of eligibility for social benefits. *Discourse Studies, 21*(4), 375–397. https://doi.org/10.1177/1461445619842740

Eskelinen, L., Olesen, S. P., & Caswell, D. (2010). Client contribution in negotiations on employability: Categories revised? *International Journal of Social Welfare, 19*(3), 330–338. https://doi.org/10.1111/j.1468-2397.2009.00717.x

Frieder, R. E., Van Iddekinge, C. H., & Raymark, P. H. (2016). How quickly do interviewers reach decisions? An examination of interviewers' decision-making time across applicants. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 89*(2), 223–248. https://doi.org/10.1111/joop.12118

Garfinkel, H. (1967/1984). *Studies in ethnomethodology.* Polity Press.

Goffman, E. (1971). *Arkielämän roolit. The presentation of self in everyday life* (suom. E. Puranen). WSOY.

Goffman, E. (1982). The interaction order: American Sociological Association, 1982 presidential address. *American Sociological Review, 48*(1), 1–17. https://doi.org/10.2307/2095141

Hak, T., & de Boer, F. (1996). Formulations in first encounters. *Journal of Pragmatics, 25*(1), 83–99.

Hakulinen, A., Vilkuna, M., Korhonen, R., Koivisto, V., Heinonen T. R., & Alho, I. (2004). *Iso suomen kielioppi.* Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. http://scripta.kotus.fi/visk

Hanway, P., Akehurst, L., Vernham, Z., & Hope, L. (2021). The effects of cognitive load during an investigative interviewing task on mock interviewers' recall of information. *Legal and Criminological Psychology, 26*(1), 25–41. https://doi.org/10.1111/lcrp.12182

Hayashi, M. (2013). Turn allocation and turn sharing. Teoksessa J. Sidnell, & T. Stivers (toim.). *The handbook of conversation analysis* (s. 167–189). Wiley-Blackwell.

HE 133/2018. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuuksista annetun lain muuttamisesta.

Heritage, J. (1984). *Garfinkel and ethnomethodology*. Polity Press.

Heritage, J. (2002). Ad hoc inquiries: Two preferences in the design of routine questions in an open context. Teoksessa D. W. Maynard, H. Houtkoop-Steenstra, N. C. Schaeffer, & J. van der Zouwen (toim.). *Standardization and tacit knowledge: Interaction and practice in the survey interview* (s. 313–334). John Wiley & Sons, Inc.

Heritage, J. (2008). Conversation analysis as social theory. Teoksessa B. Turner (toim.). *The new Blackwell companion to social theory* (s. 300–320). Blackwell.

Heritage, J. (2010). Questioning in medicine. Teoksessa A. F. Freed, & S. Ehrlich (toim.). *"Why do you ask?" The function of questions in institutional discourse* (s. 42–68). Oxford University Press.

Heritage, J. (2013). Epistemics in conversation. Teoksessa J. Sidnell, & T. Stivers (toim.). *The handbook of conversation analysis* (s. 370–394). Wiley-Blackwell.

Heritage, J., & Clayman, S. E. (2010). *Talk in action: Interactions, identities and institutions*. Wiley-Blackwell.

Heritage, J., & Robinson, J. D. (2011). 'Some' versus 'any' medical issues: Encouraging patients to reveal their unmet concerns. Teoksessa C. Antaki (toim.). *Applied conversation analysis: Intervention and change in institutional talk* (s. 15–31). Palgrave Macmillan.

Heritage, J., & Sorjonen, M.-L. (1994). Constituting and maintaining activities across sequences: And-prefacing as a feature of question design. *Language in Society, 23*(1), 1–29. https://doi.org/10.1017/S0047404500017656

Heritage, J., & Watson, D. R. (1979). Formulations as conversational objects. Teoksessa G. Psathas (toim.). *Everyday language: Studies in ethnomethodology* (s. 123–162). Irvington.

