



MINNA-KAISA JÄRVINEN

Asiakas-työntekijäsuhde  
rikosseuraamusalalla

Dialoginen arviointi tiedontuotannon tapana



AKATEEMINEN VÄITÖSKIRJA

Esitetään Tampereen yliopiston  
yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikön johtokunnan suostumuksella  
julkisesti tarkastettavaksi Tampereen yliopiston Linna-rakennuksen  
Väinö Linna -salissa, Kalevantie 5, Tampere,  
9. päivänä tammikuuta 2015 klo 12.

TAMPEREEN YLIOPISTO

MINNA-KAISA JÄRVINEN

Asiakas-työntekijäsuhde  
rikosseuraamusalla

Dialoginen arviointi tiedontuotannon tapana

English abstract

*Acta Universitatis Tamperensis 2013*  
*Tampere University Press*  
*Tampere 2015*

AKATEEMINEN VÄITÖSKIRJA  
Tampereen yliopisto  
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck -ohjelmalla  
Tampereen yliopiston laatujärjestelmän mukaisesti.

Copyright ©2014 Tampere University Press ja tekijä

Kannen suunnittelu  
Mikko Reinikka

Myynti:  
kirjamyynti@juvenes.fi  
<http://granum.uta.fi>

Acta Universitatis Tamperensis 2013  
ISBN 978-951-44-9682-0 (nid.)  
ISSN-L 1455-1616  
ISSN 1455-1616

Acta Electronica Universitatis Tamperensis 1502  
ISBN 978-951-44-9683-7 (pdf)  
ISSN 1456-954X  
<http://tampub.uta.fi>

Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print  
Tampere 2015



## KIITOKSET

Asiakas-työntekijäsuhteita tutkiessani en voi olla ohittamatta suhteiden merkitystä tämän tutkimuksen valmistumiselle. Erilaisilla suhteilla, kuten ohjaussuhteilla, akateemisilla suhteilla, tutkijatoveruussuhteilla, ystävyysuhteilla ja perhesuhteilla, on ollut merkitystä tutkimukseni valmistumiselle ja jaksamiselleni. Tutkimukseni sanoin ”merkittäviä toisia” on ollut paljon, joista nyt osalle haluan kohdistaa erityisen kiitoksen.

Minulla on ollut ilo saada väitöskirjalleni viisaat ja omistautuneet ohjaajat, *Tarja Pösö* ja *Arja Jokinen*. Kun olen tullut ohjaajatapaamisiin kokien riittämättömyyttä, keskeneräisyyttä, syyllisyyttä ja kyllästymistä oman tekstiini, tapaamisista olen aina poistunut helpottuneena ja innostuneena. Ohjaajani täydensivät toisiaan. Tarjan taito koostaa selkeä näkemys ja kuvio sekavista sanoistani ja lempeä ohjaus yksityiskohtien tarkastelusta ”isommalla pensselillä maalaamiseen” auttoivat minua pysymään tutkimuksen ytimessä. Arjan terävät kommentit ja tarkka lähiluku auttoivat muokkaamaan tekstiä ymmärrettävämmäksi. Ohjaajiltani löytyi aina aikaa ja uskoa työn valmistumiseen. Suuri kiitos teille!

Haluan kiittää myös väitöskirjani esitarkastajia professori *Leo Nyqvistiä* ja professori *Jaakko Seikkulaa* asiantuntevista ja uusia näkökulmia avaavista kommenteista tutkimukseni loppuvaiheessa. Leo Nyqvistiä kiitän myös suostumisesta vastaväittäjäksi.

Kiitän *Riitta Granfeltiä* tutkimukseni läpiluvusta ja huomioista, jotka auttoivat selkeyttämään tutkimustani käsikirjoitusvaiheessa. Olen ollut vaikuttunut kiinnipitävästä ja jatkuvasta kannustuksesta tutkimusprosessini aikana. Kiitos kuuluu koko Puistolan tiimille. Riittaa ja *Jari Heinosta*, jotka toimivat lisensiaatintyöni tarkastajina, on syytä kiittää tai syyttää siitä, että lähdin ylipäättään jatkamaan tutkimustyötäni.

Tampereen yliopiston sosiaalityön jatkokoulutusseminaari tarjosi tärkeän tilan testata keskeneräisiä ajatuksia ja papereita. Opettelin seminaarilaisten kommenttien pohjalta asettumaan ulkopuolisen lukijan asemaan. Kiitos seminaarien vetäjille *Hannele Forsbergille*, *Kirsi Juhilalle* ja *Tarja Pösölle*. Kiitos *Rosi Enroos*, *Sinikka Forsman*, *Kirsi Günther*, *Riikka Haahtela*, *Suvi Holmberg*, *Outi Kauko*, *Kaisa-Elina Kiuru*, *Lasse Rautniemi*, *Jenni-Mari Räsänen*, *Sirpa Saario*, *Emma Vanhanen*, *Tarja Vierula* ja monet muut. Erityisen kiitoksen haluan osoittaa konnklubilaisille, Rosille ja Lasselle, jotka jakoivat kanssani marginaalisen kiinnostuksen rikosseuraamusalan tutkimukseen. Lassea kiitän erityisesti tutkijatoveruudesta, oivaltavista ja rikosseuraamusalaa tuntevista kommentteista. Riikka Haahtelaa kiitän tärkeästä

vertaistuesta, kiinnostuksesta ja uskomattomasta auttamisenhalusta. Riikan kanssa jaoimme ajatuksen siitä, ettei väitöskirjan teko ole kuolemanvakava asia. *Seija Veneskoskea* kiitän tutkimukseni viimeistelystä painokuntoon.

Suuren kiitoksen ansaitsevat ne Rikosseuraamuslaitoksen asiakkaat ja työntekijät, jotka lähtivät tutkimukseeni mukaan ennakkoluulottomasti ja rohkeasti. Väitöskirjaani ei olisi ilman teitä! En olisi myöskään alun perin innostunut tutkimuksen teosta, jollei minulla olisi ollut vahvaa näkemystä asiakkaiden ja työntekijöiden kokemusten merkityksestä. Tutkimusprosessini aikaiset työyhteisöni, kuten Rikosseuraamuslaitos ja Pikassos, ovat suhtautuneet joustavasti ja ymmärtävästi tutkimushankkeeseeni. Työkaverini ovat olleet kannustavia ja tukeneet tutkimuksen tekoani. Haluan erikseen mainita Rikosseuraamuslaitoksen erityisasiantuntija *Raino Lavikkalan*, joka on nähnyt tutkimukseni arvon ja pitänyt minua ajan tasalla yhdyskuntaseuraamustyön kansainvälisestä tutkimustiedosta. Kiitos teille kaikille avusta!

Taloudellista tukea väitöskirjaani varten olen saanut oikeusministeriön tutkimus- ja kehittämisrahoituksesta, Tampereen yliopistolta ja Emil Aaltosen säätiöltä. Nämä ovat mahdollistaneet välttämättömät irtiottoni päivätyöstä. Lisäksi sain Tampereen kaupungin tiederahastolta väitöskirjan julkaisuapurahan.

Nimeltä ketään erikseen mainitsematta kiitän *ystäviäni*, joiden kanssa olen rentoutunut, joogannut, tarinoinut, grillannut, matkustellut, hullutellut – mikä on vienyt minut riittävän etäälle tutkimustyöstäni. Väitöskirjasta ei ole juurikaan puhuttu, hyvä niin. Kiitän *vanhempiani* elämänaikaisesta tuesta, mikä on auttanut myös väitöskirjan teossa. Kiitän veljeäni *Mauria* tietoteknisestä avusta. Kuinka monta hysteeristä puhelua olenkaan soittanut peläten tekstieni mahdollista tuhoutumista!

Elämäni tärkeät miehet ovat pitäneet minut koossa tutkimuksen teon, työn ja muun elämän ristipaineissa. Kiitos *Jussi*, että olet jaksanut, antanut tukesi ja pitänyt taloa pystyssä tämän ikuisuusprojektin aikana. Poikani ovat pitäneet minut tiukasti maan pinnalla kommentaillaan: ”Melkein tohtori, eikä tätäkään tiedä!”. Omistan väitöskirjani *Eetulle ja Juusolle*, jotka ovat väitöskirjan rinnalla kasvaneet pikkupojista hienoiksi nuoriksi miehiksi!

Ryydynpohjassa harmaana ja kosteana marraskuun päivänä 2014

Minna-Kaisa Järvinen

## TIIVISTELMÄ

**Minna-Kaisa Järvinen**

**Asiakas-työntekijäsuhde rikosseuraamusalalla. Dialoginen arviointi tiedontuotannon tapana.**

Tampere: Tampereen yliopisto, Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö, väitöskirja 2014.

Asiakas-työntekijäsuhde on rikosseuraamustyön, kuten muunkin sosiaalialan asiakastyön, ydin. Tutkimuksen tavoitteena on laajentaa ymmärrystä asiakas-työntekijäsuhteesta osana rikosseuraamustyötä. Kyseessä on suhdetta eri näkökulmista erittelevä tutkimus. Tutkimuksessa tarkastellaan sitä, millaisia erilaisia asiakas-työntekijäsuhteita voi muotoutua rikosseuraamusalalla (1. tutkimuskysymys), millaisia muutoksia asiakkaat ja työntekijät paikantavat kyseisissä asiakas-työntekijäsuhteissa (2. tutkimuskysymys) ja miten he tulkitsevat suhteen merkitystä asiakkaan elämänmuutoksiin (3. tutkimuskysymys). Tutkimuksellisia lähtökohtia ovat suhteen vastavuoroisuus, suhde prosessina, suhteen variaatiot ja moninaisuus. Tutkimuksessa avataan uusia näkökulmia ja tuotetaan uusia jäsennyksiä ja tulkintoja asiakas-työntekijäsuhteista.

Tutkimuksessa kehitetään uudenlaista tiedontuotannon tapaa, dialogista arviointia, jossa asiakas, työntekijä ja tutkija yhdessä, dialogiin pyrkien, tutkivat ja arvioivat asiakkaan ja työntekijän yhteistyötä ja suhdetta. Kyse on yhdessä muistellen tuotetuista tulkinnoista asiakas-työntekijäsuhteesta ja sen merkityksistä. Tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita suhteesta molempien osapuolien määrittämänä. Dialogisen arvioinnin perustana on jaettu asiantuntijuus, suhteessa rakentuva tieto ja moniäänisyys.

Tutkimuksen empiirinen aineisto koostuu 24 dialogisesta arviointikeskustelusta, joissa on arvioitu 26 asiakas-työntekijäsuhdetta. Empiirinen aineisto rajautuu yhdyskuntaseuraamustyöhön. Asiakkaat suorittavat rangaistustaan, yhdyskuntaseuraamusta, ja ovat sen takia tavanneet työntekijää. Aineiston luominen sekä analyysi ovat olleet kaksivaiheisia. Ensimmäisellä aineistolla (10 suhdetta) on vastattu ensimmäiseen tutkimuskysymykseen ja toisella aineistolla (16 suhdetta) on vastattu toiseen ja kolmanteen tutkimuskysymykseen. Aineistot ovat toimineet toistensa tarkistusaineistoina, jolloin analyttisten löydösten yleistettävyyttä on koeteltu tutkimuksen koko aineistoon. Tutkimuksessa on sovellettu sisällön analyysin periaatteita, johon on liitetty vaikutteita monista laadullisen analyysin menetelmistä. Näin on kehitetty tapaa analysoida dialogisesti tuotettua aineistoa.

Asiakkaat ja työntekijät orientoituvat eri tavoin asiakas-työntekijäsuhteeseen. Näiden orientaatioiden pohjalta jäsennetään erilaisia yhteistyötiloja, jotka kuvaavat suhteen tilaa, puitteita tietynlaiselle vuorovaikutukselle ja toiminnalle. Tutkimuksessa hahmotetaan kuusi erilaista yhteistyötilaa (velvoite-, etäohjaustila-, väli-, struktuuri-, akuutti- ja toimintatila). Asiakas-työntekijäsuhteessa on kyse keskustelujen sisältöihin liittyvästä sääntelystä, läheisyyden ja etäisyyden sääntelystä sekä tuen ja kontrollin sääntelystä.

Suhde muuttuu koko ajan. Suhteen osapuolet vaikuttavat ja vaikuttuvat suhteessa. Asiakkaat ja työntekijät määrittävät yhteisessä muistelussa suhteen muutoksia ja niihin liittyviä tekijöitä. Suhteet näyttävät muuttuvan erilaisten suhteen sisäisten ja ulkoisten tekijöiden vaikutuksesta joko käänteentekevästi tai vähitellen vahvistuen. Näiden tekijöiden ja muutosten pohjalta on kuvattu neljä erilaista suhdeprosessia (tasaisesti vahvistuva suhde, vastustuksen kautta vähitellen vahvistuva suhde, avainhetken kautta etenevä suhde ja alusta lähtien intensiivisesti etenevä suhde), jotka kuvaavat erilaisia suhteen kehittymisen tyyppejä.

Tutkimuksessa tarkastellaan myös asiakkaan ja työntekijän tulkintoja suhteen merkityksestä asiakkaan elämänmuutoksiin. Asiakkaat ja työntekijät kuvaavat erilaisia suhteen ominaispiirteitä, jotka heidän tulkintansa mukaan ovat myötävaikuttaneet asiakkaan elämänmuutoksiin. Asiakkaalle mahdollistettu tila, aika ja vapaus keskustella hänelle merkittävistä asioista ja hänen rikolliseen käyttäytymiseen liitetyn leiman, häpeän ja syyllisyyden käsittely ovat merkittäviä. Suhteellisen nopea reagointi asiakkaan akuutteihin, suunnittelua ja käytännön apua vaativiin asioihin, läheissuhteiden tukeminen ja toivon luominen ja ylläpitäminen on koettu myös merkittäviksi. Rangaistusulottuvuuden hienovarainen säätely turvaa asiakkuuden jatkumista ja asiakkaan rangaistuksen suorittamisesta saatavaa hyötyä.

Tutkimuksen johtopäätöksissä empiirisiä tuloksia tarkastellaan kolmesta näkökulmasta: asiakas-työntekijäsuhteiden varioiva ja dynaaminen luonne, asiakas-työntekijäsuhde ja rikoksista irrottautuminen käytännön rikosseuraamustyön kehittämisen näkökulmasta sekä dialogisen tiedontuotannon mahdollisuudet ja rajat. Tutkimuksella saadaan asiakkaiden ja työntekijöiden yhteisesti tuottamaa kokemuksellista tietoa ja tulkintaa asiakas-työntekijäsuhteista. Tutkimuksen tulokset tekevät näkyväksi asiakas-työntekijäsuhteiden variaation ja moninaisuuden, suhteiden kehittymisen mahdollisuuksia ja asiakas-työntekijäsuhteiden merkittäviä elementtejä rikosseuraamusalan työssä.

Avainsanat: asiakas-työntekijäsuhde, dialogi, dialoginen arviointi, rikosseuraamustyö

## ABSTRACT

**Minna-Kaisa Järvinen**

**Client-worker relationship in the criminal sanctions field. Dialogical evaluation as a method of knowledge creation.**

Tampere: University of Tampere, School of Social Sciences and Humanities, dissertation 2014.

The relationship between a client and a worker is the core of criminal sanctions work, as well as of any kind of client work in the field of social work in general. The aim of the research is to broaden a understanding of the client-worker relationship as a part of criminal sanctions work. The research analyses this relationship from different points of view, examining what kinds of different client-worker relationships can form in the criminal sanctions field (1. research question) and what kinds of changes the clients and workers discern in these relationships (2. research question), and how the clients and workers interpret the significance of the relationship for changes in the client's life (3. research question). These questions were approached from the point of view of reciprocity of the relationship, the relationship as a process, variations of the relationship, and the multifaceted nature of the relationship. The research opens up new viewpoints into client-worker relationships and provides new ways of analysing and interpreting them.

The study develops a new method of knowledge creation, *dialogical evaluation*, where the client, worker and the researcher together aim to have dialogue as they study and assess the relationship and collaboration between the client and the worker. Dialogical evaluation consists of interpretations of the client-worker relationship that are created together and of the meanings of the relationship. The study is interested in how both sides of the relationship define their relationship. The basis of dialogical evaluation consists of shared expertise, knowledge created in the relationship, and multivocality.

The empirical data of the study consist of 24 dialogical evaluation sessions which have evaluated 26 client-worker relationships. The empirical data focuses on community sanctions work. The clients are serving their punishment, community sanction, and have been meeting the worker as a part of their sanction. The collecting and analysis of the data proceeded in two phases. The first set of data (10 relationships) answered the first research question, and the second set of data (16 relationships) answered the second and third research questions. The



data sets acted as comparison data for each other, so that the generalizability of the analytical findings has been tested against all the data in the study. The study applied the principles of content analysis, influenced by several other methods of qualitative analysis to analyse dialogically created data.

Clients and workers orient themselves in different ways towards the client-worker relationships. Based on these orientations, different *modes of interaction* were identified which describe the state of the relationship, acting as a framework for a specific kind of interaction and activity. Six different modes of interaction were identified in the study. Client-worker relationships are characterized by regulation related to the content of discussions, regulation of closeness and distance from each other, and regulation of support and control.

The relationship changes constantly. The parties in the relationship influence it and are influenced by it themselves. Through shared reminiscing, clients and workers define changes in the relationship and factors related to these changes. Relationships change due to different internal and external factors in the relationship, either as pivotal or slowly strengthening changes. Based on these factors and changes, four different relationship processes are described in the study (a constantly strengthening relationship, a relationship strengthening slowly through opposition, a relationship proceeding through a pivotal moment, and a relationship proceeding intensively from the very beginning), explaining how different relationships develop.

The study also examines the interpretations of the client and the worker about the significance of the relationship for changes in the client's life. Clients and workers describe different qualities in the relationship which they interpret to have contributed to the changes in the client's life. It is significant for the client to be provided space, time and freedom to discuss issues significant to him or her and to address the stigma, shame and guiltiness associated with criminal behaviour. Reacting relatively quickly to a client's acute issues which require planning and practical assistance, supporting close relationships, and giving and maintaining hope are also seen as significant facets in the relationship. Subtly regulating the dimension of punishment ensures that the clientship is continued and that the client benefits from serving their punishment.

In the conclusions, the empirical results are examined from three viewpoints: the varying and dynamic nature of client-worker relationships, breaking away from crimes from the point of view of developing criminal sanctions work, and the possibilities and limitations of dialogical knowledge generation. The research provides mutually created knowledge from the

experience of clients and workers and their interpretations of their client-worker relationship. The study results make visible the varied and multifaceted nature of client-worker relationships, the possibilities of how the relationships can develop, and significant elements in client-worker relationships in criminal sanctions work.

Key words: client-worker relationship, dialogue, dialogical evaluation, criminal sanctions work



# SISÄLLYS

KIITOKSET.....	3
TIIVISTELMÄ.....	5
ABSTRACT .....	7
1 JOHDANTO .....	15
2 ASIAKAS-TYÖNTEKIJÄSUHTEEN KÄSITTEELLINEN PAIKANNUS .....	19
2.1 ASIAKAS-TYÖNTEKIJÄSUHDE INSTITUTIONAALISENA SUHTEENA.....	19
2.1.1 Suhdenäkökulman perusteita .....	19
2.1.2 Institutionaalisen suhteen ominaispiirteet.....	23
2.2 RIKOSSEURAAMUSALA ASIAKAS-TYÖNTEKIJÄSUHTEEN KONTEKSTINA .....	32
2.2.1 Rikosseuraamuslaitoksen institutionaaliset raamit asiakas-työntekijäsuhteelle.....	32
2.2.2 Asiakas-työntekijäsuhteen merkitys rikosseuraamustyössä.....	42
2.3 YHTEENVETO KÄSITTEELLISISTÄ PAIKANNUKSISTA.....	48
3 DIALOGINEN ARVIOINTI TIEDONTUOTTAMISEN TAPANA.....	50
3.1 DIALOGI JA ARVIOINTI.....	51
3.2 DIALOGINEN ARVIOINTI TUTKIMUSASETELMANA .....	60
3.3 DIALOGISESTI TUOTETUN AINEISTON OMINAISPIIRTEET.....	65
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	69
4.1 TUTKIMUSTEHTÄVÄ.....	69
4.2 TUTKIMUSAINEISTO.....	70
4.3 DIALOGISET ARVIOINTITILANTEET.....	76
4.4 TUTKIJANA JA TYÖNTEKIJÄNÄ .....	83
4.5 AINEISTOLÄHTÖINEN ANALYYSIPROSESSI .....	87
5 ERILAISET ASIAKAS-TYÖNTEKIJÄSUHTEET .....	95
5.1 ASIAKKAAN JA TYÖNTEKIJÄN ORIENTAATIOT ASIAKAS- TYÖNTEKIJÄSUHTEESEEN .....	95
5.1.1 Asiakkaan orientaatiot asiakas-työntekijäsuhteeseen .....	96
5.1.2 Työntekijän orientaatiot asiakas-työntekijäsuhteeseen .....	99
5.2 YHTEISTYÖTILAT .....	100
5.2.1 Velvoitetila .....	104
5.2.2 Etäohjaustila .....	108
5.2.3 Välitila.....	115
5.2.4 Struktuuritila .....	120
5.2.5 Akuuttitila.....	125
5.2.6 Toimintatila.....	131

5.3 YHTEISTYÖTILAT – KOKOAVAA TARKASTELUA.....	137
6 ASIAKAS-TYÖNTEKIJÄSUHTEEN PROSESSIT .....	142
6.1 TASAISESTI VAHVISTUVA SUHDE .....	144
6.1.1 Suhteen vahvistuminen vähitellen vahvistavien tekijöiden kautta.....	144
6.1.2 Esimerkki: Luottamuksen ja keskustelujen syveneminen suhteen vahvistajina .....	147
6.2 VASTUSTUKSEN KAUTTA VÄHITELLEN VAHVISTUVA SUHDE .....	154
6.2.1 Suhteessa ilmenevän vastustuksen väheneminen.....	154
6.2.2 Esimerkki: Asiakkaan vastustuksen lieventyminen tutustumisen myötä.....	155
6.3 AVAINHETKEN KAUTTA ETENEVÄ SUHDE.....	166
6.3.1 Avainhetket suhteen käännekohtina .....	166
6.3.2 Esimerkki: Kahden avainhetken kautta vastavuoroiseen suhteeseen.....	174
6.4 ALUSTA LÄHTIEN INTENSIIVISESTI ETENEVÄ SUHDE .....	180
6.4.1 Suhteen vahvistuminen ensimmäisen tapaamisen ja intensiivisyyttä ylläpitävien tekijöiden kautta .....	180
6.4.2 Esimerkki: Alusta lähtien yhteinen sävel .....	183
6.5 SUHDEPROSESSIT – KOKOAVAA TARKASTELUA.....	195
7 ASIAKAS-TYÖNTEKIJÄSUHTEEN MERKITYS ASIAKKAAN ELÄMÄNMUUTOKSISSA .....	198
7.1 YHTEISET TULKINNAT ASIAKKAAN ELÄMÄNMUUTOKSISTA.....	198
7.2 ASIAKAS-TYÖNTEKIJÄSUHTEEN KYTKEMINEN ASIAKKAAN ELÄMÄNMUUTOKSIIN.....	203
7.2.1 Tila, aika ja vapaus keskustella .....	205
7.2.2 Syyllisyyden ja häpeän käsittely.....	209
7.2.3 Ajankohtaisiin asioihin tarttuminen ja yhdessä suunnittelu.....	215
7.2.4 Toivon luominen ja ylläpitäminen .....	219
7.2.5 Läheissuhteiden tukeminen .....	220
7.2.6 Rangaistusulottuvuuden hienovarainen säätely .....	221
7.3 SUHTEEN MERKITYS – KOKOAVAA TARKASTELUA .....	223
8 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	227
8.1 SUHTEIDEN VARIOIVA JA DYNAAMINEN LUONNE .....	227
8.2 ASIAKAS-TYÖNTEKIJÄSUHDE JA RIKOKSISTA IRROTTAUTUMINEN – EHDOTUKSIA RIKOSSEURAAMUSTYÖLLE.....	232
8.3 DIALOGISEN TIEDONTUOTANNON MAHDOLLISUUDET JA RAJAT .....	237
8.4 LOPPULAUSEET .....	242
LÄHTEET .....	243
LIITE .....	264

## **Kuviot**

Kuvio 1. Tutkimukseni metodologiset vaikutteet .....	50
Kuvio 2. Dialogikäsitteiden jatkumo. ....	51
Kuvio 3. Dialoginen arviointiasetelma.....	60
Kuvio 4. Kaksivaiheinen analyysi.....	89
Kuvio 5. Suhteen ominaispiirteet, joista asiakkaat ja työntekijät puhuvat samanaikaisesti asiakkaan elämänmuutosten kanssa. ....	225

## **Taulukot**

Taulukko 1. Dialogikäsite dialogisessa arvioinnissa (Wihersaarta 2011 mukaillen ja jatkokehittäen).....	52
Taulukko 2. Työntekijälähtöisen, asiakaslähtöisen ja dialogisen arvioinnin keskeiset elementit .....	58
Taulukko 3. Asiakkaiden suorittamat yhdyskuntaseuraamukset arvioitavina ajanjaksoina ....	73
Taulukko 4. Asiakkaan ja työntekijän orientaatioiden yhdistyminen yhteistyötiloiksi .....	101
Taulukko 5. Yhteistyötilojen jakautuminen aineistossa.....	102
Taulukko 6. Yhteenvetotaulukko yhteistyötiloista.....	138
Taulukko 7. Suhdeprosessien jakautuminen koko aineistossani.....	143
Taulukko 8. Suhdeprosesseille ominaiset piirteet.....	195



# 1 JOHDANTO

Olen saanut olla osallisena monissa asiakas-työntekijäsuhteissa. Monet niistä ovat jättäneet jälkensä, kehittäneet minua ammatillisesti ja henkilökohtaisesti siksi työntekijäksi ja ihmiseksi, kuka tänä päivänä olen. Olin rikosseuraamusalalla töissä, kun aloitin ensimmäisen tutkimukseni asiakas-työntekijäsuhteista (Järvinen 2007a; ks. myös Järvinen 2007b). Tutkin omaa työtäni. Keskityin asiakas-työntekijäsuhteeseen, koska asiakkaat ja työntekijät pitivät sitä merkittävänä rikosseuraamustyössä. Oma työkokemukseni tuki tätä havaintoa. Jo silloin työtäni ohjasi kiinnostukseni saada asiakkaiden ja työntekijöiden ääntä työn kehittämiseen ylhäältäpäin ohjautuvan kehittämisen rinnalle. Väitöskirjani on jatkoa lisensiaatin-tutkimukselleni (Järvinen 2007a), jonka tutkimuskysymys rikosseuraamusalan suhteista vaati täsmentämistä. Lisäksi aiempi tutkimukseni avasi uusia tutkimuskysymyksiä.

Olen törmännyt usein sekä työskennellessäni rikosseuraamusalalla että tutkimusta tehdessäni muiden organisaatioiden työntekijöiden ihmettelevään kommenttiin siitä, että muussa organisaatiossa hankalasti käyttäytyvä asiakas voi käyttäytyä hyvin rikosseuraamusalan asiakkaana. Asiaan vaikuttavat monet tekijät, mutta jäin miettimään sitä, että asiakas-työntekijäsuhteella ja sen laadulla on jotain tekemistä asian kanssa. Koska rikosseuraamusalan asiakkuus ei ole vapaaehtoista, asiakas-työntekijäsuhteen luomisen merkitys voi olla oleellinen. Muissa organisaatioissa työskentelevillä voi olla ennakkoluuloja, asenteita ja pelkoja rikosseuraamusalan asiakkaita kohtaan.

Asiakas-työntekijäsuhde on rikosseuraamusalalla niin kuin muussakin asiakastyössä työn ydin, keskeinen osa institutionaalisia käytäntöjä. Erilaisissa palvelujen arvioinneissa on usein keskeisenä tuloksena se, että asiakkaan kohtaaminen ja asiakas-työntekijäsuhteen laatu vaikuttavat siihen, ovatko asiakkaat tyytyväisiä palveluihin vai eivät (esim. Linderborg ym. 2012, 53–71, 133–134, 144–145). Asiakas-työntekijäsuhteiden olemuksessa ja laadussa on jotain yleistä, vaikka rakenteet ja organisaatiot muuttuvat (Cree & Davis 2007, 3, 12, 148). Tämän tutkimuksen tarkoituksena on laajentaa ymmärrystä asiakas-työntekijäsuhteesta osana rikosseuraamustyötä.

Sosiaalityössä on viime vuosina korostettu paljon muun muassa tehokkuutta, tulosajattelua ja uusia työmenetelmiä. Sen sijaan asiakas-työntekijäsuhteesta ei ole juuri puhuttu hallinnollisissa teksteissä ja keskusteluissa. Uudesta käänneestä on tosin merkkejä myös rikosseuraamusalan keskusteluissa. Tämä käänne on tapahtunut tutkimusprosessini aikana.



Suhdeperustaisesta työstä puhutaan eri sosiaalityön sektoreilla (Cree & Davis 2007). Asiakas-työntekijäsuhteen tärkeyteen suhtaudutaan usein itsestäänselvytenä alan oppikirjoissa ja työntekijöiden puheissa. Huolimatta siitä, että oppikirjoissa ja työntekijöiden puheissa korostetaan asiakas-työntekijäsuhteen tärkeyttä kaiken yhteistyön pohjana, asiakas-työntekijäsuhde on tutkimuksellisesti miltei ”musta aukko”. Asiakastyön kontekstissa on vähän suhdetta kuvaavia käsitteitä, joihin sisältyy käsitys asiakas-työntekijäsuhteesta kahden toimijan vastavuoroisena suhteena (Mönkkönen 2002b, 23–24). Yritän luoda tutkimuksellisia käsitteitä ja jäsennyksiä, jotka voisivat toimia kudottuina säikeinä tuossa mainitsemassani ”mustassa aukossa”. Pyrkimyksenäni on avata uusia näkökulmia, tuottaa uusia jäsennyksiä ja tulkintoja, joilla rikosseuraamusalan asiakas-työntekijäsuhteita voi lähestyä käytännönläheisesti.

Tutkimukseni tuo yhden näkökulman kriminaalipoliittiseen keskusteluun vaikuttavasta rikosseuraamusalan työstä. Julkisessa keskustelussa esitetään usein vaatimuksia rangaistuksien koventamisesta. Rikosseuraamustyön inhimillisen puolen, kuten asiakas-työntekijäsuhteen, kytkeminen keskusteluun voi olla vaikeaa. Riskinä on, että tutkijalle asetetaan tällaisessa yhteydessä ”kukkahattu” päähän. Anneli Pohjolan (2009, 74) sanoin: ”Mitä enemmän asiakkaan tilanteeseen liittyy vääränä ja kiellettyinä pidettyä (tässä tapauksessa rikoksia), sitä enemmän hänen auttamiseensa kytkeytyy moraalisia ja eettisiä jännitteitä” ja tällöin ”... on vaativaa tarttua ihmisyyteen ja inhimillisyyteen eli samoihin oikeuksiin ja oletusarvoihin, kuin kenen tahansa ihmisen kohtaamisessa.” Tutkimukseni kuitenkin osoittaa, että asiakas-työntekijäsuhde on osa vakuuttavaa ja vaikuttavaa rikosseuraamusalan työtä. Toivon, että tutkimukseni haastaa hallitsevia konstruktioita rikosentekijöistä asiakkaina, työntekijöistä ja asiakas-työntekijäsuhteesta.

Mutta miten tutkia asiakas-työntekijäsuhdetta? Lähtöoletus minulla oli, että suhteesta on hankala saada tutkimuksellisesti otetta, koska suhdetta tarkemmin erittelevää tutkimusta ei juuri ole. Tutkimustani on osin vaikea sijoittaa tutkimuksen kentälle. Liikun monen kentän alueella, kuten vuorovaikutus- ja arviointitutkimuksen, kuitenkin paikantumatta niihin selkeästi. Tutkimukseni eroaa vuorovaikutustutkimuksesta, jossa tutkitaan asiakkaan ja työntekijän kasvokkaista, ”tässä ja nyt” -tapahtuvaa, vuorovaikutusta. Institutionaalista vuorovaikutusta on tutkittu pääosin muun muassa keskustelu- ja diskurssianalyttisistä näkökulmista (Raevaara ym. 2001, 12). Olen kiinnostunut suhteesta kuitenkin prosessina.

Olen kehittänyt tutkimuksessani uudenlaista tiedontuotannon tapaa, dialogista arviointia. Tutkin asiakkaan, työntekijän ja tutkijan yhdessä tuotettua tulkintaa asiakas-työntekijä-

suhteesta ja sen merkityksistä. Olen kiinnostunut asiakas-työntekijäsuhteesta rakentuvasta tiedosta ja suhteesta molempien osapuolien määrittämänä. Dialogisen arvioinnin kehittelyn taustalla on kiinnostukseni yhteistutkimiseen ja tutkimusotteen rakentamiseen lähelle asiakastyön käytäntöjä.

Tutkimukseni käsittelee rikosseuraamusalan asiakas-työntekijäsuhteita empiirisen aineistoni rajautuessa yhdyskuntaseuraamuksiin. Rikosseuraamuslaitoksen yhdyskuntaseuraamustoimistojen työntekijät vastaavat yhdyskuntaseuraamusten täytäntöönpanosta. Yhdyskuntaseuraamustoimistojen asiakkaat siis suorittavat jotakin yhdyskuntaseuraamusta, jolla tarkoitetaan vapaudessa suoritettavia seuraamuksia. (Rikosseuraamuslaitos 2014.)

Rikosseuraamusalalla on tapahtunut organisaatiomuutos 1.1.2010 ja Rikosseuraamuslaitoksen nimikkeet ovat muuttuneet tutkimusprosessini aikana. Käytän aineistoluvuissa aineiston aikaisia käsitteitä, muun muassa Kriminaalihuoltolaitos ja sen aluetoimistot (nyk. yhdyskuntaseuraamustoimistot) ja kriminaalihuoltotyö tarkoittaessani yhdyskuntaseuraamustoimistoja ja niissä tehtävää yhdyskuntaseuraamustyötä. Muuten käytän nykyisiä käsitteitä. Käytän pääsääntöisesti vuoden 2008 tilastotietoja, koska empiirinen aineistoni on kerätty vuosina 2003 ja 2008. Asiakas-työntekijäsuhte-käsitteen lyhennän toisinaan suhteeksi tekstin sujuvuuden takia.

Tavoitteenani on tuoda esille asiakas-työntekijäsuhteiden kirjoa ja suhteiden dynamiikkaa, niiden moninaista kehittymistä. Lisäksi pyrin valottamaan asiakas-työntekijäsuhteen merkitystä asiakkaan elämänmuutoksiin. Näitä teemoja lähestyn asiakkaiden ja työntekijöiden yhteisten tulkintojen kautta.

Tutkimukseni on empiiris-metodologispainotteinen. Tutkimusraporttini luvussa kaksi paikannan omaa näkökulmaani tarkastelemalla joidenkin aiempien tutkimusten näkökulmia asiakas-työntekijäsuhteeseen ja tarkastelen institutionaalisen suhteen piirteitä. Tarkastelen lisäksi rikosseuraamusalaa asiakas-työntekijäsuhteen kontekstina. Luvussa kolme esitän kehittelemäni tiedontuotantomenetelmän, dialogisen arvioinnin, ja kerron tarkemmin metodologisista lähtökohdistani. Luvussa neljä keskityn kuvailemaan konkreettista tutkimuksen toteutusta: tutkimustehtävää, aineiston luomista, aineistoa, tutkimusasetelmaani ja analyysitapaani. Lisäksi pohdin kaksoisrooliani tutkijana ja työntekijänä.

Tutkimukseni ytimen muodostavat kolme empirialukua. Kussakin luvussa tarkastelen asiakas-työntekijäsuhdetta eri näkökulmista. Luvussa viisi tarkastelen moninaisia suhteita, luvussa kuusi suhteen kehittymisen tyyppisiä ja luvussa seitsemän suhteen merkitystä asiakkaan elämänmuutoksissa. Jokainen empirialuku päättyy yhteenvetolukuun.

Johtopäätösluvussa (luku 8) tarkastelen asiakas-työntekijäsuhteita varioivina ja dynaamisina, moninaisina ja muuttuvina suhteina. Lisäksi tarkastelen asiakas-työntekijäsuhteen merkitystä rikoksista irrottautumisprosessissa käytännön rikosseuraamusalan työn näkökulmasta. Pohdin myös dialogisen tiedontuotannon mahdollisuuksia ja rajoja.

## **2 ASIAKAS-TYÖNTEKIJÄSUHTEEN KÄSITTEELLINEN PAIKANNUS**

Tässä luvussa paikannan tutkimustani teoreettisten keskustelujen ja rikosseuraamusalan kenttään. Tutkimukseni on osa sekä institutionaalisen vuorovaikutuksen että asiakkuuden tutkimusperinteen jatkumoa. Johdatan aiheeseen joidenkin sosiaalityön tutkimusten kautta paikantaen samalla tutkimuksellista näkökulmaani ja hakien perusteita suhdenäkökulmalle (luku 2.1.1). Tämän jälkeen tarkastelen institutionaalisen suhteen ominaispiirteitä (luku 2.1.2). Seuraavassa alaluvussa (2.2) hahmotan rikosseuraamusalan yhdyskuntaseuraamustyötä asiakas-työntekijäsuhteen kontekstina. Lopuksi tarkennan asiakas-työntekijäsuhte-käsitettä ja paikannan omaa tutkimuksellista näkökulmaani seuraavien lukujen pohjaksi (luku 2.3).

### **2.1 ASIAKAS-TYÖNTEKIJÄSUHDE INSTITUTIONAALISENA SUHTEENA**

#### **2.1.1 Suhdenäkökulman perusteita**

Asiakas-työntekijäsuhde on keskeinen osa rikosseuraamustyötä, kuten ylipäättään sosiaalialan työtä. Siitä huolimatta asiakas-työntekijäsuhteen luonnetta tarkemmin erittelevää tutkimusta on vähänlaisesti: sekä suhteen empiirinen että teoreettinen tarkastelu on sen merkittävyydestä huolimatta jäänyt vähäiseksi. Suhde otetaan usein ikään kuin itsestäänselvyytensä.

Asiakas-työntekijäsuhdetta on tarkasteltu sosiaalityön kirjallisuudessa lähinnä ammatillisena suhteena ja eettisten näkökulmien kautta. Ammatillisesta asiakas-työntekijäsuhteesta puhutaan usein normatiivisesta näkökulmasta: millainen on hyvä asiakkaan ja työntekijän välinen suhde. Sosiaalityön ammattiin liittyviä kansallisia ja kansainvälisiä eettisiä ohjeita voidaan lukea asiakkaan oikeutena senkaltaiseen asiakas-työntekijäsuhteeseen, jossa huomioidaan muun muassa asiakkaan oikeus itsemääräämiseen, osallistumiseen, kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen ja asiakas-työntekijäsuhteen luottamuksellisuuteen (Arki, arvot, elämä... 2005; Ethics in Social Work... 2005).

Sosiaalityö nähdään ammatillisessa kirjallisuudessa ja työkäytännöissä tavoitteellisena ongelmanratkaisu- ja muutostyönä, jota jäsennetään erilaisten vaiheiden kautta: asiakkaan tilanteen arviointi, suunnitelma, työskentely, työskentelyn arviointi ja päättäminen (esim. Richmond 1917; Rostila 2001). Ongelmanratkaisuprosessi alkaa asiakas-työntekijäsuhteen luomisesta, suhde nähdään mahdollistajana ja ennakkoehdona hyvälle ja tavoitteelliselle

työskentelylle (Heinonen & Spearman 2001, 145–149; Rostila 2001). On myös ajattelua, jossa korostetaan ennen kaikkea voimavarakeskeisyyttä, reflektiivisyyttä, osallisuuden vahvistamista ja dialogisuutta. Tuolloin painotetaan asiakkaan tulkinta- ja toimintavallan lisäksi asiakas-työntekijäsuhteen merkitystä. (Karvinen-Niinikoski 2010, 252–265.)

Suuri osa 1980-luvun suomalaisesta sosiaalityön tutkimuksesta korosti yhteiskunnallisia rakenteita ja niiden merkitystä käytännön sosiaalityöhön (esim. Heinonen 1984; Mäntysaari 1987). Asiakasta tai työntekijää ei nähty järjestelmänäkökulmasta katsottuna itsenäisenä toimijana vaan pikemminkin työskentelyprosessiin kuuluvana osatekijänä (Pohjola 2010, 26). Asiakas-työntekijäsuhtekin nähtiin tiukemmin organisatoristen rajoitteiden ja järjestelmän kautta. Ilmari Rostilan (1987, 1988) tutkimukset 1980-luvun lopulla korostavat kuitenkin asiakkaan subjektiivista palveluprosessissa ja ne avaavat asiakas-työntekijäsuhteen tarkastelua tiukasti organisatorisista rajoitteista määrittävästä suhteesta tilannekohtaisesti määrittyvään suhteeseen. Rostila tarkastelee asiakas-työntekijäsuhdetta rooliasetelmana, tosin hän puhuu enemmän asiakkaan ja organisaation eli sosiaalihuollon suhteesta kuin kahden ihmisen välisestä suhteesta.

1990- ja 2000-luvulla Suomessa vahvistui sosiaalityön ja sen käytäntöjen tutkimuksessa sosiaalinen konstruktionismi ja siihen liittyvä vuorovaikutuksen tutkimus (esim. Jokinen & Juhila & Pösö 1999; Jokinen & Suoninen 2000a; Rostila 1997). Vuorovaikutustutkimuksessa keskustelun institutionaalinen luonne nähdään muuttuvana ja muokattavissa olevana, ei taustalla olevien institutionaalisten rakenteiden ja rajoitteiden määräämänä ilmiönä (Raevaara ym. 2001, 24). Asiakas ja työntekijä rakentavat institutionaalisia käytäntöjä ja suhdetta tilannekohtaisesti aina uudelleen. Asiakas-työntekijäsuhdetta tarkastellaan yksittäisten asiakastilanteiden ja puheen kautta. Kun konstruktionismin perinnettä edeltävässä tutkimuksessa asiakkaan ja työntekijän asemat suhteessa nähtiin ”liikkumattomampina” tiukasti organisaatioon sidottuina, niin konstruktionismissa ne nähtiin tilannekohtaisempina. Itse ammennan monia lähtökohtiani sosiaalisesta konstruktionismista, missä suhteen osapuolet luovat merkityksiä suhteelle.

Asiakas-työntekijäsuhdetutkimuksessa on jäsennelty erilaisia suhdetyyppejä ja työ-orientaatioita. Kirsi Juhila (2006) on jäsentänyt asiakas-työntekijäsuhteita sen kautta, millaisia näkemyksiä sosiaalityön yhteiskunnallista paikoista ja tehtävistä syntyy politiikassa ja hallinnossa, sosiaalitieteellisessä ja sosiaalityön tutkimuksessa. Hän on nimennyt suhteet liittämisen- ja kontrolli-, kumppanuus-, huolenpito- ja vuorovaikutuksessa rakentuvaksi suhteeksi. Kussakin suhteessa rakentuu erilainen käsitys sekä asiakkaiden ja työntekijöiden

rooleista että sosiaalityöstä yhteiskunnallisena toimintana. Kaarina Mönkkönen (2002b, 42, 53–59) puolestaan on jäsentänyt vuorovaikutusorientaatioita, tapoja, joilla ammattilainen tarkastelee asiakas-työntekijäsuhdetta: asiantuntijakeskeinen, asiakaskeskeinen ja dialoginen vuorovaikutusorientaatio. Mönkkönen korostaa asiakas-työntekijäsuhdetta kahden toimijan välisenä suhteena, jossa molemmat osapuolet vaikuttavat toisiinsa. Anne Saarijärvi (2005) on tutkinut Kriminaalihuoltolaitoksen aluetoimistojen (nyk. yhdyskuntaseuraamustoimistot) työntekijöiden työskentelytapoja ja hahmottanut kolme erilaista tulkintakehystä: asiakaslähtöisen työn kehys, manageristinen kehys ja byrokratiatyön kehys. Kirsi Juhila ja Tarja Pösö (2000) tutkiessaan yhdyskuntapalvelun soveltuvuusselvityksiä ovat hahmottaneet kaksi erilaista sosiaalityön toimintakulttuuria: sopivan tietämisen kulttuuri ja tarkan tietämisen kulttuuri.

Asiakas-työntekijäsuhdetta on jonkin verran tarkasteltu tutkimuksissa suhteen toisen osapuolen, asiakkaan tai työntekijän, näkökulmasta. Anna Kulmala ym. (Kulmala, Valokivi & Vanhala 2003) ja Heli Valokivi (2004) ovat pyytäneet asiakkaita ja Carla Alexander ja Grant Charles (2009) vastaavasti työntekijöitä arvioimaan menneisyyden asiakas-työntekijäsuhteitaan. Kaarina Mönkkönen (2002b) on pyytänyt asiakkaita ja työntekijöitä kirjoittamaan kuvitteellisia tarinoita toimivista ja ei-toimivista asiakas-työntekijäsuhteista. Edellä mainitut tutkimukset poikkeavat omasta tutkimuksestani lähestymis- ja toteuttamistavaltaan muun muassa siinä, että tutkimuksessani asiakkaat ja työntekijät arvioivat yhdessä nykyistä asiakas-työntekijäsuhdettaan.