Heritage, J., & Watson, D. R. (1980). Aspects of the properties of formulations in natural conversations: Some instances analysed. *Semiotica, 30*(3–4), 245–262. https://doi.org/10.1515/semi.1980.30.3-4.245

Hiilamo, H., Määttä, A., Koskenvuo, K., Pyykkönen, J., Räsänen, T., & Aaltonen, S. (2017). *Nuorten osallisuuden edistäminen: Selvitysmiehen raportti* (Diak-puheenvuoro 11). Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Ilomäki, S., & Ruusuvuori, J. (2020). From appearings to disengagements: Openings and closings in video-mediated tele-homecare encounters. *Social Interaction: Video-Based Studies of Human Sociality, 3*(3). https://doi.org/10.7146/si.v3i3.122711

Irvine, A. (2011). Duration, dominance and depth in telephone and face-to-face interviews: A comparative exploration. *International Journal of Qualitative Methods, 10*(3), 202–220. https://doi.org/10.1177/160940691101000302

Irvine, A., Drew, P., & Sainsbury, R. (2013). 'Am I not answering your questions properly?' Clarification, adequacy and responsiveness in semi-structured telephone and face-to-face interviews. *Qualitative Research, 13*(1), 87–106. https://doi.org/10.1177/1468794112439086

Iversen, C. (2012). Recordability: Resistance and collusion in psychometric interviews with children. *Discourse Studies, 14*(6), 691–709. https://doi.org/10.1177/1461445612456997

Jefferson, G. (2004). Glossary of transcript symbols with an introduction. Teoksessa G. H. Lerner (toim.). *Conversation analysis: Studies from the first generation* (s. 13–31). John Benjamins.

Jones, A. (2009). Creating history: Documents and patient participation in nurse-patient interviews. *Sociology of Health & Illness, 31*(6), 907–923. https://doi.org/10.1111/j.1467-9566.2009.01190.x

Jones, A. R. (2005). *"I've just got to ask you some questions": An exploration of how nurses and patients accomplish initial nursing assessments in hospitals* [väitöskirja, Swansea University]. Cronfa. http://cronfa.swan.ac.uk/Record/cronfa42240

Kallio, A. (2021). Litterointimerkit ja esimerkkiotteet. Teoksessa J. Vuori (toim.). *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus

Kela. (2020). *NUOTTI -valmennus: Kelan kuntoutuksen palvelukuvaus*. https://www.kela.fi/documents/20124/410362/nuotti-valmennus-palvelukuvaus.pdf/6037f71b-7832-dda5-98c3-19652a7a780e

Kela. (2021a). *MUUTOS II -hanke*. https://www.kela.fi/yhteistyokumppanit-kuntoutuspalvelut-kuntoutuksen-kehittaminen-kelan-hankkeet-muutos-ii-hanke. Viitattu 16.5.2022.

Kela. (2021b). *NEET-nuorten kuntoutuksen kehittäminen*. https://www.kela.fi/paattyneet-hankkeet-neet-nuorten-kuntoutuksen-kehittaminen

Kela. (30.8.2022a). *Näin haet nuoren ammatillista kuntoutusta*. https://www.kela.fi/nuoren-ammatillinen-kuntoutus-nain-haet

Kela. (2022b). *Ammatillinen kuntoutus 5.9.2022* [etuusohje].

Kela. (2023). *Kelan kuntoutuspalvelujen saajat ja kustannukset* [tilasto]. Tietolähde: Kuntoutuksen etuusjärjestelmästä muodostettu tilastointitiedosto (kokonaisaineisto). http://raportit.kela.fi/linkki/94169726. Viitattu 19.4.2023.

Kurhila, S., & Lindholm, C. (2016). Ymmärtämisen haasteet. Teoksessa M. Stevanovic, & C. Lindholm (toim.). *Keskustelunanalyysi: Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta* (s. 259–275). Vastapaino.

L 1097/2018. Laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuuksista.

Lappalainen, H. (2009). Prologi: Johdatusta kioskiasiointien tutkimukseen. Teoksessa H. Lappalainen, & L. Raevaara (toim.). *Kieli kioskilla: Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista* (s. 12–31). Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

Lavin, D., & Maynard, D. (2001). Standardization vs. rapport: Respondent laughter and interviewer reaction during telephone surveys. *American Sociological Review, 66*(3), 453–479. https://www.jstor.org/stable/3088888

Lindström, A. & Sorjonen, M-L. (2013). Affiliation in conversation. Teoksessa J. Sidnell, & T. Stivers (toim.). *The handbook of conversation analysis* (s. 350–369). Wiley-Blackwell.

May, M. (2008). "I didn't write the questions!" Negotiating telephone-survey questions on birth timing. *Demographic Research, 18*, 499–530. https://doi.org/10.4054/DemRes.2008.18.18

deMarrais, K. (2004). Qualitative interview studies: Learning through experience. Teoksessa K. deMarrais, & S. D. Lapan (toim.). *Foundations for research: Methods of inquiry in education and the social sciences* (s. 51–68). Lawrence Erlbaum Associates & TLFeBOOK. https://doi.org/10.4324/9781410609373

Maynard, D. W., & Schaeffer, N. C. (2006). Standardization-in-interaction: The survey interview. Teoksessa P. Drew, G. Raymond, & D. Weinberg (toim.). *Talk and interaction in social research methods* (s. 9–27). Sage Publication.

Mazeland, H., & ten Have, P. (1996). Essential tensions in (semi-)open research interviews. Teoksessa I. Maso, & F. Wester (toim.). *In the deliberate dialogue: Qualitative perspectives on the interview* (s. 87–113). VUB University Press. http://www.paultenhave.nl/ET.htm

McCabe, R., Sterno, I., Priebe, S., Barnes, R., & Byng, R. (2017). How do healthcare professionals interview patients to assess suicide risk? *BMC Psychiatry, 17*, artikkeli 122. https://doi.org/10.1186/s12888-017-1212-7

Miettinen, S., Välimaa, O., Mäntyneva, P., Kaisvuo, T., Hakala, P., & Mäki, S. (2019). *"Apu on ollut mittaamattoman arvokasta": Kelan nuorten ammatillisen kuntoutuksen uusi NUOTTI-valmennus ja suullisen hakemisen malli* (Työpapereita 150). Kela. http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019082024784

Miller, W. R., & Rollnick, S. (2013). *Motivational interviewing: Helping people change* (3. painos). The Guilford Press.

Mitcheson, J., & Cowley, S. (2003). Empowerment or control? An analysis of the extent to which client participation is enabled during health visitor/client interactions using a structured health needs assessment tool. *International Journal of Nursing Studies, 40*(4), 413–426. https://doi.org/10.1016/s0020-7489(02)00107-4

Mäki, J. & Ylä-Rautio, A. (2020). *"Pääsi tavallaan siihen kiinni, että mitä mä tällä mun elämälläni haluan tehä": NUOTTI-valmennuksen hyöty nuoren elämässä Etelä-Pohjanmaan alueella aikuissosiaalityötä tekevien näkökulmasta* [AMK-opinnäytetyö, Seinäjoen ammattikorkeakoulu]. https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202005087997

Nordegraaf, M., Van Nijnatten, C., & Elbers, E. (2008). Assessing suitability for adoptive parenthood: Hypothetical questions as part of ongoing conversation. *Discourse Studies, 10*(5), 655–672. https://doi.org/10.1177/1461445608094217

Novick, G. (2008). Is there a bias against telephone interviews in qualitative research? *Research in Nursing & Health, 31*(4), 391–398. https://doi.org/10.1002/nur.20259

Nyroos, L., & Sandlund, E. (2014). From paper to practice: Asking and responding to a standardized question item in performance appraisal interviews. *Pragmatics and Society, 5*(2), 165–190. https://doi.org/10.1075/ps.5.2.01nyr

Peräkylä, A. (2004). Reliability and validity in research based on naturally occurring social interaction. Teoksessa D. Silverman (toim.). *Qualitative research: Theory, method and practice* (s. 283–304). Sage.

Peräkylä, A. (2011). Validity in research on naturally occurring social interaction. Teoksessa D. Silverman (toim.). *Qualitative research: Theory, method and practice?* (s. 365–382). Sage.

Piolat, A., Olive, T., & Kellogg, R. T. (2005). Cognitive effort during note taking. *Applied Cognitive Psychology, 19*(3), 291–312. https://doi.org/10.1002/acp.1086

Raevaara, L. (2016). Toimintajaksojen rakenteet. Teoksessa M. Stevanovic, & C. Lindholm (toim.). *Keskustelunanalyysi: Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta* (s. 143–161). Vastapaino.

Rakkolainen, M., & Ehrling, L. (2010). Motivoivan haastattelun analyysi kahdella eri menetelmällä. Teoksessa J. Ruusuvuori, P. Nikander, & M. Hyvärinen (toim.). *Haastattelun analyysi* (s. 325–350). Vastapaino.

Raymond, G. (2010). Grammar and social relations: Alternative forms of yes/no-type initiating actions in health visitor interactions. Teoksessa A. F. Freed, & S. Ehrlich (toim.). *"Why do you ask?" The function of questions in institutional discourse* (s. 87–107). Oxford University Press.