Anna Kulmalan, Heli Valokiven ja Anni Vanhalan (2003) haastattelemat asiakkaat määrittivät sosiaalityöntekijöiden tehtäviksi sosiaaliasioiden hoitamisen ja sosiaalisen kanssakäymisen. Heidän tutkimuksensa mukaan toisaalta vuorovaikutus on konkreettisten asioiden hoitamisen väline, toisaalta vuorovaikutuksella sinänsä voi olla vaikutuksia ihmisen elämään. Aiemmassa tutkimuksessani (Järvinen 2007a, 52–77) hahmotin samankaltaisen ilmiön, että asiakkaat korostivat asiakas-työntekijäsuhteen arvoa sinällään suhteen tuki- ja rangaistuselementtien ohella. Kulmala, Valokivi ja Vanhala (2003) ovat tulkinneet asiakkaan yhteistyöhön sitoutumisen astetta ja tapaa liittoutumisen käsitteen avulla. He ovat jäsentäneet liittoumaa jatkumona, jossa toisessa päässä on asiakkaan vahva liittoutuminen työntekijän kanssa ja toisessa asiakkaan irtisanoutuminen suhteesta. Heidän haastattelemat asiakkaat kuvasivat sosiaalityön vaikutukset usein myönteisiksi tai ainakin jollain tavoin tyydyttäväiksi kohtaamisissa, joissa muodostuu liittoutuma asiakkaan ja työntekijän välille. Heli Valokivi (2004) on hahmottanut lainrikkoja-asiakkaiden auttamisjärjestelmäkokemuksista kolme

erilaista ääntä. Työntekijän ja järjestelmän hallitseva ääni saa aikaan sen, että asiakas jää kohtaamisissa syrjään, sivustakatsojaksi ja kohteeksi. Asiakkaan vahva ääni ilmenee siten, että asiakas puhuu vahvalla ja asiantuntevalla äänellä sekä omasta elämästään että auttamisjärjestelmästä. Asiakkaan vahva ääni voi olla myös seurausta työntekijän ja järjestelmän vahvasta äänestä, jos asiakas ei halua alistua ja vetäytyy tai irtisanoutuu asiakas-työntekijäsuhteesta ja auttamisjärjestelmästä. Jaetussa äänessä sekä asiakas että työntekijä käyttävät ääntään, tulevat kuulluksi ja ovat aktiivisia toimijoita. Tämän edellytyksenä on toimiva asiakas-työntekijäsuhde.

Tutkimuksia, joissa työntekijät kertovat asiakkaistaan ja samalla viittaavat asiakas-työntekijäsuhteeseen, löytyy. Sen sijaan tutkimuksia, joiden pääpaino on siinä, että työntekijät arvioivat suhdettaan asiakkaisiin, on vähän. Alexanderin ja Charlesin (2009) tutkimus tulee lähelle omaa tutkimuksellista näkökulmaani asiakas-työntekijäsuhteen epävirallisempien elementtien osalta. He ovat tutkineet sosiaalityöntekijöiden kokemuksia sellaisista asiakas-työntekijäsuhteista, joissa työntekijät ovat kokeneet, että asiakkaat ovat välittäneet heistä. Sosiaalityöntekijät kertoivat asiakkaiden avoimista (esimerkiksi pienet lahjat, halaukset, kutsut joihinkin tilaisuuksiin, viestit, kirjeet) ja hienovaraisista eleistä (ystävällisyys, henkilökohtaiset kysymykset, yhdessä nauraminen, hyväntahtoinen kiusoittelu), jotka he ovat tulkinneet asiakkaiden välittämisenä. Työntekijät kertoivat vastavuoroisuuden tunteen kehittymisestä suhteissa. Työntekijät kuvaavat näitä muutoksia monimutkaisena prosessina, missä ei ole selviä sääntöjä siitä, milloin siirrytään kohti vastavuoroista läheisyyttä. Monimutkaisuus ja epäselvyys johtuvat osin siitä, että molemmat osapuolet vaikuttavat suhteeseen. Joissakin tapauksissa työntekijät kertoivat neuvotelleensa avoimesti asiakkaan kanssa suhteen merkityksestä. Työntekijät kokivat, että asiakas-työntekijäsuhteiden vastaavuoroisuuden taso vaihtelee eri asiakkaiden kanssa ja kussakin suhteessa eri ajankohtina. Variaatio on elementti, mikä sallii tarkoituksenmukaisen läheisyyden tason kunkin asiakkaan kanssa. Asiakas-työntekijäsuhteiden variaatiot (luku 5) ja muutokset (luku 6) ovat niitä teemoja, joita tarkastelen omassa tutkimuksessani, tosin laajemmasta näkökulmasta kuin asiakkaan osoittaman välittämisen kautta.

Terapia- ja päihdetyön tutkimuksissa on tutkittu asiakas-työntekijäsuhdetta enemmän kuin sosiaalityössä. Asiakas-työntekijäsuhde on todettu monessa tutkimuksessa tärkeäksi hoidon tuloksellisuuden näkökulmasta. Sekä päihdetyön että terapiatyön puolella on tutkimustuloksia, joissa esitetään, että asiakas-työntekijäsuhteen laatu ja työntekijän vuorovaikutustaidot vaikuttavat hoidon tuloksiin enemmän kuin työntekijän käyttämä menetelmä. (Esim.

Connors ym. 1997; Horvath 2006; Hubble ym. 1999; Martin ym. 2000; Saarnio 2001; Shirk & Karver 2003; Wampold 2001.)<sup>1</sup> Asiakas-työntekijäsuhdetta on tutkittu myös suomalaisessa päihdetyön tutkimuksessa. Vesa Knuuttilan, Katja Kuusiston, Pekka Saarnion ja Tapio Nummen tutkimuksessa (2012a; 2012b; Kuusisto & Saarnio 2012) asiakkaat ja terapeutit arvioivat erikseen suhdettaan asteikolla (1–100) ensimmäisen ja kolmannen terapiatapaamisen jälkeen. Asiakkaan ja työntekijän yhteistyösuhteella nähtiin merkitystä sekä hoidossa jatkamiselle että hoidon tuloksellisuudelle.

Sosiaalityössä on viime vuosina alettu puhua suhdeperustaisesta sosiaalityöstä (esim. Cree & Davis 2007; Ruch 2005; Ruch ym. 2010), mikä muistuttaa suhteen tärkeydestä. Suhdeperusteisuudella tarkoitetaan suhdetyötä: suhteiden luomista, suhteissa oloa, suhteissa työskentelyä ja tunteiden kanssa työskentelyä. Ammatillinen suhde ymmärretään tällöin työvälineeksi. Suhdeperustaisuudessa korostuvatkin työntekijän vuorovaikutus-, auttamis- ja tunnetaidot. (Kekkonen 2012, 51–54; Ruch 2005.) Marjatta Eskola (1981, 45) kirjoitti vuonna 1981 sosiaalityöstä ”suhteissa olona”. Eskolan mukaan sosiaalityölle ominaista on toiminta suhteissa. Työn perustana on asiakas-työntekijäsuhde. Asiakkaan ongelma sijoittuu asiakkaan ja hänen resurssijärjestelmänsä suhteeseen. Auttamisen mahdollisuuksien varmistamiseksi sosiaalityöntekijä toimii sosiaalityöntekijä-yhteiskunta-suhteessa. Suhde on ollut sosiaalialalla pitkäkestoinen kiinnostuksenkohde. Suhteen tärkeyden korostuminen viime vuosina ennakoit myös tutkimuksellisen mielenkiinnon heräämistä. Ankkuroin itseni tähän potentiaaliseen, mahdollisesti tulollaan olevaan tutkimukseen.

## **2.1.2 Institutionaalisen suhteen ominaispiirteet**

Rikosseuraamusalan asiakas-työntekijäsuhde on institutionaalinen suhde, jossa toteutetaan institutionaalista tehtävää. Asiakas-työntekijäsuhdetta rakentumiseen vaikuttavat monet asiat, kuten organisaation tehtävät, toimintamallit, tulkintakehykset, paikalliset kulttuurit, vuorovaikutus, työntekijöiden koulutus, asiakkaan ja työntekijän asemat ja heidän

---

<sup>1</sup> Rikosseuraamusalan ja psykoterapian asiakas-työntekijäsuhdet ovat erilaisia lähtökohdiltaan ja siksi tutkimustulosten siirtäminen kontekstista toiseen ei ole ongelmatonta. Psykoterapia keskittyy ensisijaisesti psyykkisiin kysymyksiin, lähisuhteisiin ja asiakkaan persoonallisuuteen. Psykoterapian tavoitteena on psyykkisen kärsimyksen vähentäminen sekä psyykkisen terveyden ja toimintakyvyn lisääminen. Rikosseuraamusalan asiakastyössä painopiste on asiakkaan elämäntilanteessa ja toimijuudessa. Rikosseuraamusalan työntekijöillä ei ole useinkaan psykoterapiakoulutusta. Rikosseuraamusalan asiakas-työntekijäsuhdetta on poikkeuksellisen institutionaalisoitunut (esimerkiksi rangaistuksen suorittamiseen liittyvät sanktiot) ja suhde perustuu pakkoon toisin kuin psykoterapian asiakas-työntekijäsuhde. Monella rikosseuraamusalan asiakkaalla akuutti päihdeongelma ja kriisiytyneet sosiaaliset tilanteet tekevät psykoterapiaan sitoutumisen ylivoimaiseksi. (Ks. psykososiaalisen työn ja psykoterapian eroista: Granfelt 1993, 198–200; Sipilä 1989, 225.)



keskinäinen paikantuminen suhteeseen, asiakkaiden ja työntekijöiden ihmiskäsitykset, elämänhistoria, elämäkokemukset ja senhetkinen työ- ja elämäntilanne.

Asiakas-työntekijäsuhde syntyy rikosseuraamusalalla oikeuden tuomion perusteella. Suhde on instituutioon sidottu. Institutionaalinen suhde kehittyy ammatillisten kohtaamisten, vuorovaikutuksen, kautta. Suhde on prosessi, se on olemassa vuorovaikutustilanteiden välilläkin. Institutionaalille suhteelle on ominaista, että se jatkuu, vaikka työntekijä vaihtuu kesken asiakkuusprosessin. Asiakas sen sijaan ei ole vaihdettavissa.

Asiakkaan ja työntekijän asemoitumista suhteeseen voi tarkastella sekä organisatorisella että vuorovaikutuksellisella tasolla. Asiakas-työntekijäsuhteet eivät ole irrallaan organisaatiosta, jossa asiakastyötä toteutetaan. Organisaatio toimii asiakas-työntekijäsuhteen ja siihen kytkeytyvien institutionaalisten käytäntöjen kontekstina. Institutionaalinen konteksti tuo suhteeseen ominaispiirteitä. Organisaatio kietoutuu asiakas-työntekijäsuhteisiin määrittäen asiakkuutta ja työntekijyyttä (esim. Juhila 2006, 202). Organisatorisella tasolla suhteen osapuolet asettautuvat institutionaalisen tehtävän mukaisiin asemiin, asiakkaaksi ja työntekijäksi (Raevaara ym. 2001, 13). He toimivat asiakkaina ja työntekijöinä virallisten sääntöjen luomassa viitekehyksessä (ks. Peräkylä 1996, 94). Asiakas ja työntekijä voidaan nähdä kategorisena parina, jonka osapuolilla on tiettyjä oikeuksia ja velvollisuuksia (Jokinen 2012, 229). Asiakas-työntekijäsuhteeseen kytkeytyvät organisaatiotason rakenteiden lisäksi yhteiskunnalliset, kulttuuriset, poliittiset ja historialliset rakenteet, jotka antavat ikään kuin kehykset suhteelle (esim. Pohjola 2010, 19–20, 52).

Institutionaalinen vuorovaikutus toimii asiakas-työntekijäsuhteen rakentumisen pohjana. Jokinen, Suoninen ja Wahlström (2000, 16) tarkoittavat institutionaalisuudella vuorovaikutuksessa sitä, että siinä ”toteutuvat tietyt, enemmän tai vähemmän ennalta määrätyt, yhteiskunnalliset ja ammatilliset tehtävät ja että toimijat asettuvat näiden tehtävien mukaisesti tiettyihin asemiin ja toimivat näiden asemien mukaisesti tai vähintään niiden suuntaisesti” (ks. myös Peräkylä 1996, 94; Raevaara ym. 2001, 13). Asiakas-työntekijäsuhteen institutionaalista vuorovaikutusta on tutkittu eri organisaatioissa. Toisaalta on tutkittu institutionaalisen vuorovaikutuksen yleisiä piirteitä, jotka toistuvat eri organisaatioissa ja toisaalta kuhunkin organisaatioon liittyviä ominaispiirteitä. Näissä tutkimuksissa tarkastellaan asiakas-työntekijäsuhdetta usein siitä näkökulmasta, miten suhde realisoituu ja rakentuu vuorovaikutuksessa, miten suhteen osapuolet asettautuvat suhteeseen tai miten organisaatiota ja sen tehtäviä tuotetaan asiakas-työntekijäsuhteen vuorovaikutuksessa. (Peräkylä 1996, 94–95; Raevaara ym. 2001, 11–14.)

Asiakas-työntekijäsuhteen institutionaaliselle vuorovaikutukselle on tyypillistä, että 1) vuorovaikutus on päämääräorientoitunutta, 2) vuorovaikutuksessa käytetään instituutiolle tyypillisiä tulkintakehyksiä ja käsitteitä ja 3) vuorovaikutukseen osallistumista säätelevät erilaiset rajoitteet. Avaan seuraavaksi tämän jäsenyyksen kautta asiakas-työntekijäsuhteen institutionaalista vuorovaikutusta. Rajoitteita tarkastelen lähinnä asiakas-työntekijäsuhteen epäsymmetrisyyden kautta. (Drew & Heritage 1992, 21–25; Peräkylä 1996, 89–94.)

Asiakas-työntekijäsuhteen vuorovaikutus on tehtävä- ja päämääräorientoitunutta. Institutionaaliset tehtävät ja niihin liittyvät toimintamallit jäsentävät asiakas-työntekijäsuhteen vuorovaikutustilanteita ja suhteen osapuolien asemoitumista suhteeseen. (Drew & Heritage 1992, 21–25; Raevaara ym. 2001, 13.) Vuorovaikutus tapahtuu organisatorisessa rakenteessa, jossa toiminnalle on asetettu tehtäviä. Erilaisissa auttamistyön organisaatioissa institutionaaliseen tehtävään liittyy myös tavoiteltava muutos asiakkaan elämäntilanteessa tai käyttäytymisessä. (Rikosseuraamuslaitoksen institutionaalisesta tehtävästä ja tavoitteista ks. luku 2.2.1.)

Asiakas-työntekijäsuhteen vuorovaikutustilanteita jäsentävät institutionaalisten tehtävien lisäksi toiminnan taustalla vaikuttavat toimintamallit ja tulkintakehykset, joita ovat sekä teoriassa (esim. työntekijöiden ammatillisessa koulutuksessa) että käytännössä muotoutuneet käsitykset siitä, miten näitä institutionaalisia tehtäviä tulisi suorittaa. Näillä toimintamalleilla tarkoitetaan erilaisia vakiintuneita taustaoletuksia esimerkiksi organisaation tavoitteista tai siitä, millaisia tehtäviä ja miten ammattilaisen tulisi niitä hoitaa, millaisia ovat organisaation asiakkaat, heidän ongelmansa ja tarvittavat muutokset tai millaista vuorovaikutuksen asiakkaan ja työntekijän välillä pitäisi olla. Näitä erilaisia organisaatioon kytkeytyviä toimintamalleja ovat muun muassa organisaation sisäiset toimintaperiaatteet, ammatillisen käyttäytymisen normistot ja ammatilliset vuorovaikutusideologiat. Peräkylä ja Vehviläinen (1999) tarkoittavat ammatillisilla vuorovaikutusideologioilla ihmistyön ammattien tiedolliseen perustaan kuuluvia teorioita, normatiivisia ja tulkinnallisia malleja ammatin piiriin kuuluvasta vuorovaikutuksesta. (Peräkylä & Vehviläinen 1999; Raevaara ym. 2001, 13, 29.) Vaikka samassa organisaatiossa työskentelevillä työntekijöillä on suhteellisen yhtenäiset käsitykset edellä mainituista asioista, käsityksissä ja toimintatavoissa on kuitenkin myös työntekijäkohtaisia eroja. Institutionaaliin toimintamalleihin ja tulkintakehyksiin liittyvät läheisesti työntekijän käyttämä kieli ja käsitteistö, jotka suuntaavat asiakkaan mahdollisia tapoja tulkita elämäänsä ja ongelmiaan vuorovaikutuksen toisena osapuolena (Kuronen 2004, 220; Peräkylä 1997, 181–187). Työntekijän käsitteistö voi pohjata

organisaation tulkintakehyksiin (rikosseuraamusalalla esim. rangaistuskehys, kognitiivis-behavioristinen kehys) (ks. Juhila 2004b, 168). Myös asiakkaan käyttämä kieli suuntaa työntekijän tulkintoja.

Kun ihminen tulee organisaation asiakkaaksi, häntä on jo ikään kuin odottamassa valmiina jonkinlainen tulkintakehys (Juhila 2006, 223; Loseke 2001; 2003, 127–135; Vanhala 2005, 155). Näistä tulkintakehyksistä käytetään muun muassa institutionaalisen mallitarinan (Loseke 2001) ja asiakkuuden mallitarinan käsitettä (esim. Juhila 2004b, 174–175). Asiakkuuden mallitarinat ovat organisaatiossa vakiintuneita tulkintoja tyypillisistä asiakkaista, heidän tilanteistaan, ongelmistaan, menneisyydestään ja tulevaisuudestaan (Juhila 2006, 223; 2004b, 174–175; Loseke 2001; Vanhala 2005). Asiakkuuden mallitarinoilla oikeutetaan organisaation toimintoja ja palveluja (Loseke 2007, 671).

Mallitarinoihin liittyy toimintatapoja, joita voidaan kutsua mallitoimintatavoiksi. Varsinkin yhteen ongelmaan keskittyvät organisaatiot, kuten Rikosseuraamuslaitos, synnyttävät mallitoimintatapoja, joihin yksittäiset ihmiset ”ohjataan sisään” (vrt. Juhila 2006, 111, 223; Loseke 2001). Organisaatio mahdollistaa ja rajoittaa erilaisia muutostulkintoja. Työntekijöiden muutuskäsitykset rakentuvat asiakkuuden mallitarinoiden sisään: kenellä on mahdollisuus muutokseen ja kenellä ei ja millä perusteilla (Juhila 2004a, 27). Mallitarinat sisältävät myös valmiita sosiaalisia identiteettejä (Juhila 2004a, 26). Rikosseuraamuslaitoksen mallitarinoihin liittyviä mahdollisia identiteettejä voivat olla esimerkiksi todennäköisen rikoksenuusijan (vrt. Morgan 2000) tai rikoskierteestä selviytyjän identiteetit. Tytti Lassila (2010, 91–100) on tutkinut asiakkaan identiteettien rakentamista rikosseuraamusalan asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksessa ja hän on hahmottanut rikoksentehtäjän, päihdeikäyttäjän ja päihdeongelmaisen, ei-toivotun ja onnistujan identiteetin.

Organisaatio tarkastelee omasta näkökulmastaan ja tehtävästään käsin asiakkaan elämää. Työntekijät tulkitsevat mallitarinoiden kautta yksittäisten asiakkaiden tarinoita. Tällöin tulkinnat ohittavat yksilöllisiä eroja ja asiakkaat nähdään ongelmien kautta. Organisaatio ja sitä kautta organisaation työntekijä hahmottaa asiakkaan ”tapauksena”. Asiakas ei koe itseään näin yksiulotteisesti, hän näkee tilanteensa ainutlaatuisena ja yksilöllisenä. Näiden näkökulmien välillä on jännite. Mallitarinat pelkistävät yksilöllisiä tarinoita, toisaalta mallitarinat ja henkilökohtaiset tarinat muotoilevat jatkuvasti toisiaan. (Drew & Heritage 1992, 50–51; Juhila 2004b, 175; Loseke 2001; Loseke 2007, 674–676.)

Anni Vanhala (2005, 150–160, 266–267) kirjoittaa yleisestä ja yksittäisestä asiakkuudesta. Organisaatiossa keskustellaan yksittäisistä asiakkaista päivittäin ja luodaan samalla kuvaa

tyypillisestä asiakkaasta. Yleistä asiakkuutta määritellään paitsi työntekijöiden keskusteluissa myös erilaisissa hallinnollisissa teksteissä, joissa kuvataan asiakaskuntaa. Asiakkaista puhutaan kuin he olisivat suhteellisen yhtenäinen ryhmä. Kun organisaatioon tulee asiakas, työntekijät vertaavat, rinnastavat ja istuttavat asiakkaan yleisen asiakkuuden kategoriaan. Yksittäinen asiakas tulee tulkituksi yleisen asiakkuuden kautta. Yleinen ja yksittäinen asiakkuus ovat jatkuvassa vuoropuhelussa keskenään. Yksittäisen asiakkaan ominaisuuksista siirretään piirteitä yleiseen asiakkuuteen, ja yleisen asiakkuuden ominaisuuksia siirretään yksittäiseen asiakkuuteen. Yleisen asiakkuuden kategoria ei ole muuttumaton, vaan siitä neuvotellaan jatkuvasti. Työntekijät siirtävät yksittäisiin asiakkaisiin ominaisuuksia, joita organisaation asiakkaisiin yleensä uskotaan liittyvän. Vanhalan tutkimuksessa, joka käsitteli asuntolan asiakkuuteen, paikkaan ja tehtävään liittyviä merkityksiä, yksittäinen asiakas ei tullut työntekijöiden puheessa tulkituksi ilman yhteyttä yleiseen asiakkuuteen (asiakkaan erityisyytenä suhteessa muihin asuntolan asukkaisiin).

Asiakas-työntekijäsuhteet ovat lähtökohtaisesti epäsymmetrisiä suhteita. Tosin arkipäivänkin vuorovaikutussuhteet ovat epäsymmetrisiä (Drew & Heritage 1992, 47–48; Drew 1991, 21; Linell & Luckmann 1991, 4). Linell ja Luckmann (1991, 4–8) pitävät epäsymmetriaa vuorovaikutuksen luontaisena piirteenä. Voi ajatella, kuten Linell ja Luckmann, että ihmisillä ei olisi syytä asettua arkipäivän keskusteluihinkaan ilman vuorovaikutuksessa ilmenevää jonkinlaista epäsymmetrisyyttä, kuten tietämyseroja keskustelijoiden välillä.

Institutionaalisen vuorovaikutuksen epäsymmetrisyys ilmenee eri tavoin: keskustelun osapuolten oikeuksina ja rajoitteina osallistua ja vaikuttaa keskusteluun, tietämyseroina ja erilaisina tulkintanäkökulmina (Drew & Heritage 1992, 49–51). Anssi Peräkylä (1996, 89–96) puhuu toiminnan rajoitteista, joilla hän tarkoittaa sitä, kun vuorovaikutukseen osallistuja saa toisen osapuolen tekemään jotain sellaista, mitä tämä ei olisi tehnyt ilman ensimmäisen interventiotia. Kyse on jokaisessa keskustelussa esiintyvistä toiminnan rajoitteista, joilla osallistujat rajoittavat toistensa toimintaa esimerkiksi kysymyksiin, pyynnöihin ja kannanotoihin. Tässä mielessä kukin puheenvuoro rajoittaa seuraavaa puheenvuoroa.

Asiakkailla ja työntekijöillä on institutionaalisen asemansa mukaisesti erilaiset mahdollisuudet osallistua keskusteluun, vaikuttaa vuorovaikutustilanteen kulkuun ja sen seuraamuksiin. Työntekijät pääsääntöisesti kontrolloivat vuorovaikutuksen kulkua enemmän kuin asiakkaat. Arkikeskustelussa osapuolet rajoittavat yleensä tasapuolisemmin toistensa keskustelua: kysyjän ja vastaajan roolit vaihtuvat, kumpikin tuo tasaisemmin aiheita

keskusteluun ja niin edelleen. Asiakas-työntekijäsuhteessa on tyypillistä kysymis- ja vastaamisvuorojen jakautuminen eri tavoin kuin arkikeskustelussa, työntekijä useimmiten kysyy ja asiakas vastaa. Kysymykset rajoittavat seuraavan puhujan puheenvuoroja, ja kun toinen kysyy enemmän kuin toinen, vuorovaikutustilanne on epäsymmetrinen. Asiakas-työntekijäsuhteessa yksittäisistä puheenvuorojen välillä vaikuttavista toiminnan rajoitteista voi rakentua keskustelujaksojen, kokonaisten keskustelujen ja keskustelutarjojen kautta kasautuvaa epäsymmetrisyyttä. Tällöin työntekijä asettaa vahvoja toiminnan rajoitteita asiakkaalle, joka saattaa toistuvasti asettua asemaan, jossa hän mukautuu rajoitteisiin. (Drew & Heritage 1992, 47–53; Linell ym. 1988, 433–439; Peräkylä 1996, 92; Peräkylä 1997, 181–182; Raevaara ym. 2001, 23; Thornborrow 2002, 4.) Tähän sisältyy myös rikosseuraamusalan – kuten monen muunkin auttamisorganisaation – asiakas-työntekijäsuhteeseen liittyvä oletus epätasa-arvoisesta kerronnasta. Työntekijän rooliin kuuluu kysyä institutionaaliseen tehtävään liittyviä asioita asiakkaalta ja asiakkaan oletetaan kertovan elämästään. Asiakkaalla on velvoite ja mahdollisuus kertoa itsestään, toki asiakas voi kieltäytyä kertomasta. Työntekijällä ei tällaista kerrontavelvoitetta ole. Rikosseuraamusalan asiakas-työntekijäsuhteeseen liittyy monien valtaelementtien, kuten rangaistuksen, kontrollin ja asiakasta tukevien ja arvioivien elementtien, lisäksi tunnustuksia vastaanottavaa valtaa (ks. Peräkylä 1996, 100).

Institutionaalinen tehtävä ohjaa asiakas-työntekijäsuhteen vuorovaikutuksessa esiin nostettavia keskustelunaiheita ja tekoja: mistä tahansa ei puhuta ja mitä tahansa ei tehdä. Työntekijöillä on institutionaalisen tehtävän myötä enemmän valtaa kuin asiakkaalla vaikuttaa siihen, mistä asioista tapaamisissa puhutaan ja mistä ei. Työntekijällä on enemmän mahdollisuuksia vaikuttaa keskustelun asialistaan, käsiteltäviin aiheisiin, asioiden käsittelyjärjestykseen ja asioiden käsittelyn tuloksiin. Työntekijä voi vaihtaa ja muotoilla keskustelun aiheita ja ehkäistä joitakin aiheita nousemasta keskusteluun. Työntekijä kontrolloi sitä, mitkä asiat työntekijän ja organisaation näkökulmasta ovat relevantteja aiheita. Asiakaskin yleensä olettaa, että työntekijällä on päävastuu esille tulevista asioista ja niiden käsittelytavasta institutionaalisen tehtävän ja tavoitteiden mukaisesti. Ylipäätään työntekijällä on kysymyksillään, kielenkäytöllään, vuorovaikutusmenetelmillään mahdollisuus asiakasta enemmän ohjata tapaamisen kulkua ja asiakkaan elämäntilanteen, ongelmien ja niiden ratkaisujen määrittelyä. (Drew & Heritage 1992, 49–50; Kuronen 2004, 221; Linell & Luckmann 1991, 5–6.) Rikosseuraamusalan asiakas-työntekijäsuhteissa on monenlaisia keskusteluja, mutta varsinkin käytetyt strukturoidut toimintaohjelmat voivat säädellä hyvin tarkkaan asiakastilannetta ja keskustelun kulkua.

Asiakas-työntekijäsuhteen vuorovaikutuksessa valta toteutuu myös asiakkaan ja työntekijän erilaisina tiedollisina asemina. Asiakkaan ja työntekijän tietämyksissä on eroja, heillä on erilaista tietoa. Työntekijöillä on institutionaalisen aseman kautta ammatillista erityistietoa ja tietoa organisaation toimintatavoista. Heillä on pääsy sellaisen tiedon pariin, mihin asiakkaiden ei ole mahdollista päästä. Asiakkailla on taas kokemustietoa omasta elämäntilanteestaan, mihin vain asiakkailla on pääsy. Näin ollen asiakkaan ja työntekijän tietämyserot ovat työn lähtökohtana. Tietämyksen eroihin liittyvät se, miten asiakkaat ja työntekijät orientoituvat toistensa tiedon tilaan ja miten he ottavat huomioon sen, mitä itse kukin tietää. (Drew 1991, 22; Drew & Heritage 1992, 49–50; Linell & Luckmann 1991; Peräkylä 1996, 89, 95.) Asiakkaan ja työntekijän erilaiset tulkintanäkökulmat (aiemmin mainitut institutionaaliset mallitarinat) liittyvät osin myös edellä mainittuun asiakkaan ja työntekijän erilaiseen tietoon. Institutionaalisisessa kontekstissa työntekijän tieto ja tulkintanäkökulma ylittävät miltei aina asiakkaan vastaavat. Arkikeskustelussa usein keskustelijoiden tietämyserot vaihtelevat aiheesta toiseen (Drew & Heritage 1992, 50), tämä on mahdollista myös asiakas-työntekijäsuhteessa. Oleellista on, miten eri tiedot huomioidaan keskustelussa ja annetaan tilaa asiakkaan tiedolle ja määrittelyille.

Ammattilaisen asemasta johtuen työntekijällä on lähtökohtaisesti määrittely- ja tulkintavaltaa asiakkaaseen nähden, vaikka nykyään sosiaalityössä korostetaankin usein asiakkaan ja työntekijän kumppanuuteen ja neuvotteluun pohjaavaa suhdetta (Juhila 2009a, 57). Valta ei näyttäydy vain alisteisena asemana, vaan asiakas-työntekijäsuhteessa valta voi olla myös positiivista ja mahdollistavaa valtaa, jota voidaan käyttää asiakkaan muutosprosessin tueksi (Pohjola 2010, 55).

Asiakas-työntekijäsuhteessa on epäsymmetrisiä tietämisen ja puhumisen asemia (Markova & Foppa 1991), mutta siinä on myös liikkumatilaa, variaatiomahdollisuuksia ja tilannekohtaisuutta. Vaikka työntekijällä on enemmän valtaa vaikuttaa vuorovaikutustilanteisiin, niin tilanteet ovat kuitenkin tilannekohtaisesti muovautuvia. Asiakkaat voivat vältellä tai rikkoa työntekijän asettamia toiminnan rajoitteita tai mukautua niihin. (Peräkylä 1996, 91–92.) Asiakkaan ja työntekijän on mahdollista asemoitua ”uusin” tavoin, kun he toimivat tavoilla, jotka korostavat dialogisuutta, asiakkaan osallisuutta ja jaettua asiantuntijuutta. Asiakas-työntekijäsuhteen vuorovaikutus ei ole pelkästään epäsymmetristä, vaan myös symmetristä; näiden välillä on jännitteinen suhde (Drew 1991; Linell & Luckmann 1991, 7–11). Peräkylän (2001, 71) tutkimuksen mukaan lääkäreiden ja potilaiden väliset vuorovaikutustilanteet vaihtelevat epäsymmetrisistä tilanteista symmetrisiin tilanteen mukaan.

Institutionaalinen vuorovaikutus -käsitettä käytetään erotteluun arkikeskustelusta. Institutionaalisisissa ja arkielämän vuorovaikutustilanteissa on sekä samankaltaisuuksia että eroavuuksia. Arkisista vuorovaikutustilanteista paikannetut perusjäsenyykset toimivat perustana, jonka varassa myös institutionaaliset vuorovaikutustilanteet toimivat. (Drew & Heritage 1992; Juhila 2004b, 168; Peräkylä 1997, 177, 202–203; Raevaara ym. 2001, 14–17.)

Asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutustilanteissa on sekä institutionaalisen puheen että arkisen puheen piirteitä (Peräkylä 1997). Vuorovaikutustilanteen institutionaalisuudesta kertoo esimerkiksi se, että toisinaan asiakas ja työntekijä menevät tapaamisessa heti institutionaalisen tehtävän hoitoon ilman kuulumisten kyselyjä (Raevaara ym. 2001, 19). Institutionaalisisissa vuorovaikutustilanteissa voi esiintyä arkisia keskustelujaksoja, jotka voivat joskus epäsuorasti palvella osapuolten institutionaalisia tehtäviä (Drew & Sorjonen 1997, 93–94). Aiemmassa tutkimuksessani (Järvinen 2007a, 65–68) asiakkaat arvostivat asiakas-työntekijäsuhteessa sitä, että suhteessa puhutaan toisinaan muistakin asioista kuin institutionaalisen tehtävän hoitamiseen liittyvistä asioista. Asiakkaat ja työntekijät kokivat sen myötävaikuttavan vastavuoroisen asiakas-työntekijäsuhteen syntymiseen.

Asiakas-työntekijäsuhdetta käsitteellistetään usein institutionaalisen tehtävän kautta. Vaikka asiakas-työntekijäsuhteessa toteutetaan institutionaalista tehtävää, se pitää sisällään myös elementtejä, jotka eivät liity suoraviivaisesti institutionaalisen tehtävän hoitamiseen. Asiakas-työntekijäsuhteessa voi olla arkipäiväistä ihmissuhteiden luonnollisuutta (esim. Järvinen 2007a, 65–68; Kulmala ym. 2003, 134; Parton 2000, 450–454; Parton & O’Byrne 2000, 33; Payne 2005, 26; Valokivi 2002). Asiakas-työntekijäsuhteen muut kuin institutionaaliset elementit ovat melko ”puhumaton alue”. Carla Alexanderin ja Grant Charlesin (2009) haastattelemat työntekijät kertoivat, että vastavuoroinen välittäminen ei välttämättä sovi asiakas-työntekijäsuhteen standardeihin. Alexanderin ja Charlesin (2009, 5,9) mukaan asiakas-työntekijäsuhteen käsitteellistämässä pitäisi huomioida ammatillisuuden ja henkilökohtaisuuden yhtäaikainen läsnäolo suhteessa. Aiemmassa tutkimuksessani kävi ilmi, että asiakkaat ja työntekijät pitävät näitä suhteen epävirallisempia elementtejä merkityksellisenä. Tällöin asiakas ja työntekijä näkevät toisensa muustakin kuin asiakkaan ja työntekijän roolista ja saavat kokemuksen, että toinen on ”tutustumisen arvoinen” myös muuten kuin asiakkaana tai työntekijänä. Myös työntekijä on ”saavana” osapuolena. (Järvinen 2007a, 65–68.)

Asiakas-työntekijäsuhteen luonnetta ihmisten välisenä suhteena on tarkasteltu niin sanottujen kaksoissuhteiden (dual relationship) kannalta. Kaksoissuhteilla tarkoitetaan

suhdetta, jossa asiakkaan ja työntekijän välillä on ammatillisen suhteen lisäksi samanaikaisesti muunkaltainen suhde, työn ulkopuolinen kontakti kuten liikekumppanuus-, naapuruus- tai ystävyys-suhde (Alexander & Charles 2009, 7; Pugh 2007, 1407–1409; Reamer 2003, 121). Ammatillisesta kirjallisuudesta löytyy kaksoissuhteita koskevia sääntöjä (esim. Kagel & Giebelhausen 1994; Reamer 2003). Ammatillisten rajojen tarkoituksena on suojella asiakkaita ja työntekijöitä. Taustalla on tarve suojella asiakasta haitoilta (esim. asiakkaan hyväksikäyttö ja haavoittuvuus, työntekijän objektiivisuuden puute, terapian tehottomuus), joita voi aiheutua suhteen epäsymmetrisyydestä. (Alexander & Charles 2009, 6–7; Kagel & Giebelhausen 1994; Pugh 2007, 1407–1409.) Ryderin & Hepworthin (1990) mukaan työntekijöiden pitäisi oppia hallitsemaan tätä suhteiden kompleksisuutta (Alexander & Charles 2009, 8–9). Oleellista on suhdeaspektin huomioiminen asiakastyössä, vaikkei olisikaan kyse kaksoissuhteesta.

Institutionaalinen suhde on moninainen. Asiakkaan ja työntekijän asemat eivät ole lukkoonlyötyjä, vaan niitä rakennetaan aina yksittäisissä asiakkaan ja työntekijän välisissä vuorovaikutustilanteissa. Asiakas-työntekijäsuhteen institutionaalisesta luonteesta huolimatta asiakkaat ja työntekijät voivat asettua suhteeseen monella eri tavoin (Juhila 2004b, 170; Järvinen 2007a). Asiakas-työntekijäsuhteessa on tilaa variaatiolle, jopa hyvinkin säännellyssä työtehtävässä on tilaa asiakkaiden ja työntekijöiden tilannekohtaisille sovellutuksille (esim. Juhila & Pösö 2000; Järvinen 2007a). Asiakkaat ja työntekijät suuntautuvat tilannekohtaisesti joko institutionaalisten odotusten mukaan tai poikkeavat niistä. Toisin toimimisesta tai puhumisesta voi aktivoitua selontekovelvollisuus asiakkaalle, työntekijälle tai muille instituutiossa toimiville. Tilannekohtaisuuden lisäksi on sekä asiakas- ja työntekijä- että paikalliskulttuurikohtaisia (esimerkiksi Rikosseuraamuslaitoksessa toimistokohtaisia) eroja siinä, miten instituutioiden asettamia reunaehtoja ja odotuksia tulkitaan. (Drew & Heritage 1992, 48–50; Drew 1991, 26, 35; Juhila 2004b, 161; 2009b; Juhila & Pösö 2000; Lepper 2000.; Linell & Luckmann 1991, 11.)



## **2.2 RIKOSSEURAAMUSALA ASIAKAS-TYÖNTEKIJÄSUHTEEN KONTEKSTINA**

### **2.2.1 Rikosseuraamuslaitoksen institutionaaliset raamit asiakas-työntekijäsuhteelle**

Rikosseuraamusalalla on ollut monia organisaatiouudistuksia, joista viimeisin vuoden 2010 alussa. Silloin aloitti toimintansa uusi rikosseuraamusalan viranomaisen, Rikosseuraamuslaitos, joka koostuu aiemmasta Rikosseuraamusvirastosta sekä sen alaisuudessa toimineista Kriminaalihuoltolaitoksesta ja Vankeinhoitolaitoksesta. Tällöin siis yhdistettiin kriminaalihuolto ja vankeinhoito organisatorisesti. Yhdistämisellä on pyritty yhtenäisesti toimivaan rangaistusten täytäntöönpano-organisaatioon, jolla pystyttäisiin paremmin turvaamaan rikoksista tuomituille katkeamaton tuki niin vankeusaikana ja vapautteen siirryttäessä kuin yhdyskuntaseuraamuksia suorittaessa. Kullakin kolmella rikosseuraamusalueella toimii arviointikeskus, yhdyskuntaseuraamustoimistoja ja vankiloita. Arviointikeskus vastaa vankilaan tulevien arvioinnista ja sijoittamisesta sekä yhdyskuntaseuraamuksia koskevista selvityksistä ja lausunnoista. Yhdyskuntaseuraamustoimistot vastaavat yhdyskuntaseuraamusten toimeenpanosta. (Rikosseuraamuslaitoksen tilastoja 2010; Rikosseuraamuslaitos 2012; Yhdistymisen aika... 2009.)

Yhdyskuntaseuraamustyön juuret ovat Suomen Wankeusyhdistyksessä, joka perustettiin vuonna 1870. Vuonna 1966 perustettiin Kriminaalihuolto r.y. ja vuonna 1975 julki-oikeudellinen Kriminaalihuoltoyhdistys. 1990-luvulla tapahtui yhdyskuntaseuraamustyön kannalta oleellisia muutoksia. Yhdyskuntapalvelun tulo siirsi työn painopistettä rangaistuksen täytäntöönpanotehtäviin, koska yhdyskuntapalvelu poikkesi rakenteeltaan aiemmista yhdyskuntaseuraamuksista tarkan aikataulutuksen ja sanktioinnin suhteen. Perinteinen jälkihuoltotyö, asumispalvelut, työ- ja työllistävä toiminta ja asiakkaiden taloudellinen avustaminen, lopetettiin. Kriminaalihuoltoyhdistys muutettiin 1.8.2001 viranomaisorganisaatioksi, Kriminaalihuoltolaitokseksi. (Rikosseuraamuslaitos 2012.) Valtiollistumisen vaikutukset näkyivät käytännön asiakastyössä muun muassa byrokratian ja täytäntöönpanokeskeisyyden lisääntymisenä sekä turvallisuuden korostamisena (esim. Harrikari & Westerholm 2014).

Organisaation ja työn painopisteiden jatkuvista muutoksista huolimatta asiakas-työntekijäsuhte on ollut keskeinen rikosseuraamusalan asiakastyössä (ks. suhteen merkityksestä 2.2.2). Tutkimusaineistoni on kerätty Kriminaalihuoltolaitoksen aikaan, mutta koska tutkin suhteita,

enkä organisaatiota, tutkimukseni ei ole kiinni vain tietyssä ajassa. Empirialuvuissa käytän aineistolähtöisesti tutkimusajankohtaan liittyviä käsitteitä, kuten kriminaalihuolto. Tutkimuksessani rajaan rikosseuraamustyötä yhdyskuntaseuraamuksia suorittaviin asiakkaisiin ja heidän työntekijöihinsä, siihen yhdyskuntaseuraamustyöhön, jota tehdään Rikosseuraamuslaitoksen yhdyskuntaseuraamustoimistoissa (ent. Kriminaalihuoltolaitoksen aluetoimistot).

Organisaatiota laajemmat yhteiskunnalliset, kulttuuriset ja kansainväliset tekijät vaikuttavat organisaation toimintaan ja siten myös asiakas-työntekijäsuhteeseen. Rikosseuraamuslaitoksen tehtävät ja toimintamallit ovat sidoksissa yhteiskunnalliseen aikaan ja paikkaan. Rikosseuraamuslaitoksen olemassaolo perustuu yhteiskunnan sille antamiin tehtäviin ja toimivaltuuksiin. Organisaation on osoitettava myös ulkopuolisille tahoille tuloksellisuutensa. Yhteiskunnallinen ilmapiiri rikoksentekijöitä kohtaan on koventunut viime aikoina, mikä näkyy esimerkiksi julkisessa keskustelussa vaatimuksena kovemmista rangaistuksista. Kulttuuriset käsitykset ”tavoiteltavasta elämästä” ohjaavat asiakkaan tavoiteltavan muutoksen suuntaa rikosseuraamustyössä. Muiden maiden, kuten Iso-Britannian ja Pohjoismaiden rikosseuraamusalan kehitys vaikuttaa Suomen rikosseuraamusalan kehitykseen.

Organisaation institutionaaliset tehtävät ja tavoitteet asettavat raameja asiakas-työntekijäsuhteelle. Rikosseuraamuslaitoksen täytäntöönpanemat seuraamukset jaetaan vankeusrangaistuksiin ja vapaudessa suoritettaviin yhdyskuntaseuraamuksiin. Julkilausuttuna tavoitteena on lisätä rikoksesta tuomittujen valmiuksia rikoksettomaan elämäntapaan sekä edistää heidän elämänhallintaansa ja sijoittumistaan yhteiskuntaan. (Laki Rikosseuraamuslaitoksesta 2009.) Rikosseuraamuslaitoksen virallisissa julkaisuissa puhutaan uusintarikollisuusriskin vähentämisestä ja rikollisuutta ylläpitävän syrjäytymisen katkaisemisesta (esim. Rikosseuraamuslaitoksen strategia... 2011; Rikosseuraamuslaitos 2012). Rikosseuraamuslaitos on myös auttamisorganisaatio, jonka tehtävänä on saada aikaan tavoiteltavia muutoksia asiakkaiden elämässä. Tavoite on kaksijakoinen: toisaalta työntekijät huolehtivat seuraamusten täytäntöönpanoon liittyvistä kysymyksistä, toisaalta työntekijät auttavat asiakasta rikoksettoman elämäntavan saavuttamisessa.

Rikosseuraamuslaitoksen yhdyskuntaseuraamustoimistojen institutionaalisena tehtävänä on siis yhdyskuntaseuraamusten täytäntöönpano. Yhdyskuntaseuraamuksia ovat hallinnollisen määrittelyn mukaan nuorten ehdollisen vankeuden valvonta, ehdonalaisen vapauden valvonta, yhdyskuntapalvelu, nuorisorangaistus ja valvontarangaistus. Näistä valvontarangaistus on

tullut käyttöön 1.11.2011 (Laki valvontarangaistuksesta 2011), joten siihen tuomittuja asiakkaita ei ole tutkimusaineistossani. Yhdyskuntaseuraamukset toimeenpannaan normaalin arkielämän piirissä ja toimeenpanossa on yhdyskuntaseuraamustoimiston työntekijöiden lisäksi tavallisia kansalaisia palvelupaikkojen yhdyshenkilöinä ja apuvalvojina. (Esim. Rikosseuraamusalan vuosikertomus 2007, 22; Rikosseuraamuslaitos 2012; Yhdistymisen aika... 2009, 20.) Erilaisten asiantuntijalausuntojen (yhdyskuntapalvelun soveltuvuus selvitys, nuoren rikosentekijän seuraamusselvitys, nuorisorangaistuksen toimeenpanosuunnitelma, valvontarangaistukseen liittyvä lausunto) tekeminen ei ollut vielä tutkimusaineiston keruun aikaan eriytetty arviointikeskukselle, vaan samat työntekijät, jotka vastasivat yhdyskuntaseuraamusten täytäntöönpanosta, tekivät myös lausuntotyötä.

Ehdolliseen vankeusrangaistukseen voidaan liittää valvonta alle 21-vuotiaana rikoksen tehneelle henkilölle, silloin kun valvonnan katsotaan edistävän henkilön sosiaalista selviytymistä ja ehkäisevän uusia rikoksia. Ehdonalainen vapaus ja siihen mahdollisesti liittyvä valvonta ovat vapaudessa suoritettava vankeusrangaistuksen loppuosa. Ehdonalaisesti vapautettu määrätään valvontaan silloin, kun koeaika on pidempi kuin yksi vuosi, rikos on tehty alle 21-vuotiaana tai kun henkilö sitä itse pyytää. Yhdyskuntapalvelulla tarkoitetaan enintään kahdeksan kuukauden ehdottoman vankeusrangaistuksen sijasta tuomittavaa palkatonta yleishyödyllistä työtä. Yhdyskuntapalveluun voidaan sisällyttää enintään 30 tuntia uusintarikollisuuteen tai päihdeongelmaan vaikuttavaa toimintaa. Yhdyskuntapalvelua voidaan määrätä myös yli vuoden pituisen ehdollisen vankeusrangaistuksen lisärangaistukseksi. Nuorisorangaistus on tarkoitettu 15–17-vuotiaana rikokseen syyllistyneelle nuorelle sijoittuen sakon ja ehdottoman vankeusrangaistuksen välimaastoon. Nuorisorangaistus koostuu valvontatapaamisista, sosiaalista toimintakykyä edistävästä toiminnasta ja työelämään perehtymisestä. Valvontarangaistus sijoittuu ankaruudeltaan yhdyskuntapalvelun ja ehdottoman vankeuden väliin ja se voidaan tuomita silloin, kun yhdyskuntapalvelulle tuomitsemiselle on este. Valvontarangaistusta suorittava asuu kodissaan ja häntä valvotaan sähköisesti teknisillä välineillä sekä muilla tavoin. Seuraamusta suorittava noudattaa päiväohjelmaa, joka koostuu suunnitelman mukaisesti työstä, koulutuksesta, kuntoutuksesta, toimintaohjelmista tai muusta henkilön tilannetta edistävästä toiminnasta. (Laki yhdyskuntapalvelusta 1996; Rikosseuraamuslaitoksen tilastoja 2010, 5–6; Rikosseuraamuslaitos 2012.)