Roberts, R. E. (2020). Qualitative interview questions: Guidance for novice researchers. *The Qualitative Report, 25*(9), 3185–3203. https://doi.org/10.46743/2160-3715/2020.4640

Robinson, J. D. (2001). Closing medical encounters: Two physician practices and their implications for the expression of patients' unstated concerns. *Social Science & Medicine, 53*(5), 639–656. https://doi.org/10.1016/S0277-9536(00)00366-X

Robinson, J. D. (2003). An interactional structure of medical activities during acute visits and its implications for patients' participation. *Health Communication, 15*(1), 27–59. https://dx.doi.org/10.1207/S15327027HC1501_2

Robinson, J. D. (2013). Overall structural organization. Teoksessa J. Sidnell, & T. Stivers (toim.). *The handbook of conversation analysis* (s. 257–280). Wiley-Blackwell.

Roca-Cuberes, C. (2011). Making psychotherapy visible: A conversation analytic study of some interactional devices employed in psychiatric interviews. *Text & Talk, 31*(2), 221–245. https://doi.org/10.1515/text.2011.010

Roca-Cuberes, C. (2016). Diagnosing as an interactional achievement in psychiatric interviews. Teoksessa M. O'Reilly, & J. N. Lester (toim.). *The Palgrave handbook of adult mental health* (s. 191–208). Palgrave Macmillan. https://doi.org/10.1057/9781137496850_11

Rouvinen, J., & Koskenvuo, K. (14.6.2019). Nuoret pääsevät kuntoutukseen aiempaa helpommin. *Kelan tutkimusblogi*. https://tutkimusblogi.kela.fi/arkisto/4985

Ruusuvuori, J., & Tiittula, L. (2005). Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa J. Ruusuvuori, & L. Tiittula (toim.). *Haastattelu: Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus* (s. 22–56). Vastapaino.

Sacks, H. (1984). Notes on methodology. Teoksessa J. M. Atkinson, & J. Heritage (toim.). *Structures of social action: Studies in conversation* (s. 2–27). Cambridge University Press.

Sacks, H. (1987). On the preferences for agreement and contiguity in sequences in conversation. Teoksessa G. Button, & J. R. E. Lee (toim.). *Talk and social organization* (s. 54–69). Multilingual Matters.

Sandberg, E., Jokinen, S., Kärkkäinen, J., Lämsä, R., Löfstedt, J., Nordlund-Spiby, R., Pajunen, M., Raivio, H., Rouvinen, J., & Valkeinen, H. (2018). *Toimintakyvyn arviointi 16–29-vuotiailla NEET-nuorilla: Suositus avuksi Kelan ammatilliseen kuntoutukseen ohjattaessa* (Kuntoutusta kehittämässä 3). Kela. http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2018100237189

Savander, E. È., Hintikka, J., Wuolio, M., & Peräkylä, A. (2021). The patients' practises disclosing subjective experiences in the psychiatric intake interview. *Frontiers in Psychiatry, 12*, artikkeli 605760. https://doi.org/10.3389/fpsyt.2021.605760

Savander, E. È., Weiste, E., Hintikka, J., Leiman, M., Valkeapää, T., Heinonen, E. O., & Peräkylä, A. (2019). Offering patients opportunities to reveal their subjective experiences in psychiatric assessment interviews. *Patient Education and Counseling, 102*(7), 1296–1303. https://doi.org/10.1016/j.pec.2019.02.021

Schegloff, E. A. (2007). *Sequence organization in interaction: A primer in conversation analysis, 1.* Cambridge University Press.

Sidnell, J. (2013). Basic conversation analytic methods. Teoksessa J. Sidnell, & T. Stivers (toim.). *The handbook of conversation analysis* (s. 77–99). Wiley-Blackwell.

Simonen, M. (2012). Mutual negotiation of the interviewee's competence in interview interaction. Teoksessa G. Rasmussen, C. E. Brouver, & D. Day (toim.). *Evaluating cognitive competences in interaction* (s. 119–144). John Benjamins Pub.

Speer, S. (2010). Pursuing views and testing commitments: Hypothetical questions in the psychiatric assessment of transsexual patients. Teoksessa A. F. Freed, & S. Ehrlich (toim.). *"Why do you ask?" The function of questions in institutional discourse* (s. 133–158). Oxford University Press.

Stivers, T., & Sidnell, J. (2013). Introduction. Teoksessa J. Sidnell, & T. Stivers (toim.). *The handbook of conversation analysis* (s. 1–8). Wiley-Blackwell.

Suchman, L., & Jordan, B. (1990). Interactional troubles in face-to-face survey interviews. *Journal of the American Statistical Association, 85*(409), 232–241. https://doi.org/10.2307/2289550

Takala, P. (2020). *NUOTTI-valmennuksen hyödyllisimmät kokemukset: Nuorten ja valmentajien näkökulmia* [AMK-opinnäytetyö, Jyväskylän ammattikorkeakoulu]. https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020060917789

Tapsell, L., Brenninger, V., & Barnard, J. (2000). Applying conversation analysis to foster accurate reporting in the diet history interview. *Journal of the American Dietic Association, 100*(7), 818–824. https://doi.org/10.1016/S0002-8223(00)00237-6

TEM. (2018). *Ohjaamon perusteet* (TEM-esitteet 6). https://tem.fi/documents/1410877/2934378/Ohjaamotoiminnan+perusteet. Viitattu 11.10.2023.

ten Have, P. (2004). *Understanding qualitative research and ethnomethodology*. Sage Publications.

THL. (2022). *ICF-luokitus*. https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/icf-luokitus. Viitattu 2.6.2022.

Tiitinen, S., & Ruusuvuori, J. (2014). Using formulations and gaze to encourage parents to talk about their and their children's health and well-being. *Research on Language and Social Interaction, 47*(1), 49–68. https://doi.org/10.1080/08351813.2014.871805

Tiitinen, S., Ukkola, I., Ritvos, E., & Seppänen-Järvelä, R. (2023). *Nuoren identiteettien rakentuminen NUOTTI-valmennuksen arviointihaastattelussa* [käsikirjoitus].

Toerien, M., Sainsbury, R., Drew, P., & Irvine, A. (2013). Putting personalisation into practice: Work-focused interviews in Jobcentre Plus. *Journal of Social Policy, 42*(2), 309–327. https://doi.org/10.1017/S0047279412000980

Toerien, M., Sainsbury, R., Drew, P., & Irvine, A. (2015). Understanding interactions between social security claimants and frontline employment advisers: Public and private provision in the UK. *Social Work and Society, 13*(1), 1–21. http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:hbz:464-sws-778

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2009). *Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakkoarvioinnin järjestämiseksi.* https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2019). *Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakkoarviointi Suomessa.* Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakkoarvioinnin_ohje_2020.pdf

Ukkola, I., & Seppänen-Järvelä, R. (2023). *Tutkimus etuuskäsittelijöiden tekemästä nuorten toimintakyvyn arvioinnista ja päätöksenteon vaatimasta harkinnasta Kelan NUOTTI-valmennuksessa* (Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia). Kela. [Käsikirjoitus hyväksytty julkaistavaksi].

Vatanen, A. (2016). Keskustelunanalyyttinen tutkimusprosessi. Teoksessa M. Stevanovic, & C. Lindholm (toim.). *Keskustelunanalyysi: Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta* (s. 312–330). Vastapaino.

Vehviläinen, S. (2001). *Ohjaus vuorovaikutuksena.* Gaudeamus.

de Vries, K., Leppa, C. J., Sandford, R., & Vydelingum, V. (2014). Administering questionnaires to older people: Rigid adherence to protocol may deny and disacknowledge emotional expression. *Journal of Aging Studies, 31*, 132–138. http://doi.org/10.1016/j.jaging.2014.09.005

Ward, K., Gott, M. & Hoare, K. (2015). Participants' views of telephone interviews within a grounded theory study. *Journal of Advanced Nursing, 71*(12), 2775–2785. https://doi.org/10.1111/jan.12748

Weiste, E., & Peräkylä, A. (2013). A comparative conversation analytic study of formulations in psychoanalysis and cognitive psychotherapy. *Research on Language and Social Interaction, 46*(4), 299–321. https://doi.org/10.1080/08351813.2013.839093

Liite. Litterointimerkkien selitykset

[	päällekkäispuhunnan alku
]	päällekkäispuhunnan loppu
=	kaksi puhunnosta seuraavat toisiaan ilman taukoa
(1)	hiljaisuus sekunteina mitattuna
(.)	alle sekunnin mittainen hiljaisuus
?	nouseva intonaatio prosodisen kokonaisuuden lopussa
,	tasainen intonaatio prosodisen kokonaisuuden lopussa
.	laskeva intonaatio prosodisen kokonaisuuden lopussa
/	ympäröivää puhetta korkeammalla intonaatiolla lausuttu jakso
\	ympäröivää puhetta matalammalla intonaatiolla lausuttu jakso
<u>sana</u>	painokkaasti lausuttu jakso
°sana°	hiljaisemmin lausuttu jakso
SANA	voimakkaammin lausuttu jakso
sa:na	äänteen venytys
<sana>	ympäröivää puhetta hitaammin lausuttu jakso
>sana<	ympäröivää puhetta nopeammin lausuttu jakso
£sana£	hymyillen lausuttu jakso
sa-	kesken jäänyt sana
.mt	maiskautus
.hh	sisäänhengitys
hh	uloshengitys
(sana)	epäselvästi kuultu jakso
(-)	jakso, jota ei ole kuultu
(( ))	litteroijan tai tutkijan selitys tai huomio
[[ ]]	anonymisoitu jakso

Lähteet: Jefferson, 2004; Kallio, 2021.