Rikosseuraamuslaitoksen tavoitteena on siirtää kohti avoimempaa täytäntöönpanoa, mikä tarkoittaa sitä, että seuraamusjärjestelmässä rangaistusten painopistettä siirretään laitos-

seuraamuksista vapaudessa täytäntöön pantaviin seuraamuksiin (yhdyskuntaseuraamuksiin) ja rangaistusten täytäntöönpanossa suljetuista laitoksista avolaitoksiin (Rikosseuraamuslaitoksen strategia... 2011). Valvottu koevapaus, vapauttamisyksiköt ja rangaistusaikainen sijoittaminen ulkopuoliseen kuntoutukseen muistuttavat monilta osin yhdyskuntaseuraamusta, vaikka hallinnollisesti kyse on vankeustuomioista, joissa toimeenpano tapahtuu vankilan ulkopuolella (ks. Rautniemi 2012, 28–30). Avoimemman täytäntöönpanon taustalla on pääosin taloudelliset tekijät, halu vähentää vankilukuja ja myös asiakkaita yhteiskuntaan integroivia tavoitteita. Todellisuudessa muutokset kohti avoimempaa täytäntöönpanoa ovat vielä vaatimattomia (Karjalainen & Viljanen 2009, 11; Rikosseuraamuslaitoksen tilastoja 2010, 5–6, 13–14; Rikosseuraamuslaitos 2012). Vuodesta 2008 yhdyskuntaseuraamuksissa olevien määrät ovat laskeneet, mutta yhdyskuntaseuraamusten suhteellinen osuus kaikista rikosseuraamuksista (hieman yli puolet) on pysynyt lähes ennallaan (Rikosseuraamuslaitoksen tilastoja 2012, 13–14).

Organisaation työntekijät tarkastelevat asiakkaita institutionaalisista tehtävistään käsin. Rikosseuraamustyön yleinen suuntaus on ollut keskittyminen asiakkaiden rikolliseen käyttäytymiseen ja täytäntöönpanokeskeisyyden lisääntyminen, mikä näkyy paitsi edellä mainituissa organisaatiomuutoksissa ja institutionaalisessa tehtävässä, niin myös työmuodoissa, toimintamalleissa ja työntekijöiden tulkintakehyksissä. Organisaatiossa kehitetään erilaisia ohjeistuksia ja siellä muotoutuu erilaisia ”mallitoimintatapoja”.

Asiakastyön työskentelypainotukset ovat muuttuneet historiallisesti. Yhdyskuntapalvelun käyttöönotto oli Suomessa iso askel kohti täytäntöönpanokeskeistä työtä (ks. Rautniemi 2012, 23–25). Ennen yhdyskuntapalvelun käyttöönottoa asiakastyölle oli leimallisinta yksilökohtainen työskentely konkreettisine tukitoimineen, esimerkiksi asunnon ja työpaikan järjestäminen. 1990-luvulla syntyi uusi kriminaalipoliittinen kehittämislinja, joka nimettiin ”What Works -suuntaukseksi” (Hedderman & Hough 2004, 152). Tämä vahvistui myös Suomessa 1990–2000-lukujen taitteessa. What Works -ajattelun pohjalla on lähinnä Pohjois-Amerikassa, Kanadassa ja Iso-Britanniassa tehdyt tutkimukset siitä, mikä toimii työskenneltäessä rikoksiin syyllistyneiden ihmisten kanssa: tekijät, jotka ovat yhteydessä rikolliseen käyttäytymiseen ja joihin vaikuttamalla voidaan siten vaikuttaa rikolliseen käyttäytymiseen. What Works -suuntauksessa rikosentekijöille suunnattujen ohjelmien ja interventoiden toimivuutta ja vaikuttavuutta tutkitaan ja näyttöön perustuvia käytäntöjä (evidence based practice) levitetään. Suomalainen tulkinta What Works -suuntauksesta tarkoitti varsinkin sen alkuvaiheessa lähinnä erilaisia kognitiivis-behavioristisia toiminta-

ohjelmia ja interventioita, strukturoituja riski- ja tarvearviointeja. What Works -suuntauksen mukaan on näyttöä siitä, että sosiaalisen oppimisen teoriat nojautuvat kognitiivis-behavioristiset menetelmät ja toimintaohjelmat näyttävät parhaiten vähentävän uusintarikollisuutta (Motiuk 2003, 23).

Rikosseuraamustyössä keskityttiin ja erikoistuttiin rikolliseen käyttäytymiseen ja sen muuttamiseen. What Works -suuntauksen mukaan on mahdollista tunnistaa syyt yksilön rikolliselle käyttäytymiselle. Ammatillisella interventiolla pyritään vaikuttamaan rikolliseen käyttäytymiseen vaikuttaviin tekijöihin tai muutoin saamaan aikaan positiivisia muutoksia yksilössä. (Robinson & Raynor 2006, 336.) Rikosseuraamusalalla puhutaan kriminogeenisistä ja ei-kriminogeenisistä tekijöistä. Kriminogeeniset tekijät ennustavat rikollista käyttäytymistä. Kriminogeeniset tekijät jaetaan staattisiin ja dynaamisiin tekijöihin. Staattisiin tekijöihin (kuten ikä ja aikaisempi rikollisuus) ei pystytä vaikuttamaan. Dynaamisissa tekijöissä (kuten päihteiden käyttö ja asenteet) tapahtuva muutos vaikuttaa uusimisriskiin. (Motiuk 2003, 20–32.)

Yhdyskuntaseuraamustyössä on käytetty vähemmän erilaisia What Works -suuntaukseen liittyviä toimintaohjelmia kuin vankiloissa, joissa toteutetaan esimerkiksi erilaisia väkivaltarikoksista ja seksuaalirikoksista tuomittujen toimintaohjelmia. Vuoden 2008 aikana päättyneistä yhdyskuntaseuraamuksista oli 3,3 prosenttiin sisällynyt jokin toimintaohjelma. Pitkät välimatkat, muiden hoito- ja kuntoutuspalvelujen käyttö ja suhteellisen lyhytkestoiset yhdyskuntaseuraamukset selittävät vähäistä käyttöä ja yhdyskuntaseuraamuksissa suositaankin lyhyempiä ohjelmia sekä yksilöohjelmia ryhmäohjelmien sijaan. Rikosseuraamusalan ohjelmityön linjausten (2008) mukaan ohjelmityöskentelyn tulee ensisijaisesti kohdentua asiakkaisiin, joiden rikosten uusimisriski arvioidaan korkeaksi. Yhdyskuntaseuraamustyössä oli käytössä neljä toimintaohjelmaa tutkimusaineistoni keruun aikana (v. 2008): Viisi keskustelua muutoksesta, Suuttumuksen hallinta, Liikenneturvaohjelma ja Ohjauspyörä. Ensimmäisen tutkimusaineistoni aikaan (v. 2003) oli käytössä Suuttumuksen hallinta ja Cognitive Skills -kurssi, jota nykyään ei toteuteta ryhmämuotoisena kuin vankiloissa. (Rikosseuraamusalan asiakaskunta... 2008; Rikosseuraamusalan vuosikertomus 2008, 29; Rikosseuraamuslaitos 2012.)

What Works -suuntauksen alkuvaihetta ja sen jälkeistä aikakautta leimasi myös muilla sosiaalialan kentillä näkyvä managerismi ja sen vaatimukset tehokkaista ja tuloksekkaista työmenetelmistä (ks. Saarijärvi 2005). Sosiaalialan palveluja järjestetään liiketalouden periaatteiden mukaan (mm. tilaaja-tuottajamallit, palveluiden ulkoistaminen, yksityistäminen

ja kilpailuttaminen). Rikosseuraamusalalla managerialistista ohjausta ovat muun muassa näyttöön perustuvaan tietoon pohjaavien työkäytäntöjen rakentaminen ja tulohajaus. Tuloksia mitataan liikkeenjohdollisin periaattein, haetaan tehokkuutta, tuottavuutta ja tulokellisuutta. Tuloksia mitataan lähinnä määrällisin kriteerein, esimerkiksi kuinka monelle asiakkaalle on tehty suunnitelma tai kuinka monta kertaa asiakasta on tavattu. Huomio on suoritteissa ja toimenpiteessä, ei niinkään työn sisällössä. Tavoitteena on toiminnan kehittäminen ja rationalisoiminen pikemmin järjestelmän kuin asiakkaiden tai työntekijöiden näkökulmasta, mikä voi kapeuttaa työntekijöiden liikkumatilaa. Lisäksi manageriaalinen hallinta on lisännyt työntekijöiden selontekovelvollisuutta (Banks 2004, 151–155; Juhila 2009a, 57–58). What Works -suuntaus niveltäi osaksi tätä teknis-manageriaalista kehitystä (ks. Saarijärvi 2005).

What Works -suuntaus on siirtänyt työn painopistettä riski- ja turvallisuusajatteluun asiakkaiden vahvuuksien ja voimavarojen esiin nostamisen kustannuksella ja yksilöllisiin tekijöihin sosiaalisten tekijöiden kustannuksella. Rikoksien ja rikollisen käyttäytymisen nostaminen asiakastyön keskiöön on tarkoittanut erikoistumista ja toisaalta suunnitelmallisen työn ja verkostotyön tarpeen korostumista.

What Works -suuntaus on saanut kritiikkiä kapea-alaisuudestaan (esim. Järvinen 2007a; Porporino 2010; Maruna & LeBel 2010; McNeill 2002 & 2009; Robinson & Raynor 2006; Ward 2010). Suuntaus perustui suhteelliseen kapeaan tutkimusnäyttöön, minkä perusteella valittiin suhteellisen nopeasti keskittyminen tiettyihin menetelmiin (Gelsthorpe & Rex 2004, 248; Kendall 2004, 61, 77; Mair 2004, 261, 270–271; Smith 2004, 37). Kritiikki on kohdistunut muun muassa sosiaalisten tekijöiden sivuuttamiseen, rikostenteon syiden yksilöimiseen, toimintaohjelmien ylikorostamiseen muun työtavan kustannuksella, muutosprosessiin vaikuttavien muiden tekijöiden ja tuen sivuuttamiseen ja muutosprosessia koskevan ymmärryksen puutteeseen. What Works -suuntaus on sittemmin laajentunut ja esimerkiksi motivoiva työskentely on todettu toimivaksi työtavaksi. Sosiaaliset tekijät rikollisuudessa irrottautumisessa on huomioitu.

What Works -suuntaus on saanut rinnalleen sekä ns. hyvän elämän malliin (Good Lives Model; Ward 2010) että desitanssitutkimukseen perustuvan suuntauksen. Nämä kolme suuntausta nähdään toisiaan täydentävinä. Hyvän elämän mallissa ei rajoituta riskeihin, vaan korostetaan vahvuuksia, positiivisia asioita ja suojaavia tekijöitä kuntoutumisessa (Ward 2010).

Desistanssilla tarkoitetaan rikollisuudesta irrottautumisen prosessia. Tutkimuksin haetaan vastausta siihen, mitkä tekijät vaikuttavat tähän prosessiin. (Esim. McNeill 2006, 45–49.) Desistanssitutkimus koostuu monenlaisista tutkimussuuntauksista, jotka pyrkivät selittämään rikollisen käyttäytymisen lopettamista (Porporino 2010). Desistanssitutkimus on siirtänyt painopistettä yksittäisistä interventioista muutosprosessiin (Weaver & McNeill 2011, 10).

Fergus McNeill (esim. 2002, 2003, 2009; Burnett & McNeill 2005; Weaver & McNeill 2011) on koonnut desistanssitutkimuksista kolme keskeistä näkökohtaa. Tutkijat puhuvat desistanssitekijöistä eli tekijöistä, joilla on tutkimuksin todennettu olevan vaikutusta rikoksista irrottautumiseen. Nämä desistanssitekijät voidaan jaotella seuraavasti:

- a) ikä ja kypsyystaso
- b) sisäiset tekijät: henkilökohtaiset narratiivit, identiteetti, asenteet ja motivaatio
- c) ulkoiset tekijät: elämän siirtymät<sup>2</sup>, sosiaaliset siteet

Eri desistanssitutkimukset ja -teoriat painottavat eri näkökohtia. Jotkut desistanssiteoriat painottavat henkilökohtaisen tai iän myötä tulevan kypsymisen merkitystä (esim. Rutherford 1992; ref. McNeill & Weaver 2010, 53), toiset elämäntapahtumien, elämän siirtymien ja sosiaalisten suhteiden merkitystä (esim. Laub & Sampson 1993; Sampson & Laub 1993) ja toiset taas asiakkaan subjektiivisia, sisäisiä muutoksia (esim. Giordano ym. 2002) rikoksista irrottautumisprosessin käynnistäjänä tai ylipäätään tärkeänä tekijänä rikoksista irrottautumisessa. Laajalti tunnustettu käsitys desistanssitutkijoilla (esim. LeBel ym. 2008; McNeill ym. 2005; Ward 2010, 58) on se, että nämä kaikki kolme näkökohtaa ovat oleellisia rikoksista irrottautumiseen. Yksinään mikään näistä näkökohdista ei riitä. Oleellista on, millaisia subjektiivisia merkityksiä asiakas antaa edellä mainituille asioille ja edustavatko ne hänelle riittävän pakottavia syitä tai mahdollisuuksia elämänmuutokselle. (Weaver & McNeill 2011, 1–2.)

Desistanssi- eli rikoksista irrottautumisprosessissa on kyse sekä sisäisistä että ulkoisista tekijöistä ja niiden vuorovaikutuksesta (Healy 2010, 420; LeBel ym. 2008; McNeill ym. 2005; Ward 2010, 58). Tutkimuksin ei ole pystytty selvittämään sisäisten ja ulkoisten tekijöiden järjestystä desistanssiprosessissa, ne ovat kuitenkin jatkuvassa vuorovaikutuksessa toistensa kanssa (LeBel ym. 2008). McNeillin (2003, 151) mukaan desistanssi asustaa jossakin näiden kolmen eri tekijän rajapinnalla. Sisäisten ja ulkoisten tekijöiden tärkeys tulee hyvin lähelle psykososiaalisen työn ja sosiaalityön lähtökohtia. Psykososiaalista orientaatiota

---

<sup>2</sup> Elämän siirtymillä tarkoitetaan esimerkiksi uutta ihmissuhdetta, asuntoa, työ- tai opiskelupaikkaa ja niiden mukanaan tuomia uusia elämäntyylejä, rooleja ja rutiineja.

voidaan pitää sosiaalityön osa-alueena tai työnä, jota voivat tehdä myös muut ammattiryhmät (Granfelt 1993, 186, 198). Psykososiaalisessa työssä painotetaan psyykkisten (sisäisten) ja sosiaalisten (ulkoisten) tekijöiden yhteisvaikutusta. Riitta Granfelt (1993, 222) on määritellyt psykososiaalisen työn sellaiseksi asiakaskohtaisen sosiaalityön orientaatioksi, jossa terapeutin ulottuvuuden lisäksi työskennellään taloudellisten, sosiaalisten ja psyykkisten ongelmien kanssa.

Rikosseuraamusalalla on viime vuosien aikana painotettu voimakkaasti suunnitelmallista ja arvioivaa työtettä. Suunnitelmallisuus näkyy muun muassa ”vaiheittain kohti vapautta” - ajattelussa, jota tukee myös Vankeuslain (767/2005) velvoittavuus suunnitelmien tekoon. Yhdyskuntaseuraamustyössä käytössä oleva tietokoneohjelman työskentelylomake (kartoitus, päätelmät, suunnitelma ja arviointi) ohjaavat työskentelyä. Strategiassa (Rikosseuraamuslaitoksen strategia 2011–2020) sanotaan: ”Rangaistusten täytäntöönpano perustuu yksilöllisiin suunnitelmiin ja tuomitun etenemistä täytäntöönpanoprosessissa edistetään vaikuttamalla suunnitelmallisesti hänen valmiuksiinsa rikoksettomaan elämään. Muutostyöskentely edellyttää, että tuomitun motivaatiota ja omaa toimijuutta vahvistetaan.”

### ***Asiakkaat ja työntekijät***

Yhdyskuntaseuraamustoimistojen asiakkaista vähemmistö on naisia (7,6 % v. 2008), joskin naisten osuus on jonkin verran noussut viime aikoina (10,9 % v. 2012). Rikosseuraamusalan henkilöstöstä puolestaan oli vuonna 2009 58 % miehiä ja naisia 44 %. Vankiloiden henkilöstö on miesvaltaista, jolloin yhdyskuntaseuraamuspuolella työntekijöissä on enemmän naisia. Työntekijöiden keski-ikä oli vuonna 2009 yhdyskuntaseuraamustyössä 42,9 vuotta. Asiakkaat ovat nuorempia kuin työntekijät keskimäärin.<sup>3</sup> (Rikosseuraamusasiakkaat... 2011; Rikosseuraamuslaitoksen tilastoja 2012; Yhdistymisen aika... 2009.)

Yhdyskuntaseuraamustoimistojen kaikki asiakkaat suorittavat jotakin yhdyskuntaseuraamusta. Kaikki rikoksista tuomitut eivät siis ole asiakkaina; asiakaskunnasta rajautuu pois muun muassa vankeustuomiota suorittavat tai jo seuraamuksen suorittaneet henkilöt. Asiakkaita kuvataan erilaisissa hallinnollisissa julkaisuissa (esim. Rikosseuraamusasiakkaat... 2011; Rikosseuraamuslaitoksen ... 2010; Rikosseuraamuslaitoksen... 2011; Yhdyskunta-

---

<sup>3</sup> Vuonna 2013 yhdyskuntaseuraamuksen aloittaneiden keski-ikä: nuorten ehdollisen vankeuden valvonta 20 vuotta, ehdonalaisten vapauden valvonta 36 vuotta ja yhdyskuntapalvelu 38 vuotta. Tiedot on saatu Rikosseuraamuslaitoksen keskushallintoyksiköstä 5.3.2014.



seuraamustyön... 2006; Rikosseuraamuslaitos 2012) usein joko ongelmien tai hallinnollisen tehtävän kautta. Käsitykset asiakkaiden erilaisten ongelmien, kuten päihde- ja mielenterveysongelmien, työttömyyden, köyhyyden, alhaisen koulutustason ja asunnottomuuden, yleisyydestä perustuvat erilaisiin hallinnollisiin selvityksiin, tilastoihin ja työntekijöiden kokemustietoon. On myös tutkimuksin todettu rikosseuraamusasiakkaiden huono-osaisuus. Rikosseuraamusasiakkaiden terveys, työkyky ja hoidontarve -tutkimuksessa (Joukamaa ym. 2010) asiakkailta todettiin runsaasti erilaisia sairauksia ja mielenterveyden häiriöitä ja niistä johtuvaa hoidontarvetta. Päihderiippuvuus oli todettu jossakin vaiheessa elämää neljällä viidesosalla, jokin diagnosoitu persoonallisuushäiriö kahdella kolmesta asiakkaista. Puolet tutkituista oli täysin työkykyisiä, lähes viidennes työkyvyttömiä. Yhdyskuntaseuraamusta (tässä tutkimuksessa yhdyskuntapalvelua) suorittavien terveydentila oli parempi kuin vankien, mutta muuhun väestöön verrattuna heidän terveydentilansa oli kuitenkin huonompi. Toisaalta vankeusrangaistusta suorittavista osasta tulee yhdyskuntaseuraamusta suorittavia ehdonalaiseen vapauteen päästyään. Rikosseuraamusasiakkaat ovat monella eri mittarilla mitattuna huono-osaisia. Moniongelmaisuus tarkoittaa, että auttamistyön kannalta tarvitaan kokonaisvaltaista, pitkäkestoista, kiinnipitävää psykososiaalista työtä.

Asiakkaiden ongelmia ja palvelutarpeita esiin tuomalla voidaan sekä suunnata työtä että tuottaa kuvaa tarvittavista palveluista. Ongelmia kuvaamalla tuodaan samalla esille ulkopuolisille tahoille asiakkaan muutosprosessin, organisaation asiakastyön ja sen tulosten saavuttamisen vaativuutta. Tätä niin sanottua yleisen asiakkuuden kuvaa (ks. Vanhala 2005, 155) määritellään hallinnollisten tekstien lisäksi päivittäisissä käytännöissä kuten työntekijöiden keskusteluissa. Tämänkaltaisten ongelmamääritysten miekka on kaksiteräinen ja voi pelkistää ja yleistää kuvaa asiakkaista. Yhteistähän asiakkaille on vain yhdyskuntaseuraamuksen suorittaminen. Asiakkaat tulevat leimatuksi mitä moninaisten ongelmien ja elämänhallinnan puuttumisen kautta. Moninaisuus, mitä tutkimusaineistonikin vahvistaa, häviää helposti.

Rikosseuraamusalan organisaatiomuutokset ovat vaikuttaneet myös työntekijöiden koulutusvaatimuksiin ja nimikkeisiin. Kriminaalihuoltoyhdistyksen aikana työntekijöiden nimikkeet olivat ohjaaja, sosiaalityöntekijä ja johtava sosiaalityöntekijä. Valtiollistumisen myötä (v. 2001) edellä mainitut nimikkeet muuttuivat kriminaalihuoltotyöntekijöiksi. Tosin työsuhteessa olevat työntekijät saivat halutessaan pitää vanhan nimikkeen, joten nimikkeiden kirjo oli melkoinen 2000-luvun ensimmäisellä vuosikymmenellä. Aineistoni keruuhetkellä oli vielä niin sanottuja vanhoja työntekijöitä, jotka eivät täyttäneet nykyisin vaadittuja koulutus-

vaatimuksia. Vapaaehtoisia yksityishenkilöitä oli ja on edelleenkin apuvalvojina. Viimeisimmän organisaatiomuutoksen myötä vankeinhoidon ja kriminaalihuollon yhdistyessä myös nimikkeitä yhtenäistettiin: osan asiakas- ja lähityötä tekevien nimikkeet muutettiin rikosseuraamustyöntekijäksi ja rikosseuraamusesimieheksi (Rikosseuraamuslaitos 2012). Koulutusvaatimukset ovat muuttuneet. Kaikilta vaaditaan muodollinen pätevyys, asiakas-työhön alempi korkeakoulututkinto ja johtajalta ylempi korkeakoulututkinto. Nimikemuutokset heijastelevat myös organisaatioiden painotusmuutoksia. Valtiollistumisen jälkeiset nimikemuutokset liittyvät täytäntöönpanokeskeisyyden lisääntymiseen. Myös sosiaalityö poistettiin nimikkeistä.

Organisaatioiden toimintakäytännöt määrittävät ainakin osittain asiakas-työntekijäsuhteen sisältöjä ja vuorovaikutusta. Rikosseuraamuslaitos organisaationa, tehtävineen ja historioineen, tuo erityisiä piirteitä asiakas-työntekijäsuhteeseen. Asiakkuuden kesto, aloitusta ja lopetusta säätelee asiakkaan yhdyskuntaseuraamus ja sen pituus. Yhdyskuntaseuraamustyön asiakas-työntekijäsuhteet eivät perustu vapaaehtoisuuteen, vaan ne käynnistyvät asiakkaan saadessa rikosoikeudellisen tuomion, yhdyskuntaseuraamuksen. Voidaan puhua lakiin perustuvasta asiakkuuteen velvoittamisesta. Monissa auttamisorganisaatioissa asiakkuudesta ja sen tarpeesta voidaan neuvotella tilanteiden muuttuessa toisin kuin yhdyskuntaseuraamustyössä, tosin säännökset mahdollistavat valvonnan lakkauttamisen tiettyjen ehtojen täytyessä. Asiakkuuden pituus on maksimissaan kolme vuotta (ehdonalainen valvonta), mutta useimmiten yhdyskuntaseuraamukset ovat lyhyempiä.

Yhdyskuntaseuraamuksen suorittaminen tuo hyvin vahvoja kontrollin elementtejä asiakas-työntekijäsuhteeseen. Yhdyskuntaseuraamusten suorittaminen on lakisääteistä, toimintaa ohjataan erilaisten määräysten ja ohjeiden avulla. Yhdyskuntaseuraamusta suorittavaan kohdistuu erilaisia rajoitteita ja velvoitteita. Asiakas-työntekijäsuhdetta säädellään tapaamisvelvoitteilla, jotka poikkeavat hieman seuraamuksen mukaan. Valvonnassa (ehdonalainen ja ehdollinen) asiakkaan tulee huolehtia yhteydenpidosta valvontasuunnitelmaan kirjatulla tavalla. Yhteydenpidon tiheys ja yhteydenpidon tapa perustuu pääosin valvontasuunnitelmaan. Valvonnan alkuvaiheessa yhteydenpito määritellään yleensä tiiviimmäksi ja valvonnan kuluessa tapaamisia voidaan harventaa tarpeen mukaan. Asiakkaalla on velvoite ilmoittaa työntekijälle valvonnan kannalta tarpeellisia tietoja olosuhteistaan ja niissä tapahtuneista muutoksista sekä noudattaa työntekijän antamia valvonnan toteuttamiseksi tarpeellisia määräyksiä. (Laki ehdollisen... 2010; Laki ehdonalaisen... 2005.) Yhdyskuntapalvelussa ja nuorisorangaistuksessa laaditaan toimeenpanosuunnitelma ja aikataulut, joiden

noudattamista seurataan. Aikataulutetut tunnrit pitävät sisällään myös muuta toimintaa kuin asiakkaan ja työntekijän tapaamisia. Nuorisorangaistuksessa on yhdestä kahdeksaan tuntia viikossa valvontatapaamisia tai muita toimeenpanosuunnitelmaan perustuvaa toimintaa. Yhdyskuntapalvelussa on yleensä kahdeksan tuntia viikossa palkatonta työtä tai muuta uusimiseriskiä tai päihdeongelmaa vähentävää toimintaa, kuten erilaisia toimintaohjelmia. (Laki nuorisorangaistuksesta 2004; Laki yhdyskuntapalvelusta 1996.) Päähteettömyyttä valvotaan ja päihtyneisyyskiellon tiukkuus vaihtelee jonkin verran eri yhdyskunta-seuraamuksissa (Päähteettömyyden valvonta ... 2011).

Työntekijän tulee selvittää asiakkaalle yhdyskuntaseuraamuksen suorittamiseen liittyvät säännökset ja säädettyjen velvollisuuksien rikkomisesta aiheutuvat seuraamukset eli tältä osin työntekijän valtaa ei sinänsä piilotella. Työntekijä valvoo näiden velvoitteiden noudattamista ja puuttuu toimeenpanon aikaisiin rikkomuksiin. Säännösten rikkomisista on yhdyskuntaseuraamuksesta riippuen erilaisia sanktioita: suullinen ja kirjallinen huomautus, kirjallinen varoitus, poliisin suorittama nouto valvontatapaamiseen. Työntekijä voi tehdä myös selvityksen ehtojen rikkomisesta syyttäjälle, joka voi viedä asian oikeuteen. (Laki ehdollisen ... 2010; Laki ehdonalaisen... 2005; Laki nuorisorangaistuksesta 2004; Laki yhdyskuntapalvelusta 1996.) Arja Jokisen (2008, 143) tutkimukseen osallistuneet sosiaalityöntekijät toivat esille avoimien pelisääntöjen tärkeyttä rikosseuraamustyössä. Kokemukseni mukaan sanktioita käytetään suhteellisen vähän valvonnoissa, vaan toimivan asiakas-työntekijäsuhteen avulla pyritään saamaan asiakas noudattamaan tapaamisvelvoitteita.

Siitä huolimatta, että tapaamisten sisältönä ovat seuraamuksen suorittamiseen liittyvät asiat, asiakas-työntekijätapaamisten tarkoitus on tukea asiakasta rikoksettomaan elämään. Tapaamisissa käsitellään lähinnä rikolliseen käyttäytymiseen vaikuttaneita tekijöitä (Rikosseuraamuslaitos 2012). Tapaamiset toteutuvat pääasiassa keskusteluin ja erilaisten tehtävien muodossa. Osallistuminen erilaisiin toimintaohjelmiin on mahdollista. Tapaamisissa selvitetään ja järjestetään myös muita asiakkaan tarvitsemia palveluita. (Rikosseuraamusalan asiakaskunta... 2008.)

## **2.2.2 Asiakas-työntekijäsuhteen merkitys rikosseuraamustyössä**

Tutkimukseni liittyy rikosseuraamusalalla käytävään tutkimukselliseen ja ammatilliseen keskusteluun asiakas-työntekijäsuhteesta asiakastyössä. Asiakas-työntekijäsuhdetta asiakkaan muutosprosessin tukena on perinteisesti arvostettu rikosseuraamusalan historian aikana, mutta arvostus on vaihdellut ajan myötä. Monissa rikosseuraamusalan tutkimuksissa on viime

vuosina nostettu asiakas-työntekijäsuhteen merkitystä asiakastyössä (esim. Barry 2000; Burnett 2004a; Burnett & McNeill 2005; Järvinen 2007a; McIvor 2004; Porporino 2010; Rex 1999; Robinson & Raynor 2006; Smith 2004). Tätä edelsi vaihe, jolloin suhteen merkityksestä ei juuri keskusteltu. Tutkimusprosessini aikana on ollut havaittavissa keskustelun lisääntyminen suhteen merkityksestä rikosseuraamusalalla.

Suomen kehitys on myötäillyt kansainvälisiä, lähinnä Iso-Britannian, Kanadan ja Pohjoismaiden kehityslinjoja, mutta ajallisesti hieman jäljessä. Esimerkiksi Iso-Britannian yhdyskuntaseuraamustyön kehitykseen peilaamalla voidaan ymmärtää myös Suomessa tapahtunutta suhteen arvostukseen liittyviä muutoksia. Tosin Iso-Britanniassa on alueellisia eroja (Englanti ja Wales vs. Skotlanti), koska Skotlannissa yhdyskuntaseuraamustyö on ollut kiinteässä yhteydessä kunnalliseen sosiaalityöhön ja sosiaalityön ja suhteen merkitys on ollut korostuneempi koko ajan ja työote on säilynyt laaja-alaisempana. Skotlannissa on pyritty huomioimaan asiakkaan laajempi sosiaalinen konteksti, asiakkaan kokonaisvaltainen tilanne, kuntoutus ja syrjäytymisproblematiikka eli siellä on uskottu kokonaisvaltaiseen lähestymistapaan myös silloin kun What Works -suuntaus korosti kapea-alaisesti ohjelmakeskeistä lähestymistapaa. (McIvor 2004, 305–314, 323–324; Robinson & McNeill 2004, 283, 292.) Brittiläinen ja suomalainen yhteiskunta ovat erilaisia ja rikosseuraamustyön yhteneväisyydestä ei ole tutkimuksia, mutta oleellista on, että Iso-Britannian keskustelut ja tutkimukset erilaisista työmuodoista rantautuivat Suomeen ja Suomen hallinnolliset linjaukset ja työmuotojen kehittäminen saivat näistä vaikutteita. Oman työkokemukseni kautta tunnistan nämä keskustelut.

Viime vuosikymmenien keskustelu vaikuttavasta rikosseuraamustyöstä voidaan jakaa karkeasti kolmeen vaiheeseen: a) aika ennen What Works -suuntausta b) What Works -suuntauksen alkuvaihe ja c) nykyvaihe. Keskustelu on todellisuudessa ollut monipolvisempaa ja erilaisia vaihtoehtoja tarjoavaa, mutta jako kertonee päälinjoista. Nämä keskustelut rikosseuraamustyön vaikuttavuudesta ovat määrittäneet rikosseuraamusalan työn keskeistä sisältöä ja sitä kautta asiakas-työntekijäsuhteelle annetun merkityksen vaihtelua. Paikannan suhteen merkityksen vähenemisen case work -työn kritiikkiin, Nothing Works -pessimistiseen ajanjaksoon, sitä seuraavaan What Works -suuntauksen alkuvaiheeseen ja ennen kaikkea empiirisen näytön puutteeseen yksilökohtaisesta työstä.

1960–1970-luvuilla Iso-Britannian perinteisessä yhdyskuntaseuraamustyössä oli vahvana yksilökohtainen, case work -tyyppinen työskentely. Rikosseuraamusalalla heräsi 1970–1980-luvuilla kritiikkiä case work -työtapaan kohtaan. Kritiikki kohdistui nimenomaan psyko-

analyttiseen case workiin, jota kritisoitiin muun muassa sen keskittymisestä asiakkaiden alitajuisiin prosesseihin (puolustusmekanismit, transferenssi ym.) ja sosiaalisten tekijöiden unohtamisesta. Kritiikki liittyi myös yleisempään hoitokriittisyyteen. Tutkimusten mukaan rikosseuraamusalan työntekijät eivät kuitenkaan käyttäneet kritisoitua psykoanalyttista case work -työtapaa, vaan ”sosiaalista case workiä”, jossa yksilötyön, kotikäyntien ja perhetyön kautta annettiin myös käytännön apua erilaisiin sosiaalisiin ongelmiin<sup>4</sup>. Siitä huolimatta, että työntekijöiden työkäytännöt ja kritisoitu yksilötyön tapa eivät kohdanneet, yksilötyön kritiikki nousi aikalaiskeskusteluun. (Burnett & McNeill 2005, 226–229).

Kriminaalipolitiikassa oli ns. Nothing Works -ajanjakso 1970–1980-luvuilla, joka sai alkunsa Robert Martinsonin (1974) artikkelista, johon oli koottu yhteenveto vankeihin kohdistuvista interventiotutkimuksista. Raportin sävy oli hyvin pessimistinen liittyen erilaisten interventioiden tehokkuuteen. Aikakautta leimasi tietynlainen toivottomuus rikosentekijöiden uusintarikollisuuteen vaikuttamisessa. (Esim. Burnett & McNeill 2005, 226; Hedderman & Hough 2004, 152.) Arkityössä ei kuitenkaan luovuttu uskomasta vankiloiden kuntoutusohjelmiin (Hamm 1996, 525–530; ref. Laine 2007, 280). Nothing works -ajattelulla ei arvion mukaan ollut vaikutusta Suomessakaan käytännön työhön (Lavikkala 2011, 95).

What Works -suuntauksen alkuvaihe vei huomiota asiakas-työntekijäsuhteen merkityksestä. Toimintaohjelmissa asiakas-työntekijäsuhde on mallinnettu ohjelmamuottiin verrattuna siihen aikaan, jolloin suhdetta ei ohjeistettu ulkopuolisilla ohjeistuksilla. Suhteen painopiste asettui toisin, vaikkakin suhde on tärkeä osa myös ohjelmatyössä. Toimintaohjelmien vaikuttavuustutkimuksissa ei huomioitu asiakkaan ja työntekijän suhdetta. Keskittyminen kognitiivis-behavioraalisiin ohjelmiin ja niiden vaikuttavuuden tutkimiseen on usein peittänyt asiakas-työntekijäsuhteen merkityksen erilaisissa ohjelmissa (Burnett 2004b, 173). Smithin (2004, 45) mukaan on syytä olettaa, että asiakas-työntekijäsuhteen laatu ratkaisee sekä yksilötyössä että ryhmäohjelmissa, mutta hallinnollinen tulkinta tutkimusnäytöstä ei juuri puhunut suhteen merkityksestä toimintaohjelmissa. Smithin näkemyksen mukaan toimintaohjelmien tehokkuutta voidaan menettää, jos niissä ei huomioida riittävästi asiakas-työntekijäsuhteen laatua ja merkitystä. Kentällä silloin työskennelleenä muistan, ettei sosiaalityöstäkään enää puhuttu hallinnollisissa keskusteluissa, mikä aiheutti kriittistä keskustelua kentällä. Kehittämislinjauksissa siirryttiin yksilötyön

---

<sup>4</sup> Ks. Case work on vaikuttanut myös psykososiaalisen työn orientaatioon (Granfelt 1993, 179–185, 188–193).

painotuksista palveluohjaukseen, mikä käsitettiin kapea-alaisesti asiakkaan ohjaamisena muihin palveluihin, ei asiakkaan kokonaisvaltaisena tilanteen hahmottamisena (Burnett & McNeill 2005, 229). Burnettin ja McNeillin (2005, 223) mukaan Iso-Britanniassa asiakas-työntekijäsuhdetta tuskin mainittiin työn sisältöjä käsittelevissä hallinnollisissa julkaisuissa. Sama ilmiö näkyi myös Suomessa What Works -suuntauksen alkuaikoina. Suhdetta ei juuri mainita työtä linjaavissa julkaisuissa vuosina 2000–2004, vaikka Suomessa tehtiin suhteellisen vähän ohjelmatyöskentelyä verrattuna Iso-Britanniaan.

Vaikka hallinnon tasolla What Works -suuntauksen alkuaikoina suhteen merkitys väheni, työntekijät (esim. Järvinen 2007a; McNeill 2001; Rex 1999) ja asiakkaat (Järvinen 2007a) arvostivat käytännön työssä asiakas-työntekijäsuhdetta edelleen. Rikosseuraamusalan kentällä on toteutettu moninaisempia työn sisältöjä ja työotteita (Järvinen 2007a; Melaranta 2003, 2, 76–77). Aiempi tutkimukseni (Järvinen 2007a) osoitti suhteen merkityksen käytännön asiakastyössä jo ennen kuin desistanssitutkimus rantautui suomalaiseen rikosseuraamusalan keskusteluun.

Yksilötyön ja suhteen merkityksen näkökulmasta ongelmana oli vakuuttavan tutkimusnäytön puute yksilökohtaisen työn toimivuudesta. Oli tutkimuksia, joissa yksilökohtainen ohjaus- ja neuvontatyö oli todettu tehottomaksi. Tutkittu työtapa ei kuitenkaan vastannut perinteistä yhdyskuntaseuraamustyötä. Tästä huolimatta tutkimustuloksia käytettiin perusteluna suhdetta korostavan työtavan merkityksen vähentämiselle. Toisaalta tutkimusnäyttö yksilökohtaista työtä vastaan oli vähäistä eikä se ollut kovin vakuuttavaa (Burnett 2004a). Yksilökohtaisen työn tutkimista hankaloittivat erilaiset työtä kuvaavat käsitteet (mm. ohjaus, yksilökohtainen työ, case work, suhdeperustainen työ, valvontasuhte), niiden epämääräisyys ja yhteen sovitettavuus. Jälkeenpäin tutkimusnäyttöä on osin horjutettu tarkastelemalla uudelleen tutkimuksia ja niiden tutkimusasetelmia. (Ks. Burnett & McNeill 2005, 222, 230–231.)

What Works -suuntauksen alkuvaiheen kapea-alaisuuden jälkeen käsitys vaikuttavasta rikosseuraamustyöstä on vähitellen laaventunut. Nykyisin tunnistetaan asiakas-työntekijäsuhteen merkitys asiakkaan rikoksista irrottautumiseen. Asiakas-työntekijäsuhteen merkitys todettiin ensin erilaisten vuorovaikutustaitoihin ja -prosesseihin pohjaavien vaikuttaviksi todennettujen menetelmien kautta. Näitä olivat esimerkiksi motivoivaan haastatteluun pohjaavat ohjelmat ja sosiaalisen mallin antamisen menetelmä<sup>5</sup> (Burnett & McNeill 2005,

---

<sup>5</sup> ”Pro-social modelling” (ks. Trotter 1999).

225–226; Trotter 1999). Paikannan viime vuosien suhteen merkityksen nousun myös yksilötöiden merkityksen nousuun (esim. Deering 2010; McIvor 2010; McNeill 2010, 506).

Suhteen ”palaamisen” ensimmäisiä merkkejä Iso-Britannian hallinnollisissa keskusteluissa ja julkaisuissa on 2000-luvun alkupuolella. Näissä teksteissä puhutaan myös perinteisten kriminaalihuoltotyön taitojen ja vuorovaikutustaitojen tärkeydestä. (Burnett & McNeill 2005, 221, 224.) Suomessakin suhde näkyy ja kuuluu tänä päivänä jonkin verran hallinnollisissa julkaisuissa ja keskusteluissa. Rikosseuraamuslaitoksen virallisista julkaisuista olen löytänyt vuodesta 2005 lähtien yksittäisiä mainintoja asiakas-työntekijäsuhteen merkityksestä. Yhdyskuntaseuraamustyön kehittämisen linjaukset -käsikirjassa (2006) puhutaan sosiaalityölle tyypillisen orientaation ja vuorovaikutustaitojen tarpeellisuudesta. Vuoden 2007 vuosikertomuksessa (Rikosseuraamusalan... 2007) on poimittu kappale lisensiaatin-tutkimuksestani asiakas-työntekijäsuhteesta (Järvinen 2007a) ja kerrottu, että tutkimusta on hyödynnetty arvioivan ja suunnitelmallisen asiakastyön alueellisissa koulutustilaisuuksissa. Rikosseuraamusalan kehittämishankkeen työryhmän mietinnössä (Rikosseuraamusalan asiakaskunta... 2008) todetaan, että asiakas-työntekijäsuhteen ja vuorovaikutuksen merkitys on viimeisimmän tutkimuksen perusteella erittäin varteenotettava tekijä pyrittäessä vaikuttamaan uusintarikollisuuteen ja yhteiskuntaan integroitumiseen. Vuorovaikutustyö ja -taidot vilahtelevat monissa julkaisuissa, kuten voimassa olevassa strategiassa (Rikosseuraamuslaitoksen... 2011). Myös lakitekstistä löytyy, että valvojan on pyrittävä luomaan valvottavaan luottamuksellinen suhde (Laki ehdonalaisen ...2005).

Hallinnollisissa julkaisuissa, erilaisissa ohjeissa ja linjauksissa, puhutaan suhteesta usein mainitsemalla sen tärkeys. Toimiva suhde nähdään ennakkoehtona asiakkaan ja työntekijän työskentelylle. What works -suuntaus perustuu pitkälti teknisrationaaliseen asiantuntemukseen kun taas suhteen tärkeyden korostus tulee sosiaalityön, psykososiaalisen työn ja desitanssitutkimuksen keskusteluista. Näiden keskustelujen yhdistämisen vaikeus näkyy julkaisuissa ja se näyttäytyy usein teksteissä keinotekoisesti yhteen liitetyltä. Ylipäätään hallinnollinen keskustelu rikosseuraamustyön sisällöistä näyttäytyy järjestelmänäkökulmasta määrittyvänä. Esimerkiksi asiakasarviointi ja suunnitelmat eivät sinällään sulje pois asiakas-työntekijäsuhteen käyttöä tai asiakkaan osallisuutta, mutta virallisissa teksteissä ne esitetään viranomaistoiminnan tehokkaina ja vaikuttavina toimenpiteinä. Asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen näyttäytyy standardimaisena toimenpiteiden kohdistamisena, jolloin se ei tue henkilökohtaisen suhteen luomista (Pohjola 2010, 39).

## *Suhdetutkimuksesta rikosseuraamusalalla*

Olen kirjoittanut vuonna 2006 edellisen tutkimukseni loppusanoihin seuraavasti: ”Jotta voidaan puhua laadukkaasta ja jatkuvasti kehittyvästä What Works -tutkimuksesta, siihen tulee sisällyttää tutkimusta myös muunlaisten asiakastyön käytäntöjen toimivuudesta. Tällöin What Works -suuntauksen mukainen työskentely on kymmenen vuoden päästä todennäköisesti hyvin erilaista kuin tänä päivänä.” (Järvinen 2007a, 155.) Tuolloin What Works -tutkimus oli pääasiassa interventioiden vaikuttavuustutkimusta, joissa monimutkaiset ohjelmat kapenevat toimenpiteiksi ja muut toimintaohjelmien toimivuutta selittävät tekijät, kuten suhde, jäävät huomiotta (Korteniemi & Borg 2008, 43). Kymmentä vuotta ei ole kulunut, mutta muutosta on tapahtunut. Suhdetutkimuksen näkökulmasta merkittävintä on luvun alussa mainitsemani rikosseuraamusalan tutkimuksissa ja käytännöissä herännyt kiinnostus asiakas-työntekijäsuhteen merkitystä kohtaan. Kyse on pitkälti tieteellisistä kannanotoista, joissa todetaan suhteen ja sen tutkimisen tärkeys vaikuttavassa asiakastyössä, mutta suhdetta tarkemmin erittelevää tutkimusta ei juuri ole. Voi myös ajatella, että terapia- ja päihdetyön tutkimuksin todennettu asiakas-työntekijäsuhteen merkittävyys hoidon vaikuttavuuden näkökulmasta antaa viitteitä suhteen merkityksestä rikosseuraamusalalla. Mielenterveys- ja päihdeongelmat ovat yleisiä rikosseuraamusalan asiakkailta ja näissä kaikissa on kyse usein kokonaisvaltaisista elämänmuutoksista.

Joissakin tutkimuksissa on tuotu esiin rikosseuraamusalan työntekijöiden ominaisuuksia ja taitoja, joita asiakkaat ovat kertoneet arvostavansa (esim. Leibrich 1994; Lewis 2014; Raynor ym. 2014; Rex 1999). Julie Leibrichin tutkimuksessa (1994) asiakkaat toivat esille seuraavia työntekijöiden ominaisuuksia ja taitoja: työntekijä kohtelee asiakkaita yksilönä, kohtelee reilusti, ilmaisee aitoa välittämistä ja luottamusta sekä ilmaisee selkeästi sen, mitä työntekijänä odottaa asiakkaalta. Sue Rexin tutkimuksessa (1999) asiakkaat arvostivat työntekijöiden osoittamaa sitoutuneisuutta, vuorovaikutustaitoja, empaattisuutta, kykyä kuunnella ja ilmaistua kiinnostusta ja ymmärrystä. Osa asiakkaista arvosti lisäksi asiakas-työntekijäsuhteen virallisia ja muodollisia puolia. Sarah Lewisin tutkimuksessa (2014) asiakkaat korostivat työntekijän hyväksyvää asennetta, empatiaa, tasa-arvoista ja kunnioittavaa suhtautumista, tukea ja uskoa asiakkaan muutokseen. Raynor ym. (2014) tutkivat työntekijöiden asiakastyön taitoja ja niiden toteutumista asiakastilanteissa. He totesivat, että työntekijän suhdetaidot voivat edistää strukturoitujen eli asiakkaan muutokseen tähtäävien taitojen käyttöä asiakastilanteissa.



Aiemmassa asiakas-työntekijäsuhteita käsittelevässä tutkimuksessani (Järvinen 2007a, 52–77) asiakkaat ja työntekijät pitivät asiakas-työntekijäsuhdetta ylipäätään merkittävänä asiana yhteistyössään. He pitivät merkittävänä nimenomaan suhteeseen ja vuorovaikutukseen liittyviä asioita: luottamusta, vastavuoroisuutta, liittoutumista ja pysyvyyttä. Vastavuoroisuus sisälsi paitsi keskustelua, jossa molemmat osapuolet tuovat omia näkökulmiaan aktiivisesti ja suoraan puhuen, myös suhteen epävirallisempia elementtejä. Ensimmäinen tapaaminen ja sen luonne oli monelle merkittävä. Tärkeää oli myös tuki, jolla tarkoitettiin monenlaisia asiakasta auttavia toimenpiteitä yksittäisistä käytännön asioista kokonaisvaltaiseen tukeen. Rangaistuksen suorittaminen luo raamit asiakastyölle, mutta myös rangaistuksen pysähdyttävä, velvoittava ja mahdollistava ulottuvuus nähtiin tärkeänä.

Asiakas-työntekijäsuhteen tutkimisen kannalta suurin muutos on desistanssitutkimuksen nousu. Monissa desistanssitutkimuksissa on tuotu esille asiakas-työntekijäsuhteen merkitystä osana rikoksista irrottautumista. Suhteen merkitys nähdään oleellisena asiakkaan desistanssiprosessin tukemisessa (esim. Barry 2000; Burnett 2004a; Burnett & McNeill 2005, 235; McNeill 2006, 49; McNeill ym. 2005; Rex 1999). Asiakkaat ja työntekijät arvostavat suhdetta osana laadukasta rikosseuraamusalan työtä (Shapland ym. 2012, 12–19). Varsinaista erittelevää tutkimusta suhteen merkityksestä ei kuitenkaan ole, vaan asiakas-työntekijäsuhte liitetään tutkimuksellisissa keskusteluissa asiakkuuden kokonaishallinnan ajatukseen (suomalainen käännös case management -käsitteestä rikosseuraamustyön erityisessä kontekstissa, Lavikkala 2011, 106–108). Täten tutkimusaiheeni on hyvin ajankohtainen ja herättää kiinnostusta kansainvälisesti ja myös sosiaalityön kentällä laajalti.

## **2.3 YHTEENVETO KÄSITTEELLISISTÄ PAIKANNUKSISTA**

Asiakas-työntekijäsuhde on pääkäsitteeni ja tutkimukseni analyysiyksikkö. Yksilöiden sijasta tutkimuksellinen katseeni on suhteessa. Olen kiinnostunut suhteesta molempien osapuolien määrittämänä suhteena.

Tutkimuksellinen näkökulmani asiakastyöntekijäsuhteeseen:

- a) Asiakas-työntekijäsuhde on vastavuoroinen suhde: molemmat osapuolet vaikuttavat suhteessa ja vaikuttavat suhteesta (Mönkkönen 2002b, 42).
- b) Asiakas-työntekijäsuhde on prosessi.

c) Institutionaalisen tehtävän hoitaminen tuo institutionaalisia piirteitä suhteeseen, mutta suhteen kaksi osapuolta tuovat suhteeseen myös variaation mahdollisuuksia. Suhteen osapuolet asettautuvat asiakkaan ja työntekijän aseisiin ja toteuttavat institutionaalista tehtävää. Institutionaalinen konteksti tuo suhteeseen omia erityispiirteitään, mutta asiakas-työntekijäsuhde kuitenkin muovautuu vastavuoroisesti tilanne- ja prosessikohtaisesti, mikä lisää suhteen variaatiomahdollisuuksia.

d) Institutionaalinen suhde voi olla moninainen.

On kyse institutionaalisesta asiakas-työntekijäsuhteesta, jossa on myös elementtejä, jotka ovat läsnä kaikissa ihmissuhteissa (Ruusuvuori 2000, 38–39). Näitä epävirallisempia elementtejä<sup>6</sup> ovat esimerkiksi arkikeskustelu, välittämisen tunteet ja kahvilla käynnit. Suhteen osapuolet voivat antaa suhteelle merkityksiä, jotka eivät suoraan määrity institutionaalisesta tehtävästä käsin, joskin ne voivat välillisesti liittyä tehtävän hoitamiseen. Ne ovat usein sellaisia suhteen elementtejä, joista ei hallinnollisissa keskusteluissa tai julkisuudessa juuri puhuta. Asiakas ja työntekijä tuovat asiakas-työntekijäsuhteeseen myös henkilökohtaisuuden eli ammatillisuus ja henkilökohtaisuus ovat yhtäaikaaisesti läsnä suhteessa (Alexander & Charles 2009, 5, 9).

e) Vuorovaikutus on keskeinen suhdetta rakentava tekijä, mutta suhde ei palaudu vuorovaikutukseen.

Sitoudun vuorovaikutustutkimuksen lähtökohtiin: institutionaalisella vuorovaikutuksella rakennetaan asiakas-työntekijäsuhdetta. En voi kuitenkaan tutkia asiakas-työntekijäsuhdetta omista tutkimuksellisista näkökulmista käsin pelkästään vuorovaikutusta tutkimalla. Näkökulmani asiakas-työntekijäsuhteesta prosessina eroaa sellaisesta vuorovaikutustutkimuksesta, jossa tutkitaan asiakkaan ja työntekijän yksittäisiä vuorovaikutustilanteita yksityiskohtaisesti.

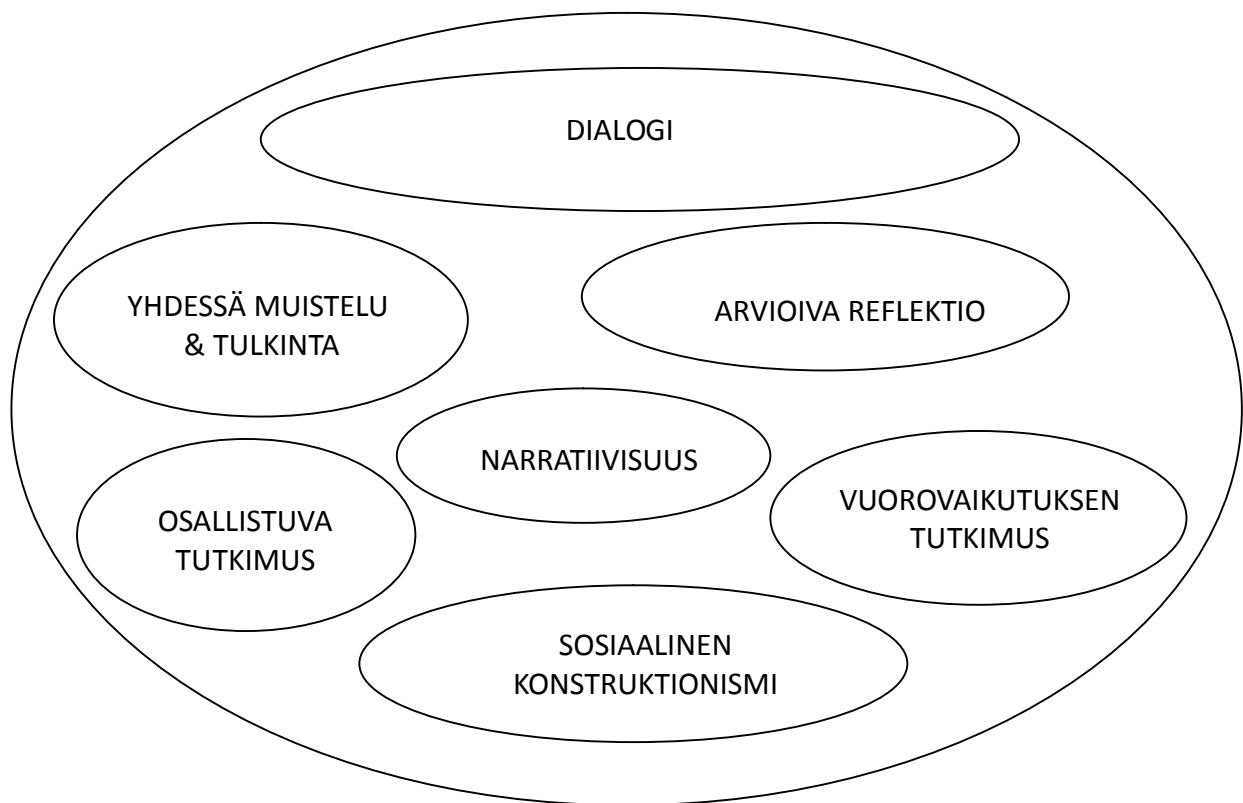
Tutkimukselliset näkökulmani määrittävät myös metodologisia lähtökohtiani. Lähestyn asiakas-työntekijäsuhdetta dialogin käsitteen avulla, mitä määritän seuraavassa luvussa.

---

<sup>6</sup> En ole täysin tyytyväinen valitsemaani käsitteeseen ”institutionaalisen suhteen epäviralliset elementit”, joka toimii käyttökäsitteenä kuvaamaan tiettyjä tekstissä mainitsemiä asioita. Osin kyse on työntekijän oman persoonan tietoisesta käytöstä institutionaalisen tehtävän hoitamiseen, osin se liittyy ylipäätään siihen, että asiakas-työntekijäsuhde on ihmissuhde.

### 3 DIALOGINEN ARVIOINTI TIEDONTUOTTAMISEN TAPANA

Käytän tutkimuksessani dialogiseksi arvioinniksi nimeämäni tiedontuotantotapaa, jossa asiakas, työntekijä ja tutkija yhdessä dialogisesti tutkivat ja arvioivat asiakkaan ja työntekijän työskentelyprosessia ja suhdetta. Analyysimenetelmänä sovellan sisällön analyysia, jossa on vaikutteita eri menetelmistä laadullisen analyysiperheen sisältä. Nämä eri vaikutteet toimivat erilaisina kehikkoina ja vaikuttavat siihen, miten suhtaudun aineistooni. Kuvio 1 kuvaa aineiston keruuseeni ja analyysiini liittyviä metodologisia vaikutteita. Kuvion on tarkoitus esittää suunta-antavasti tutkimukseni eri vaikutteita, eikä soikioiden järjestyksestä, koosta tai asettelusta pidä vetää tulkintoja niiden tärkeysjärjestyksestä.



Kuvio 1. Tutkimukseni metodologiset vaikutteet

Metodologisten lähtökohtien paikannuksen lisäksi pyrin tässä luvussa kuljettamaan mukana tutkimuksellisia lähtökohtiani (ks. luku 2.3.): suhteen vastavuoroisuus, suhde prosessina, suhteen variaatiot ja moninaisuus. Pyrin niiden avulla perustelemaan metodologisia lähtökohtiani. Aineistolähtöiset käsitteet (yhteistyöorientaatiot, yhteistyötilat, suhdeprosessit, avainhetket ja suhdetta vähitellen vahvistavat tekijät) kuvailen vasta empirialuvuissa (luvut 5–6).

### 3.1 DIALOGI JA ARVIOINTI

Dialogikäsitteen käyttö on yleistynyt tutkimuskirjallisuudessa 1990-luvulta alkaen eri tieteissä, varsinkin kasvatustieteissä (Wihersaari 2011, 121, 246, 281). Dialogikäsitettä on käytetty hyvin eri tavoin. Käsite on saanut erilaisia sisältöjä ja korostuksia, samoin dialogin määrittelyn monimuotoisuus näkyy tutkimuksissa (Wihersaari 2011, 121, 137–156, 281; Gergen ym. 2004, 40–41). Dialogi- ja suhdekäsitteitä yhdistävä tekijä onkin se, että molemmista kirjoitetaan ja puhutaan paljon, mutta empiirisissä tutkimuksissa käsitteitä on kuitenkin käytetty suhteellisen vähän. Huolimatta moninaisesta dialogikäsitteviidakosta pyrin rakentamaan tutkimukseeni soveltuvan dialogisen arvioinnin mallin ja pyrin selvittämään sitä, kuinka tutkimukseni tavoitteista käsin ymmärrän dialogin.

Eri dialogikäsitteistä voi rakentaa jatkumon (ks. kuvio 2), jonka ääripäät ovat ”dialogi keskustelun synonyymina” ja ”buberilainen aito dialogi” (ks. Wihersaari 2011, 172). Tutkimukseni dialogikäsitteen paikannan näiden välille: dialogi erityisenä keskustelun lajina.

DIALOGI KESKUSTELUN SYNONYYMINA	<b>DIALOGI KESKUSTELUN LAJINA</b>	BUBERILAINEN AITO DIALOGI
------------------------------------	---------------------------------------	------------------------------

Kuvio 2. Dialogikäsitteiden jatkumo.

Arkikeskustelussa dialogikäsitettä käytetään usein keskustelun synonyyminä, kun taas tutkimuksissa dialogi harvoin ymmärretään tavallisen keskustelun synonyymiksi (ks. kuvio 2). Sivistyssanakirjan (Nurmi ym. 1998, 39) mukaan dialogilla tarkoitetaan keskustelua, vuoropuhelua. Dialogi sanana perustuu kreikan kielen sanoihin *dia* ja *logos*. *Dia* tarkoittaa kahden lisäksi ”läpi” ja ”kautta”, kun taas *logos* tarkoittaa ”sanaa” tai ”merkitystä”. Dialogi tarkoittaa siis pohjimmiltaan ”merkitysten virtausta”, mutta sillä on myös laajempi merkitys, *logos* merkitsee myös ”koota yhteen” ja ”suhdetta”. (Isaacs 2001, 40.) Dialogilla sananmukaisesti voidaan tarkoittaa keskustelua, jossa puheen kautta pyritään pääsemään sanojen taustalla oleviin merkityksiin (Wihersaari 2011, 171–172).

Buberilainen aito dialogi edustaa toista ääripäätä dialogikäsitteissä (ks. kuvio 2). Martin Buber on tutkimuksissa paljon siteerattu dialogisuusfilosofi. Buber hahmottaa kaksi perussuhdetta: Minä–Sinä-suhteen ja Minä–Se-suhteen. Minä–Sinä-suhteen voi ajatella vastavuoroisen suhteen ja kohtaamisen ideaalina, Minä–Se-suhde on taas kokemukseen liittyvä, maailmaa objektoiva suhde. (Buber 1993, 25–28.) Buberin ideaalinen ja

kokonaisvaltainen dialogikäsite ei sovellu dialogiseen arviointiin, koska asiakas-työntekijäsuhde ja sen arviointi ovat tavoitteellista toimintaa.<sup>7</sup>

Dialogiseen arviointiin soveltuu dialogin ymmärtäminen erityisenä keskustelun lajina (ks. kuvio 2). Tällöin dialogi eroaa keskustelun lajina esimerkiksi väittelystä ja mielipiteiden vaihdosta. Olen koonnut taulukkoon 1 Wihersaaren (2011) esittämiä tekijöitä, jotka erottavat erilaisia dialogikäsitteitä (ks. taulukon vasen sarake) ja niiden avulla tarkennan ja paikannan omaan tutkimusmenetelmäni soveltuvaa dialogikäsitettä (ks. taulukon oikea sarake).

Taulukko 1. Dialogikäsite dialogisessa arvioinnissa (Wihersaarta 2011 mukailten ja jatkokehittäen)

<b>DIALOGIKÄSITTEITÄ EROTTELEVAT TEKIJÄT</b>	<b>DIALOGISEEN ARVIOINTIIN LIITTYVÄ DIALOGIKÄSITE</b>
Taustateoria	Mihail Bahtin
Tavoitteet	Tiedontuotanto, uusi yhteinen ymmärrys
Lopputulos	Yhdessä tuotettu tieto ja ymmärrys arvioitavasta asiasta
Osallistujien määrä ja etäisyys	Kolme tai enemmän osallistujia kasvokkain Ohjattu dialogi: fasilitaattori
Dialogin ajallinen kesto	Arviointitilanteen kesto
Dialogin opettelu mahdollista vai ei	Mahdollista, mutta arviointitilanteen ainutkertaisuus tuo rajoitteita opetteluun
Sisältö ja sovellettavuus	Sisältö: etukäteen päätetty arvioinnin asiasisältö (asiakas-työntekijäsuhteen arviointi) Sovellettavuus: yhteisarviointi, yhteistutkiminen, käytännön työn arviointi

Dialogikäsitteet eroavat toisistaan muun muassa taustateorioiden, tavoitteiden, lopputuloksen, osallistujien määrän ja etäisyyden, ajallisen keston, dialogin opettelun mahdollisuuden, sisällön ja sovellettavuuden suhteen (Wihersaari 2011). Seuraavaksi tarkastelen näiden tekijöiden valossa omaa dialogikäsitettäni dialogisessa arvioinnissa.

<sup>7</sup> Buberin (1993, 25–28) mukaan tavoitteellisuus liittyy objektivoiivaan Minä–Se-suhteeseen. Samoin dialogiseen arviointiin liittyvä menneiden kokemusten reflektointi liittyy Minä–Se-suhteeseen. Buberilaiseen kohtaamiseen tarvittavaa eksistentiaalista syvyyttä (Wihersaari 2011, 155, 186) ei löytyne organisaation asiakastyöstä, varsinkaan etukäteen sovittuna yksittäisenä arviointiaikana. Buberin aito dialogi, Minä–Sinä-suhde, on jotakin sellaista, mitä ei voi suunnitella etukäteen, dialogia ei voi ”pakottaa” (Buber 1993).

Wihersaari (2011, 151–152, 169, 172, 281) kritisoi dialogitutkimuksia siitä, että niissä on usein yhdistetty yhteensopimattomia dialogisuusteoreetikkoja ja -filosofejä. Eri dialogisuusteoreetikkojen ja -filosofien dialogit soveltuvat eri tarkoituksiin. Luomani dialoginen arviointi rakentuu pääasiassa dialogisuus- ja kielifilosofi Mihail Bahtinin ajatteluun, mitä täydennän joiltain osin muiden dialogisuusteoreetikkojen ja -tutkijoiden näkemyksillä.

”Ne ovat eri ääniä, jotka laulavat eri tavoin samasta teemasta.” Näin Bahtin (1991) kuvaa moniäänisyyttä tulkitessaan Dostojevskin romaanien kirjoitustapaa. Myös asiakas ja työntekijä ”laulavat samasta teemasta eri tavoin”. Bahtinin käsite ”moniäänisyys” viittaa siihen, että joko ihmisten välisessä tai ihmisen sisäisessä dialogissa on läsnä eri ääniä. Yksilölliset äänet synnyttävät moniäänisyyttä, kun erilaiset tietoisuudet ja totuudet kohtaavat dialogisessa suhteessa. Bahtinin mukaan dialogisuus voi toteutua vain moniäänisyytenä. (Bahtin 1991, 33–36, 50–56, 71, 115–116, 122–123.) Bahtinin (Holquist 1986, xviii) mukaan olennaista dialogissa ovat sen kohteet ja sisältö, ei niinkään dialogin osapuolet.

Monet dialogisuusteoreetikot erottelevat dialogin monologista jyrkemmin kuin Bahtin ja monologi arvotetaan ikään kuin huonommaksi kuin dialogi (Ihanainen & Nurmi 2007, 320). Bahtin ei määrittele dialogia normatiivisesta näkökulmasta. Dialogisessa arvioinnissa yksittäiset monologiset lausumat muuttuvat dialogisiksi, kun asiakkaan, työntekijän ja tutkijan äänet ovat vuorovaikutuksessa keskenään (Bahtin 1981, 280; 1991, 122–123). Dialogissa on läsnä lainauksia menneistä puheista. Puhuessamme lainaamme toisten ilmauksia ja merkityksiä esimerkiksi aikaisemmista tai meneillään olevista keskusteluista, kirjoituksista ja mediasta. Menneisyyden äänet tuodaan muisteluun ja keskusteluun dialogisessa arvioinnissa. Sanat saavat uusia merkityksiä jokaisessa uudessa kielenkäyttötilanteessa. (Bahtin 1991, 280–281, 290; Juhila & Jokinen & Saario 2014, 154–155; Maybin 2001, 67–68.)

Dialoginen arviointi on moniääninen, siinä on asiakkaan, työntekijän ja tutkijan ääniä. Lisäksi kunkin ääni kantaa lainauksia menneistä puheista ja kullakin on sisäistä dialogia. Kuten Juhila (2004b, 160) tulkitsee Bahtinia, niin vuorovaikutuksen äänet eivät ole vain joko asiakkaan tai työntekijän, vaan äänimaisema on paljon moninaisempi. Tulkitsen tämän tarkoittavan analyysini kannalta sitä, että pääsääntöisesti dialogisessa arvioinnissa ei ole oleellista erotella asiakkaan, työntekijän ja tutkijan sanomisia. Oleellista on yhteinen vuorovaikutus, arviointi, pohdinta ja muistelu.

Eri dialogisuusfilosofejä ja -teoreetikkoja sekä dialogikäsitettä soveltavia tutkijoita erottaa toisistaan dialogin tavoite eli se, mihin dialogilla pyritään (Wihersaari 2011, 239) (ks.

taulukko 1). Aitoon kohtaamiseen tähtäävä dialogin malli ei perustu tavoitteisiin ja menetelmällisyyteen toisin kuin asiakas-työntekijäsuhteen arviointiin tähtäävä dialoginen arviointi. Buberilainen aito dialogi vaatii ajattomuutta, dialogi toteutuu omilla ehdoillaan ja on kestoltaan vain muutamia sekunteja. (Buber 1993; Shotter 1993.) Ajattelen, että buberilainen aito dialogi voidaan saavuttaa hetkittäin asiakas-työntekijäsuhteissa ja dialogisessa arvioinnissakin, mutta dialogista arviointia ei voi kuitenkaan rakentaa siihen nojautuen. Dialoginen arviointi on tavoitteellinen ja välineellinen dialogi. Tosin dialoginen arviointi tasapainoilee teknisen dialogisen menetelmän ja kokonaisvaltaisen aidon dialogin välimaastossa painottuen kuitenkin enemmän tavoitteelliseen menetelmään. Dialogisen arvioinnin tavoitteet on syytä erottaa rikosseuraamusalan asiakas-työntekijäsuhteen tavoitteellisuudesta, tosin asiakastyön tavoitteet ovat läsnä myös dialogisessa arvioinnissa. Dialoginen arviointini on tiedontuotannon ja arvioinnin menetelmä, tässä tutkimuksessa asiakas-työntekijäsuhteen ja siinä tapahtuvan työskentelyn arviointia.

Dialogisen arvioinnin tavoite on tiedontuotanto, uuden tiedon tuottaminen (esim. Bahtin 1991, 122–123; Bohm 1996; Burbules 1993, 8–11; Heikkilä & Heikkilä 2001; Isaacs 2001). Sitoudun näkemykseen, joka korostaa tiedon sosiaalisesti rakentuvaa luonnetta (esim. Burr 1995; Gergen 1994) ja käytännöstä nousevaa tiedontuotantoa (esim. Fook ym. 2006; Healy 2005; Shaw ym. 2010). Shotter (1993) on tarkastellut dialogista vuorovaikutusta asiakastyön kontekstissa. Hän korostaa tietoa, joka syntyy vain ihmisten keskinäisessä vuorovaikutuksessa. Kaikki kuulevat toistensa pohdinnat, arvioinnit jaetussa arvioinnissa, mikä edesauttaa uuden yhteisen ymmärryksen rakentumista. Näen dialogin tutkivana, reflektioivana prosessina (vrt. Heikkilä & Heikkilä 2001, 66–67, 161–163).

Dialogisen arvioinnin tavoitteena on tiedontuotannon lisäksi rakentaa uutta yhteistä ymmärrystä, jota yksin ei voida saavuttaa. Voidaan puhua myös uuden alueen löytymisestä osapuolien välille. (Bahtin 1991; Isaacs 2001, 40; Mönkkönen 2002b, 57.) Dialogissa tuotettu ajattelun tulos on erilainen kuin yksittäisten pohdintojen tulos (Bohm 1996, 6–16; Burbules 1993; Isaacs 2001). Isaacsin (2001, 39–40) mukaan dialogi on yhdessä ajattelemisen taitoa. Dialogi on keskustelua, jossa on ydin ja jossa ei valita puolta. Sopimuksen tai näkemyseroista kiistelyn sijaan dialogin tavoitteena on saavuttaa uusi yhteinen ymmärrys, joka muodostaa perustan myöhemmälle ajattelulle ja toiminnalle. Yhdessä ajattelu tarkoittaa, ettei keskustelija pidä omaa kantaansa lopullisena, vaan askeleena kohti lopputulosta. Dialogissa tuotetaan uusi tulkinta asiasta, joka ei ole puhtaimmillaan joko asiakkaan tai työntekijän tulkinta.

Dialogissa ei ole kyse vain mielipiteiden vaihdosta, vaan uutta luovasta prosessista. Dialogi voidaan nähdä vuoropuheluna, jossa oleellista on keskittyä kuuntelemaan ja olemaan avoin tuleville asioille. Dialogissa pyritään luomaan mahdollisuuksia ja näkemään uusia vaihtoehtoja. Dialogin tarkoituksena on herättää oivalluksia, joiden pohjalta tietoja ja etenkin ihmisten ennakkokäsityksiä voi järjestää uuteen uskoon. (Isaacs 2001, 40–41, 63.) Dialogi voi lisätä sekä itseymmärrystä että molemminpuolista ymmärrystä eroavien näkökulmien yli (Abma ym. 2001, 166–169).

Ajatukseni dialogisesta arvioinnista pohjaa siihen, ettei kellään – asiakkailla, työntekijöillä, tutkijalla – ole lopullista totuutta hallussaan, vaan yhdessä haetaan uutta ymmärrystä arvioinnin kohteena olevasta ilmiöstä. Toimintoja voidaan arvioida ja kehittää tuomalla eri näkökulmista ristiriitaisiakin näkemyksiä yhteiseen keskusteluun.

Dialogit voidaan jakaa yhteisymmärryksen tavoittelun näkökulmasta kahteen näkemykseen: pyrkimys samanmielisyyteen sekä ristiriitaisuuksien salliminen. Joissakin dialogisuuteen pyrkivissä arvioinneissa tavoitteena on ollut konsensus ja sitä on pidetty kriteerinä hyvälle dialogille (Abma 2001a, 156, 161; Abma ym. 2001, 175; House & Howe 1999; Widdershoven 2001). Toinen näkemys dialogista on tilan luominen eroille ja ristiriidoille (Abma ym. 2001, 168, 175).

Yhteiseen ymmärrykseen pyrkiminen ei dialogisessa arvioinnissani tarkoita pyrkimystä asiakkaan ja työntekijän täydelliseen yhteisymmärrykseen, vaan pidän ristiriitaisuutta dialogin oleellisena piirteenä. Mielestäni samanmielisyyttä, konsensusta tärkeämpää on erilaisten, ristiriitaistenkin äänten vuoropuhelu. Tämä liittyy myös Bahtinin (1991) moniäänisyyss-käsitteeseen. Asiakkaan ja työntekijän näkökulmat saattavat olla hyvinkin erilaiset, joissakin asioissa voi syntyä yhteisymmärrystä, mutta oleellista on se, että asiakas ja työntekijä astuvat avoimin mielin uudelle alueelle, jossa on mahdollista syntyä jotakin uutta näkökulmien kohdatessa. Konsensukseen pyrkiminen voi helposti johtaa välinpitämättömyyteen eroja kohtaan ja marginalisoituneiden, heikkojen äänien pysymiseen kuulumattomissa, mikä on dialogisen arvioinnin tavoitteiden vastaista (Abma ym. 2001, 176).

Dialogikäsitteet eroavat toisistaan myös sen suhteen, millaista lopputulosta dialogilla tavoitellaan (Wihersaari 2011, 158). Dialogin lopputulos voi olla esimerkiksi päätöksenteko (Isaacs 2001, 39–40), vastaus käsiteltävään kysymykseen tai tilanne voidaan jättää avoimeksi (Burbules 1993, 4–7). Dialogisessa arvioinnissa on tärkeää ajattelun kehittäminen ja siihen liittyvä oppimisprosessi, ei vain lopputulos. Keskeistä on, että on tilaa ja aikaa pohtia ja tarkastella asiaa rauhassa ja myös toisten osallistujien näkökulmasta. Kukin osallistuja voi



myös muuttaa omaa näkökulmaansa. Varsinaisena lopputuloksena on työskentelyprosessin ja asiakas-työntekijäsuhteen arviointitieto, joka voi olla yhteinen käsitys tai paikoitellen eroava näkemyksiltään. Lopputuloksena voi olla jotain uutta ja luovaa, yhdessä tuotettu tieto ja ymmärrys yhteisestä työskentelyprosessista ja suhteesta.

Eri dialogikäsitteitä erottavat myös käsitykset dialogiin osallistuvien määrästä ja etäisyydestä (Wihersaari 2011, 120, 145, 155, 184–185, 281) (ks. taulukko 1). Dialogi voidaan käsittää kahdenvälisenä (esim. Buber 1993) tai ryhmässä tapahtuvana (esim. Bahtin 1991, Burbules 1993). Dialogi voi tapahtua kasvokkain (esim. Buber 1993), kirjallisesti tai virtuaalisesti verkossa (esim. Ihanainen & Nurmi 2007). Dialogisen arvioinnin dialogikäsitteen mukaan dialogissa on vähintään kolme osallistujaa ja dialogi tapahtuu kasvokkain keskustelemalla.

Dialoginen arviointi on ohjattu ja tavoitteellinen dialogi (esim. Bohm 1996, 6–17; Isaacs 2001). Ilman ohjaajaa keskustelu olisi helposti arvioinnin tarkoituksiin liian vapaata ja spontaania. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että yksi osallistujista tässä tutkimuksessa tutkija toimii dialogin ohjaajana. Ohjaaja toimii fasilitaattorina, joka ylläpitää keskustelua ja dialogisuutta tutkivan kyselemisen kautta (Bohm 1996, 17, 51; Burbules 1993, 85–89; Heikkilä & Heikkilä 148–151, 177–184).

Aikakäsitys eroaa eri dialogikäsitteissä: miten dialogin rakentuminen suhteutuu aikaan eli millaiseksi ymmärretään dialogin ajallinen kesto (Wihersaari 2011, 120, 184) (ks. taulukko 1). Jorma ja Kristiina Heikkilä (2001, 177–181) erottelevat dialogisessa keskustelussa spontaanin ja formaalin dialogin. Spontaani dialogi on ilman etukäteissuunnittelua syntyvä pienen hetken kestävä, kun taas formaali dialogi on tiettyihin muotoihin ja ajalliseen keston sidottu dialogi. Formaali dialogi voi kestää tunteja tai jopa viikkoja, jos dialogi toteutetaan monen istunnon aikana. Tällöin dialogia käytetään suunnitelmallisena menetelmänä. Formaali dialogi tavoitteeseen tähtäävänä hallittuna dialogina sopii määrittelemään dialogista arviointia, tosin dialogin rakentaminen siinäkin vaatii usein aikaa.

Kysymykseen, voiko dialogia opetella, suhtaudutaan eri dialogikäsitteissä eri tavoin (ks. taulukko 1). Dialogisessa arvioinnissa dialogiin valmistautuminen ja sen harjoittelu on mahdollista, tosin dialoginen arviointitilanne on kuitenkin ainutkertainen asiakkaalle ja työntekijälle, joten siihen osallistuvat eivät voi sitä juuri harjoitella. Tutkija voi edesauttaa arviointitilannetta alun ohjaavalla keskustelulla sekä omalla toiminnallaan ohjata ja luoda edellytyksiä dialogille. Jos dialoginen arviointi otetaan pysyväksi käytännön työmenetelmäksi, kaikkien osapuolten mahdollisuus valmistautumiseen ja harjoitteluun ovat

paremmat, esimerkiksi kuuntelua, tilan antamista ja yhdessä ajattelua voi harjoitella (ks. Burbules 1993, 147; Isaacs 2001, 320–322). Dialogi on ennemminkin perusasenne, suhtautumistapa tai elämäntapa ja sen monimuotoisuus kärsii, jos sitä yritetään pelkistää yksinkertaisiksi keskustelu- ja haastattelutekniikoiksi (Isaacs 2001, 45, 91; Seikkula & Arnkil 2005, 11, 15). Dialogiin valmistautuminen voi tarkoittaa työntekijän ja tutkijan kohdalla esimerkiksi omia asiakastyöhön liittyvien filosofisten perusteiden ja ihmiskäsityksen pohtimista (vrt. Wihersaari 2011, 282–283). Burbulesin (1993, 143) mukaan dialogia voi oppia ottamalla osaa dialogisiin keskusteluihin. Dialogisella arvioinnilla voidaan myös vahvistaa suhteessa olevaa dialogisuutta. Dialoginen arviointi ei aina onnistu, se vaatii esimerkiksi asiakkaalta keskusteluvalmiuksia. Dialoginen arviointi antaa ikään kuin raamit, mahdollisuuden dialogiselle työotteelle, niin että kunkin lausumat kytkeytyvät ja rakentuvat toisistaan.

On myös erilaisia käsityksiä dialogin sisällöstä ja sovellettavuudesta (ks. taulukko 1). Dialogisen arvioinnin asiasisältö päätetään etukäteen ennen arviointia, tässä tutkimuksessa osanottajat ovat arvioineet asiakkaan ja työntekijän suhdetta ja työskentelyprosessia. Dialogisen arvioinnin sovellettavuutta pohdin luvussa 8.3.

Dialogisen arvioinnin toinen sana, arviointi, vaatii myös avaamista. Dialoginen arviointi - käsitteeni viittaa tiedontuotantoon, aineistontuottamisvaiheessa asiakas ja työntekijä eivät pelkästään kuvaa, vaan myös arvioivat suhdettaan ja yhteistä työskentelyään. Voidaan puhua myös arvioivasta reflektiosta. Arviointitutkimuksen kentällä tutkimukseni tulee lähimmäksi prosessinarviointia (esim. Schriren 1991), koska tutkin suhdeprosesseja. Tutkimukseni paikantuu myös lähelle konstruktivistista arviointitutkimusta (Guba & Lincoln 1989, 8–11, 254), koska tutkimukseni pohjaa sosiaalisen konstruktionismin lähtökohtiin. Tutkimuksessani on myös elementtejä, jotka tulevat lähelle empowerment-arviointia (esim. Fetterman 2001), koska pyrin lisäämään asiakkaiden ja työntekijöiden osallisuutta.<sup>8</sup> En kuitenkaan kiinnity selkeästi mihinkään tunnistamaani arviointitutkimukseen, mutta tutkimukseni edustaa arvioivaa tiedonmuodostusta. Analyysini ei ole arviointitutkimuksen tapaan arvioivaa, eikä tuloksia arvottavaa (ks. esim. Mäntysaari 1999; Rajavaara 2006, 18), vaan pikemmin analyttistä perustutkimusta.

---

<sup>8</sup> Aiemmassa tutkimuksessani (Järvinen 2007a, 22–25) avaan dialogisen arvioinnin suhdetta arviointitutkimukseen tarkemmin.

Dialoginen arviointi on ikään kuin askel asiakaslähtöisestä arvioinnista dialogisuuteen päin, samoin itsereflektiosta askel dialogiseen reflektioon päin. Taulukossa 2 kuvaan asiakaslähtöisen ja työntekijälähtöisen arvioinnin eroja dialogiseen arviointiin.

Taulukko 2. Työntekijälähtöisen, asiakaslähtöisen ja dialogisen arvioinnin keskeiset elementit

	<b>Työntekijälähtöinen arviointi</b>	<b>Asiakaslähtöinen arviointi</b>	<b>Dialoginen arviointi</b>
<b>Arvioinnin näkökulma</b>	Työntekijänäkökulma	Asiakasnäkökulma	Dialogi eri näkökulmien välillä, arvioitavaa ilmiötä konstruoidaan yhdessä
<b>Oman toiminnan arviointi</b>	Itsereflektio	Itsereflektio	Dialoginen arvioiva reflektio
<b>Toisen osapuolen toiminnan arviointi</b>	Asiakkaan toiminnan arviointi	Asiakaspalaute palvelusta/ työntekijän toiminnan arviointi	Molempien osapuolien toiminnan dialoginen arviointi

Tutkimukseni dialoginen arviointi yhdistää asiakas- ja työntekijänäkökulmat, joita usein tutkimuksissa ja arvioinneissa selvitetään erillisinä esimerkiksi haastatteluin tai kyselyin. Asiakaskysely on yksi tapa kerätä asiakaspalautetta siitä, ovatko asiakkaat tyytyväisiä vai tyytymättömiä palveluihin. Asiakastyytyväisyystutkimukset arvioivat useimmiten tyytyväisyyttä käyttäen lähtökohtana muiden kuin asiakkaiden määrittämiä kysymyksiä ja kriteereitä eivätkä näin ollen pysty tuomaan esille sitä, mitä asiakkaiden mielestä on oleellista kertoa (Krogstrup 2004, 7). Dialogisessa arvioinnissa voidaan nähdäkseni joltain osin ylittää asiakaskyselyjen rajoituksia. Viime vuosina on puhuttu paljon asiakaslähtöisyydestä ja asiakkaiden mukaan ottamisesta palveluiden suunnitteluun ja arviointiin, mutta siitä huolimatta asiakkaiden kokemukset ja käsitykset ovat suunnanneet sosiaalialan kehitystä suhteellisen vähän. Erilaisia asiakkaiden ja työntekijöiden yhteistutkimista on tehty jonkin verran esimerkiksi Soccan, Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskuksen, asiakkaiden ja työntekijöiden yhteistutkimishankkeissa (ks.esim. Palsanen 2013; Tukiala & Tervo 2011).

Dialoginen arviointi yhdistää asiakkaan ja työntekijän itsearviointit, toisen osapuolen ja yhteisen toiminnan arvioinnit, mitä voidaan nimittää dialogiseksi arvioivaksi reflektioksi (ks. taulukko 2). Työntekijän eettinen tehtävä on jatkuva oman työn arviointi. Toisaalta itsearviointia vaaditaan myös ylhäältä päin: työntekijät ”laitetaan” tarkkailemaan omaa työtään, toiminnan tehokkuutta ja laatua ulkoisen kontrollin lisäksi tai sijaan. Toisaalta asiakkaita voidaan ohjata itsearviointiin, tällöin arviointi kohdistuu usein oman tilanteen ja

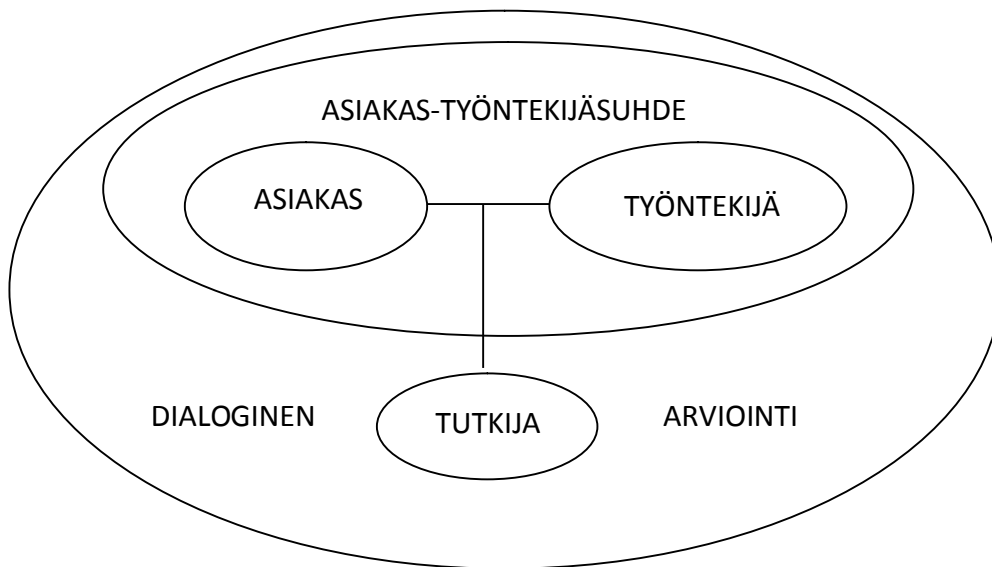
muutoksen arviointiin, eikä yhteisen työskentelyn tai suhteen arviointiin. Dialogisessa arvioinnissa on siirrytty itsereflektiosta dialogiseen reflektioon. Arvioitavaksi tulee ”minän” rinnalle ”me”.

Dialogisessa arvioinnissa korostuvat jaettu asiantuntijuus (esim. Fook 2000; Parton 2000; Parton & O’Byrne 2000; Valokivi 2004) ja horisontaalinen tiedonmuodostus (Walls 1986, 117–121; Walls 2005, 35; Karvinen 2000, 11, 24–27). Jaetulla asiantuntijuudella tarkoitetaan asiakkaan ja työntekijän välisessä suhteessa rakentuvaa asiantuntijuutta (esim. Parton & O’Byrne 2000). Dialogin avulla voidaan yltää kummankin osapuolen tietoon rakentuvaan asiantuntijuuteen (Mönkkönen 2002b; Seikkula & Arnkil 2005, 33–34). Jaetussa asiantuntijuudessa kokemustieto on noussut ammattilaisen tiedon rinnalle, tietoperusta on moninaistunut. Asiakkailta on oman elämäkokemuksen lisäksi kokemusta asiakkaana olemisesta auttamisjärjestelmässä. Susanna Hyväri (2001) puhuu marginaalissa olon kokemuksesta nousevasta asiantuntijuudesta. Työntekijällä on kokemusta käytännön työstä ja myös omasta elämästä nousevaa kokemuksellista asiantuntijuutta. Jaettu asiantuntijuus korostaa asiakkaan, työntekijän ja tutkijan yhteisesti tuotettua tietoa, eikä niinkään osapuolien omaa asiantuntijuutta. Dialogisessa arvioinnissa syntyy jaettua tietoa.

Jaettuun asiantuntijuuteen kuuluu horisontaalisesti rakentuva, vaakasuora tiedontuotanto. Tämän vastinparina on vertikaalinen eli hierarkkinen, ylhäältä ohjautuva ja määrittävä tiedontuotanto. (Walls 2005, 35; Walls 1986, 117–121; Karvinen 2000, 11, 24–29.) Vaakasuoruus tarkoittaa myös asiakkaan, työntekijän ja tutkijan välisen suhteen uudelleen määrittelyä, joka koskee tiedontuotantoa ja tietokäsityksiä. Dialogisessa arvioinnissa painottuu käsitys tiedosta, jota rakennetaan yhdessä horisontaalisesti asiakas-työntekijä-suhteessa. Horisontaalisessa tiedontuotannossa asiakkaat, työntekijät ja tutkijat ovat mahdollisimman tasavertaisia tiedontuottajia, jotka käytäntöyhteytensä ansiosta kykenevät syventämään ja yhdistämään tietouttaan. Dialoginen arviointi edustaa kumppanuutta, osallisuutta ja voimaantumista rakentavia ammattikäytäntöjä ja sitä tukevaa tutkimusta ja tiedontuotantoa (ks. esim. Fook 2004). Greene (2001, 182; Abma ym. 2001, 169) korostaa suhdetta arvioinnissa, jolloin tavoitteena ei ole pelkästään tiedontuotanto, vaan suhde arvioijien välillä, sitoutuminen, syvempi ymmärrys ja kunnioitus osallistujien kesken.

## 3.2 DIALOGINEN ARVIOINTI TUTKIMUSASETELMANA

Dialogisessa arvioinnissa asiakas, työntekijä ja tutkija arvioivat ja tutkivat yhdessä dialogisesti asiakkaan ja työntekijän suhdetta ja työskentelyprosessia. Dialogisen arvioinnin perustana on arvioinnin moniäänisyys ja jaettu asiantuntijuus ja sen ydin on asiakas-työntekijäsuhde (ks. kuvio 3). Dialogisen arvioinnin tavoitteena on tiedontuotanto ja yhteisen ymmärryksen rakentaminen. Arviointiasetelma on rakennettu tukemaan dialogisuutta.



Kuvio 3. Dialoginen arviointiasetelma

Dialoginen arviointi -käsitettä ei juurikaan käytetä arviointikirjallisuudessa, joten käsitteeni ei jäsenny jo olemassa olevan määritelmän kautta. On kuitenkin tutkijoita, jotka korostavat dialogin ja dialogisuuden tärkeyttä arvioinnissa (esim. Abma 2001a, 2001b; Edelenbos & Van Eeten 2001; Greene 2001; House & Howe 1999; Karlsson 2001; Levy-Malmberg 2010; Niessen ym. 2009; Ryan & DeStefano 2001; Schwandt 1997, 2001a, 2001b; Widdershoven 2001).

Dialogisuuden huomioiminen arvioinnissa mahdollistaa monenlaisia tutkimusasetelmia. Suurin osa löytämistäni tutkimusasetelmista on ollut ryhmäkeskusteluja, esimerkiksi erilaisia työntekijä- tai asiakasryhmiä tai johtotason henkilöiden ryhmiä (esim. Abma 2001b, Greene 2001, Karlsson 2001, Ryan & DeStefano 2001, Ryan & Johnson 2000). Yllätyksekseni en ole löytänyt tutkimuskirjallisuudesta täysin samanlaista tutkimusasetelmaa, jossa asiakas, työntekijä ja tutkija yhdessä tutkivat asiakkaan ja työntekijän yhteistyöprosessia. Lisensiaatintutkimuksessani (2007a) kehitin ja kokeilin uudenlaista tutkimusasetelmaa,

dialogista arviointia. Heli Kammonen (2010) ja Leena Toivonen (2011) ovat opinnäytöissään soveltaneet kehittämäni dialogista arviointia lisensiaatintutkimukseni innoittamana. Joissakin samankaltaisissa tutkimusasetelmissa osallistujien kuuntelu ja puhuminen on erotettu toisistaan niin, että työntekijät ja asiakasperheet eivät keskustelleet keskenään vaan vuoron perään tutkijan kanssa kuullen kuitenkin toistensa keskustelut (esim. Andersen 1997; Rautiainen 2010; Seikkula ym. 2006). Samoin Kammonen (2010) sovelsi dialogista arviointia ottaen vaikutteita perheterapian puolelta. Tutkimusasetelmassa asiakas ja työntekijä keskustelevat ja tutkija kuuntelee, tutkija osallistuu keskusteluun vain reflektio-osuuden aikana, jolloin työntekijä ja tutkija keskustelevat ja asiakas kuuntelee. Kammosen tutkimuksessa ei ollut kyse varsinaisesti työskentelyprosessin arvioinnista, vaan tavanomaisesta asiakastilanteesta, jossa tehtiin yhteenveto alkukartoituksesta ja sovittiin jatkotyöskentelystä. Erilaisissa dialogisissa ja verkostollisissa työ- ja arviointimenetelmissä erotetaan myös kuuntelu ja puhe (esim. Seikkula ja Arnkil 2005).