VIIMEISIMMÄT KELAN SOSIAALI- JA TERVEYSTURVAN TUTKIMUKSET

162 **Räsänen, T.** (2023). Empirical studies on family economics. http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2023053049502

161 **Sjögren, T., Rintala, A., Paltamaa, J., & Korpi, H. (toim.).** (2022). Fysioterapian vaikuttavuus ja merkityksellisyys aivoverenkiertohäiriötä ja multippeliskleroosia sairastaville kuntoutujille: Järjestelmälliset kirjallisuuskatsaukset kävelyn ja tasapainon meta-analyyseista ja fysioterapian koetun merkityksellisyyden metasynteeseistä. http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022110163955

160 **Suikkanen, S., Soukkio, P., Kukkonen-Harjula, K., Kautiainen, H., & Hupli, M.** (2022). Pitkäkestoinen, kotona tehtävä liikuntaharjoittelu lonkkamurtumapotilailla ja gerasteenisilla ikääntyneillä: Satunnaistettu kontrolloitu tutkimus. http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022091459015

159 **Ilves, O., Korpi, H., Honkanen, S., & Aartolahti, E. (toim.).** (2022). Robottien, virtuaalitodellisuuden ja lisätyn todellisuuden vaikuttavuus ja merkityksellisyys lääkinnällisessä kuntoutuksessa: Järjestelmälliset kirjallisuuskatsaukset. http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022052037517

158 **Turkia, H.** (2021). Monialaisen yhteistyön ja asiakasohjauksen kehittäminen Kelan ja kuntien välillä: Toimintatutkimus perustoimeentulotuen siirrosta Kelaan. http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2021041210117

157 **Pylvänäinen, P., Hyvönen, K., Muotka, J., Forsblom, A., Lappalainen, R., Levaniemi, A., & Maaskola, N.** (2021). Ryhmämuotoinen tanssi-liiketerapia kuntoutusmuotona masennuspotilaille: Satunnaistettu kontrolloitu tutkimus. http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe202102033575

156 **Hujanen, T.** (2019). Monikanavarahoituksen ongelma terveydenhuollossa: Esimerkkejä perusterveydenhuoltotasoisesta vastaanottotoiminnasta. http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019050814867

155 **Jauhiainen, S., Sihvonen, E., Räsänen, T., Veilahti, A., & Mikkola, H.** (2019). Asumista tukemassa: Yleinen asumistuki tuensaajien ja vuokranantajien näkökulmista ja eurooppalaisessa vertailussa. http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201902043938

NUOTTI-valmennus on nuoren ammatillista kuntoutusta, ja siihen haetaan suullisen hakuprosessin kautta: Kelan etuuskäsittelijä haastattelee valmennukseen hakevan nuoren puhelimitse ja tekee haastattelun perusteella päätöksen kuntoutuksen myöntämisestä. Haastattelu onkin vuorovaikutustilanteena erittäin merkityksellinen.

Millaisen vuorovaikutuksellisen tilan etuuskäsittelijän toiminnot rakentavat haastattelun aikana nuoren toimintakyvyn käsittelylle ja miten? Tähän kysymykseen syvennymme tässä tutkimusraportissa. Analysoimme vuorovaikutusta keskustelunanalyysin menetelmin ja käytämme aineistona äänitallenteita aidoista haastattelutilanteista. Tuloksia voidaan soveltaa NUOTTI-valmennuksen hakuprosessiin kuuluvissa arviointihaastatteluissa mahdollisina vuorovaikutuskäytäntöinä.

Kelan tutkimus
Puh. 020 634 11
julkaisut@kela.fi
Tietotarjotin.fi/tutkimus

ISBN 978-952-284-181-0 (nid.)
ISBN 978-952-284-182-7 (pdf)
ISSN-L 1238-5050
ISSN 1238-5050 (painettu)
ISSN 2323-7724 (verkkojulkaisu)