Käyttämäni tiedontuotannon menetelmä tukee tutkimuksellisia lähtökohtiani (ks. luku 2.3). Dialoginen arviointi on yhteydessä näkemykseeni tiedosta, jota tutkimuksessani tavoittelen. Haluan tavoittaa asiakas-työntekijäsuhteesta rakentuvaa tietoa. Olen kiinnostunut suhteesta molempien osapuolien määrittämänä. Aiemmassa tutkimuksessani (Järvinen 2007a) asiakkaat ja työntekijät kokivat suhteensa vastavuoroisuuden merkitykselliseksi, mikä vahvisti ajatustani vastavuoroisuuteen perustuvan tutkimusasetelman merkityksestä. Dialogiseen arviointiin tiedontuotannon tapana on sisäänrakennettuna ajatus asiakkaan ja työntekijän kumppanuudesta, jaetusta asiantuntijuudesta ja yhdessä tuotettavasta tiedosta. Tämän kaltainen menetelmä tavoittaa suhdetta prosessina, jota asiakas ja työntekijä yhdessä muistelevat, toisin kuin yksittäisten vuorovaikutustilanteiden tutkiminen.

Dialoginen arviointi on yhdessä tutkimista, tavoitteena on saada eri näkökulmat keskusteluun, niin ettei kenenkään näkökulmaa sivuuteta. Reflektioiva keskustelu tuo esille suhteessa olemisen variaatiota. Eriäänisyys ja ristiriidat nähdään arvioinnin ja asiakas-työntekijäsuhteen voimavarana. Yhteinen hämmästys ja ihmettely synnyttävät yhteistoiminnallisuutta ja uusia epävarmuuden tiloja (Mönkkönen 2002b) ja ”uskallusta olla eksyksissä” (Seikkula 1996). Dialogin alussa ei voi tietää, mihin keskustelu johtaa. Eri osapuolten käsityksissä voi tapahtua muutoksia, kun niitä arvioidaan yhdessä kriittisesti. Molemmilla on mahdollisuus kyseenalaistaa itsestäänselvyyksiä, etsiä toisin ajattelun ja toimimisen mahdollisuuksia ja oppia uutta.

Tavanomaisissa asiakas-työntekijätilanteissa arvioidaan usein asiakkaan tilannetta, toimintaa ja muutosta, mutta harvemmin yhteistä työskentelyä, suhdetta saati työntekijän toimintaa. Työntekijän toiminnan reflektointi saattaa olla asiakkaalle merkityksellistä. Työntekijällä on aina monia vaihtoehtoisia tapoja toimia. Erilaisten vaihtoehtojen ja näkökulmien erittely yhdessä asiakkaan kanssa auttaa tilanteen hahmottamisessa ja ymmärtämisessä. Työntekijän työ tulee läpinäkyväksi, arvioitavaksi ja muuttuvaksi.

Dialoginen arviointi on myös osallistuvaa tutkimusta (ks. 3-luku, johdanto, kuvio 1). Asiakkaiden asemaan liitetään vahvoja, kontekstista toiseen siirtyviä oletuksia osallisuuden rajallisuudesta ja marginaalisuudesta (Jokinen ym. 2004). Dialogisessa arvioinnissa pyrin huomioimaan tämän siinä, millaisiin asemaan asiakkaat ja työntekijät arviointitilanteissa asettuvat. Arviointi voi toimia vahvistamisen ja sosiaalisen muutoksen välineenä (Shaw 1999a, 48). Juhilan (2002, 16) sanoin osallisuutta lisäävää toimintaa on pyrkimys rohkaista ihmisiä tuomaan omat äänensä kuuluviin sekä vielä perustavanlaatuisempi tavoite on tukea näiden äänten rakentamisen prosesseja. Yksi tällainen äänten rakentamisen prosessi on dialogisen arviointiasetelman rakentaminen, jossa tavoitteena on saada asiakkaan ja työntekijän ääniä kuuluviin. Dialogisella arvioinnilla voidaan vahvistaa heikkoja, kehittämistyössä yleensä marginaaliin jääviä ääniä.

Tutkimuksessani on osallistumista tukevia elementtejä, kuten asiakkaan kanssa yhdessä tutkiminen, mutta asiakkaat eivät ole osallistuneet tutkimustarpeiden, tutkimuskysymysten ja tutkimusongelman rakentamiseen. Työntekijät ovat voineet kommentoida arviointirunkoa ja sen pohjalta olen tehnyt joitakin muutoksia. Dialogisella arvioinnilla pyrin kuitenkin lisäämään pieneltä osin asiakkaiden ja myös työntekijöiden osallisuutta työn arvioimiseen ja kehittämiseen.

Asiakas-työntekijäsuhteessa on aina valtaa. Suhteet ovat epäsymmetrisiä ja niihin sitoudutaan erilaisin intressein ja lähtökohdin; työntekijät tekevät palkkatyötään ja asiakkaat ovat mukana joko vapaaehtoisesti tai vastentahtoisesti. Lähtökohta on, että johdolla ja työntekijöillä on enemmän valtaa kuin asiakkailla määriteltäessä asiakastyön käytäntöjä. Asiakkaan ja työntekijän yhteisellä arvioinnilla voidaan kuitenkin haastaa tätä määrittelyvaltaa tuomalla sekä asiakkaiden että työntekijöiden näkökulmat osaksi arviointiprosessia. Asiakkaalla ja työntekijällä on mahdollisimman tasavertaiset mahdollisuudet arvioida ja määrittää tilannetta. Käytetyt työmenetelmät eivät jää vain työntekijän tiedostamaksi valinnaksi, vaan asiakasta kannustetaan ottamaan kantaa näihin. Arviointi voi haastaa työn-

tekijöiden ”itsestään selvät” toimintatavat ja ”itsestänselvyydet” organisaation ylemmällä tasolla.

Asiakkaiden ja työntekijöiden mukanaoloa samassa arviointiryhmässä on kritisoitu valtasuhteiden takia (esim. Abma 2001a, 160; Krogstrup 2004, 9–10). Dialogisessa arvioinnissa yhdessäolo on perusteltua, koska tavoitteena on yhdessä muistelu, arviointi ja tutkiminen. Toiminnan tai palvelujen arviointi saati palvelujen rakentaminen ei voi lähteä pelkästään asiakkaiden tarpeista käsin. Tämä on yksi perustelu dialogiseen arviointiin, jossa pyritään konstruoimaan ilmiötä yhdessä.

Dialoginen arviointi tiedontuotannon menetelmänä rikkoo osin tavanomaista asiakas-työntekijäasetelmaa (ks. luku 2.1.2), vaikka suhde on toki edelleen lähtökohdiltaan epäsymmetrinen. Työntekijän rooli päävastuullisena huolehtia asiakastilanteiden hallinnasta kysymyksineen ja puheenaiheineen (Drew & Heritage 1992; Linell & Luckmann 1991, 5–6; Thornborrow 2002, 4) muuttuu dialogisessa arvioinnissa, jossa tutkija ottaa ohjaajan vastuun ja työntekijä asettuu tasa-arvoisen keskustelijan asemaan asiakkaan kanssa.

Tutkija ohjaa dialogia ja yhdessä tutkimista. Tutkija ei kuitenkaan pitäydy pelkästään ohjaajan roolissa vaan voi tuoda omia näkemyksiään ja kommentoida, miltä hänestä asiakkaan ja työntekijän arviointi kuulostaa. Tutkijan rooli arviointitilanteessa on väistämättä erilainen, koska hänellä ei asiakkaan ja työntekijän tapaan ole kokemustietoa kyseisestä asiakas-työntekijäsuhteesta, toki muista asiakas-työntekijäsuhteista.

Tutkijan tehtävänä on toimia fasilitaattorina, dialogiprosessin edistäjänä. Fasilitaattorin tehtävä on viedä keskustelua eteenpäin ja ylläpitää dialogisuutta (Bohm 1996, 17, 51; Heikkilä & Heikkilä 2001, 178, 187–195). Tärkeää on mielestäni fasilitaattorin luottamus syntyvään prosessiin ja sen merkityksellisyyteen (vrt. prosessikehittäminen esim. Seppänen-Järvelä & Vataja 2009). Tutkija on myös kriittinen kyselijä, ”kriittinen ystävä”, joka rohkaisee osallistujia omien ja toisten näkemysten kriittiseen tarkasteluun ja tutkimiseen (ks. Abma ym. 2001, 174; Karlsson 2001). Isaacs (2001, 265–270; ks. myös Heikkilä & Heikkilä 2001, 161–167) puhuu dialogin yhteydessä tutkivasta kyselemisestä. Tutkija tarkentavilla kysymyksillään aktivoi osallistujia pohtimaan suhteen ja yhteisen työskentelyn eri puolia (Holstein & Gubrium 1995, 19–29). Tutkija ohjaa keskustelua suhteen arvioinnin kannalta keskeisiin teemoihin. Tärkeää on myös avoimen ja hyväksyvän ilmapiirin luominen (Heikkilä & Heikkilä 2001, 190–191), jolloin keskustelun ”pienet harhapolut” voivat olla tärkeitä.

Tutkijan tehtävä tässä asetelmassa on ennen kaikkea vahvistaa arvioinnin moniäänisyyttä ja reflektointia ja kriittistä keskustelua. Dialogisuutta määritellään usein erilaisten elementtien



kautta (esim. Mönkkönen 2002b). Vaikka dialogin määrittelyni ei perustu normatiiviseen määrittelyyn, niin tietyt dialogin normatiiviset elementit toimivat konkreettisina suuntaviivoina tutkijan toiminnalle. Tutkija pyrkii vahvistamaan arvioinnissa osallistujien tasavertaisuutta, kuuntelua, vastavuoroisuutta, vastaamista toisten sanomisiin ja ”toisen koettelemista” (ks. Mönkkönen 2002b, 35–41). Nämä elementit ohjaavat tutkijan toimintatapaa arviointitilanteessa, antavat viitteitä siitä, miten tutkija pyrkii ohjaamaan dialogia. Dialogisuuden elementit luovat vision, jota kohti suunnata arvioinnissa. Tutkijana voi luoda edellytyksiä dialogin syntymiselle, kuitenkin tietoisena siitä, että nämä elementit toteutuvat hetkittäin ja vaihtelevasti eri arviointitilanteissa. Tutkija ei voi taata, hallita eikä pakottaa dialogia, mutta yhtenä osallistujana voi vaikuttaa omalta osaltaan siihen (esim. Ihanainen & Nurmi 2007, 323).

Dialogin tasavertaisuudella tarkoitan sitä, ettei kukaan keskustelun osapuoli dominoi tilanteen kulkua tai asioiden määrittämistä (Mönkkönen 2002b, 12). Tasavertaisuuden toteutuminen täydellisesti on arvioinnissa, kuten asiakastyössäkin, mahdotonta. Käytännön arviointitilanteissa tämä on tarkoittanut sitä, että tutkija pitää huolen siitä, että molemmat osapuolet saavat riittävästi tilaa ja kommentoivat toisen osapuolen esille tuomia asioita. Asiakkaan äänen ja toimijuuden tärkeyttä korostava ideologia ohjaa antamaan mahdollisimman paljon tilaa asiakkaan kerronnalle ja tulkinnalle (ks. Juhila 2004b, 174).

Kuulluksi tuleminen on tärkeää dialogissa. Aktiivinen kuuntelu, vaikka onkin tärkeää, ei ole kuitenkaan riittävää dialogin kannalta, sillä uusia näkökulmia syntyy vain eri äänien vuoropuhelussa. Kuulluksi tuleminen edellyttää myös puheeseen vastaamisen. Bahtinin (1986, 127) mukaan pahinta on jäädä ilman vastausta. Vastauksen merkitys ymmärryksen rakentajana tulee tärkeäksi dialogisessa arvioinnissa, jossa keskeistä on yhdessä rakentaminen, yhdessä ajatteleva. Dialogisuudessa ei ole kuitenkaan kyse vain kuuntelusta, kysymisestä ja vastaamisesta vaan siitä, että toimintoja ohjaava keskus tulee ihmisten välisen vuorovaikutuksen alueelle (Isaacs 2001, 40; Voloshinov 1990, 106–107). Dialogisuudessa huomio kiinnittyy yhteiselle alueelle, ihmisten väliseen kohtaamiseen (Seikkula & Arnkil 2005, 86).

Oleellinen ero tavanomaisiin haastatteluihin tulee juuri vastaamisen kautta. Tutkijan tavoitteena on mahdollistaa pikemminkin dialogisen keskustelun syntymistä asiakkaan ja työntekijän välille kuin se, että he suuntaisivat puheensa tutkijalle ja vastaisivat hänen esittämiinsä kysymyksiin. Tutkijan tehtävä on ohjata keskustelua siihen suuntaan, että keskustelun toinen osapuoli vastaa toisen ajatuksiin, kukin tulee kuulluksi ja kuuntelee.

Tutkija voi tarpeen mukaan vetäytyä dialogista taka-alalle (Heikkilä & Heikkilä 2001, 189, 194; Madriz 2000, 836–837). Arviointiin osallistujat sovittavat kommenttinsa koko ajan siihen, mitä toiset sanovat. Myös tutkijan kysymykset muotoutuvat sen mukaan, mitä osanottajat sanovat. (Seikkula & Arnkil 2005, 54–56, 68.) Vastavuoroisuus mahdollistaa vastaamisen toisen tulkintaan tai toimintaan ja itsereflektiosta siirtymisen dialogiseen reflektointiin.

Dialogisessa keskustelussa osapuolet testaavat, tarkistavat, kyseenalaistavat ja uudelleen muotoilevat toisen puhetta. Tätä voidaan nimittää toisen koettelemiseksi. Kun tämä ajatus liitetään asiakas-työntekijäsuhteeseen, olennaista on työntekijöiden rooli suhteessa asioiden merkitysten rakentamiseen. Myös työntekijöiden tulee olla valmiita omien tulkintojensa tarkistamiseen. Vuorovaikutuksessa asiakkaat ja työntekijät samalla luovat itseään koko ajan uudelleen ja määrittävät suhdettaan muihin. (Mönkkönen 2002b, 34–38, 42, 57.) Tavoitteena on ymmärtää lisää toisen sanomasta, joka taas auttaa puhujaa itseään ymmärtämään enemmän omasta näkökulmastaan (Seikkula & Arnkil 2005, 89). Thomas Schwandtin mielestä dialogin tuloksena on vastavuoroinen ymmärrys, erilaisuuden ja erojen ymmärtäminen ja kunkin aseman ymmärtäminen (ks. Abma ym. 2001, 168, 175).

### **3.3 DIALOGISESTI TUOTETUN AINEISTON OMINAISPIIRTEET**

Tutkimustani voi tarkastella myös kokeiluna uudenlaisesta tiedontuotannosta ja sitä kautta tuotetun erityisen aineiston analyysina. Tällä tavoin kerätystä aineistosta ei ole juuri kokemusta. Aineiston vahva asema ja erityislaatuisuus vaikuttavat siihen, että tutkimukseni on empiria-metodipainotteinen.

Tutkimukseni pohjaa sosiaaliseen konstruktionismiin, käsitykseen, että sosiaalista todellisuutta luodaan ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Tutkimukseni lähtökohtana ei ole kuvata sitä, miten asiat ovat, vaan erilaisia merkitysrakenteita eli konstruktioita, joiden avulla ihmiset hahmottavat toimintaympäristöään sekä toimintaansa siinä. (Esim. Burr 1995; Guba & Lincoln 1989, 8.) Suhtaudun aineistooni siten, että dialogisessa tutkimusasetelmassani asiakkaat, työntekijät ja tutkija rakentavat merkityksiä yhdessä (esim. Holstein & Gubrium 1995; Kvale 1996), vaikken tässä tutkimuksessa olekaan kiinnostunut yksityiskohtaisesti erittelemään sitä, miten he näitä merkityksiä rakentavat.

Aineistoni erityisyys tulee moniäänisyydestä ja tiedon yhteisestä rakentamisesta. On kyse laadullisesti erilaisesta aineistosta kuin kahden osapuolen erillisistä haastatteluista. Työntekijä

ja asiakas olisivat todennäköisesti puhuneet eri tavoin ollessani kahden heidän kanssaan. Oleellista ei ole kuitenkaan pohtia, mikä on ”totta”. Suhde ja työskentelyprosessi ovat asiakkaan ja työntekijän yhteinen prosessi, jolloin myös sen arviointi – niin tutkimuksessani kuin käytännön työn arvioinnissakin – on mielestäni luontevaa tehdä yhdessä. Ajattelen, että on eettistä arvioida suhdetta yhdessä, koska asiakas ja työntekijä ovat tehneet työtä yhdessä. Yhteisessä arvioinnissa tuotettua tietoa osapuolet voivat käyttää jatkotyöskentelyssään. Aineisto-otteiden tasolla olen analyysissa erotellut asiakkaiden ja työntekijöiden puheenvuoroja, mutta tulosten yleisellä tasolla suhtaudun aineistoon yhdessä tuotettuna, jaettuna tietona, jolloin ei ole useinkaan oleellista erotella puhujia. Aineistooni liittyy myös ajatus siitä, että aineisto on luotu tätä tutkimusta varten eli asiakkaan ja työntekijän tämänkaltaista yhteistä ymmärrystä ja tietoa asiasta ei olisi muutoin ehkä syntynyt. Se, miten asiakas tai työntekijä on suhteesta ja työskentelyprosessista ajatellut ennen arviointitilannetta, voi muuttua.

Kyse on yhdessä muistelusta (Middleton & Edwards 1990), menneessä tapahtuvan tutkimisesta: asiakas ja työntekijä arvioivat suhdettaan ”taaksepäin katsoen”. Muistelemisessa on olennaista, että muistelijat tietävät, miten tarina päättyy (tämänhetkinen suhteen tila). Tarinan loppu säätelee koko muistamista. Muisti ikään kuin kääntää pääläelleen luonnollisen aikajärjestyksen. (Saarenheimo 1997, 61.) Asiakas-työntekijäsuhteen alussa on idullaan se, mikä arviointitilanteen hetkellä on toteutunut.

Muistelussa tuotetaan merkityksiä ja tulkintoja asiakas-työntekijäsuhteesta. Tulkittavat merkitykset muotoutuvat yhteisessä tulkintaprosessissa (Holstein & Miller 1993, 164–165), jossa myös tutkija on osallinen. Tutkijan kysymykset ja teemaan johdattelut, institutionaalinen konteksti ja muiden osapuolten läsnäolo vaikuttavat siihen valintaan, mitä kerrotaan. Tutkijan tulkinnat kietoutuvat aina tutkimustuloksiin (Juhila 2004b, 165), mutta tässä tutkimusasetelmassa erityisen tiiviisti.

Asiakkaat ja työntekijät katsovat nykyhetken perspektiivistä käsin mennyttä (Järvinen 2004, 46–49). Menneisyys syntyy aina sillä hetkellä, kun sitä muistellaan (Wyatt 1986, 196). Kyseessä on arviointitilanteessa yhdessä tuotettu kertomus suhteesta, joka olisi erilainen eri aikaan tai eri tilanteessa kerrottuna eli kertomus muuntuu (Hyvärinen & Löyttyniemi 2005, 201–203). Asioita myös unohdetaan, valikoidaan ja ajan myötä muisteltuun suhteeseen voi olla sulautunut siihen kuulumattomia elementtejä (Cree & Davis 2007, 11).

Arviointikeskustelujen sisältöön vaikuttaa yleisö: tutkija, suhteen toinen osapuoli ja tutkimuksen mahdollinen lukijakunta. Tutkija toimii arviointitilanteen yleisönä ja tutkijalle

voidaan haluta tuoda asioita eri tavoin esille kuin esimerkiksi julkisten tai virallisten tilanteiden yleisöille. (Ks. esim. Loseke 2007, 675.)

Asiakas-työntekijäsuhteen osapuolet voivat antaa suhteelle muita merkityksiä ja tehtäviä kuin organisaation viralliset tehtävät ja suhteeseen voi kohdistua myös muita odotuksia kuin institutionaalisen tehtävän hoitamiseen liittyviä odotuksia. Uskon, että dialogisella arvioinnilla voidaan tavoittaa tätä suhteen moninaisuutta. Käytän Goffmanin (1971, 119, 124) käsitteitä ”julkisivu” (frontstage) ja ”taka-ala” (backstage) kuvaamaan sitä, kuinka suhteelle annetut merkitykset ja tehtävät voivat poiketa virallisista julkilausutuista organisaation tehtävistä. Julkisivulla viitataan paikkaan, jossa esitys pidetään ja taka-ala voidaan määritellä paikaksi, joka on yhteydessä esitykseen, mutta kuitenkin siitä erillään. Taka-alalla voidaan ilmaista asioita, joita ei ilmaista julkisivussa ja jossa voidaan jopa kyseenalaistaa esityksen herättämä vaikutelma. Perinteisesti Goffmanin käsitteitä käytettäessä voidaan ajatella, että julkisivuun sisältyy asiakkaan ja työntekijän keskinäinen vuorovaikutus. Taka-alaan taas liittyisivät esimerkiksi työntekijöiden kahvihuonekeskustelut ja asiakkaiden keskustelut tuttaviansa kanssa asiakas-työntekijäsuhteesta.

Sovellan Goffmanin käsitteitä institutionaaliseen asiakas-työntekijäsuhteeseen toisin, tarkoittaen suhteen julkisivulla suhteeseen liittyvää virallista esitystä, puhetta ja toimintaa, siihen liitettyjä virallisia tehtäviä, rooleja ja merkityksiä. Suhteen taka-alalla tarkoitan taas suhteeseen liittyvää epävirallista esitystä, puhetta ja toimintaa, siihen liitettyjä arkisia tehtäviä, rooleja, odotuksia ja merkityksiä. Asiakas-työntekijäsuhteen julkisivun ja taka-alan välillä ei ole selväpiirteitä rajaa (vrt. Goffman 1971), vaan suhteet paikantuvat julkisivun ja taka-alan rajapintaan. Asiakkaan ja työntekijän keskusteluissa sekä tutkimukseni dialogisissa arviointitilanteissa molemmat alueet, julkisivu ja taka-ala, ovat läsnä. Merkityksenannot tapahtuvat kuitenkin institutionaalisisessa kontekstissa. Rikosseuraamusalan asiakas-työntekijäsuhteesta on mahdollista puhua asiakkaan ja työntekijän keskinäisissä keskusteluissa ja siten myös arviointitilanteessa eri tavalla kuin virallisissa institutionaalisisissa keskusteluissa, kuten Rikosseuraamuslaitoksen virallisissa lausumissa, tiedotusvälineissä ja työntekijöiden virallisissa neuvotteluissa. Suhteesta voidaan puhua arviointitilanteessa ikään kuin vapaammin. Vaikka työntekijä edustaa arviointitilanteissa virallista organisaatiota, niin asiakkaan tuodessa epävirallisia asioita keskusteluun, niin ne tulevat myös keskustelun-alaisiksi. Asiakas-työntekijäsuhteen epävirallisia elementtejä ei juuri ääneen lausuta virallisissa yhteyksissä, ainakaan kun asiakkaana ovat rikoksiin syyllistyneet henkilöt. Julkisivuun liittyvissä keskusteluissa varsinkin rikoksia vielä tekevien henkilöiden ääntä ei

juuri kuulla asiakastyön käytäntöihin liittyvissä asioissa. Heidän selityksiään voidaan pitää ei-relevanttina tai epärehellisenä (Morgan 2000, 209).

Dialogisessa tutkimusorientaatioissa on pääasiassa tutkittu keskustelua dialogisena vuorovaikutusprosessina. On tutkittu muun muassa dialogisen keskustelun rakentumista, erityisesti sitä, miten keskustelun osapuolet vaikuttavat dialogisuuden kehittymiseen. Lisäksi on kehitetty dialogisia analyysitapoja, joiden avulla tutkitaan dialogin dynamiikkaa. (Esim. Haarakangas 1997; Linell 1990; Leiman & Stiles 2001; Markova ym. 2007; Seikkula 2002). En tarkastelekaan arviointitilanteita dialogisena prosessina. Markova ym. (2007) ovat tuoneet esille, että dialogisesti tuotettua aineistoa tulisi analysoida niin, että tiedontuotantotapa otetaan huomioon analyysissa. Olen vastannut tähän dialogisesti tuotetun aineiston analyysin haasteeseen niin, etten käytä vain jotain tiettyä analyysimenetelmää, sillä se ei tekisi oikeutta aineistolleni. Käytän sellaista sisällön analyysia (ks. 4-luku), jossa on vaikutteita eri suuntauksista (mm. narratiivisuus, yhdessä muistelu; ks. 3-luvun johdanto, kuvio 1).

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa kuvailen konkreettista tutkimukseni toteutusta. Kerron tutkimustehtävästä, aineistosta ja sen luomisesta, dialogisten arviointitilanteiden toteutuksesta ja analyysitavastani. Pohdin myös rooliani tutkija-työntekijänä.

### 4.1 TUTKIMUSTEHTÄVÄ

Asiakas-työntekijäsuhde niveltyy kaikkeen rikosseuraamusalan työhön. Aiemmassa tutkimuksessani (2007a) asiakkaat ja työntekijät pitivät asiakas-työntekijäsuhteeseen liittyviä asioita merkityksellisenä. Tämä on vaikuttanut tutkimustehtäväni painottumiseen suhteisiin. Tutkimukseni tavoitteena on tuoda näkyville asiakkaan ja työntekijän näkökulmia asiakas-työntekijäsuhteeseen. Miten asiakas-työntekijäsuhteen osapuolet kokevat suhteen? Asiakkaan ja työntekijän erilaiset näkökulmat kohtaavat, kun he pysähtyvät arvioimaan ja muodostamaan yhteistä tulkintaa asiakas-työntekijäsuhteestaan.

Olen kiinnostunut asiakas-työntekijäsuhteesta molempien osapuolien määrittämänä, suhteiden variaatiosta ja moninaisuudesta, kuten luvussa 2.3 olen kuvannut. Pyrin tavoittamaan asiakkaiden ja työntekijöiden suhteelle antamien merkitysten moninaisuutta ja erilaisuutta. Lähestyn näitä asiakkaan ja työntekijän suhteelle antamia merkityksiä yhteisestä merkityksenannosta dialogisen arvioinnin menetelmällä, joka korostaa moniäänisyyttä ja yhdessä rakennettua tietoa ja ymmärrystä (ks. enemmän luku 3.1). Olen kiinnostunut ylipäättään siitä, mitä asiakas-työntekijäsuhteissa kuvataan tapahtuvan.

Tutkimukseni keskeiset tehtävät tiivistyvät kolmeen tutkimuskysymykseen:

- 1) Millaisia erilaisia asiakas-työntekijäsuhteita voi muotoutua rikosseuraamusalalla?
- 2) Millaisia asiakas-työntekijäsuhteen muutoksia asiakkaat ja työntekijät paikantavat edellä mainituissa suhteissa?
- 3) Miten asiakkaat ja työntekijät tulkitsevat asiakas-työntekijäsuhteen merkitystä asiakkaiden elämänmuutoksiin?

Näitä kysymyksiä tarkastellaan yhdyskuntaseuraamusta suorittavan asiakkaan ja työntekijän yhteisen tulkinnan, dialogisen arvioinnin, kautta.

Tutkimukseni tehtävänä on kuvata rikosseuraamusalan erilaisia asiakas-työntekijäsuhteita, suhteissa tapahtuvia muutoksia ja suhteen kytkeytymistä asiakkaan elämäntilanteiden muutoksiin asiakkaan ja työntekijän yhteisissä tulkinnoissa. Ensimmäinen tutkimuskysymykseni pohjaa tutkimukselliseen lähtökohtaani siitä, että institutionaalinen tehtävä tuo suhteeseen omanlaisia piirteitään, mutta suhteen osapuolet tuovat suhteeseen myös variaation mahdollisuuksia (ks. luku 2.1.2 ja 2.3). Suhteen molemmat osapuolet vaikuttavat siihen, millaiseksi asiakas-työntekijäsuhde muotoutuu. Institutionaalisen tehtävän lisäksi rikosseuraamusalan työn sisältö määrittyy sen mukaan, miten suhteen osapuolet kohtaavat toisensa ja millaisiksi heidän roolinsa suhteessa toisiinsa näissä kohtaamisissa muodostuu (ks. Juhila 2006, 11). Lähestyn rikosseuraamustyötä nimenomaan asiakkaan ja työntekijän vastavuoroisena yhteistyönä, en pelkästään asiakkaiden tai työntekijöiden tekemänä muutostyönä. Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastaamalla pyrin kuvaamaan asiakas-työntekijäsuhteiden variaatiota ja moninaisuutta.

Toinen tutkimuskysymykseni tarkastelee asiakas-työntekijäsuhdetta prosessina (ks. luku 2.3). Asiakas-työntekijäsuhteiden luonne voi muuttua yhteisen työskentelyn aikana. Olen kiinnostunut suhteiden dynamiikasta, erilaisista vaiheista ja muutoksista. Keskeistä on se, miten asiakkaat ja työntekijät tulkitsevat asiakas-työntekijäsuhteensa muutoksia ja niihin vaikuttavia tekijöitä. Mitkä tekijät saavat suhteen kehittymään myönteiseen suuntaan asiakkaan ja työntekijän tulkinnan mukaan?

Kolmas tutkimuskysymykseni tarkastelee suhteen kytkeytymistä asiakkaan elämänmuutoksiin. Tutkimukseni ei ole kuitenkaan vaikuttavuustutkimusta. Tutkin merkityksiä, joita asiakkaat ja työntekijät antavat asialle: miten asiakas ja työntekijä merkityksellistävät suhteen vaikutusta asiakkaan elämänmuutoksiin.

## **4.2 TUTKIMUSAINEISTO**

Tutkimusaineistoni koostuu 26 asiakas-työntekijäsuhteesta, joita on arvioitu 24 dialogisessa arviointitilanteessa. Suhteita on enemmän kuin arviointitilanteita, koska kahdessa arviointitilanteessa on arvioitu kahta suhdetta: toisessa on työntekijä ja asiakaspariskunta ja toisessa asiakas ja kaksi työntekijää (toinen on hoitanut yhdyskuntapalvelua ja toinen valvontaa).

Aineisto on luotu kaksivaiheisesti. Ensimmäiset yhdeksän arviointikeskustelua (174 sivua) on toteutettu 31.1.–16.6.2003 ja loput 15 arviointikeskustelua (263 sivua) 19.2.–16.5.2008.

Koko aineisto on 437 sivua 1-rivivälillä litteroituna. Ensimmäisellä aineistolla olen vastannut ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni. Ensimmäisen aineiston myötä heräsi jatkokysymyksiä, joihin en pystynyt kyseisellä aineistolla vastaamaan. Toisen aineiston avulla olen vastannut toiseen ja kolmanteen tutkimuskysymykseen. (Ks. kahden aineiston tarpeellisuudesta myös analyysiluvussa 4.5.)

Tiedontuotantomenetelmänä käytän kehittelemääni dialogista arviointia, jossa asiakas, työntekijä ja tutkija yhdessä muistellen arvioivat asiakkaan ja työntekijän yhteistä työskentelyä ja suhdetta. Aineiston erityisluonne tulee juuri siitä, että se on yhdessä tuotettua. Käytän käsitettä ”aineiston luominen” (vs. aineiston keruu), koska olen luonut aineistoa aktiivisesti yhdessä asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa tätä tutkimusta varten (ks. Mason 2002, 51–52).

Olen saanut Rikosseuraamusvirastolta (nyk. Rikosseuraamuslaitos) tutkimusluvut aineistojen luomista varten. Ennen aineistojen hankintaa esittelin tutkimustani ja neuvottelin tutkimusaineiston hankinnan käytännöistä moneen kertaan aluetoimistossa, jossa työskentelin. Ennen ensimmäistä aineiston hankintaa esittelin aluetoimistoni työntekijöille myös arviointitilanteiden alustavaa runkoa, jota täydensin ja täsmensin työntekijöiden näkemysten pohjalta. Muiden aluetoimistojen johtajien kanssa keskustelin asiasta puhelimitse ja sähköpostitse ja sovimme, että lähetän työntekijöille sähköpostitse ohjeistuksen arviointitilanteita varten. Tämän jälkeen työntekijät ottivat yhteyttä minuun konkreettisissa kysymyksissä.

Ensimmäinen aineisto on hankittu lisensiaatintutkimustani varten (Järvinen 2007a). Aineisto on luotu Kriminaalihuoltolaitoksen aluetoimistolla (nyk. yhdyskuntaseuraamus-toimisto), jossa työskentelin aineistoa hankkiessani. Lähtökohtanani on ollut oman työn tutkiminen, enkä siten ole nähnyt estettä sille, että teen tutkimuksen nimenomaan omalla työpaikallani. Toista aineistoa hankkiessani otin mukaan oman aluetoimistoni lisäksi kaksi muuta aluetoimistoa saadakseni uusia näkökulmia. Perustelut toimistojen valinnalle ovat käytännöllisiä ja aineiston saatavuuteen perustuvia. Tutkimusaineiston erityislaatuisuuteen ja saatavuuteen liittyen arvioin eri toimistojen työntekijöiden luottamusta tutkijaan, mutta mikään toimisto ei erottunut mielestäni siinä suhteessa. Jokaisesta toimistosta tunnen joitakin työntekijöitä esimerkiksi yhteisten koulutusten kautta. Kaikki aluetoimistot sijaitsevat eteläisessä Suomessa. Vaikka organisaation tavoitteet ja lainsäädännöllinen tehtävä on sama, eri toimistoilla on erilaisia paikallisia kulttuureita (ks. esim. Juhila & Pösö 2000) ja oma historiansa. Toimistot ovat myös erilaisia iältään ja perustettu eri aikoihin. 18



arviointikeskustelua on silloisesta omasta aluetoimistostani ja kuusi on muista aluetoimistoista. Vaikka aineiston kautta sain jonkinlaista tuntumaa toimistokohtaisiin eroihin asiakas-työntekijäsuhteissa, en tee aineistosta tulkintoja siihen suuntaan, koska se ei ole oleellista tutkimuskysymyksen kannalta.

### ***Aineiston asiakkaat ja työntekijät***

Aineistoni koostuu siis 26 asiakas-työntekijäsuhteesta. Asiakkaita on kuitenkin 25, koska yhdessä arviointikeskustelussa on kaksi työntekijää. Aineistossa on 18 työntekijää, koska jotkut työntekijät osallistuivat kahteen, yksi jopa kolmeen arviointikeskusteluun.

Asiakkaista 22 on miestä ja kolme naista, työntekijöistä 12 on naista ja kuusi miestä. Asiakas-työntekijäsuhteissa on erilaisia sukupuolikombinaatioita (naistyöntekijä-miesasiakas 15 kpl, nainen-nainen 3 kpl, mies-mies 8 kpl). Sekä feministisen sosiaalityön että väkivaltatyön tutkimuksissa (esim. Dominelli 1990; Lahti 2008; Nyqvist 2001; 2004) on tuotu esille sukupuolen merkittävyyttä asiakas-työntekijäsuhteessa. Koska aineistolähtöisessä tarkastellussa sukupuoli ei noussut erityisenä kysymyksenä esiin ja koska aineisto on pieni (esimerkiksi vain kolme naisasiakkaan ja naistyöntekijän välistä suhdetta) on sukupuolen merkitys rajattu tämän tutkimuksen ulkopuolelle. Sukupuolinäkökulma rikosseuraamusalan työssä olisi kuitenkin kiinnostava jatkotutkimusaihe.

Asiakkaat ovat iältään 17–52-vuotiaita, ja heissä on niin ensikertalaisia kuin vuosikymmeniä rikosseuraamusalan asiakkaana olleita. Työntekijät ovat iältään 27–63-vuotiaita. Työntekijöillä on rikosseuraamusalan työkokemusta vajaasta vuodesta 34 vuoteen. Työntekijöissä on siis sekä pitkän linjan työntekijöitä että työntekijöitä, jotka ovat aloittaneet työt vasta vähän ennen kyseistä asiakas-työntekijäsuhdetta.

Asiakkaita on kaikista eri yhdyskuntaseuraamuksista. Taulukossa 3 kuvaan asiakkaiden eri yhdyskuntaseuraamukset. Määriin olen laskenut asiakkaiden arvioitavana ajanjaksona suorittamat yhdyskuntaseuraamukset, joita on yhteenlaskettuna enemmän kuin asiakkaita, koska jotkut asiakkaat ovat suorittaneet arvioitavana ajanjaksona kahta yhdyskuntaseuraamusta, tyypillisesti yhdyskuntapalvelua valvonnan ohessa. Useimmiten sama työntekijä on hoitanut molemmat yhdyskuntaseuraamukset. Kahdessa arviointikeskustelussa yhdyskuntapalvelua on hoitanut toinen työntekijä, joka ei osallistu arviointikeskusteluun, jolloin kyseisissä arviointitilanteissa ei arvioida poissaolevan työntekijän osuutta.

Taulukko 3. Asiakkaiden suorittamat yhdyskuntaseuraamukset arvioitavina ajanjaksoina

Asiakkaiden yhdyskuntaseuraamukset	Määrät
Yhdyskuntapalvelu	14
Ehdonalaisen vapauden valvonta	12
Nuorten ehdollisen vankeuden valvonta	6
Nuorisorangaistus	2
	Yht. 34

Työntekijät ovat nimikkeeltään kriminaalihuoltotyöntekijöitä, ohjaajia, sosiaalityöntekijöitä ja johtava sosiaalityöntekijä. Aineistojen hankinnan välillä organisaatiossa tapahtui nimikemuutoksia, jolloin ohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden nimikkeet vaihdettiin kriminaalihuoltotyöntekijöiksi, jolloin nimeke ei enää paljasta koulutustaustaa. Työntekijöillä on jokin sosiaalialan koulutus: yliopisto-, ammattikorkeakoulu-, opisto- tai toisen asteen tutkinto.

### *Asiakas-työntekijäsuhteiden valikoituminen*

Asiakas-työntekijäsuhteiden valikoitumisessa pyrin tarkoituksenmukaiseen otantaan (vs. satunnaisotanta). Laadullisessa tutkimuksessa tunnistetaan valikoituminen ja se, että kaikki mahdolliset henkilöt eivät osallistu tutkimukseen. (Denzin & Lincoln 2000, 370; Silverman 2005, 129–130.) Aineistoni ei ole edustava otos rikosseuraamusalan institutionaalisista asiakas-työntekijäsuhteista. Työntekijät valikoivat asiakkaat, ja dialoginen arviointi tiedontuotannon menetelmänä edellytti rohkeutta sekä asiakkaalta että työntekijältä arvioida asiakas-työntekijäsuhdettaan. Tutkimukseni ei myöskään tavoittanut asiakkaita, jotka ovat vastustavia eivätkä huolehdi tapaamisveloitteestaan.

Ohjeistin työntekijöitä valitsemaan arviointitilanteisiin vähintään puoli vuotta kestäneitä asiakas-työntekijäsuhteita eri yhdyskuntaseuraamuksista. Työkokemukseni pohjalta arvioin, että puoli vuotta lyhyempi suhde ei mahdollista riittävää tarkastelupintaa prosessinäkökulmasta, sillä tapaamisia on ollut suhteen ja yhteistyön arvioinnin kannalta liian vähän. Oleellista ei ole yhdyskuntaseuraamusten erot vaan asiakas-työntekijäsuhde, joka on yhteistä kaikille yhdyskuntaseuraamuksille. Keskustelimme myös siitä, että arviointikeskustelu olisi työntekijän arvion mukaan asiakas-työntekijäsuhteen tarkoituksenmukaisessa vaiheessa.

Tämä tarkoittaa sitä, että arviointitulannetta ei luotaisi pelkästään tutkimuksen vuoksi vaan se palvelisi myös asiakkaan ja työntekijän yhteistyötä. Kyseessä oli joko päätymässä oleva asiakas-työntekijäsuhde tai suhteen väliarviointi. Tämän lisäksi korostin osallistujien vapaaehtoisuutta.

Sovin työntekijöiden kanssa siitä, että he keskustelevat tutkimuksesta ensin asiakkaansa kanssa. Tein esitteen, jossa oli lyhyesti kerrottu tutkimuksestani ja siitä, mitä se tarkoittaa osallistujille. Työntekijät joko antoivat esitteen asiakkaalle tai käyttivät sitä muistin tukena kertoessaan asiakkaalleen tutkimuksesta.

Työntekijät saivat itse ehdottaa, kenen asiakkaansa kanssa he käyvät arviointikeskustelua. Tämä voi luonnollisesti johtaa siihen, että työntekijä valikoi asiakkaan, jonka kanssa hänellä on rakentunut toimiva asiakas-työntekijäsuhde. Korostin ensimmäisen aineiston kohdalla sitä, että toivon saavani tutkimukseeni myös sellaisia asiakas-työntekijäsuhteita, joissa kaikki ei ole edennyt suunnitelmien mukaisesti, esimerkiksi asiakkaalla voi olla ongelmia yhdyskuntaseuraamuksen suorittamisessa. Hankaluudet liittyivät useimmiten kuitenkin asiakkaiden elämäntilanteiden vaikeuksiin eikä niinkään asiakas-työntekijäsuhteeseen. Toisaalta ainakin yksi työntekijä halusi käydä arviointikeskustelun nimenomaan sellaisen asiakkaan kanssa, johon hänellä ei omasta mielestään ollut hyvää asiakas-työntekijäsuhdetta.

Työkokemukseni pohjalta arvioin, että ensimmäiseen aineistoon on näyttänyt valikoituvan hyvin tavanomaisia asiakas-työntekijäsuhteita. Olin tuolloin työyhteisön jäsen ja useimmiten työntekijät kävivät asiakaslistaansa läpi minun läsnä ollessani ja miettivät ääneen mahdollista asiakasta. Sain vaikutelman, että mahdollisia asiakkaita olisi ollut useita ja useimmiten työntekijä olisi voinut valita jonkun muunkin asiakkaan.

Toisen aineiston kohdalla tutkimuskatseeni tarkentui asiakastyöntekijäsuhteen muutoksiin ja ohjeistin työntekijöitä valitsemaan sellaisia asiakas-työntekijäsuhteita, joissa on tapahtunut muutoksia yhteistyön aikana. Valikoinnin keskiössä oli nimenomaan asiakas-työntekijäsuhteessa tapahtunut muutos, ei asiakkaan elämäntilanteessa tapahtunut muutos. Työntekijät poikkeuksetta käsittivät muutoksen myönteisenä, vaikken ohjeistuksessa sitä edellyttänyt. Eli toisen aineiston asiakas-työntekijäsuhteet ovat valikoituneet ja edustavat työntekijän ja myös asiakkaan arvion mukaan myönteiseen suuntaan kehittyneitä asiakas-työntekijäsuhteita.

Kakkosaineiston arviointitulanteissa kysyin työntekijöiltä, miksi he ovat valikoineet juuri kyseisen asiakkaan tähän arviointikeskusteluun. Työntekijät käyttivät perusteluina ohjeistukseni mukaisesti riittävän pitkää asiakkuutta ja muutosta asiakas-työntekijäsuhteessa, mutta he esittivät myös muita perusteita. Jotkut eri paikkakunnalla olevien toimistojen

työntekijät esittivät, että he valikoivat tutkijan työmäärää helpottaakseen sellaisen asiakkaan, josta he olivat varmoja, että hän saapuu paikalle. Tämä valikoi epävarmemmat kävijät pois. Valintaa perusteltiin myös asiakkaan puheliaisuudella, kykeneväisyydellä arviointiin ja tarvittaessa kriittisiin kannanottoihin ja sillä, ettei asiakas jännitä vieraita ihmisiä. Asiakasta saatettiin kuvata tyypillisenä tai haasteellisenä asiakkaana. Muita perusteluita oli ”*itselle tärkeä asiakas-työntekijäsuhde*”, ”*kaikkien asiakkaiden kanssa ei muodostu suhdetta*” ja ”*asiakas-työntekijäsuhde, jossa itse olen ollut työntekijänä alusta lähtien*”.

Seuraavassa otteessa asiakas, työntekijä ja tutkija keskustelevat asiakkaiden valikoitumisesta tutkimuksen arviointitilanteeseen:

*Työntekijä: ”Vielä tosta valinnasta et kyllähän sitä sitte ois periaatteessa voinu, aina ois voinu valita samanlaisessa tilanteessa kun AS tuolla 2006 olevana asiakkaana, (T:mm) joka ei käy.*

*Tutkija: Niin (naurahtaa).*

*Työntekijä: Nyt me istuttais kaksistaan...*

*Tutkija: Kaksin täällä näin (naurahtaa).*

*Työntekijä: ... tässä. Tai jos se kävis, niin se ...*

*Asiakas: Ja mä vastaisin, joku kysyy, hm, ”joo” tai ”ei”.*

*Tutkija: Ihan kivasti menee (nauraa).*

*Asiakas: Tai sit vittuultais.*

*Työntekijä: Joo tulla sillo ku on laki vaatinu ja et kyl se totta kai siinä semmosia asioita et mistä valittee.” (H23)*

Työntekijä on ennen tätä keskustelunpätkeää kertonut perusteita, miksi on valinnut kyseisen asiakkaan tutkimukseen ja pohtii vielä sitä vaihtoehtoa, että olisi valinnut asiakkaan, joka ei käy sovitusti tapaamisissa. Asiakas lisää omista kokemuksistaan, miten hän on osallistunut keskusteluun asiakas-työntekijäsuhteen aiemmassa vaiheessa. Tutkijan ”*ihan kivasti menee*” - kommentti viittaa aiempaan keskusteluun, jossa asiakas on kertonut asiakas-työntekijäsuhteen alkuvaiheen vastauksistaan työntekijän kysymyksiin.

Asiakkaita ja työntekijöitä oli yllättävän helppoa saada mukaan tutkimukseen. Ensimmäistä aineistoa hankkiessani olin työyhteisön jäsen ja ne työntekijät, jotka tulivat mukaan tutkimukseen, ilmeisesti luottivat minuun. Kukaan ei suoraan kieltäytynyt tutkimuksesta. Tosin kaikkien työntekijöiden ei tarvinnut osallistua saadakseni riittävän aineiston kokoon. Tärkein ääneen lausuttu syy osallistumiseen oli se, että tutkimusaihe nähtiin tärkeäksi. Jotkut työntekijät totesivatkin, että tällaisen arviointikeskustelun voisi käydä miltei kaikkien asiakkaiden kanssa. Toisen aineiston saaminen onnistui yhtä helposti, vaikka olin

joko virkavapaalla oleva työntekijän tai toisen toimiston työntekijän roolissa ja tutkimukseen osallistui myös minulle ennestään tuntemattomia työntekijöitä. Monet asiakkaat ovat tottuneita harjoittelijan tai toisen työntekijän läsnäoloon asiakastilanteessa ja erilaisiin tutkimuspyyntöihin ja opinnäytetöihin. Uskon, että asiakkaiden kynnystä madalsi se, että heidän oma työntekijänsä pyysi heitä mukaan tutkimukseen.<sup>9</sup>

### 4.3 DIALOGISET ARVIOINTITILANTEET

Luvussa 3 olen avannut dialogista arviointia tutkimusasetelmana ja sen perusteluita. Arviointitilanteiden yleisin kokoonpano on asiakas, työntekijä ja tutkija. Kokoonpanoissa on joitakin poikkeuksia, kuten aiemmin mainitsemani asiakaspariskunta, jotka molemmat olivat saman työntekijän asiakkaana. Lisäksi mainitsin aiemmin arviointitilanteen, jossa oli kaksi kriminaalihuollon työntekijää, joista toinen työntekijä hoiti asiakkaan yhdyskuntapalvelua ja toinen valvontaa. Lisäksi yhdessä arviointitilanteessa on mukana asiakkaan vaimo ja yhdessä sosiaalitoimen sosiaalityöntekijä. Arviointitilanne, jossa asiakkaan vaimo on mukana, tapahtuu asiakkaan kotona. Katsoin, etten voi ajaa vaimoa ja lapsia pois omasta kodistaan arviointikeskustelun ajaksi. En nähnyt estettä vaimon osallistumiselle keskusteluun, varsinkin kun vaimo on koko asiakkaan pitkän asiakasuran ajan ollut hyvin tiiviisti mukana yhteistyössä. Analyysin ydin on kuitenkin asiakas-työntekijäsuhteessa, vaimo voi esimerkiksi vahvistaa samanmielisyyttä. Toisen organisaation työntekijän mukaan tulo arviointitilanteeseen oli luontevaa sen takia, että alun perin kyseinen asiakastapaaminen oli sovittu sillä kokoonpanolla ja asiakkuuden aikana rikosseuraamusalan ja sosiaalitoimen työntekijä olivat toimineet työparina. En kuitenkaan tarkastele yhteistyötä toisen organisaation työntekijän näkökulmasta, vaan nimenomaan asiakkaan ja rikosseuraamusalan työntekijän yhteistyön näkökulmasta. Ensimmäisen arviointitilanteen tein kahdestaan oman asiakkaani kanssa.

Arviointitilanteet kestivät vajaasta tunnista kolmeen tuntiin. Tavallisin arviointitilanteen pituus sijoittui yhden ja kahden tunnin väliin, kolmen tunnin arviointitilanne oli yksittäinen poikkeus. Jokaisen arviointikeskustelun alussa sovimme erikseen arvioitavan ajanjakson pituudesta. Peruste arviointijakson pituudelle oli asiakas-työntekijäsuhteen kesto eli arvioitava

---

<sup>9</sup> Kuulen usein muilta tutkijoilta ihmettelyä siitä, että rikosseuraamusalan asiakkaita saa helposti mukaan tutkimuksiin moneen muuhun asiakastyön organisaatioon verrattuna. Rikosseuraamusalan asiakastyössä ja asiakas-työntekijäsuhteissa on ilmeisesti jotain erityistä, mutta tätä erityisyyttä on kuitenkin vaikea avata ja pukea sanoiksi.

aika oli suhteen alusta arviointihetkeen. Arvioitava ajanjakso vaihteli puolesta vuodesta noin kahteen ja puoleen vuoteen. Suurin osa arviointitilanteista oli väliarviointeja eli asiakkuus jatkui vielä arviointikeskustelun jälkeen. Kuusi arviointia oli loppuarviointeja eli arviointi ajoittui yhdyskuntaseuraamuksen, asiakkuuden päättymiseen Kriminaalihuoltolaitoksessa (nyk. yhdyskuntaseuraamustoimisto). Päätösarvioinneissa arvioitava ajanjakso oli päättymässä olevan yhdyskuntaseuraamuksen kesto ja väliarvioinneissa meneillään olevan yhdyskuntaseuraamuksen alusta alkaen tai arviointiin osallistuvan työntekijän vaihtuessa asiakkaan työntekijäksi. Mielenkiintoinen arvioitava ajanjakso oli erään asiakkaan parinkymmenen vuoden asiakkuus, tosin siinä keskityttiin viimeisimpään kahteen vuoteen eli nykyisen yhdyskuntaseuraamuksen aikaan. Tämä kyseinen arviointi valottaa osaltaan muutosprosessin hitautta.

Arviointitilanteet toteutimme Kriminaalihuoltolaitoksen tiloissa (19 kpl), asiakkaan kotona (2 kpl), päihdehoitolaitoksissa (2 kpl; sekä laitos- että katkaisuhuolto) ja yhdyskuntapalvelupaikalla (1 kpl). Haastattelupaikkojen valikointi ei tapahtunut tutkijan tarpeista, vaan paikat kuvaavat yhdyskuntaseuraamustyön luonnetta ja tavanomaisia tapaamispaikkoja. Tutkimuskirjallisuudessa (esim. Eskola & Suoranta 2005, 91) usein viitataan siihen, että haastateltavalle on tarjottava mahdollisuus valita itselleen mieluinen paikka ja näin teinkin. Toisaalta toimistotiloja ei yleensä pidetä riittävän neutraaleina tiloina haastatteluihin, jolloin asiakkaat eivät välttämättä osaa erottaa tutkimustilannetta asiakastilanteesta (Eskola & Suoranta 2005, 91). En nähnyt toimistotilojen käyttöä ongelmallisena, koska kyseessä on nimenomaan käytännön työn ja institutionaalisen asiakas-työntekijäsuhteen arviointi ja erilaiset arviointikeskustelut käydään muutoinkin arkityön sisällä. Asiakas-työntekijäsuhteesta keskustelu tuntui luontevalta käydä siinä institutionaalisessa ympäristössä ja paikoissa, jossa asiakastyön kohtaamiset muutoinkin tapahtuvat (ks. Vanhala 2005, 190), vaikka pyrin ainakin ajoittain institutionaalisista asemista irrottautuvaan dialogiin arviointitilanteissa.

Viehätyin ajatuksesta, että olisin arviointitilanteessa myös oman asiakkaani kanssa, jolloin tutkisin yhdessä hänen kanssaan yhteistyöprosessiamme. Näin teinkin. Melko yleinen käsitys tutkimuskentällä on, että tutkijan ja tutkittavien välillä ei saa vallita sellaista riippuvuus-suhdetta, joka voi vaikuttaa olennaisesti tietojen antamisen vapaaehtoisuuteen (Eskola & Suoranta 2005, 55). Asiakas-työntekijäsuhteen voi tulkita tällaiseksi suhteeksi. Halusin kokeilla asiakkaani kanssa arviointirungon toimivuutta ennen varsinaisia arviointitilanteita, koska uskon, että tulkintojen kannalta on hedelmällistä asettua myös itse arvioivaan suhteeseen asiakkaan kanssa. Sain kokemuksen arviointitilanteesta, jossa arvioitiin omia

työntekijän taitojani (Hyytinen 2007, 34). Kyseinen henkilökohtainen kokemus auttoi minua ymmärtämään paremmin arviointitilanteessa esiin nousevia asioita ja tunteita, kun arviointia laajennetaan asiakkaan tavoitteissa etenemisestä asiakas-työntekijäsuhteeseen. Arviointitilanne erosi muista lähinnä siinä, että unohdin toisinaan tuoda omia työntekijän kokemuksiani ja kommentteja keskusteltavaan teemaan. Ottamalla huomioon tämän arviointikeskustelun erilaiset lähtökohdat ja sen vaikutukset aineistoon olen käyttänyt sitäkin analyysissa.

Arviointitilanteiden alussa kerroin tutkimukseni tavoitteista ja tutkimusaineiston käytöstä, arviointitilanteen aihepiiristä, kestosta ja nauhoituksesta. Korostin sekä myönteisen että kielteisen palautteen tärkeyttä työn kehittämisen näkökulmasta. Korostin erityisesti asiakasnäkökulman tärkeyttä työn kehittämisessä. Kerroin myös, että arviointikeskustelujen sisältö, esimerkiksi kritiikin esittäminen työntekijää kohtaan, ei saisi vaikuttaa jatkossa asiakkaan asiointiin toimistossa. Kerroin tutkijan roolistani (ks. luku 3.2) ja valmistelin osallistujia pyrkimykseeni tilanteen dialogisuuteen, asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmien keskustelevuuteen. Nauhoitin keskustelut asiakkaiden luvalla. Yksi asiakas suhtautui hieman epäluuloisesti nauhoitukseen ja hänen kanssaan kävimme pidemmän keskustelun asiasta. Asiakkaat allekirjoittivat ennen arviointitilannetta suostumuspaperin (ks. liite 1<sup>10</sup>).

Ensimmäisen ja toisen tutkimusaineiston arviointirungot eroavat hieman toisistaan. Olin tehnyt molempiin alustavat arviointirungot, joita käytin joustavasti ja väljästi. Arvioinnissa käytin suhteellisen väljää arviointirunkoa, koska liian strukturoitu arviointirunko voi tukahduttaa tavoittelemaani dialogia (ks. Heikkilä & Heikkilä 2001, 191–192). Toisaalta halusin käydä läpi tiettyjä asioita kaikkien asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa. Oleellisinta oli kuitenkin asiakkaiden ja työntekijöiden keskusteluun nostamien asioiden tarkastelu. Dialogisen arvioinnin toimivuudessa on kyse tasapainoilusta väljän ja strukturoidun arviointirungon välimaastossa. Kolmannen osapuolen eli tutkijan rooli on kuitenkin struktuurin miettiminen, mikä vapauttaa muut osallistajat struktuurin kahleesta.

Ensimmäisen tutkimusaineiston arvioinnin teemat olivat:

1. Arvioitavasta ajanjaksosta sopiminen
2. Janat:

---

<sup>10</sup> Suostumuspaperit eri aineistoihin olivat miltei samanlaiset. Liitteenä on kakkosaineiston luomiseen liittyvä paperi.

- Asiakkaan elämänjana eli mitä asioita asiakas pitää elämässään tärkeinä, merkityksellisenä arvioitavana ajanjaksona
  - Asiakkaan asiakkuusjana eli mitä asioita asiakas pitää asiakkuudessaan tärkeinä, merkityksellisenä arvioitavana ajanjaksona
3. Arvioitavan ajanjakson läpikäynti: ensimmäisestä tapaamisesta (ennakkokäsitykset, odotukset, mielikuvat) tähän hetkeen
  4. Työntekijän ja asiakkaan toiminnan sekä yhteistyön arviointi
  5. Yhteistyötahot
  6. Asiakkaan osallisuus
  7. Asiakkaan elämänmuutokset arvioitavana ajanjaksona ja niihin vaikuttaneet tekijät
  8. Arviointitilanteen arviointi

Arviointirunko eteni asiakkaan elämän ja asiakkuuden merkittävistä asioista yhteistyöprosessin yksityiskohtaisempaan tarkasteluun. Arviointitilanteen aluksi asiakas sijoitti elämänjanalleen arvioitavana ajanjaksona itselleen tärkeät ja merkitykselliset asiat. Tämä oli mielestäni tärkeää, jotta jatkotarkastelu niveltäi paremmin asiakkaan koko elämäntilanteeseen ja elämän tärkeisiin kohtiin. Tutkija ja työntekijä pystyivät kytkeytymään eli sovittamaan lausumansa asiakkaan esiinnostamiin teemoihin ja merkityksenantoihin, mikä edesauttoi keskustelun dialogisuutta (Haarakangas 1997, 113). Tämän jälkeen asiakas sijoitti asiakkuusjanalle arvioitavana ajanjaksona asiakkuuteen liittyvät tärkeät asiat ja tapahtumat. Näin arvioinnin lähtökohdaksi tulivat asiakkaan tärkeäksi näkemät tarkastelukohdat, vaikka arvioinnissa tarkastelua laajennettiin. Näitä kahta janaa pystyi periaatteessa vertailemaan arvioinnin aikana eli miten asiakkaan elämässä olevat asiat näkyivät asiakas-työntekijäsuhteessa. Arvioinnin laajin osa oli asiakkaan ja työntekijän työskentelyvaiheen arviointi, jossa tarkasteltiin asiakkaan ja työntekijän määrittämiä oleellisia kohtia vaihe vaiheelta (kohta 3). Arvioimme myös asiakkaan ja työntekijän yhteistyötä, yhteistyötahoja, asiakkaan osallisuutta sekä asiakkaan elämänmuutoksia ja selityksiä niille. Asiakkaan osallisuus-teemasta osapuolet eivät keskustelleet paljoa. Minun olisi tutkijana pitänyt osata avata teemaa ennakkoon mietittyjen apukysymysten avulla. Lopuksi arvioimme vielä itse arviointitilannetta.

Toisen tutkimusaineiston kohdalla muutin arviointirunkoa suunnatakseni keskustelua asiakas-työntekijäsuhteen muutoksiin. Toisen tutkimusaineiston arvioinnin teemat olivat:

1. Arvioitavasta ajanjaksosta sopiminen



2. Jana:
  - Suhdejana eli asiakas ja työntekijä muistelevat ja merkitsevät asiakas-työntekijäsuhteen ja yhteistyön kannalta olennaiset kohdat
3. Arvioitavan ajanjakson läpikäynti: ensimmäisestä tapaamisesta (ennakkokäsitykset, odotukset, mielikuvat) tähän hetkeen.
4. Työntekijän ja asiakkaan toiminnan sekä yhteistyön arviointi
5. Asiakas-työntekijäsuhteen muutokset ja niihin vaikuttaneet tekijät
6. Asiakkaan elämänmuutokset arvioitavana ajanjaksona ja niihin vaikuttaneet tekijät
7. Asiakkaan valikoitumisperusteet ja arviointitilanteen arviointi

Arviointirungoissa on paljon yhtäläisyyksiä, mutta toinen arviointirunko eroaa muutamissa kohdin. Ensinnäkin teimme vain yhden janan (kohta 2), johon asiakkaat ja työntekijät merkitsivät asiakas-työntekijäsuhteen ja yhteistyön kannalta olennaiset hetket. Eniten meni aikaa edelleen arvioitavan ajanjakson läpikäyntiin (kohta 3), mutta tutkimuskysymyksen mukaisesti asiakas-työntekijäsuhteessa tapahtuneet muutokset (kohta 5) tuli uutena arviointiteemana. Asiakas ja työntekijä keskustelivat siitä, miten suhde on muuttunut ja mitkä tekijät ovat vaikuttaneet suhteen muuttumiseen ja onko ollut joitakin olennaisia hetkiä, jolloin on tapahtunut selkeää muutosta asiakas-työntekijäsuhteessa. Ensimmäisessä arviointirungossa olleita kohtia yhteistyötahoista ja asiakkaan osallisuudesta ei ollut enää toisessa arviointirungossa. Koin, että yhteistyötahot eivät olleet oleellinen kysymys suhteen näkökulmasta ja osallisuusteeman poistin sen toimimattomuuden takia. Asiakkaan elämänmuutoksia ja niihin vaikuttaneita tekijöitä arvioitiin molemmissa arviointirungoissa, mutta tutkijana olin herkkänä asiakas-työntekijäsuhteen arvioidulle merkitykselle kakkosaineiston kohdalla. Kysyin myös työntekijältä asiakkaan valikoitumisperusteita tutkimustilanteeseen. Arviointirungot ovat hyvin samankaltaisia, erot liittyvät asiakas-työntekijäsuhteen ja sen muutoksiin sekä asiakas-työntekijäsuhteen arvioituun merkitykseen asiakkaan elämän kannalta. Nämä lisäykset liittyvät juuri uusiin tutkimuskysymyksiin.

Janat toimivat lähinnä dialogisen arvioinnin apuvälineenä. Janan rooli jäi melko vähäiseksi arvioinnissa. Toimivaa oli se, kun asiakkaat ja työntekijät miettivät olennaisia hetkiä heti aluksi, jolloin kukin osallistuja pystyi palaamaan niihin helpommin arvioinnin eri vaiheissa. Ensimmäisessä arviointirungossani oli kaksi janaa ja ajatuksenani oli, että pystyisimme hyödyntämään janojen vertailua, mutta se jäi vähäiseksi. Toisessa arviointirungossa käytinkin

vain yhtä janaa, suhdejanaa. Toivonen (2011, 49–50) kokeili vastaavassa dialogisessa arvioinnissa myös janan käyttöä, mutta luopui siitä lopuissa haastatteluissa. Itselläni oli sama kokemus kuin Toivosella, että osallistujat eivät tarttuneet kynään herkästi, vaan kirjurina toimi yleensä tutkija.

Jana jäseni suhteen lineaarisiksi prosessiksi, samaten yhteistyöprosessin läpikäynti ensimmäisestä tapaamisesta arviointihetkeen (kohta 3). Arvioinnin käytäntö kuitenkin osoitti, että asiakastyön ja suhteen prosessit ovat moniulotteisempia (esim. Karvinen-Niinikoski 2010, 260–261; Payne 2005). Arvioinnissa asioita tuodaan esille ei-lineaarisesti, esimerkiksi palataan aikaan ennen asiakkuutta (Saarenheimo 1997, 58). Toisaalta se, että osallistujat nimesivät olennaiset kohdat janalle arvioinnin alussa, antoi tilaa spontaanisti mieleen tulevien merkittävien asioiden esille tuloon.

Tutkimusasetelmassani asiakkaan elämän näkökulma ja järjestelmän näkökulma kohtaavat. Pohjolan (1994, 13, 56–57) mukaan järjestelmän näkökulma on niin vahvasti kiteytynyt ajatteluumme, että sitä on vaikea ylittää. Järjestelmä havaitsee oman toimintansa kannalta tarpeelliset ja itse nimeämänsä kiinnostavat pisteet kohteena olevasta ihmisestä. Tästä muovautuu asiakkaan rooli, jolla saattaa ihmiselle itselleen olla suhteellisen vähäinen merkitys jokapäiväisen elämän yhteyksissä. Niirasan (2002, 74) sanoin työntekijän kohdalla kyse on ammatillisesti hyvin tehdystä työstä, mutta asiakkaalle kyse on elämästä! Arviointitilanteissa pyrin laajentamaan tarkastelua asiakkaan elämästä käsin tapahtuvaksi, vaikka arviointi tapahtuikin suhteessa järjestelmän toimintaan.

Näen tärkeänä asiakkaan ja työntekijän arviointitilanteessa rakentuvan tiedon. Tästä syystä en käyttänyt asiakirja-aineistoa, tosin työntekijä saattoi arviointitilanteessa käyttää asiakirjoja muistin virkistäjänä ja apuvälineenä ja toi niistä keskusteluaiheita arviointitilanteeseen. Asiakirja-aineiston käyttämättömyyttä perustelen sillä, että en halunnut muodostaa ennakkokenkä jälkikäsitystä kirjallisen materiaalin perusteella, vaan aineistonani on pelkästään se, mitä asiakkaat ja työntekijät keskustelevat arviointitilanteissa. Asiakirjojen käyttö olisi myös korostanut työntekijän näkökulmaa eikä pyrkimystä tasapuolisuuteen. Jos työntekijä käytti arviointitilanteessa asiakirjoja, hän luki niistä asiakkaan kuullen otteita, jolloin niistä tuli yhteistä materiaalia arviointitilanteeseen.

Tutkimuksessani pohdintaa edellyttivät senkaltaiset kysymykset kuin missä määrin tutkin rikosseuraamusalan työtä sen itse asettamista tavoitteista käsin sekä keiden arvot ja intressit ovat arvioinnin perustana. Päädyin siihen, etten pidä arvioinnin lähtökohtana Kriminaali-huoltolaitoksen virallisia tavoitteita (Patton 1987, 36; 2002, 169–170; Weiss 1987, 57).

Arvioidessamme asiakkaan elämänmuutoksia tarkastelu ei rajautunut organisaation virallisiin tavoitteisiin liittyviin muutoksiin, uusintarikollisuuden vähenemiseen, vaan arviointiin osallistujat saivat määritellä muutokset omista lähtökohdistaan. Siirsin huomion siitä, mitä organisaatio yrittää tehdä siihen, mitä asiakas-työntekijäsuhteessa aktuaalisesti tapahtuu (Patton 2002, 169–170).

Tutkijan läsnäololla arviointitilanteessa on ollut vaikutuksensa työntekijöiden ja asiakkaiden valikoitumiseen, arviointitilanteiden dialogiin, aineiston sisältöön ja aineiston analyysiin. Tutkijan läsnäolo selkeytti tilanteen tutkimustilanteeksi, vaikkakin tutkimustilanne arviointitilanteena miellettiin usein osaksi normaalia asiakastyötä. Arviointitilanteet olisi ollut mahdollista tehdä ilman tutkijan läsnäoloa, niin että työntekijä ja asiakas olisivat kahdestaan edenneet rakentamani arviointirungon mukaisesti. Käytännössä kuitenkin osoittautui hyväksi, että arvioinnissa oli mukana tutkija kolmantena osapuolena.

Jotkut työntekijät ja asiakkaat pitivät hyvänä sitä, että arviointitilanteessa oli kolmas ”ulkopuolinen” osapuoli ohjaamassa keskustelua. Seuraavassa aineisto-otteessa työntekijä arvioi tutkijan läsnäoloa arviointitilanteessa:

*Työntekijä: ” On se ollut hyvä... et mun ei oo tarvinnut vetää tätä keskustelua... Jos me oltas AS:n [asiakkaan] kanssa kahestaan, niin mä mieltisin koko ajan, mitä mä kysyisin. Kun sä oot kysynyt meiltä, niin mä oon saanut ihan oikeesti mieltii itekkin, että mitä sanoo...” (H3)*

Työntekijä kertoo, ettei hänen tarvinnut miettiä omia kysymyksiään, vaan hän sai heittäytyä vuoropuheluun ilman vastuuta arviointikeskustelun etenemisestä. Ajattelen, että kolmas osapuoli voi lisätä arvioinnin vastavuoroisuutta, mitä perustelen myös omalla kokemuksellani. Kun tein arviointikeskustelun oman asiakkaani kanssa, tilanne kääntyi helposti tavanomaiseksi haastatteluksi, enkä muistanut aina tuoda esille omia näkökulmiani.

Dialogisella arvioinnilla pyritään dialogiseen keskusteluun. Dialogisuuden toteutumista voidaan tarkastella kriittisesti. Arvioin, että dialogisuuden toteutuminen oli ajoittaista. Asiakas-työntekijäsuhteen senhetkinen tila vaikuttaa siihen, kuinka avoimesti ja vastavuoroisesti asiakas ja työntekijä lähtevät arvioimaan suhdettaan ja yhteistyötään. Suhteen ”henki” siirtyy arviointiin, joskin dialogisella arvioinnilla voidaan edesauttaa ja vahvistaa dialogin kehittymistä osapuolten välille. Dialoginen arviointi voi tyrehtyä myös riittävien keskusteluvalmiuksien puutteeseen. Tutkijana sorruin aika ajoin ”kysymystykitykseen”, mikä tyrehdyttää dialogin kehittymistä. Riskinä on tällöin, että tutkija jää haastattelijan rooliin ja

kyselee vuoronperään kummaltakin ja dialogi ei kehity asiakkaan ja työntekijän välillä (vrt. ryhmäkeskustelut; Valtonen 2009, 237). Kysymys-vastausmuotoisessa tiedonkeruussa siirrytään usein nopeasti aiheesta toiseen.

Tutkijan aktiivisuuden astetta pohdin paljon: tuonko omia näkökohtiani keskusteluun aktiivisesti vai annanko asiakkaan ja työntekijän keskustella teemoista, joita vain esitän heille? Arviointitilanteissa tasapainoilin tämän asian kanssa ajoittain. Tutkijana olin aktiivinen, vuorovaikutteinen osapuoli (Holstein & Gubrium 2004). Tavoitteenani oli saada asiakas ja työntekijä keskustelemaan keskenään, jolloin saatoin ajoittain ”vetäytyä” keskustelusta. Olin myös refleктоiva tutkija, joka toi esille ajatuksia, joita heidän arviointinsa minussa herätti. Olin myös kriittinen kyselijä, joka tarkentavilla kysymyksillä aktivoi asiakasta ja työntekijää pohtimaan asioita eri näkökulmista (Holstein & Gubrium 1995, 19–29).

Asiakas-työntekijäsuhteessa arvioidaan usein asiakkaan toimintaa asetettujen tavoitteiden suuntaisesti, mutta ei niinkään suhdetta, vuorovaikutusta tai työntekijän toimintaa, mitä dialogisessa arvioinnissa tehtiin. Työntekijän oman toiminnan reflektointi oli joissakin tilanteissa merkityksellistä asiakkaalle. Organisaationäkökulma on sisäänrakennettuna myös tutkijan ajatteluuni. Tarkastelimme suhteen vaikutusta asiakkaan elämään, mutta emme vaikutusta työntekijän elämään. Tein saman huomion jo edellisen tutkimukseni aineiston luonnin yhteydessä ja sama toistui nyt. Työntekijät kertovat jonkin verran suhteen merkityksestä ammatillisuuden kehittymiselle, mutteivät juuri suhteen merkityksestä henkilökohtaisen elämän tasolle.

#### **4.4 TUTKIJANA JA TYÖNTEKIJÄNÄ**

Tutkimusasetelmani erityisluonne herättää erilaisia eettisiä kysymyksiä. Mitä tutkijan läheinen suhde työyhteisöön ja rikosseuraamusalan työhön merkitsee tutkijalle itselleen, työntekijälle ja asiakkaalle? Tutkimusasetelmani on haastava kaikille osapuolille. Työntekijän ja tutkijan roolia en pysty täysin irrottamaan toisistaan, vaan ne ovat molemmat läsnä arviointitilanteissa ja analyysissa (esim. Aaltonen 2005, 166–168; Bell & Nutt 2002).

## *Oman työn tutkijana*

Tutkijana minulla on oma kokemus työntekijänä toimimisesta ja asiakas-työntekijäsuhteista rikosseuraamusalalla. Dialogisessa tutkimuskäytännössä tutkija on kokemuksellisessa suhteessa tutkimaansa ilmiöön tai vähintään hän yrittää ”koskettaa” tätä kokemusta (Moustakas 1990, 16–17; Tuomi & Sarajärvi 2009, 78). Työntekijänä olin sisällä asiakas-työntekijäsuhteiden maailmassa, mikä näkyi keskusteluissa (Bell & Nutt 2002, 75–81). Kysymykseni ja keskusteluni tutkimustilanteissa heijastelivat esiymmärrystäni, joka oli syntynyt työntekijäkokemuksistani (Aaltonen 2005, 168). Dialogin synnyttäminen oli helpompaa, kun käsitteet ja asioiden tuntemus oli yhteistä. Jos olisin ollut ulkopuolinen tutkija, arviointitilanteissa asiakkaat ja työntekijät olisivat joutuneet selvittämään tutkijalle monia yksityiskohtaisia käytännön asioita ja keskustelu olisi muuttunut herkemmin asiakkaan ja työntekijän dialogista työntekijälle vastaamiseksi ja selittämiseksi. Aineiston luominen tällä otteella olisi hankalampaa tutkijalle, jolla ei ole läheistä yhteyttä tähän maailmaan ja työhön, teknisesti toki mahdollista.

Tutkimusaiheessa ”sisällä olo” helpotti arviointitilanteita, instituution ja asiakkaan käyttämät käsitteet ja kieli ovat tuttuja ja tunnen perusasiat instituution toiminnasta, mikä helpotti ehkä niin sanottujen oikeiden asioiden kysymistä. Toisaalta arviointitilanteissa yritin välttää tiettyjä instituution käsitteitä, mikä on toisaalta minulle luontainen tapa tehdä työtä ja puhua asiakkaalle, toisaalta pyrin siihen tietoisesti arviointitilanteissa.

Seuraavassa otteessa esimerkki tavastani keskustella arviointitilanteessa:

*Tutkija: ”Joo. Selvä, mutta jos lähettäis ihan tuosta alusta nyt eli, muistatteks te sitä kun te ootte tavanneet ensimmäisen (naurahtaa) kerran?”*

*Asiakas: Mä muistan kyllä sen hyvin.*

*Tutkija: No miten..?”*

*Asiakas: Mä olin kai negatiivisella asenteella silloin. (TT naurahtaa)*

*Tutkija: Kerroksä vähä tarkemmin millasella asenteella?”(H16)*

Tutkijana kysyn asiakkaan ja työntekijän ensimmäisestä tapaamisesta. Kysymyksenasettelusta ei selviä, mistä tapaamisesta on kyse (esim. ystävien, työtovereiden, rakastavaisten vai asiakkaan ja työntekijän tapaamisesta).

Oman työn tutkijana on vaikea päästä itsestään selvinä pitämiensä asioiden taakse. Lyotardin (1985, 94) sanoin ”tutkimuksen tehtävänä ei ole ainoastaan tehdä tuntematonta tunnetuksi, vaan myös tehdä tunnettua tuntemattomaksi”. Jouduin paneutumaan aineistoon

tuskastuttavan pitkäksi aikaa yrittäessäni tehdä itselleni ”tuttua oudoksi”, vaikka aineistojen analyysivaiheissa ja toisen aineiston luomisvaiheessa olinkin fyysisesti poissa työyhteisöstä. Tutkimusraporttia kirjoittaessa ”sisällä olevana” moni asia tuntui itsestään selvältä, enkä osannut aina asettautua asiaa tuntemattoman lukijan asemaan.

### ***Työntekijä-tutkijana suhteessa työyhteisöön ja asiakkaisiin***

Työroolini muuttui tutkimuksen teon aikana. Työntekijöihin nähden olin aineiston luomisvaiheessa paitsi tutkija niin kollega, virkavapaalla oleva työyhteisön jäsen tai koulutuksessa tai muussa tilaisuudessa tavattu toisen aluetoimiston työntekijä (samaa työtä tehnyt). Ensimmäistä aineistoa kerätessäni olin työyhteisön jäsen, alkuvaiheessa asiakastyötä tekevä sosiaalityöntekijä, aineistonhankintavaiheessa vaihdoin työtehtäviä hanketyöhön suunnittelijaksi, mutta työpisteeni pysyi samana. Työtehtävien muutos helpotti analyysivaiheessa etäisyyden ottoa aineistooni. Toista aineistoa kerätessäni olin virkavapaalla oleva työyhteisön jäsen omassa työyhteisössäni. Uusia työntekijöitä oli tullut töihin poissa ollessani, enkä tuntenut ennestään kaikkia tutkimukseen osallistuneita työntekijöitä. Toisten aluetoimistojen työntekijöitä olin tavannut joko joissain rikosseuraamusalan tilaisuuksissa tai en ollut aiemmin tavannut lainkaan.

Työntekijät mielsivät arviointikeskustelun yhdeksi asiakas-työntekijätapaamiseksi ja mahdolliseksi interventioiksi asiakkaan elämään. Työyhteisön jäsenenä minulle saatettiin puhua jälkeenpäin asiakkaan tilanteesta ja arviointitilanteesta käydystä keskustelusta. En ollut ensimmäistä aineistoa kerätessäni tutkija, joka poikkeaa tekemässä haastattelut ja ”poistuu takavasemmalle”. Eettisistä kysymyksistä oli keskusteltava avoimesti työyhteisössä ja asiakkaiden kanssa, luottamuksellisuuden säilyttämisestä oli sovittava erikseen.

Tutkimukseen mukaan lähteminen vaati työntekijöiltä avointa mieltä ja rohkeutta. Toisaalta tutkimustilanne oli heille mahdollisuus saada palautetta työstään ja oppia, toisaalta se oli oman työn näkyväksi ja arvioitavaksi asettamista. Työntekijä voi kokea samaa työtä tehneen tutkijan vertaisena tai jopa ”kilpailijana”. Työntekijällä voi olla pelkoja liittyen asiakkaan mahdolliseen kritiikkiin. Toisaalta tutkimuksen tarkoituksen selventäminen sekä työntekijälle että asiakkaalle voi hälventää tämäntyyppisiä pelkoja. En keskittynyt niinkään tehdyn työn tuloksiin, vaan arviointiprosessi on sinällään tärkeä.

Kokemukseni mukaan asiakkaille oli helppoa ottaa vastaan rikosseuraamusalan työntekijä tutkijan roolissa. Asiakkaisiin nähden olin tutkijan roolin lisäksi oman työntekijän,

mahdollisen työntekijän, joskus tavatun työntekijän, virkavapaalla olevan työntekijän tai toisen toimiston työntekijän roolissa. Arviointitilanteen alussa kerroin asiakkaalle ja työntekijälle, että olen ollut työntekijänä, mutta nyt olen tutkijana ja perustelin mielenkiintoani tutkimusaiheeseen työkokemuksellani. Oman asiakkaani lisäksi viittä asiakasta olin tavannut aiemmin yksittäisessä asiakastilanteessa.

Arviointitilanteissa instituutio saattoi näyttäytyä asiakkaalle vahvasti läsnä olevana: kaksi työntekijää ja yksi asiakas. Yritin lieventää tätä epätasapainoa korostamalla arviointitilanteen alussa erityisesti asiakkaan näkemysten tärkeyttä. Mitä arviointiin vaikuttaa, että asiakas ja työntekijä yhdessä arvioivat yhteistyöprosessiaan tutkimustilanteessa, kun myös tutkija on Kriminaalihuoltolaitoksen työntekijä? Arviointi on myös asiakkaalle ”uskalluksen paikka”. Kokeeko asiakas mahdollisesti, että kritisoinnista seuraa sanktioita jatkotyöskentelyn aikana? Kokeeko asiakas velvollisuudeksi osallistua tutkimukseen, vaikka osallistumisen tutkimukseen ilmaistaan olevan vapaaehtoista? Onko arviointitilanteessa paineita samanmielisyyteen? Nämä ovat kysymyksiä, joihin on vaikea saada vastausta. Arviointitilanteen julkisuudesta johtuen kumpikin osapuoli puhuu eri tavalla kuin jos haastattelisin heitä erikseen. Joitakin asioita jää sanomatta, joitakin asioita muotoillaan toisin.

Arviointikeskusteluissa asiakkaat esittivät työntekijöitä kohtaan melko vähän kritiikkiä, mikä voi liittyä myös asiakas-työntekijäsuhteiden valikointiin. Ohjasin pikemminkin kriittisen arvioinnin, en kritiikin, suuntaan. Tosin korostin, että kritiikki on tärkeää työn kehittämisen kannalta. Kritiikin vähyys voi liittyä myös tutkimusasetelmaan, jossa korostetaan asiakkaan sanomisten merkitystä ja jossa pyritään mahdollisimman tasavertaiseen arviointitilanteeseen asiakkaan ja työntekijän välillä. Asiakkaat voivat kokea tilanteen arvostavana ja luottamusta herättävänä, eivätkä sen takia ole kovin kriittisiä työntekijöitä kohtaan.

Bell & Nutt (2002, 70) puhuvat siitä, miten ammatillinen vastuu seuraa tutkimustilanteisiin. Koin joitakin kertoja arviointitilanteissa, että hyppäsin selkeästi työntekijän rooliin. Esimerkiksi eräässä arviointitilanteessa päihdeongelmainen asiakas pohti vahvojen huumausaineeksi luokiteltavien särkylääkkeiden käyttöä ja niiden mahdollisesti aiheuttamaa riippuvuutta hänelle ja hänen oma työntekijänsä ei osannut vastata asiakkaalle. Koin työntekijän moraalisen velvoitteen ohjata asiakasta siinä asiassa enkä voinut ohittaa kysymystä. Keskustelin asiakkaan kanssa hetken häntä pohdittuvasta asiasta, vaikkei asia ollut oleellinen suhteen arvioinnin näkökulmasta. Koin, että olin sillä hetkellä enemmän työntekijän kuin tutkijan roolissa.

Dialogisen arviointiasetelman avulla pystyin irrottautumaan työntekijä-tutkijalle usein tarjoutuvasta uskotun ja neuvojan roolista (Bell & Nutt 2002, 80–81), koska työntekijä oli mukana arvioinnissa. Vaikka arviointitilanteessa toisinaan kerrottiin asioita, joita ei ollut aiemmin asiakas-työntekijäsuhteessa puhuttu, niin työntekijä jakoi uskotun roolia. Jos arviointitilanteissa nousi asioita, joiden käsittelyä piti jatkaa myöhemmin, vastuu siirtyi luontevasti asiakkaan omalle työntekijälle.

## 4.5 AINEISTOLÄHTÖINEN ANALYYSIPROSESSI

Heli Kammonen (2010) ja Leena Toivonen (2011) ovat soveltaneet kehittämäni dialogista arviointia ja todenneet arviointitilanteiden toimineen heidän tutkimuksissaan luontevina keskustelutilanteina. Menetelmän kiehtovuudesta huolimatta yhdyin Kammosen (2010) ajatuksiin siitä, että asiakas-työntekijä-tutkija -dialogien analyysi on työlästä.

Olen tehnyt mahdollisimman aineistolähtöistä analyysia (esim. Coffey & Atkinson 1996). Tosin tutkimuksen aiheeseen liittyvät lähtökohtatietoni ovat ohjanneet analyysiani. Minulla on ollut etukäteistietoa asiakas-työntekijäsuhteista oman työkokemukseni ja lukemisen pohjalta. Samoin tutkimusasetelma ja -menetelmä vaikuttavat aina tuloksiin (Burr 1995; Tuomi & Sarajärvi 2009, 96). Pääasiassa tutustuin asiakas-työntekijäsuhdetta käsittelevään kirjallisuuteen vasta aineiston alustavan analyysin jälkeen. Aineistoon tutustuessani tutkimuskysymykset muuttivat vielä muotoaan. Aineistolähtöinen analyysini näkyy myös kirjoittamisprosessissa. Kirjoitin ensin aineistoni analyysin kertaalleen, minkä jälkeen vasta täydensin analyysiani teoreettisilla ja metodisilla käsitteillä ja peilasin tutkimustuloksiani muihin tutkimuksiin.

Koin hankalana analyysiotteeni täsmentämisen: miten tutkin dialogisen arvioinnin keskusteluja menemättä kuitenkaan pikkutarkkaan puheen tutkimiseen? Toisaalta koin, etten voi rajautua yhden analyysimenetelmän käyttämiseen (esim. narratiivinen analyysi), koska pelkäsin menettäväni jotakin aineistoni ainutkertaisuudesta ja rikkaudesta. Haasteena on ollut koko analyysin ajan aineiston yksityiskohtiin uppoaminen.

Aineiston analyysin toteutan sisällön analyysilla, teemoittelun ja tyypittelyn kautta. Ymmärrän sisällön analyysin väljänä tulkintakehikkona, jonka sisällä voidaan käyttää erilaisia aineiston sisältöä analysoivia menetelmiä. Toisaalta en ajattele sisällön analyysia vain teknisenä analyysimenetelmänä vaan olen sitonut sitä tutkimuksellisiin näkökulmiini asiakas-työntekijäsuhteeseen (luku 2.3) ja vaikutteisiin eri menetelmistä (luku 3, johdanto). (Tuomi &



Sarajärvi 2009, 166.) Nämä vaikutteet toimivat tulkintaymmärryksinä ja suuntaavat sitä, miten suhtaudun aineistooni. Vaikutteita on eri suunnista, kuten narratiivisuudesta (ks. esim. Gergen 2004; Wortham 2001). Aineistossani on kerronnallisuutta, vaikka en ole tehnyt kerronnallista haastattelua, vaan olen pyrkinyt esittämään pikemminkin reflektointia kuin kerronnallisuutta edesauttavia kysymyksiä (Fludernik 2000, 282). Lisäksi joidenkin yksittäisten sitaattien analyysissä voi näkyä vaikutteita diskursiivisista aineiston lukutavoista (esim. diskurssianalyysi, kategoria-analyysi).

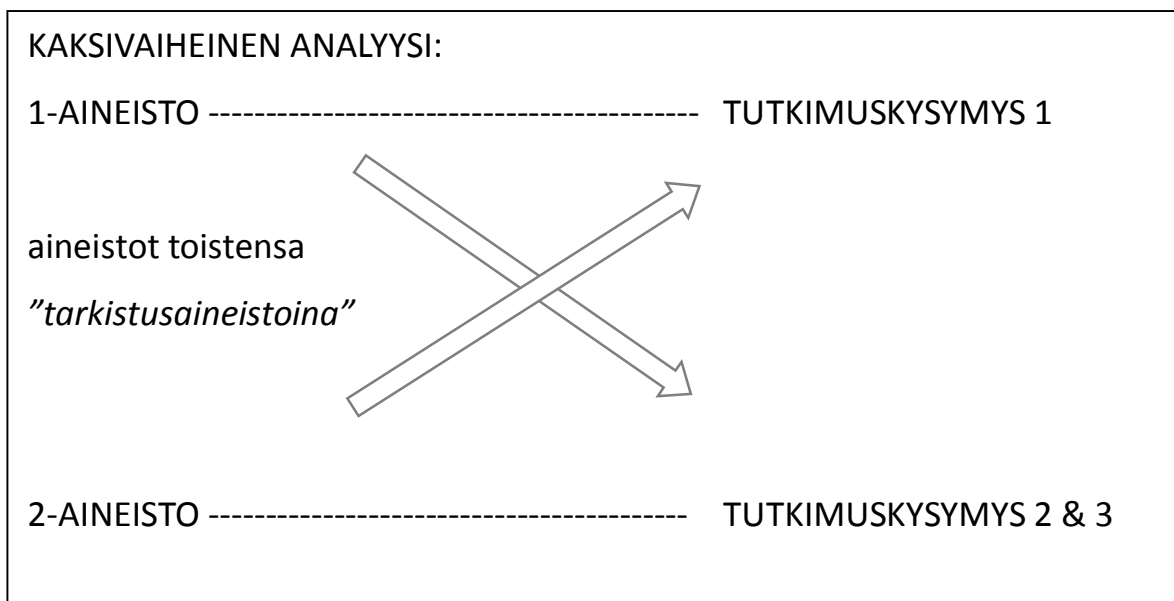
Suhtaudun aineistooni konstruktionistisen viitekehyksen mukaisesti asiakkaan, työntekijän ja tutkijan yhdessä tuotettuina tulkintoina (Holstein & Gubrium 2004). Analyysissäni herkistyn sille, että aineistossa suhteen osapuolet ja minä tutkijana keskustelemme yhdessä asiakas-työntekijäsuhteesta. Analyysin kannalta oleellista on, että aineistoni on yhdessä tuotettua, jolloin tuloksissa eri puhujien erottelu ei ole niin ratkaisevaa kuin se olisi, jos tutkisin dialogin rakentumisesta. Kyse on prosessin kuvauksesta, en voi sanoa tutkimuksessani, mitä todella on tapahtunut. Dialoginen tutkimusmenetelmäni tuottaa kuvauksia asiakas-työntekijäsuhteesta prosessina, mikä näkyy varsinkin toisen tutkimuskysymyksen analyysissä.

Aineiston analyysillä pyrin tekemään jäsenyyksen asiakas-työntekijäsuhteista tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Analyysiprosessi voidaan jakaa karkeasti seuraaviin vaiheisiin: 1) aineiston pelkistäminen, 2) aineiston ryhmittely ja 3) teoreettisten käsitteiden luominen. Aineistoa pelkistettäessä karsitaan tutkimuskysymysten näkökulmasta epäolennainen pois. Pelkistämisessä aineisto joko pilkotaan osiin tai tiivistetään. Olennaiset ilmaukset tutkimustehtävän näkökulmasta koodataan eli merkitään jollain tavalla. Aineiston ryhmittelyssä aineistosta koodatut ilmaukset kootaan ja tutkimusaineistosta etsitään yhtäläisyyksiä ja eroja. Samankaltaiset ilmaukset ryhmitellään ja yhdistetään alaluokaksi, joka nimetään sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Alaluokkia yhdistämällä muodostetaan pääluokkia, luodaan teoreettisia käsitteitä. Analyysin avulla aineistosta edetään kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä. Aineisto kootaan uudestaan uudella tavalla loogiseksi kokonaisuudeksi. (Coffey & Atkinson 1996, 26–45; Miles & Huberman 1994; Ryan & Bernard 2000; Tuomi & Sarajärvi 2009, 103, 108–113.)

Analyysivaihe eteni kaksivaiheisesti. Ensimmäisen aineiston analysoituani heräsi jatkokysymyksiä, joihin en pystynyt mielestäni tyydyttävällä tavalla vastaamaan kyseisen aineiston avulla. Toisen aineiston keräsin vasta kun olin analysoinut alustavasti ensimmäisen aineiston. Arviointikeskustelun runko on ollut aineistoissa suunnilleen samanlainen, mutta kakkosaineistossa olen ohjannut ja painottanut keskustelua asiakas-työntekijäsuhteeseen ja

sen muutoksien suuntaan (tutkimuskysymys 2 ja 3). Kakkosaineistoa kerätessäni olen ohjeistanut myös työntekijöitä valikoimaan sellaisia asiakas-työntekijäsuhteita, joissa on tapahtunut joitakin muutoksia. En voi kohdella aineistoani yhtenä aineistona johtuen arviointikeskustelujen eroista ja aineistojen luomisen ajallisesta erosta. Laadullisen aineiston analyysin vahvuus on siinä, että tulkintoja voi tehdä jo yhdestäkin haastattelusta (Mason 2002), minkä ymmärrän myös niin, että tehtyäni tulkintoja ensimmäisestä aineistosta voin luoda uutta aineistoa eri näkökulmasta.

Aineistojen eroihin (ajallisesti eri aikaan luodut aineistot ja eroavuudet arviointirungoissa) liittyvät kysymykset ratkaisin kaksitasoisella analyysillä. Ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni vastaan pääsääntöisesti ensimmäisellä aineistollani ja toiseen ja kolmanteen tutkimuskysymykseeni toisella aineistollani. Aineistot toimivat toistensa tarkistusaineistoina, joiden avulla voin muun muassa varmistaa luokitusteni ja tyypittelyjeni toimivuutta ja tarvittaessa täydentää tai muuttaa niitä. Tarkistusaineistojen avulla voin haastaa ja kyseenalaistaa tuloksiani ja argumenttejäni. Kuviossa 4 olen kuvannut kaksivaiheisen analyysini.



Kuvio 4. Kaksivaiheinen analyysi

Koen, että samoin kuin tutkimustilanteissa olen asettunut dialogiin asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa, olen analyysivaiheessa asettunut dialogiseen suhteeseen aineistoni kanssa. Toivon, että lukija pääsee tähän dialogiin osalliseksi ja asiakkaiden, työntekijöiden ja tutkijan tuottama moniäänisyys alkaa elää omaa elämäänsä lukijan sisäisessä dialogissa.

Olen litteroinut ensimmäisen aineistoni sanatarkasti nauhoitetuista arviointikeskusteluista. Toisen aineistoni kohdalla käytin Tutkimustie Oy:n litterointipalveluja. Valmiiksi litteroidun aineiston kuuntelin läpi pariin kertaan lisäämällä puhujatunnisteet, tarkentamalla epäselviksi jääneitä kohtia ja tekemällä hieman tarkemman litteroinnin lisäämällä puhujien naurut, samanmielisyyden osoitukset, myöntelyt ja muminat (esim. mm, joo). Tutkimusraportissa olen suhteuttanut sitaattien tarkkuutta analyysin vaatimaan tasoon (Ruusuvuori ym. 2010, 13–14). Olen poistanut tutkimusraportin aineisto-otteista analyysin kannalta merkityksettömiä täytesanoja ja äännähdyksiä (esim. ”niinku”, ”tota”) ja merkinnät päälle puhumisesta. Olen siistinyt jonkin verran otteita luettavuuden nimissä, mutta jättänyt oleellisia epävarmuuden ilmaisuja. Olen poistanut sitaateista tunnistetiedot, kuten nimet, paikkakunnat tai muut kohdat, joista ulkopuolinen lukija voisi tunnistaa keskustelijan. Arviointitilanteissa olen luvannut osallistujille poistaa aineistosta tunnistettavuuteen liittyvät elementit, tosin osallistujat itse voivat tunnistaa itsensä sitaateista. Aineisto-otteissa AS tarkoittaa asiakasta, TT työntekijää ja T tutkijaa. Olen käyttänyt näitä lyhenteitä, kun sitaatissa viitataan henkilöön tai kesken toisen puheen joku esimerkiksi mumisee tai myöntelee.<sup>11</sup> Kolme pistettä omalla rivillään tarkoittaa, että sama aineisto-ote jatkuu toisesta kohdasta. Otteen lopussa oleva koodi on arviointitilanteen tunnistenumero (esim. H3). Koodauksen olen tehnyt arviointitilanteittain, en suhteittain (H1–H24).

### *Ensimmäisen aineiston analyysi*

Ensimmäiseen aineistoon perehtyessäni kiinnostukseni liittyi aluksi väljästi asiakkaan ja työntekijän yhteistyöprosessin arviointiin ja näkökulmani oli arviointitutkimuslähtöinen. Aloitin litteroinnin ja aineiston kuuntelun jo aineiston hankintavaiheessa. Tutkimustehtäväni ensimmäinen väljä määrittely mielessäni lähdin tutustumaan aineistoon ja tekemään siitä muistiinpanoja. Ensimmäisillä lukukerroilla kysyin aineistolta alustavia analyttisiä kysymyksiä (Ruusuvuori ym. 2010, 13, 16). Mitä asioita asiakkaat ja työntekijät ovat pitäneet merkittävänä? Millaisia erilaisia yhteistyöprosesseja aineistoista löytyy? Millaisia erilaisia yhteistyön aloituksia on? Millaisia muutoksia asiakkaiden elämäntilanteissa on tapahtunut arvioitavana aikana? Aineistoon tutustumisen kautta kiinnostukseni täsmentyi asiakas-työntekijäsuhteeseen. Siitä puhuttiin paljon ja suhteeseen liittyvät asiat olivat sekä asiakkaille

---

<sup>11</sup> Esimerkki. Työntekijä: ”Muistan, kun AS ja minä tapasimme (T: joo).”

että työntekijöille merkittäviä asioita. Tämän huomion pohjalta tarkensin ensimmäistä tutkimuskysymystäni.

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen (millaisia erilaisia asiakas-työntekijäsuhteita voi muotoutua rikosseuraamusallalla?) analyysissä käytän tyypittelyä. Tyypittelyllä tarkoitetaan aineiston ryhmittelyä tyypeiksi etsimällä samankaltaisuuksia, jolloin aineisto esitetään yleensä yhdistettyjen tyyppien, eräänlaisten mallien avulla (Eskola & Suoranta 1998, 182). Tyypittelyssä tiivistetään joukko tiettyä teemaa koskevia näkemyksiä yleistyksiksi (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93). Tyypittelyä voidaan kritisoida aineistoa yksinkertaistavasta ja pelkistävästä otteesta, mutta tyypittelyllä pystyin nostamaan aineistosta yhtäläisyyksiä ja eroja esiin verrattuna esimerkiksi tapauskohtaiseen lähikuvaukseen. Tyypittelyn avulla pystyin kiteyttämään yksityiskohtia rönsyävää aineistoani (Ylijoki 1998, 241).

Aineistoa lukiessani huomasin, että asiakkaat ja työntekijät kuvaavat erilaisia tulokulmiaan asiakas-työntekijäsuhteeseen. Lähdin liikkeelle siitä, että etsin niihin liittyviä ilmauksia. Aineiston pelkistämisvaiheessa analyysin kohteena oli kyseisiä asioita koskevat ilmaukset, jotka olivat lauseita tai tekstikatkelmia (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 110). Usein oli kyse pidemmistä tekstikatkelmista, koska asiakas ja työntekijä rakensivat yhdessä tulkintaa suhteesta. Koodasin pelkistettyjä ilmauksia litteroinnin marginaaliin. Etsin pelkistetyistä ilmauksista samankaltaisuuksia ja erilaisuuksia (Alasuutari 2011, 40–43; Ryan & Bernand 2000; Tuomi ja Sarajärvi 2009, 109–112). Ryhmittelin samankaltaisia ilmauksia luokiksi ja nimesin luokat, joiden yläluokan nimesin asiakkaiden ja työntekijöiden yhteistyö-orientaatioiksi. Asiakkaiden orientaatioita jäsenin sen mukaan, millainen orientaatio asiakkaalla on asiakas-työntekijäsuhteeseen ja elämänmuutokseen. Työntekijän orientaatioita hahmotin työntekijän etäisyydellä asiakkaan muutostyöskentelyyn.

Orientaatioiden tyypittelyn jälkeen aloin kokeilla yhdistellä erilaisia asiakkaiden ja työntekijöiden orientaatioita ja tutkia, miten näitä eri orientaatioiden yhdistelmiä paikantui aineistosta. Yhdistelin orientaatioita ja testasin aineiston avulla erilaisia jäsennyksiä. Tyypittelyn avulla rakensin niistä viisi erilaista yhteistyötilaa. Tyypittely tapahtui suhteen senhetkisen tilan perusteella. Asiakas-työntekijäsuhde oli analyysiyksikköni eli kunkin suhteen pystyin sijoittamaan rakentamiini luokkiin. Yhteistyötiloja tarkastelin seuraavien teemojen kautta: asiakkaan ja työntekijän toiminta, vuorovaikutus, yhteistyö sekä asiakkaan elämänmuutokset. Teemat tulivat aineistolähtöisesti osin arviointirungon teemoista, osin teemoista, jotka erottelivat eri luokkia. Vuorovaikutusta arvioin havainnoimalla keskustelun kulkua arviointitilanteissa ja tarkastelemalla sitä, mitä asiakkaat ja työntekijät kertovat

vuorovaikutuksestaan suhteessa. Lisensiaatintutkimuksessani olin teemoitellut asiakkaiden ja työntekijöiden merkittäviksi nimeämiä asioita asiakas-työntekijäsuhteessa ja paikansin niitä yhteistyötiloittain.

Jo ensimmäisen aineiston avulla pyrin löytämään asiakkaiden elämänmuutoksien ja suhteen elementtien yhteyttä yhteistyötiloja vertailemalla. Yritin tarkastella myös jonkin verran siirtymiä ja siirtymispyrkimyksiä yhteistyötilasta toiseen eli muutoksia asiakas-työntekijäsuhteessa. Ensimmäisen aineiston avulla sain alustavaa ymmärrystä asiasta. Koska en pystynyt ensimmäisen aineiston avulla vastaamaan näihin kysymyksiin itseäni tyydyttävällä tavalla, hankin toisen aineiston ja suuntasin arviointirunkoa toisen ja kolmannen tutkimuskysymysten suuntaan.

### ***Toisen aineiston analyysi***

Aineiston luomisen ohessa ja sen jälkeen kävin aineistoa useaan kertaan läpi kuuntelemalla ja lukemalla. Luin ensin litteroidut arviointitilanteet pari kertaa mahdollisimman ”avoimin mielin” aineistolähtöisesti ilman tarkkoja analyttisiä kysymyksiä aineistolle, tutkimuskysymykset toki mielessäni. (Silverman 2005, 152–153.) Sen jälkeen luin aineistoa tehden samalla muistiinpanoja ja kiinnittäen erityisesti huomiota seuraaviin analyttisiin kysymyksiin: 1) asiakkaan ja työntekijän nimeämät olennaiset hetket ja tekijät asiakas-työntekijäsuhteessa 2) asiakas-työntekijäsuhteessa tapahtuvat muutokset ja niihin vaikuttavat tekijät 3) asiakkaan elämänmuutokset ja niihin vaikuttavat tekijät ja 4) muita yleisiä huomioita. Etsin aineistosta ilmauksia, jotka olivat edellä mainittuja asioita koskevia lauseita tai tekstikatkelmia. Koodasin ja ryhmittelin pelkistettyjä ilmauksia.

Kakkosaineiston ensimmäisten haastattelujen aikana olin jo alkanut mielessäni hahmotella alustavia työkatteorioita (Silverman 2005, 152–153). Kehittelin jäsenystä ja testasin aineistoani sillä. Luokittelin suhdeprosesseja aluksi seuraavasti: 1) pikkuhiljaa kehittyviksi 2) taitekohtien kautta kehittyviksi ja 3) ensitapaamisesta lähtien hyväksi suhteiksi. Vaikka jo tässä vaiheessa pystyin alustavasti hahmottamaan erilaisia suhdeprosesseja, lähdin kuitenkin tarkastelemaan aineistoa yksityiskohtaisemmin keskittymällä niihin asiakkaan ja työntekijän nimeämiin olennaisiin hetkiin ja tekijöihin, jotka olivat heidän näkemyksensä mukaan vaikuttaneet asiakas-työntekijäsuhteen kehittymiseen. Tarve yksityiskohtaisempaan tarkasteluun nousi huomioista, että vaikka asiakas-työntekijäsuhteen prosesseja voidaan luokitella edellä mainitulla tavalla, kaikissa asiakas-työntekijäsuhteissa on pikkuhiljaa

suhdetta kehittäviä elementtejä ja samat tekijät eri suhteissa voivat asiakkaan ja työntekijän arvion mukaan muuttaa suhdetta nopeasti, hitaasti tai eivät vaikuta suhteeseen mitenkään.

Koodasin aineistosta niitä asiakkaiden ja työntekijöiden olennaisiksi määrittämiä tekijöitä, joilla he selittävät suhteen muutoksia. Ryhmittelin pelkistetyt ilmaukset ryhmiin sen mukaan vaikuttavatko tekijät asiakkaan ja työntekijän mielestä suhteeseen käänteentekevästi vai vähitellen. Nimesin ryhmät a) avainhetkiksi ja b) suhdetta vähitellen vahvistaviksi tekijöiksi. Tässä vaiheessa olen siis luokitellut asiakas-työntekijäsuhteisiin vaikuttavien asioiden ilmauksia, en suhteita. Yhdessä asiakas-työntekijäsuhteessa voi siten olla näitä molempiin ryhmiin kuuluvia olennaisia tekijöitä.

Aineistossa avainhetkiksi hahmottuivat muun muassa sanktiot, asiakkaan elämäncriisi, asiakkaan ja työntekijän ensimmäinen tapaaminen sekä asiakkaan ja työntekijän dialoginen hetki. Yritin jaotella myös suhdetta vähitellen vahvistavia tekijöitä erilaisiin ryhmiin, joiksi muodostuivat: asiakkaan tapa olla suhteessa, työntekijän tapa olla suhteessa, asiakkaan ja työntekijän tapa olla suhteessa, asiakkaan toiminta suhteessa, työntekijän toiminta suhteessa, asiakkaan ja työntekijän yhteinen toiminta suhteessa. Osin jaottelu onnistuikin, mutta osin se oli keinotekoinen, koska kategoriat ”tapa olla suhteessa” ja ”toiminta suhteessa” limittyvät toisiinsa ja usein asiakkaan ja työntekijän osuutta oli vaikea erotella, vaikka arvioijat saattoivat puhua asiakkaan toiminnasta ja työntekijän toiminnasta, niin usein selityksissä asiat kietoutuivat yhteen. Arvioijat puhuivat paljon yhteisestä toiminnasta ja tavasta olla suhteessa, mikä selittynee osin tiedontuotannon tavasta.

Tarkastelin, miten avainhetket ja suhdetta vähitellen vahvistavat tekijät asettuivat eri suhteisiin ja suhteiden vaiheisiin ja tätä kautta tyypittelin neljä eri suhdeprosessia (ks. luku 6). Suhdeprosessit kuvaavat erilaisia suhteen kehittymisen tyyppejä. Alustavassa tyypittelyssä analyysin alkuvaiheessa suhdeprosesseja oli kolme, mutta tässä vaiheessa hahmotin vielä neljännen suhdeprosessin. Asiakas-työntekijäsuhteet jakoutuivat eri suhdeprosesseihin. Kutakin suhdeprosessia tarkastelin suhteen kehittymisen näkökulmasta, olennaisten tekijöiden ja kullekin suhdeprosessille ominaisten asioiden kautta.

Kolmannessa tutkimuskysymyksessä analysoin sitä, millä tavoin asiakas-työntekijäsuhde kytkeytyy asiakkaan elämänmuutokseen asiakkaan ja työntekijän yhteisissä tulkinnoissa. Ensin koodasin aineistosta kaikki asiakkaan ja työntekijän määrittelemät asiakkaan elämänmuutokset ja niihin keskeisesti vaikuttavat tekijät. Elämänmuutokset luokittelin temaattisiin luokkiin, samoin elämänmuutokseen vaikuttavat tekijät. Nämä luokittelut toimivat taustaineistona varsinaisen tutkimuskysymyksen tarkastelulle. Seuraavaksi pelkistin aineistoa niin,

että erotin aineistosta tarkemman analyysin kohteiksi ne aineiston kohdat, jotka liittyivät selkeästi tutkimuskysymykseen. Koodasin pelkistetyt ilmaukset ja ryhmittelin ilmaukset sellaisiin temaattisiin luokkiin, jotka ovat suhteen ominaispiirteitä ja joiden asiakkaat ja työntekijät arvioivat liittyvän asiakkaan elämänmuutokseen.

### *Analyysin tarkentaminen*

Ensimmäistä aineistoa käytin tarkistusaineistona toisessa ja kolmannessa tutkimuskysymyksessä ja toista aineistoa vastaavasti ensimmäisen tutkimuskysymyksen tarkistusaineistona. Tarkistin aineistojen avulla tyypittelyjen ja luokittelujen toimivuutta. Tarkistusaineistot vahvistivat aiemmin tehtyjä tyypittelyjä, paitsi kakkosaineistosta paikantui vielä yksi uusi yhteistyötila suuremman aineiston myötä. Tutkimuksen toistettavuus on hankalaa laadullisessa tutkimuksessa (Ruusuvuori ym. 2010, 26–27; Tuomi ja Sarajärvi 2009, 136). En pysty toistamaan tutkimusta samanlaisena, mutta olen testannut omien tulkintojen pitävyyttä koettelemalla niiden toimivuutta tarkistusaineistossa (Ruusuvuori ym. 2010, 27). Laskiessani yhteistyötilojen ja suhdeprosessien määriä, olen käynyt läpi koko aineiston. Tässä on kyse sisäisestä yleistettävyydestä, jossa analyyttisten löydösten yleistettävyyttä koetellaan saman tutkimuksen koko aineistoon (Maxwell 2010, 478; Ruusuvuori ym. 2010, 28).

Tutkimuksen empiricaluvut jakautuvat tutkimuksessani kolmeen pääluokkaan tutkimuskysymysten mukaan. Luvussa 5 kuvaan erilaisia asiakas-työntekijäsuhteita. Luvussa 6 kuvaan erilaisia suhdeprosesseja, erilaisia suhteen kehittymisen tyyppejä. Kuvaan asiakkaan ja työntekijän määrittämiä suhteen muutoksia ja niihin liittyviä tekijöitä. Luvussa 7 tarkastelen asiakkaan ja työntekijän tulkintoja suhteen merkityksestä asiakkaan elämänmuutoksiin.

## 5 ERILAISET ASIAKAS-TYÖNTEKIJÄSUHTEET

Tässä luvussa vastaan tutkimuskysymykseeni siitä, millaisia erilaisia asiakas-työntekijäsuhteita voi muotoutua rikosseuraamusalalla.<sup>12</sup> Asiakkailta ja työntekijöiltä on erilaisia orientaatioita asiakas-työntekijäsuhteeseen. Luvussa 5.1.1 kuvaan asiakkaan orientaatioita ja luvussa 5.1.2 työntekijän orientaatioita asiakas-työntekijäsuhteeseen. Orientaatioiden erilaisista yhdistelmistä olen hahmottanut erilaisia suhdetyyppejä, jotka olen nimennyt yhteistyötiloiksi (luku 5.2). Kunkin yhteistyötilan kuvaamiseen käytän apuna 1–2 esimerkkitapausta kyseisestä yhteistyötilasta. Esimerkit olen valinnut sillä perusteella, että ne havainnollistavat hyvin yhteistyötilojen keskeisiä ja tyypillisiä elementtejä.

Olen kiinnostunut asiakkaan ja työntekijän kuvauksista asiakas-työntekijäsuhteestaan. Yhteistyötilat ja niihin liittyvät asiakkaan ja työntekijän orientaatiot ovat tutkijan abstrahointeja. Olen luonut tulkinnallisia kategorioita, jotka perustuvat dialogisissa arvioinneissa asiakkaiden ja työntekijöiden tekemiin kuvauksiin ja tulkintoihin asiakas-työntekijäsuhteistaan.

### 5.1 ASIAKKAAN JA TYÖNTEKIJÄN ORIENTAATIOT ASIAKAS-TYÖNTEKIJÄSUHTEESEEN

Asiakas ja työntekijä asemoituvat institutionaalisen tehtävän mukaan asiakkaan ja työntekijän asemiin (Raevaara ym. 2001, 13). Asiakas-työntekijäsuhteeseen voi silti asettautua monin eri tavoin (Juhila 2004b, 170; Järvinen 2007a). Olen avannut tätä asiakkaan ja työntekijän moninaista asemoitumista suhteeseen orientaation käsitteellä. Asiakas ja työntekijä tulevat asiakas-työntekijäsuhteeseen jostakin orientaatiosta käsin. Orientaatiolla tarkoitan tässä suuntautumista asiakas-työntekijäsuhteeseen. Orientaatio-käsitettä on käytetty sosiaalityön tutkimuksessa (esim. Liukko 2006, Mönkkönen 2002b) usein kuvaamaan työntekijän työorientaatiota: sosiaalityöntekijän työ- ja lähestymistapaa.

Olen tunnistanut asiakkaiden ja työntekijöiden orientaatiot heidän yhteisistä tulkinnoistaan. Orientaatiot eivät ole puhtaita tyypittelyjä. Kunkin asiakkaan ja työntekijän orientaatiossa voi olla piirteitä useista orientaatioista, joskin pystyn luokittelemaan orientaatiot henkilöittäin

---

<sup>12</sup> Olen jo liseniaatintutkimuksessani (2007a) vastannut tähän tutkimuskysymykseen, mutta olen täsmentänyt analyysiani tässä tutkimuksessa.



vallitsevimman orientaation mukaan helposti. Kuvaan orientaatiot lyhyesti ja palaan niihin vielä luvussa 5.2, kun hahmottelen aineistoni pohjalta erilaisia asiakkaiden ja työntekijöiden yhteistyötiloja.

### **5.1.1 Asiakkaan orientaatiot asiakas-työntekijäsuhteeseen**

Asiakkaan orientaatiot kuvaavat erilaisia orientaatioita asiakas-työntekijäsuhteeseen ja yhteistyöhön työntekijän kanssa. Orientaatioihin liittyy myös käsityksiä asiakkaan elämänmuutoksista ja tavoista tehdä sitä.

Olen tyypitellyt asiakkaiden orientaatioita asiakas-työntekijäsuhteeseen seuraavasti:

- a) velvollisuusorientaatio
- b) kriisiorientaatio
- c) muutosorientaatio

*Velvollisuusorientaatiossa* painottuu rangaistuksen suorittamisen velvoittavuus. Kaikkiin rikosseuraamusalan asiakas-työntekijäsuhteisiin liittyy enemmän tai vähemmän rangaistukseen liittyvä velvollisuus, mutta usein se painuu taka-alalle asiakas-työntekijäsuhteen kehittyessä. Velvollisuusorientaatiossa velvollisuus ei painu taka-alalle, vaan se on keskeisin asiakas-työntekijäsuhdetta määrittävä asia. Asiakkaat puhuvat siitä, että rangaistus ”kuuluu hoitaa” ja sen takia he tulevat tapaamisiin. Velvollisuusorientaatiossa asiakkaat kuvaavat hoitavansa asiakas-työntekijäsuhteeseen liittyvät asiat sovitusti; he käyvät tapaamisissa ja työntekijällä ja asiakkaalla on toimivat välit. Aineistossani ei ole sellaisia asiakas-työntekijäsuhteita, joissa yhteistyö ei lainkaan toimisi. Tämä liittyy siihen, että tämänkaltaisen tutkimus ei tavoita niitä asiakkaita, jotka eivät hoida rangaistuksen suorittamiseen liittyviä velvoitteita.

Velvollisuusorientaatiossa asiakkaan positiivinen elämänmuutos nähdään järkiintymisenä. Muutosta selitetään järjen ja ajattelun avulla tapahtuvaksi järkiintymisprosessiksi. Muutoksen ajatellaan liittyvän asiakkaan oman ajattelun tai kokemusten kautta oppimiseen. Muutoksen luonteeseen kuuluu omaehtoisuus, se halutaan tehdä omalla tavalla. Järkiintyminen saatetaan liittää myös aikuistumiseen. Järkiintyminen ei sisällä ajatusta kokonaisvaltaisesta elämänmuutoksesta, vaan kyse on kapea-alaisesti rajautuvasta muutoksesta. Velvollisuusorientaatiossa kuvataan niukasti elämänalueita, joilla muutoksia on tapahtunut. Rikosten vähenemiseen liitetään muutokset päivittäisessä tekemisessä eli esimerkiksi opiskeluun tai

työntekoon liittyvät muutokset. Rikokset, joita tehdään järkiintymisestä huolimatta, selitetään ei-tarkoitettuina ”hölmöilyinä”.

Esimerkkinä velvollisuusorientaation järkiintymisprosessista on käsitys siitä, että rikosten teon lopettamiseksi tai vähentämiseksi ei tarvitse muuttaa koko elämää vaan asiakas voi jatkaa miltei samanlaista elämää kuin ennenkin. Aineistossa nuori mies kuvaa kiinnijäytyään tehneensä rajatun muutoksen. Hän kertoo tajunneensa seurausten vakavuuden ja lopettaneensa huumeiden välittämisen, mistä hänelle voi omasta mielestään olla vakavia rikosoikeudellisia seurauksia. Hän kertoo, ettei hän ole lopettanut huumeiden käyttöä kokonaan.

**Kriisiorientaatiossa** kriisi-sana kuvaa enemmän asiakkaan toistuvia kriisitilanteita kuin yhteistyön luonnetta, mutta asiakkaan jatkuvasti kriisiytyvät tilanteet ja asiat vaikuttavat vahvasti asiakas-työntekijäsuhteen luonteeseen. Kriisiorientaatiossa kuvataan asiakkaan ajautumista kriisistä toiseen: elämän kulku muodostuu tasaisemmista, seesteisemmistä vaiheista ja toistuvista kriisivaiheista.

Elämänjanoja ja asiakkuusjanoja tarkasteltaessa kriisiorientaation ero muihin orientaatioihin näkyy selvästi. Kriisiorientaatiossa hahmotetaan elämää ja asiakkuutta kriisikohtien kautta, kun taas muissa orientaatioissa hahmotetaan elämää yleisenä suuntana parempaan tai huonompaan. Kriisiorientaatiossa asiakas kuvaa elämäänsä ja toimintaansa ulkoapäin ohjautuvaksi. Päihteet, läheiset ihmissuhteet ja muut elämän tapahtumat asiakkaan tulkinnan mukaan ”heittelevät” häntä ja tilanteet muuttuvat nopeastikin huonompaan suuntaan. Takapakit koetaan ”luonnonlakina”. Heini Leiponen (2011, 31–37) on tutkimuksessaan tunnistanut itsemurhaa yrittäneiden yhdeksi selviytymisen tarinatyypiksi vuoristoratatarinan, jossa vuoristorata-metafora viittaa henkilön sisäiseen tunteiden epävakauteen ja mahdottomuuteen vaikuttaa omaan elämäänsä ja valintoihinsa.

Kriisiorientaatioon liittyvä käsitys ulkoapäin ohjautuvuudesta vaikuttaa siihen, että asiakas tulkitsee vaikutusmahdollisuuksiaan omaan tilanteeseensa vähäisiksi. Kriisiorientaatiossa muutosta selitetään hieman eri tavalla riippuen siitä, missä muutoksen vaiheessa asiakas on. Muutoksen alkuvaiheessa muutosta selitetään voimia, uskallusta, tahtoa, kykyjä, mutta myös realiteetintajua ja rehellisyyttä, vaativaksi. Asiakas kuvaa halua elämänmuutokseen, mutta myös vaikeuksiaan toteuttaa sitä toiminnan tasolla. Kriisiorientaatiossa asiakas, joka on pidemmällä muutoksen kanssa, etsii muutosta ja on valmis työstämään asioita asiakas-työntekijäsuhteessa, tosin itse vetämien rajojen puitteissa. Muutosta haetaan ja siihen saadaan välillä tuntumaa, tehdään ”kurkistuksia” toisenlaiseen elämään. Asiakas kertoo tietävänsä,

mistä hän haluaa pois (esim. vankilakierteestä), mutta ei oikein tiedä, millaista toisenlainen elämä todella voisi olla.

Kriisiorientaatiossa asiakas korostaa arviointiaikana tapahtuneita muutoksia, tosin muutosten määrä vaihtelee asiakkaittain. Kun muutoksia on tapahtunut arvioiden mukaan monilla elämän alueella, se liittyy siihen, että asiakas-työntekijäsuhteissa työtetään laajalti eri elämänalueita. Voi olla, että muutoksia huomataan myös paremmin eri elämänalueilla, kun niistä keskustellaan asiakas-työntekijäsuhteessa. Muutoksiin vaikuttaviksi tekijöiksi nimetään ihmissuhteet, asiakas-työntekijäsuhde, työ, päihteiden käytön lopettaminen, halu välttää vankilaa, ulkoiset tekijät sekä asioiden ymmärtämisen, vastuunottamisen ja itsensä tuntemisen lisääntyminen.

Asiakkaan *muutosorientaatio* kuvaa asiakkaan aktiivista toimintaa asiakas-työntekijäsuhteessa ja elämänmuutoksen tekemisessä. Se ei kuitenkaan tarkoita sitä, ettei muissa orientaatioissa muutosulottuvuus olisi lainkaan mukana. Muutosorientaatiossa asiakkaat ja työntekijät kuvaavat asiakas-työntekijäsuhteen ja rangaistuksen suorittamisen asiana, jota asiakas voi hyödyntää muutoksen teossa. Muutosorientaatiota kuvaa myös asiakkaan avoimuus omien asioidensa suhteen ja se, että asiakkaalla ja työntekijällä on yhteinen ymmärrys muutoksen teosta. Orientaatiossa muutosten kuvataan tapahtuvan laajalti eri elämänalueilla, kokonaisvaltaisena elämänmuutoksena. Muutosta selitetään toiminnan muutoksena. Erilaisia vivahde-eroja löytyy kuitenkin muutoksen selittämisessä.

Muutosorientaatiossa hahmottuu kolmenlaista tapaa selittää muutosta: a) kuntoutuksen kautta tapahtuva henkilökohtainen kasvuprosessi b) tekojen kautta tapahtuva hidaskasvuprosessi ja c) ”paluu normaaliin” -prosessi. Henkilökohtaisen kasvun kautta tapahtuvassa muutoksessa korostetaan vahvasti yksilönäkökulmaa. Muutosten lähtökohtana pidetään oman itsen ja oman toiminnan muuttumista, mitkä sitten vaikuttavat laajalti muihin elämänmuutoksiin. Eli kun itse muuttuu, kaikki muu sujuu sen jälkeen: ”*Muutos on omasta itsestä ja asenteesta kiinni* (H4).” Muutoksentehtävään ollaan kuitenkin valmiita ottamaan tukea esimerkiksi kuntoutuksesta ja asiakas-työntekijäsuhteesta. Tekojen kautta tapahtuvassa muutosprosessissa puhutaan myös oman itsen muuttumisesta, mutta korostetaan vahvasti vastapainoksi yhteiskunnallisia rajoituksia ja yhteiskunnan tarjoamia minimaalisia mahdollisuuksia muuttumiselle. Selityksessä korostuu muutoksen teon vaikeus realiteettien puristuksessa. Yksilön menneisyys ja sen tuottamat vaikeudet ja yhteiskunnan rajoitukset kuvataan painolastina. Toiminnan muutosta voidaan kuvata myös ”paluuna normaaliin”, paluuna takaisin vanhaan elämään. Tällöin ei ole kyse kovin pitkälle rikosten tiellä edenneestä

asiakkaasta. Muutoksen tekoa kuvataan vähittäisenä ja selkeänä prosessina, jolloin eri elämänaalueet saadaan kuntoon asia kerrallaan.

### 5.1.2 Työntekijän orientaatiot asiakas-työntekijäsuhteeseen

Työntekijän orientaatiot asiakas-työntekijäsuhteeseen jakautuvat läheisyys-etäisyys - ulottuvuuden kautta (vrt. Arnkil 1991, 181–201). Orientaatiot kuvaavat työntekijän ottamaa etäisyyttä asiakkaan muutostyöskentelyyn, toisin kuin asiakkaiden orientaatioissa, jotka kuvaavat tavoitepohjaisesti asiakkaan suhteessa oloa. Institutionaalisessa suhteessa työntekijä säätelee työskentelyetäisyyttä suhteessa asiakkaan elämänmuutoksiin ja muutostarpeisiin.

Olen tyypitellyt työntekijöiden orientaatioita asiakas-työntekijäsuhteeseen seuraavasti:

- a) lähellä työskentely -orientaatio
- b) etäällä työskentely -orientaatio
- c) ”välissä” työskentely -orientaatio

**Lähellä työskentely -orientaatiolla** tarkoitan työntekijän läheistä työskentelyä asiakkaan elämänmuutoksen kanssa. Orientaatioissa työntekijä työskentelee aktiivisesti asiakkaan kanssa yhdessä. **Etäällä työskentely -orientaatiolla** tarkoitan työntekijän etäistä suhdetta asiakkaan mahdolliseen muutostyöskentelyyn: työntekijä rajaa työskentelyä asiakkaan kanssa enemmän kuin muissa orientaatioissa ja keskittyy lähinnä rangaistuksen suorittamiseen liittyviin asioihin. **”Välissä” työskentely -orientaatio** nimensä mukaisesti kuvaa näiden kahden edellä mainitun välimaastossa olevaa orientaatiota, jossa työntekijä yrittää saada asiakasta kanssaan lähityöskentelyyn, mutta asiakas rajaa selkeästi joitakin asioita asiakas-työntekijäsuhteesta pois. ”Välissä” työskentely -orientaatioissa läheisyys ja etäisyys vaihtelevat ja hakevat paikkaansa.

Kukin näistä orientaatioista voi olla kyseiseen asiakas-työntekijäsuhteeseen sopiva, tarkoituksenmukaisesti valittu lähestymistapa. Mikään orientaatioista ei sinällään arvotu hyväksi tai huonoksi. Orientaatio ei myöskään kuvaa asiakkaan ja työntekijän läheisiä tai etäisiä suhteita eli esimerkiksi etäällä työskentely -orientaatioissa asiakkaalla ja työntekijällä voi olla hyvinkin läheiset suhteet, mutta työntekijä ottaa etäisen suhteen nimenomaan asiakkaan muutostyöskentelyyn.

## 5.2 YHTEISTYÖTILAT

Tila-käsitteellä viitataan usein fyysiseen tilaan (esim. Haarni ym. 1997; Massey 2008). Tilaa voidaan tarkastella myös sosiaalisten suhteiden näyttämönä (Massey 2008). Anni Vilkkonen (2010, 35–36) tutkiessaan kertomuksia kodista viittaa tila-käsitteellä sekä fyysiseen että sosiaaliseen tilaan. Koti sosiaalisena tilana liittyy sosiaalisen kanssakäymisen tilaan, läheisten ihmisten ja perheen väliseen vuorovaikutukseen. Inkeri Eskonen (2005a, 146; 2005b, 57) käyttää kertomistila-käsitettä kuvaamaan vuorovaikutuksellisesti syntyvää tilaa väkivallasta keskustelemiseen lapsille tarkoitetussa terapeutisessa ryhmässä. Tilan perustana voidaan nähdä myös kasvokkain olemisen ja yhteisen jakamisen tunne; tilalla tarkoitetaan kontekstia, jossa tietoa jaetaan, luodaan ja hyödynnetään (Ba-käsitteestä: Nonaka & Toyama & Konno 2000, 13–16). Tietokonepelimaailmassa yhteistyötilalla tarkoitetaan pelialuetta, jolla kaksi tai useampi pelaaja voi pelata yhdessä, ei toisiaan vastaan kuten usein peleissä.

Käytän yhteistyötila-käsitettä asiakas-työntekijäsuhteiden jäsenyyksessä. Yhteistyötila on analyttinen käsite. Tila ei viittaa fyysiseen eikä henkiseenkaan tilaan vaan pikemmin suhteen tilaan. Asiakkaan ja työntekijän orientaatiot mahdollistavat tilan tietynlaiselle vuorovaikutukselle ja toiminnalle: tila luo puitteet sille, mistä ja miten puhutaan ja mitä tehdään. Tila määrittää rajat sille, millainen suhde voi muotoutua. Yhteistyötila on suhteellisen pysyvä tila, millä viitataan pysyvämpään olotilaan kuin tilanteittain vaihtuvaan, toisin kuin Kirsi Juhila (2006, 258) tutkimuksessaan, jossa kaikki erilaiset suhteet ja suhdeulottuvuudet vaihtelevat tilanteittain ja voivat vaikuttaa yhtäaikaaisesti samassa asiakas-työntekijäsuhteessa. Kukin yhteistyötila sisältää tietynlaisia asiakas-työntekijäsuhteita. Yhteistyötila on ikään kuin suhteen senhetkinen tila ja pystyn jakamaan suhteet haastatteluhetkellä vallitsevan tilan mukaan.

Asiakkaan ja työntekijän orientaatiot ja siten myös yhteistyötilat voivat muuntua samankin asiakas-työntekijäsuhteen aikana. Sekä asiakas että työntekijä tulevat jostakin orientaatiosta suhteeseen ja sen jälkeen molemmat vaikuttavat ja vaikuttuvat suhteessa, joka rakentuu vuorovaikutuksessa. Kumpikin osapuoli pyrkii säätelemään etäisyyttä suhteessa.

Asiakkailla ja työntekijöillä on siis erilaisia orientaatioita asiakas-työntekijäsuhteeseen. Asiakkaiden ja työntekijöiden orientaatioiden yhteensovittamisen kautta olen hahmottanut kuusi erilaista yhteistyötilaa. Nämä yhteistyötilat ovat:

- a) velvoitetila
- b) etäohjaustila

- c) välitila
- d) struktuuritila
- e) akuuttitila ja
- f) toimintatila.

Esitän seuraavassa taulukossa (taulukko 4) visuaalisesti asiakkaan ja työntekijän orientaatioiden muodostamia yhteistyötiloja. Yhdistän ja taulukoin ristiin asiakkaiden ja työntekijöiden orientaatiot. Näin syntyy yhdeksän periaatteessa mahdollista orientaatioiden yhdistelmää. Asiakkaan velvollisuusorientaation ja työntekijän lähellä työskentelyn -orientaation yhdistelmä suhteena on kuitenkin käytännössä mahdoton. Lisäksi jotkut näistä yhdistelmistä ovat niin samankaltaisia asiakkaan ja työntekijän yhteistyön suhteen, että lopullinen yhteistyötilojen määrä tarkentuu kuuteen. Asiakas-työntekijäsuhteen molemmat osapuolet orientaatioillaan ikään kuin ”kutsuvat” toisiaan tietynlaiseen yhteistyöhön. Sekä asiakas että työntekijä osallistuvat aktiivisesti tietyn yhteistyötilan luomiseen ja ylläpitämiseen. Yhteistyötilojen nimet pyrkivät kuvaamaan sekä asiakkaan että työntekijän asemaa yhteistyötilassa.

Taulukko 4. Asiakkaan ja työntekijän orientaatioiden yhdistyminen yhteistyötiloiksi

TYÖNTEKIJÄN ORIENTAATIOT / ASIAKKAAN ORIENTAATIOT	LÄHELLÄ TYÖSKENTELEY	”VÄLISSÄ” TYÖSKENTELEY	ETÄÄLLÄ TYÖSKENTELEY
VELVOLLISUUS- ORIENTAATIO		VÄLITILA	VELVOITETILA
KRIISI- ORIENTAATIO	AKUUTTITILA		ETÄOHJAUSTILA
MUUTOS- ORIENTAATIO	TOIMINTATILA	STRUKTUURITILA	

Aineistoni on suhteellisen pieni arvioitaessa yhteistyötilojen määrällistä painottumista, mutta antanee suuntaa siitä. Olen koonnut taulukkoon 5 yhteistyötilojen määrät aineistossani. Ensimmäisessä aineistossa yhteistyötilat jakautuvat tasaisesti; kaikkia yhteistyötiloja on kaksi, paitsi struktuuritilaa ei ole yhtään. Toisen aineiston painottuminen asiakas-työntekijä-suhteisiin, joissa on tapahtunut muutoksia myönteiseen suuntaan, tuottaa yhteistyötilojen määrien painottumista toimintatilaan. Yhteistyötila kuvaa arviointitilanteen sen hetkistä tilaa. Toisaalta arviointikeskusteluissa hahmottuu siirtymiä yhteistyötilasta toiseen arvioitavan ajan kuluessa: moni toimintatilassa oleva asiakas-työntekijäsuhde on ollut jossakin muussa yhteistyötilassa suhteen aiemmassa vaiheessa. Tästä voi varovaisesti päätellä, että yhteistyötilat jakautuvat arkityössä suhteellisen tasaisesti.

Taulukko 5. Yhteistyötilojen jakautuminen aineistossa

<b>YHTEISTYÖTILAT</b>	<b>MÄÄRÄT (1. aineisto-2. aineisto)</b>
velvoitetila	4 (2-2)
etäohjaustila	3 (2-1)
välitila	4 (2-2)
struktuuritila	2 (0-2)
akuuttitila	5 (2-3)
toimintatila	8 (2-6)
	Yht. 26 (10-16)

Määrällisesti pienen aineiston pohjalta voin vetää korkeintaan karkeita päätelmiä rangaistusseuraamuksen mukaisesta jakautumisesta. Jotakin valvontarangaistusta suorittavat asiakkaat<sup>13</sup> painottuvat enemmän lähityöskentelysuhteisiin (toiminta- ja akuuttitilaan) ja yhdyskuntapalveluasiakkaat etätyöskentelysuhteisiin. Huomionarvoista on, että kaikki toiminta- ja akuuttitilassa olevat asiakkaat ovat valvonta-asiakkaita, tosin joillakin on valvonnan lisäksi yhdyskuntapalvelu. Työkokemukseni pohjalta uskallan kuitenkin väittää, että kaikki yhteistyötilat ovat mahdollisia sekä valvonta- että yhdyskuntapalveluasiakkaille. Näyttää myös siltä, että naistyöntekijöiden asiakas-työntekijäsuhteet painottuvat enemmän

<sup>13</sup> Ehdonalaisen vapauden valvonta, nuorten ehdollisen vapauden valvonta ja nuorisorangaistus.

lähityöskentelysuhteisiin (11/ 18 suhteesta) kuin miestyöntekijöiden (2/ 8 suhteesta). Aineiston pienuuden takia olen kuitenkin varovainen vetämään tästä päätelmiä.

Tarkastelen yhteistyötiloja seuraavasti:

- a) asiakkaan ja työntekijän toiminta, vuorovaikutus ja yhteistyö eri yhteistyötiloissa,
- b) asiakkaiden merkittäviksi mieltämien asioiden paikantuminen yhteistyötiloihin ja
- c) asiakkaan elämänmuutosten paikantuminen yhteistyötiloissa.

Yhteistyötilat eroavat toisistaan asiakkaan ja työntekijän toiminnan, vuorovaikutuksen ja yhteistyön osalta, siksi nämä ovat tärkeimpiä kuvattavista asioista. Tarkastelukulmani vuorovaikutukseen on se, miten asiakkaat ja työntekijät kuvaavat vuorovaikutustaan suhteessa ja mitä asioita jaetaan eri yhteistyötiloissa. Olemalla läsnä arviointitilanteissa olen havainnoinut vuorovaikutusta vastavuoroisuuden näkökulmasta, mikä tulee tutkimuksellisesta näkökulmastani: asiakas-työntekijäsuhde on vastavuoroinen suhde. Tosin tämän havainnoinnin merkitys tulkinnassa on hyvin pienessä osassa. Kun empirialuvuissa käytän dialogisuus käsitettä, tarkoitan sillä vastavuoroista ja tasa-arvoista keskustelua, eli hieman toisessa merkityksessä kuin dialogikäsitettä dialogisen arvioinnin määrittelyssä. Kuvaan myös yhteistyötä muihin tahoihin, läheisiin ja viranomaisiin. Aiemmassa tutkimuksessani (Järvinen 2007a, 52–77) tarkastelin asiakkaille merkittäviä asioita asiakas-työntekijäsuhdeessa, joita ovat luottamus, vastavuoroisuus, suhteen epäviralliset elementit, pysyvyys, liittoutuminen, ensimmäinen tapaaminen, tuen saaminen ja rangaistuksen suorittamiseen liittyvät konkreettiset elementit. Kuvaan näiden asiakkaille merkittävien asioiden paikantumista yhteistyötiloihin. Samaten tarkastelen, kuinka arviointitilanteissa kuvatut asiakkaan elämänmuutokset paikantuvat yhteistyötiloittain.

Käytän kunkin yhteistyötilan kuvaamisessa apunani 1–2 esimerkkiä aineistosta. Olen valinnut esimerkit niin, että ne kuvaavat yhteistyötilojen keskeisiä elementtejä. Kahta esimerkkiä käytän joidenkin yhteistyötilojen kuvaamiseen silloin, kun se on tarpeen yhteistyötilojen eri elementtien kuvaamiseksi. Etäohjaus- ja välitilassa asiakkaalle on mahdollista kaksi eri orientaatiota, jolloin tuon esimerkkien avulla esille nämä molemmat orientaatiot. Toimintatilan kahden esimerkin asiakkaiden muutosorientaatio pohjaa erilaisille muutoskäsitteille. Velvoitetilassa käytän esimerkkinä kahta asiakas-työntekijäsuhdetta,



koska arviointitilanteessa on läsnä kaksi työntekijää ja asiakas. Etäohjaus- ja välitilan esimerkit kuvaan peräkkäin, muissa kuvauksissa yhdistän esimerkit.

### 5.2.1 Velvoitetila

Velvoitetilassa yhdistyy asiakkaan velvollisuusorientaatio ja työntekijän etäällä työskentely -orientaatio. Velvoitetilan keskiössä on nimensä mukaisesti velvollisuus liittyen rangaistuksen suorittamiseen ja asiakas-työntekijäsuhteeseen. Velvoitetilassa asiakas pitää merkityksellisenä nimenomaan rangaistuksen konkreettiseen suorittamiseen liittyviä asioita. Yhteistyöhön liittyvät rajat ovat oleellisia. Yhteistyötilaan kuuluu asiakkaan määrittelemät tiukat rajat muutostyöskentelyn suhteen. Asiakas tuo puheessaan ilmi, ettei halua mitään ylimääräistä: ei muita viranomaisia, ei muutoskeskusteluja. Velvoitetilassa asiakkaan muuhun elämään liittyvät asiat eivät sisälly yhteistyöhön kuin rajautuneesti ja työntekijä tyytyy siihen. Gwen Robinson ja Fergus McNeill (2010, 368–370) puhuvat velvoitteiden muodollisesta ja sisällöllisestä noudattamisesta. Velvoitetilassa on ominaista velvoitteiden muodollinen noudattaminen eli rangaistuksen suorittamisen vähimmäisvaatimusten tekninen täyttäminen. Sen sijaan velvoitetilassa ei ole velvoitteiden sisällöllistä noudattamista, millä tarkoitetaan esimerkiksi aktiivista sitoutumista yhteistyöhön ja omien ongelmien käsittelyä.

Käytän kahta asiakas-työntekijäsuhdetta (yksi asiakas ja kaksi työntekijää yhteisessä arviointitilanteessa) esimerkkinä kuvatakseni velvoitetilaa. Seuraavissa sitaateissa asiakas kuvaa asiakas-työntekijäsuhteitaan:

*Asiakas: ”Yleensä tulen, kun pyydetään.”*

*Asiakas: ”Käyn täällä, pyöräilen ja poistun.”*

*Asiakas: ”Mä oon käynyt pakolliset, en mä täällä niin kuin joku ravaa pullakahveilla joka päivä.” (H8)*

Asiakas kertoo asiakas-työntekijäsuhteisiin liittyvistä asioinneistaan velvollisuuden kautta. Hän korostaa hoitavansa velvollisuutensa. Hän vertaa omia käyntejään joihinkin toisiin asiakkaisiin, joiden hän olettaa tai tietää käyvän usein. Asiakas ei puhu asiakas-työntekijäsuhteen sisällöistä toisin kuin työntekijät, mikä näkyy myös seuraavissa sitaateissa. Velvoitetilassa työntekijällä on tarve antaa enemmän selontekoja toiminnastaan kuin asiakkaalla (Juhila 2009b). Työntekijä tulkinnee oman toimintansa poikkeavaksi tavoiteltavasta työskentelystä ja ikään kuin vastaa tutkija-työntekijän kysymättömään

kysymykseen, miksi et työntekijänä ole tehnyt muuta (Baruch 1981, 278–282; Juhila 2012a, 167; Juhila ym. 2012, 21).

Seuraavassa aineisto-otteessa työntekijä kuvaa asiakas-työntekijäsuhteen rajoja:

*Työntekijä 1: ”Sellanen tietenkkin, että mutta me kaikki ollaan erilaisia, mutta että AS ei oo, totta kai rikoksista on puhuttu ja mä oon ollu niistä tietoinen ja niin pois päin, mutta että kauheesti tommosista henk.kohtaisista ei oo sulla ollu tarvetta puhua. Mutta mä myöskin henk.kohtaisesti oon semmonen valvoja, etten mä lähde sitten hirveesti lypsää, jos huomaan että ei oo tarvetta keskusteluun tämmösistä. Oon tiennyt, että sulla on tyttöystävä ja asunto ja sellasia, mutta ei oo nyt lähdetty kauheesti sun, sä oot kuitenkin täysi-ikäinen ja musta sillai aikuinen mies että.” (H8)*

Sitaatissa työntekijä kuvaa asiakas-työntekijäsuhteen keskusteluja. Työntekijä kertoo siitä, että asiakas ei ole puhunut paljon omista henkilökohtaisista asioista. Työntekijän mukaan rikoksista keskustelu kuuluu kuitenkin jokaiseen asiakkuuteen, mutta muuten hän kertoo rajanneensa työskentelyään asiakkaan kanssa. Työntekijä perustelee itse vetämiään rajoja asiakkaan täysi-ikäisyydellä ja asiakkaan asettamien keskusteluun liittyvien rajojen kunnioituksella. Velvoitetilassa työntekijä usein yrittää asiakas-työntekijäsuhteen alkuvaiheessa saada asiakasta keskusteluihin ja muutostyöskentelyyn, mutta luovuttaa sitten jossakin kohtaa. Tästä voi tulkita, että asiakkuus ja asiakkaan elämä pysyvät melko erillään.

Kysyn asiakkaalta ja työntekijältä asiakas-työntekijäsuhteessa käydyistä keskusteluista:

*Asiakas: ”No varmaan, mikä tilanne nytten on tyyliin. Kun tilanne on sama, niin ei oikein oo sitten mitään keskusteltavaa sitten.*

*Tutkija: Mitä TT sää? Muistaks sä näitä keskusteluja?*

*Työntekijä 1: Ehkäpä se on just noin AS:n kohdalla, ihan oikeesti noin, että ei siinä ihan kovasti menetelmiä käytetty, että ehkä sut on, no puolin ja toisin mietitty että (nauraa) priorisoitu näin, että ei oo työkalupakista kauheesti tehtäviä haettu. Et en mä sit tiedä, olisko ne mist, no, esimerkiksi seeässäähän [huom. CS=Cognitive Skills -kurssi] me motivoitiin sua todella, todella ahkerasti, että kymmenen kertaa haastatteluunkin pyydettiin suunnilleen...” (H8)*

Asiakas kuvaa niukkasanaisesti keskusteluja tämänhetkisen elämäntilanteen kartoitukseksi eikä ilmeisesti ole kokenut vastavuoroista keskustelua merkitykselliseksi asiakas-työntekijäsuhteessa. Työntekijä puolestaan kertoo rajanneensa pois tietyt työtavat ja -menetelmät ja tehneensä selkeän rajauksen sen suhteen, että kyseessä ei ole asiakkuus, johon hän panostaa kovasti. Viittaus ”puolin ja toisin priorisointiin” liittyy siihen, että velvoite-

tilassa on mahdollista sopia yhdessä selkeistä rajoista. Arviointikeskustelun muussa vaiheessa asiakas ja työntekijät kertovat, että näistä asiakas-työntekijäsuhteen rajoista on keskustelu avoimesti. Työntekijä kertoo kuitenkin poikkeuksesta, kurssille motivoinnista.

Asiakas tuli kurssihaastatteluun, muttei kurssille. Seuraavassa aineisto-otteessa asiakas selittää toimintaansa:

*Asiakas: ”No, se tilanne oli mulle kans aivan yhtä, et ihan sama (T:mm), niin mä vedin sitä.*

*Tutkija: Niin, mut nyt sä voit sanoa, että kuinka tosissaan, olikä (A:nauraa) alun pitäen ajatteliksä niin, et sä kuitenkaan tuu, et kuhan nyt.*

*Asiakas: Ajattelin (nauraa).*

....

*Tutkija: Liittyks ne mitenkään sun mielessäs yhteen (huom. myönteiseen yhdyskuntapalvelun soveltuvuusselvitykseen kirjattu kurssille tulo)? (A: Ei) Ei (A: Ei) No, minkä takia sä tulit sinne haastatteluun, jos sä kerran olit sitä mieltä, et sä et sinne kuitenkaan loppujen lopuks tuu?*

*Asiakas: No, en mä osaa sanoa. Varmaan sen takia. miks mä tulin nyt tännekin, (T:niin) mielenkiinnosta.*

*Työntekijä 1: Se soveltuvuusselvitys tehtiin siinä vaiheessa, kun kurssi ei ollut vielä alkanut ja haastattelu oli sitä ennen (T:mm). Siinä on ihan looginen syy, mutta tietenkään AS, en määkään ihan tosissani uskonut, että sää sinne CS:ään meet. Mut se oli tämmönen avaus jollekin, et sä kumminkin tulisit haastatteluun, tiedetään kumpikin tämä kissa-hiiri-leikki. (naurahtaa)” (H8)*

Asiakas selittää kurssihaastatteluun tuloaan mielenkiinnolla ja kurssille tulemattomuutta välinpitämättömyydellä ja sillä, että tiesi jo haastatteluun tullessaan, ettei aio osallistua kurssille, vaikkei haastattelussa sitä kertonutkaan. Asiakas kieltää yhteyden myönteiseen soveltuvuusselvitykseen, työntekijä puolestaan pitää sitä syynä. Velvoitetilaan kuuluu ristiriitaiset näkemykset suhteesta, työskentelyprosessista tai toisen osapuolen toiminnasta. Arviointikeskustelussa on läsnä faktojen rakentaminen, tietyn tulkinnan oikeellisuuden perusteleminen (Juhila 2004b, 172–173). Työntekijä kuvaa toimintaansa: hän tarjoaa ”mukamas” eri vaihtoehtoja ja asiakas on ”mukamas” kiinnostunut niistä. Molemmat osapuolet kuitenkin tietävät työntekijän mukaan ”kissa-hiiri -leikin” luonteen ja suostuvat ”leikkiin”. Asiakas-työntekijäsuhteessa tehdään erilaisia tekoja ja kun työntekijä tietää osallistuvansa ”leikkiin”, hän välttyy jatkuvilta pettymyksiltä. Asiakkaan ottaessa ”kuuluu hoitaa” -asenteen työntekijäkin helposti omaksuu saman asenteen: työntekijän kuuluu tarjota asiakkaalle erilaisia vaihtoehtoja. Velvoitetilassakaan kaikkia asioita ei aina sovita selkeästi.

Naurulla ja naurahtelulla asiakas ja työntekijä helpottavat sellaisten asioiden kertomista, mistä ei ole aiemmin suoraan puhuttu (ks. van Nijnatten & Suoninen 2014, 144).

Velvoitetilassa asiakas pitää merkityksellisenä rangaistuksen suorittamiseen liittyviä konkreettisia asioita. Työntekijät kuvaavat tältä pohjalta yhteistyötään asiakkaan kanssa:

*Työntekijä 2: ”... mut sit mun mielestä tää on siinä mielessä ollut hirveen streittiä mun puolelta ja AS:n puolelta siis se et mä oon laittanut rangaistusta toimeen ja siis silleen AS on pystynyt sitä oman luonteensa ja elämäntapansa mukaisesti hoitamaan ja tää on meidän suhde ja se on hirveen selvä ja siis siinä mielessä toimiva. Mä kutsun ja AS tulee paikalle.*

*Työntekijä 1: Näin muistiosta minusta tää oli harvinaisen hyvä yhdyskuntapalvelun kannalta tää muistio, just näin se toimii, sen näkeekin ihan selkeesti, kumpikin tietää missä mennään...*

*... Eli se on pelannut suunnilleen muuten samalla lailla tää meidän valvonta kuin myös yhdyskuntapalvelu. AS tietää, mitä se tekee, minä tiedän, mitä minä teen...”  
(H8)*

Kuvauksissa korostuu suoruus, asiakas-työntekijäsuhteen selkeys, rangaistuksen toimeenpano ja myös ymmärrys asiakasta kohtaan. Suoruus ja selkeys asiakas-työntekijäsuhteessa edellyttävät luottamusta ja jonkin verran vastavuoroisuuttakin. Velvoitetilassa asiakas-työntekijäsuhde voi olla toimiva ja asiakkaan ja työntekijän välit hyvät, vaikkei suhteessa juurikaan käsitellä mahdolliseen muutokseen liittyviä asioita. Yhdyskuntapalvelua hoitava työntekijä kertoo toisessa kohtaa arviointikeskustelua siitä, kuinka hän suuntaa toimintaansa pyrkien asiakasta ymmärtäen mahdollistamaan yhdyskuntapalvelun onnistuminen palvelun hyvällä suunnittelulla ja palvelupaikan mahdollisimman osuvalla valinnalla huomioiden asiakkaan erityisvaikeudet.

Velvoitetilan keskustelu voi olla suoraa ja rehellistä niin kuin esimerkin asiakas-työntekijäsuhteissa. Havainnoissa arviointitilanteita vuorovaikutus ei ole dialogista, vastavuoroista ja eri näkökulmia yhdessä pohtivaa. Asioita rajataan keskustelusta. Kummatkin osapuolet voivat sanoa mielipiteensä ja käsityksensä hyvinkin rehellisesti, mutta sanomiset eivät kohtaa ja herätä dialogista keskustelua<sup>14</sup>.

Seuraavassa aineisto-otteessa työntekijät pohtivat asiakas-työntekijäsuhteen osuutta asiakkaan mahdollisiin elämänmuutoksiin:

---

<sup>14</sup> Vrt. Kauko Haarakangas (1997, 57–68) on tutkinut kytkeytymistä eli sitä, kun keskustelun osapuolet sovittavat lausumansa toisten lausumiin dialogisessa keskustelussa. Velvoitetilassa ei ole juurikaan tämänkaltaista kytkeytymistä.

*Työntekijä 1: ”Mut emmää kyl muutosta oo, jos valvojana voi koskaan määritellä sitä, olisko ollut siinä asiakkaansa muutosta, vaikka joskus on ... mutta niin sun kohdalla koen, että mulla on ollut suhun hyvin vähän, enkä oo kovasti voinut enkä sitten tietenkään halunnutkaan tehdä itte. Se on näin sovittu.*

*Työntekijä 2: Sitä ei pysty tyrkyttään.*

...

*... AS ei kauheesti sit omasta elämästään ikään kuin sillä lailla sillä tämmösellä elämäntapa niin kuin muutos pohjaisesti rupee kertomaan asioistaan, koska AS ei halua ja se on okei sitten niin (T: mm) ja se suhde muotoutuu siltä pohjalta...”  
(H8)*

Työntekijät rajaavat asiakkaan elämänmuutoksen työstämisen velvoitetilasta. Näin ollen he eivät näe asiakas-työntekijäsuhteella olevan vaikutusta muutokseen. Jos asiakkaalla on elämänmuutoksia, ne tapahtuvat asiakas-työntekijäsuhteen ”ulkopuolella”. Velvoitetilassa asiakkaalla ja työntekijällä on erilainen käsitys asiakkaan elämänmuutoksista ja niihin vaikuttavista tekijöistä. Asiakas selittää mahdollisen muutoksen järkiintymisellä. Esimerkin työntekijällä on melko skeptinen asenne muutosten suhteen.

Jos velvoitetilassa on yhteistyöviranomaisia, asiakkaan suhde niihin on hyvin ulkokohtainen. Toisaalta voi olla kyse siitä, että asiakas pystyy hoitamaan täysin itsenäisesti omat käytännön asiansa ja mahdolliset viranomaisyhteytensä. Työntekijällä ei ole yhteyksiä myöskään asiakkaan läheisverkostoon.

Velvoitetila mahdollistaa suoruuden ja selkeyden asiakas-työntekijäsuhteeseen. Mielipiteitä voidaan sanoa suoraan, mutta mielipiteet jäävät erillisiksi lausumiksi, dialogisuutta ei synny. Velvoitetilan riski on siinä, että yhteistyö voi urautua tiettyyn kaavaan ja rooleihin, muutoksen mahdollisuutta ei huomata. Työntekijä voi luokitella asiakkaan muutoshaluttomaksi ja luovuttaa. Työntekijä voi ottaa myös velvollisuusroolin, tehdä muodon vuoksi jotain, vaikkei uskokaan asiakkaan tarttuvan asioihin.

## **5.2.2 Etäohjaustila**

Etäohjaustila rakentuu asiakkaan kriisi- tai muutosorientaatiosta ja työntekijän etäällä työskentely -orientaatiosta. Toisin kuin velvoitetilassa asiakas on valmiimpi kuin työntekijä työstämään elämänmuutostaan tässä yhteistyötilassa ja jakaa asioitaan työntekijälle. Etäohjaustilan kuvauksissa työntekijä rajaa omasta työskentelystään yhteisen muutos-työskentelyn asiakkaan kanssa. Etäohjaustilassa työntekijä pyrkii rangaistuksen avulla

rakentamaan raameja asiakkaan muutoksen tueksi. Keskustelu ja viranomaisyhteistyökin kiertyvät rangaistuksen suorittamisen ympärille.

Kriisiorientaatiossa asiakas on etsimässä elämänmuutoksen alkua. Etäohjaustilassa työntekijän rooli on kriiseissä elävän asiakkaan kanssa ”etäältä katsominen ja ohjaaminen”. Työntekijä ikään kuin katsoo etäältä kriiseissä elävän asiakkaan elämäntilanteiden vaihtelua ja tasapainottelua. Asiakkaiden ja työntekijöiden muisteluissa näkyy, että asiakas pitää työntekijää ajan tasalla asioissaan. Etäohjaustilassa voidaan puhua esimerkiksi päihteistä ja niiden käytöstä, mutta työntekijä pitää keskustelujen fokuksen rangaistuksen suorittamiseen liittyvissä asioissa. Muutoksen alkuvaiheessa olevan asiakkaan ja työntekijän välien ei tulkita olevan kovin läheisiä. Kriiseissä elävä asiakas hakee muutosta ja muutuskumppania ja kaipaa kiinteämpään yhteistyöhön työntekijän kanssa.

Muutosorientaatiossa asiakas tekee parhaillaan elämänmuutosta yhteistyössä jonkun muun tahon, esimerkiksi päihdekuntoutuksen kanssa. Tällöin etäohjaustilassa työntekijän rooliksi muotoutuu ”etäältä kannustaminen”. Asiakas-työntekijäsuhteessa keskustellaan asiakkaan elämänmuutoksista niin, että asiakas lähinnä kertoo elämänmuutoksestaan ja sen teosta ja työntekijä tukee kannustamalla asiakkaan muutostyöskentelyä. Asiakas ja työntekijä saattavat tulkita väliensä olevan läheiset ja merkitykselliset sinänsä, mutta läheisyys perustuu enemmän ”ihmisyyteen” kuin yhteiseen muutostyöskentelyyn. Etäohjaustilassa muutosta tekevällä asiakkaalla on muutostyöskentely- ja reflektiosuhde asiakas-työntekijäsuhteen ulkopuolella jonkin toisen auttamistahon kanssa, jolloin työntekijän etäällä työskentely -orientaatio on työntekijän ja asiakkaan kannalta tarkoituksenmukainen valinta. Etäohjaustilassa muutoksessa olevan asiakkaan ja työntekijän yhteistyökuviot voivat olla selkeitä ja sovittuja.

Etäohjaustilan tarkastelussa kuljetan mukana kahta esimerkkiä asiakas-työntekijäsuhteesta, joista toisessa asiakas tulee suhteeseen kriisiorientaatiosta ja toisessa muutosorientaatiosta. Etäohjaustilassa olevan kriisiorientaation omaavan asiakkaan elämään kuuluu yhdyskuntapalvelun aloittaminen ja retkahduksen takia myös päihdehoitoon pääsyn odottaminen. Asiakas ja työntekijä kuvaavat pitkää odotusaikaa ja asiakkaan motivaation vaihtelua: hän on välillä menossa hoitoon, välillä hän haluaisi unohtaa hoidon ja aloittaa yhdyskuntapalvelun.

Työntekijä kuvaa omasta näkökulmastaan asiakkaan hoidon ja yhdyskuntapalvelun yhdistämistä:

*Työntekijä: ”No se meni siin sit kans mukana just sit sillai että välillä mä sitten aina siel toimistolla vähän hermoilin sitä, että kun AS sano, että hän lähtee hoitoon ja*

*sit mä sanoin, et täytyis toimittaa niitä todistuksia ja muita hoitotodistuksia toimistolle ja sitten mä odottelin niitä vähän aikaa ja sitten sä taas seuraavalla viikolla soitit, että ei nyt mihkään hoitoon mennäkään, et nyt taas jatketaan sitä hommaa ja et se oli vähän just sitä että...” (H9)*

Työntekijä kuvaa asiakkaan mielen muuttumisen vaikutusta omaan työskentelyynsä. Otteesta käy ilmi, että työntekijän kuvaama hermoilu liittyy asiakkaan rangaistuksen suorittamiseen ja siihen liittyvään epävarmuuteen.

Asiakas ja työntekijä kuvaavat tapahtumien kulkua seuraavasti. He alkavat etsiä sopivaa palvelupaikkaa, mutta epävarman tilanteen takia työntekijä päätyy ”pehmeään laskuun” eli asiakas aloittaa palvelun viiden tunnin liikenneturvajaksolla. Asiakas saa heti kirjallisen huomautuksen, mutta pääsee vihdoinkin hoitopaikkaan.

Työntekijä ja asiakas muistelevat asiakkaan hoitoonlähtöä:

*Työntekijä: ”Sähän sit vielä silloin soittelit siitä, että voitko sä suorittaa sitä palvelua jos sä et me, tuu tänne ja sit vähän silloin just puhuttiin ...*

*Asiakas: Niin silloinhan puhuttiin viimeisen kerran...*

*Työntekijä: .. silloin just puhuttiin sit sitä, että tänne näin vaan sassiin.*

*Asiakas: ... niin niin ja kyl sä sanoit, et parempaa ku me-tuut tänne näin.” (H9)*

Tässä oteessa näkyy asiakkaan epävarmuus suhteessa eri vaihtoehtoihin ja työntekijän toiminta siinä tilanteessa. Tänne-sana viittaa päihdehoitopaikkaan, missä keskustelu käydään. Arviointitilanteessa tulee monessa kohtaa esille työntekijän samankaltainen toiminta. Asiakkaan ja työntekijän muistelussa näkyy, että työntekijä yrittää tasapainottaa asiakkaan jatkuvaa mielen muuttumista. Työntekijän kuvataan tukevan parhaaksi näkemäänsä vaihtoehtoa eli asiakkaan hoitoon menoa. Asiakas ja työntekijä tulkitsevat aineisto-otteen ulkopuolella, että yhdyskuntapalvelu ilman päihdehoitoa olisi todennäköisesti epäonnistunut.

Asiakas kuvaa työntekijän toimintaa näissä vaihtuvissa tilanteissa seuraavasti:

*Asiakas: ”Joo, siis se täytyy sanoa siis sä oot ollut tosi joustava, ihan oikeesti. Kun mä mää mitä mä oon kuullut et ei kauheesti toivomuksissa niin että oot antanut kyllä siimaa aika paljon että just tätä hoitoa muijan kans et.” (H9)*

Työntekijä on toiminut asiakkaan mukaan joustavasti, jotta asiakkaan hoito on mahdollistunut. Työntekijän joustavuus rangaistuksen käytännön järjestelyissä näkyy myös siinä, että työntekijä arviointikeskustelun eri vaiheissa kertoo miettineensä asiakkaan

mahdollisuuksia suorittaa yhdyskuntapalvelua ja järjestelleensä sitä niin, että asiakas pystyisi suorittamaan yhdyskuntapalvelua tulevasta hoitopaikasta käsin, jolloin hänellä olisi myös tukea saatavilla. Työntekijä reflektoi myös omaa toimintaansa jälkikäteen ja kertoo ajattelevansa, että hänen ”*olisi pitänyt olla paremmin tilanteessa mukana ja huomata se, ettei asiakas silloinkaan ollut oikein palvelukuntoinen*”.

Yhteistyö asiakkaan ja työntekijän välillä on toiminut kummankin mielestä hyvin. Asiakkaan mukaan työntekijä on ”*jotenkin nähnyt, löytänyt sen, mikä toimii hänen kohdallaan*”. Työntekijä on antanut ”*siimaa sopivasti*”, eli joutanut riittävästi palvelun aloituksessa päihdehoidon takia. Siiman antaminen sopivasti on taiteilua, sillä asiakkaan määrittelyn mukaan ”*liikaa siimaa*” ei ole hyvä, koska asiakkaat helposti oppivat käyttämään sitä hyväkseen.

Asiakkaan asioita peilataan keskusteluissa koko ajan rangaistuksen toimeenpanoon. Asiakas ja työntekijä tuovat puheessaan esiin, kuinka kriisistä toiseen elävä asiakas jakaa ongelmiaan esimerkiksi päihteiden täyttämää elämää lieveilmiöineen, vähentämis- ja lopettamisyrityksiään, ihmissuhteitaan ja ylipäättään elämänsä jaksottumista parempiin ja huonompiin vaiheisiin. Hän kertoo halustaan ja yrityksestään muutokseen arviointi-keskustelussakin. Asiakas tuo paljon keskusteltavia asioita asiakas-työntekijäsuhteeseen ja näyttää siltä, että hän olisi valmis siirtymään läheisempään muutostyöskentelyyn, mutta keskustelu ongelmista rajautuu päihdehoidon ja rangaistuksen yhdistämiseen.

Muutosorientaation omaava asiakas voi myös olla työntekijänsä kanssa etäohjaustilassa. Oleellista on, että varsinainen muutostyöskentely tapahtuu ikään kuin muualla, esimerkin asiakas on päihdekuntoutuslaitoksessa. Elämänmuutosta työstävä asiakas kertoo esimerkiksi kuntoutuksestaan ja omasta edistymisestään siinä, menneisyydestään ja tulevaisuudestaan. Etäohjaustilassa asiakkaan elämänmuutoksista puhutaan paljon, mutta sitä ei varsinaisesti työstetä yhteistyötilassa.

Esimerkkisuhteessa asiakas ja työntekijä määrittävät asiakkaan oman asenteen tärkeimmäksi vaikuttavaksi tekijäksi sekä asiakkaan elämänmuutokseen että yhdyskuntapalvelun onnistumiseen. Tärkeimmäksi muutokseen vaikuttavaksi ulkopuoliseksi tekijäksi asiakas nimeää hoitoyhteisön tuen. Asiakas määrittelee myös yhdyskuntapalvelun onnistumiseen vaikuttavia tekijöitä, joita ovat oman asenteen ja vastuun ottamisen lisäksi palvelupaikan valinta, työntekijän kannustus ja usko asiakkaan mahdollisuuteen onnistua.



Myös työntekijä korostaa asiakkaan vastuuta:

*Työntekijä: ”Mä oon aina sanonut, että asiakas itte valitsee tiensä ja saa sitä, mitä tilaa, että minä en voi asiakkaan eteen paljon tehdä. Sitten jos prosessi lähtee liikkeelle, niin siinä minä kyllä mukana marssin niin pitkälle kun minä havaitsen, että musta on siinä marssissa hyötyä. Mutta jos toistamiseen ja jatkuvasti näyttää siltä, että minä yksin tahtia yritän pitää yllä niin silloinhan se vaihtoehto on vähissä sitten...” (H4)*

Etäohjaustilassa työntekijä korostaa vastuun antamista asiakkaalle ja asiakas korostaa vastuun ottamista. Työntekijä kuvaa asiakkaan asenteen yhdyskuntapalveluun vaikuttavan työntekijän toimintaan. Arviointikeskustelun toisessa kohtaa asiakas tosin näkee asiakas-työntekijä-suhteen aikana tilanteita, jolloin työntekijän toiminta on ollut oleellista hänen motivaationsa ja yhdyskuntapalvelun onnistumisen kannalta.

Seuraavassa otteessa asiakas ja työntekijä muistelevat heidän ensimmäistä tapaamista, soveltuvuusselvityshaastattelua:

*Asiakas: ”Silloin kun kerroinkin niistä tulevista tuomioiden pelosta, et jos TT ois yhtenäisesti ollut mun kanssa samaa mieltä, että nyt näyttää pahalta, että ei me tästä saada sulle palvelua aikaseks, että hän ei pysty siihen vaikuttaa ja kaikki tän suuntaiset (T: mm) eli vaan vahvistaa sitä mun omaa mielikuvaa tulevasta (T: mm), niin ne olis ollu aika kovia paikkoja silloin. Eli jotenkin sitä realiteettia tuli haettua silleen tällasista, kellä on sitä tietoo sit, kun itsellä sitä ei ollu.*

*Työntekijä: Niin kyllä tietysti ois ollu mahdollisuus tehdä ehkä epävarmaksi se tilanne silloin jo heti alussa ja kaivaa sanotaan maata jalkojen alta, jos olis tukeutunut ehkä sun rikosrekisteriin, joka oli aika massiivinen sillä tavalla ja kertoa aika paljon sun taustasta ja tämmösii jos ois ruvennut sitä sun kanssas veilaa, et mitenkä se nyt, tämmöstä tää on nyt ollu, et oiskohan tässä mitään mahdollisuuksia.*

*Asiakas: Mikä on muuttunut?*

*Työntekijä: Niin, onko tässä nyt mitään muuttunut (T: joo), sä oot kaks kuukautta ollut täällä [huom. hoidossa]. Meinaaks sä tosiaan olla täällä pitempään ja tossakin on tommonen rypäs ollut noita juttuja ja sit ja mites paljon siellä on noita tuomioita...” (H4)*

Aineisto-otteessa asiakas ja työntekijä kertovat, että soveltuvuusselvityshaastattelussa työntekijä joutuu arvioimaan rankan menneisyyden omaavan asiakkaan muutoshalukkuutta ja arviolla on asiakkaan kannalta vaikuttavia seurauksia. Asiakas painottaa työntekijän toimintatavan tärkeyttä hänelle kriittisellä hetkellä. Työntekijä kertoo myös toisesta mahdollisesta toimintatavastaan: hän olisi voinut olla antamatta mahdollisuutta yhdyskunta-

palveluun painottamalla asiakkaan menneisyyttä, lyhyttä hoidossa oloa ja epävarmuutta muutoksen aitoudesta.

Asiakas arvioi ensimmäisen tapaamisen merkitystä:

*Asiakas: ”... mut sit sen ensitapaamisen jälkeen niin sit tuli tosi helpottunut olo, koska se mulle annettu luottamus heti siitä ensimmäisestä tilanteesta alkaen niin se oli jotain sellaista, mitä en ollut aikaisemmin kokenut.*

*Tutkija: Mitä se luottamus, miten sä koit, et sulle annettiin luottamusta?*

*Asiakas: Se TT:n asenne ja kylhän sä selviit tästä ja semmonen kannustava, että uskaltaa antaa sen mahdollisuuden ja et näin, mul aikaisemmin on vähän huonompia kokemuksia näistä samoista jutuista.” (H4)*

Aineisto-otteessa korostuvat ensimmäisen tapaamisen ratkaiseva merkitys, asiakkaan kokemus annetusta luottamuksesta, hänen aiemmin kokemansa epäluottamus viranomaisten taholta ja kannustus. Työntekijän kannustus, luottamus ja usko asiakkaan mahdollisuuksiin ovat olennaisia eroja verrattuna etäohjaustilaan, jossa asiakkaalla on kriisiorientaatio (tässä muutosorientaatio). Asiakkaan ”etäältä ohjaaminen” vaihtuu ”etäältä kannustamiseen”.

Työntekijä kuvaa omaa rooliaan suhteessa asiakkaan elämänmuutoksiin:

*Työntekijä: ” Meidän tehtävä olis tukea niissä asioissa, jos löytyy niin paljon hyviä puolia, että vankilaan ei tartte lähteä. Ja oli takana ajatus, että jos mahdollinen tuleva palvelu sujuu hyvin, niin ne kielletyt, keskeytetyt palvelut saadaan hoitaa sitten ajallaan myös prosessiin.*

...

*...minun tehtäväni oli löytää hänelle mahdollisimman sopiva, sopiva paikka, jossa hän mieltää sen homman tärkeyden ja palvelun suorittaminen on hänelle mielekästä. Niin se oli minun puolelta se paras palvelus ehkä siinä hommassa.*

...

*...lähdin liikenteeseen siitä, että jos kerran tämä kuntoutusjakso on pitkä, niin sen ohessa niin nimenomaan meidän tehtävä ja mun tehtävä on toimia sillä tavalla, että kuntoutuksen päämäärät ja saavuttamisen osatekijänä on hyvin ja onnistuneesti suoritettut yhdyskuntapalvelut, että sen, se ei kasais paineita lisää sit sinne toiselle puolelle, jossa sä taistelet oman elämäsi saattamiseen kuntoon näitten päihde- ja muitten ongelmien poistamiseksi omasta elämästäsi. Jos yhdyskuntapalvelu ois epäonnistunut, tai siellä tullut sössiä ja ihan sitä jos sä nyt tällä tavalla raiteille niin siinä ois tullut paineita sitten tänne toisellekin puolelle...*

*...meiän tehtävä on ollut saada tältä toiselta puolelta hommaa hoidettua niin tukevasti ja sillä tavalla, sillä tavalla AS:n kokonaisvaltaista elämäntilannetta ajatellen siihen suuntaan, että jos se onnistuu niin sitten kyllä toisellakin puolen on mahdollisuuksia onnistua. Kun mielekästä pyrkii, ehkä sitten kai polun pää kääntyy, kun sai pitämään mahdottoman rikoshommelin jollakin tavalla järjestykseen.” (H4)*

Työntekijä tuo puheessaan esille omaa rooliaan päihdehoidon ja yhdyskuntapalvelun yhdistämisessä. Hänen mielestään asiakkaan muutosprosessia voi tukea varmistamalla yhdyskuntapalvelun sujuvuuden. Hyvin sujuessaan yhdyskuntapalvelu vahvistaa muutosprosessia ja huonosti sujuessaan se tuo lisäpainetta. Työntekijän mielestä hänen roolinsa on yhdyskuntapalvelun avulla raamien rakentaminen muutostyön tueksi ja muutostyön esteiden raivaaminen.

Etäohjaustilan vuorovaikutuksessa on dialogisuutta jonkin verran, mutta siinä ei työtetä yhdessä asiakkaan elämänmuutosta. Yhteistä ymmärrystä löytyy yhteistyötilasta sitä enemmän mitä pidemmällä asiakas on muutostiellä, mutta keskustelu elämänmuutoksesta toimii lähinnä niin, että asiakas kertoo ongelmistaan ja muutoksistaan ja työntekijä ohjaa ja kannustaa.

Etäohjaustilassa asiakkaat ja työntekijät näkevät suhteessaan merkitykselliseksi pääasiassa rangaistuksen konkreettiseen suorittamiseen liittyviä asioita. Pidemmälle muutoksen tiellä edennyt asiakas, kuten toinen esimerkkiasiakkaista, korostaa poikkeuksellisesti asiakas-työntekijäsuhteeseen liittyviä asioita, kuten ensimmäistä tapaamista, luottamusta, kannustusta ja suhteen epävirallisia elementtejä.

Asiakkaat ja työntekijät tuovat keskusteluissa esille melko niukasti asiakkaan elämänmuutoksia eri elämänalueilla, mikä johtuu osittain siitä, että elämänmuutosten nähdään selkeästi liittyvän omaan päihteiden käyttöön ja siinä mielessä ollaan muutostiellä alkutaipaleella. Toisaalta muutoksien nähdään kulminoituvan selkeästi oman itsen muutokseen, jolloin ei niinkään korosteta eri elämän alueilla tapahtuneita muutoksia. Toisaalta se voi kertoa myös siitä, että etäohjaustilassa ei työtetä muutosta eikä käsitellä laajalti eri elämänalueita ja muutoksia niissä, joten muutoksen kenttä supistuu.

Etäohjaustilassa on jonkin verran viranomaisyhteistyötä, mutta se rajautuu lähinnä rangaistuksen suorittamiseen ja asiakkaan elämäntilanteen selvittämiseen rangaistuksen suorittamista varten. Viranomaisilla voi olla kontakteja keskenään asiakkaan asioissa esimerkiksi työntekijän kirjoittaessa lausuntoa asiakkaasta. Asiakkaalla on muita viranomaistahoja olemassa, mutta kukin viranomainen työskentelee omalla tahollaan. Läheisverkoston kanssa etäällä työskentely -orientaation omaava työntekijä ei ole tekemisissä.

Etäohjaustilan rajoite on varsinaisesta muutostyöskentelystä pitäytyminen elämänmuutosta hakevan asiakkaan kanssa. Asiakas saattaa kohdata myös muita rajaavia viranomaistahoja, jolloin kukaan ei tartu asiakkaan elämän kannalta oleellisimpaan asiaan. Asiakkaiden ja työntekijöiden muisteluista välittyy, kuinka työntekijä seuraa sivusta asiakkaan onnistumisia

ja epäonnistumisia ja toivoo parasta. Jos asiakas epäonnistuu, työntekijä ei ole se ihminen, jonka puoleen asiakas kääntyy tai jos kääntyykin, työntekijä ei välttämättä tartu asiaan. Etäällä työskentelyn vuoksi työntekijä ei välttämättä huomaa, ainakaan riittävän ajoissa, että jokin on vialla.

Etäältä ohjaaminen ja kannustaminen toimivat niin kauan kuin asiakas etenee muutostavoitteiden suuntaisesti. Tällöin työntekijä voi tyytyväisenä seurata sivusta. Herää paljon kysymyksiä, joihin aineistoni ei anna vastauksia. Etäohjaustilassa korostetaan asiakkaan omaa vastuuta ja työntekijän kannustusta. Entä ne etäohjaustilan asiakkaat, jotka eivät kykene kaikilta osin ottamaan työntekijän tarkoittamaa vastuuta? Entä ne etäohjaustilan asiakkaat, joille kannustus ei riitä, vaan he tarvitsisivat enemmän motivoivaa työskentelyä? Muutostyön kannalta oleellinen kysymys on, mitä tapahtuu silloin, kun asiakkaan muutostiellä tulee takapakkeja. Varsinkin kriisitilanteessa olevan asiakkaan tilanne muuttuu koko ajan. Jääkö työntekijä silloin sivustakatselijaksi? Vai käyttääkö hän murtumaa hyväkseen ja pyrkii siirtymään yhteistyössä asiakkaan kanssa kohti välitilaa tai akuuttitilaa?

### 5.2.3 Välitila

Välitila rakentuu asiakkaan velvollisuus- tai kriisiorientaatiosta ja työntekijän ”välissä” työskentely -orientaatiosta. Välitila on kaikin tavoin eri orientaatioiden ja yhteistyötilojen välimaastossa. Työntekijä on aktiivisempi kuin velvoite- ja etäohjaustilassa. Samoin velvollisuusorientaation omaava asiakas korostaa velvollisuutta, mutta on ainakin jonkin verran kiinnostunut asiakas-työntekijäsuhteen muista sisällöistä. Välitilassa asiakkaat seilaavat muutoksen ja ei-muutoksen välimaastossa. Myös dialogisuuden ja verkostotyön suhteen ollaan välimaastossa verrattuna muihin yhteistyötiloihin.

Välitilassa työntekijä kuvataan selkeästi aktiivisemmaksi kuin asiakas, joka ei tuota kovin aktiivisesti esille muutostyöskentelyyn ja keskusteluun aineksia. Työntekijä kertoo pyrkivänsä aktiivisesti viemään asiakasta lähityöskentelyn suuntaan erilaisin metodein, esimerkiksi luomalla ulkoiset raamit lähityöskentelylle tiheillä tapaamisilla, erilaisten ”täkyjen” ja keskustelujen herättelyllä, tarjoamalla erilaisia vaihtoehtoja ja haastamalla asiakasta omasta mielestään keskeisten asioiden käsittelyyn. Välitilassa asiakas kuitenkin valitsee, minkä asioiden suhteen hän päästää työntekijän lähelle. Tässä yhteistyötilassa korostuu asiakkaiden kyky asettaa ja tarjota suhteen ehtoja (Alexander ym. 2009, 14). Välitilaa luonnehtii ”ristiveto” läheisyyden ja etäisyyden välillä: työntekijä haastaa asiakasta lähityöskentelyyn

erilaisin keinoin ja asiakas jarruttaa tai lähtee mukaan valintansa mukaisesti. Asiakkaan ja työntekijän välit sinänsä ovat usein lämpimät ja välittömät.

Välitilassa olevien asiakkaiden elämäntilanteet voivat olla hyvinkin erilaisia. Käytän esimerkkinä kuvauksessani kahta erilaista asiakas-työntekijäsuhdetta, joista toisessa asiakkaan orientaatio edustaa velvollisuusorientaatiota ja toisessa kriisiorientaatiota. Esimerkkien kuvaukseen en juuri löytänyt sitaatteja, koska välitilaa kuvaavat lauseet ovat yksittäisiä kommentteja keskustelun lomassa. Tämä kertoo mielestäni asiakkaan ja työntekijän yhteistyön luonteesta: työntekijä tarjoaa monenlaisia asioita ja asiakas vastaa niihin myönteisesti tai kielteisesti. Asiakas ei lähde arviointitilanteessakaan pohtimaan pidempään tätä yhteistyön luonnetta, vaan kommentoi lyhyesti.

Ensimmäisessä välitilan esimerkissä velvollisuusorientoitunut asiakas tuo valikoivasti omaan elämään liittyviä asioita asiakas-työntekijäsuhteeseen. Työntekijä kuvaa kuinka hän tapaa tiiviisti asiakasta ja tuo omasta näkökulmastaan oleellisia asioita työstettäväksi yhteisiin keskusteluihin. Näin hän pyrkii luomaan ulkoiset raamit mahdolliselle lähityöskentelylle. Välitilassa asiakas hoitaa pääsääntöisesti sovitut tapaamiset ja tulee paikalle ja ikään kuin odottaa, mitä työntekijällä on tällä kertaa hänelle tarjottavanaan. Työntekijä on aktiivinen ja tarjoaa vaihtoehtoista toimintaa asiakkaalle, joka osallistuu, mutta tarpeen mukaan torjuu ja on kriittinen.

Seuraavassa aineisto-otteessa asiakas ja työntekijä muistelevat seuraamuksen suunnitteluvaihetta apunaan paperi, jonka he ovat tehneet suunnitteluvaiheessa:

*Työntekijä: ”... Ja vapaa-ajan harrastuksista on tää tietokone, tietokonemusiikki. Niin tässä vaiheessa oli vielä sitä ajateltiin jotain tietokoneisiin liittyvää [huom. työhöntutustumisjaksoa] eli tässä vaiheessa on leirit pistetty jo sulkuihin (nauraa) joo.*

*Asiakas: Luultavasti et suostunut niitä vetää ylitte saman tien (nauraa)*

*Työntekijä: Niin, mä en luovuttanut niitä heti tossa vaiheessa vielä että...” (H1)*

Ennen tätä otetta työntekijä ja asiakas ovat käyneet läpi monia suunnitteluvaiheessa mukana olleita asioita. Nuorisorangaistukseen voidaan sisällyttää leirejä. Keskustelusta käy ilmi välitilassa yleinen ilmiö: työntekijä on kirjannut suunnittelupaperiin leirit, asiakas ei ole kiinnostunut niistä ja työntekijä on vetänyt sulut leiri-sanon ympärille. Yhteinen asialle naureskelu kuvaa sitä, että asiakas ja työntekijä tunnistavat välitilalle tyypillisen piirteen:

työntekijä tarjoaa asiakkaalle vaihtoehtoja, asiakas ei ole kiinnostunut, mutta työntekijä ei heti luovuta asiassa.

Välitilassa työntekijän laajan tarjonnan takia asiakkaan asioita käsitellään hyvin monipuolisesti. Työntekijän tarjonta ei ole esimerkkiasiakkaan kertoman mukaan turhaa, koska arvioinnissa asiakas nostaa esille asioita, joiden käsittely tai hoitaminen on hänen mielestä tärkeää, kuten ajokorttiasian selvittäminen poliisilaitoksella ja maksuhäiriöasioista keskustelu. Toisaalta hän tuo esille kriittisyyttä joitakin toimintoja kohtaan. Mahdolliset harjoitukset ja tehtävät voivat tuntua asiakkaasta ulkokohtaisilta, jos asiat eivät nouse aidosti asiakkaan puolelta. Toisaalta asiakas kertoo arvostavansa joitakin erilaisia tapoja tehdä asioita, muutenkin kuin pelkästään keskustelemalla.

Työntekijän kertoman perusteella asiakas-työntekijäsuhde perustuu suunnitelmallisuuteen. Arvioinnissa arvioidaan tavoitteiden toteutuneen, mutta silti työntekijä ilmaisee epävarmuutta siitä, onko asiakkaan muutos ”aito”. Epävarmuus voi johtua osittain siitä, ettei asiakas itse tuo aktiivisesti asioitaan esille asiakas-työntekijäsuhteessa. Asiakkaan puheen voi tulkita myös vastapuheeksi, hän asettuu hienovaraisesti vaikenemisen ja puhumisen rajalle (Raitakari 2004, 67). Asiakas tuo keskustelussa esille muutoksia: rikokset ovat loppuneet, opiskelu sujuu hyvin ja hänellä ei ole mitään erityisiä hankaluuksia elämässään (tai ei tuo niitä ainakaan esille). Asiakas perustelee elämänmuutoksiaan järkiintymisen, aikuistumisen kautta.

Kriisiorientoitunut asiakas, toisin kuin edellisen esimerkin asiakas, tuo vahvasti ja omaaloitteisesti asioitaan asiakas-työntekijäsuhteeseen. Esimerkkiasiakas on kertomansa mukaan sekavassa elämäntilanteessa. Asioista, kuten päihteiden käytöstä, päihdekeskeisestä parisuhteesta ja tavoitteista, puhutaan paljon. Asiakas korostaa arviointitilanteessakin elämässään tapahtuneita muutoksia, tasapainotteluaan päihteiden ja lääkkeiden kanssa ja haluaan päästä päihteistä eroon. Korostamalla jatkuvaa tasapainotteluaan päihteiden käytössä ja pyrkimystään pitää päihteiden käyttö mahdollisimman vähäisenä hän samalla torjuu työntekijän haastamisyriä päihteiden käytön lopettamiseen.

Arviointitilanteessa asiakas kuvaa sitä, että häneltä puuttuu lopullinen uskallus muutokseen, joka on kuin harppaus tuntemattomaan. ”*Mut mä en tiedä sitten, miten mun käy, jos mä oon viikon ilman (päihteitä)*”. Asiakkaan ja työntekijän muistelusta välittyy vihjeitä siitä, että työntekijä kysyytelee asiakasta muutokseen, haastaa lämpimän välittämisen kautta. Työntekijä tuo arviointitilanteessa esille asiakkaan vahvuuksia ja jo tapahtuneita muutoksia, mutta taustalla työntekijällä on kuitenkin tyytymättömyys muutosten määrään ja laatuun. Työntekijä yrittää ohjata asiakasta omasta mielestään keskeisten asioiden käsittelyyn

käyttämällä asiakas-työntekijäsuhteen läheisyyttä hyväkseen. Asiakas nauttii ilmiselvästi asiakas-työntekijäsuhteen läheisyydestä, mutta osaa myös taitavasti kuljettaa keskustelua omaan suuntaansa. Asiakas jarruttaa jossakin kohdin ja työntekijä yrittää jarruja pois erilaisin keinoin. Suhteessa ei päästä muutoksenteon ytimeen, ainakaan vielä.

Työntekijä ja asiakas kertovat, että he ovat yhdessä miettineet ja etsineet erilaisia hoito- ja asumisvaihtoehtoja asiakkaalle. Molemmat osapuolet tulkitsevat, työntekijä vahvemmin, ettei mikään tarjotuista vaihtoehtoista ole kuitenkaan onnistunut asiakkaan päihdeongelman takia. Asiakas ja työntekijä kertovat etsineensä ratkaisua kysymykseen, miten asiakkaan muutoksen saisi alulle.

Kysyn asiakkaalta, miten asiakas-työntekijäsuhde on vaikuttanut hänen omaan elämäntilanteeseensa:

*Asiakas: ”No, aina nää on hyviä asioita, kun keskustelee semmosia, ne tuo ainakin itelle normaalia arkea...” (H6)*

Asiakas on toisaalla arviointikeskustelussa kertonut haluavansa ”normaalia elämää”. Asiakas kuvaa asiakas-työntekijäsuhdettakin ”kurkistuksena normaaliin elämään”.

Asiakas haluaa antaa asiakas-työntekijäsuhteessa kuvan siitä, että hänen tasapainottelunsa päihteiden kanssa onnistuu. Kuva murtuu arviointikeskustelun dialogin myötä ja rakentuu uusi kuva päihteidenkäytöstä, joka ”*vie koko ajan syvemmälle ja syvemmälle riippuvuuteen*”. Arviointitilanne toimi esimerkiksi murtumana, mahdollisuutena siirtyä läheisempään muutostyöskentelyyn, toiseen yhteistyötilaan.

Arviointitilanteissa tulee vaikutelma siitä, että asiakas ja työntekijä tavallaan opettelevat dialogisuutta välitilassa. Heillä on erilaisia näkökulmia, joita he esittävät, mutta dialogista keskustelua ei yleensä synny muutosteemaan liittyen, muista aiheista kylläkin. Työntekijä reflektoi omaa työtään ja asiakas esittää omia kommenttejaan. Toisaalta välitilassa on paljon elementtejä ja mahdollisuuksia syventää asiakas-työntekijäsuhdetta dialogisempaan suuntaan. Keskusteluissa on paljon yhteistä ymmärrystä asioista.

Välitilassa kerrotaan jonkin verran asiakkaan elämänmuutoksista. Muutoksia on vähän tai kohtalaisesti yksittäisillä elämäalueilla, mutta muutokset arvioidaan usein pieniksi tai riittämättömäksi arvioijan näkökulmasta. Välitilassa viranomais- ja läheisverkostotyö on lähi- ja etätyöskentelyn välimaastossa. Velvollisuusorientaatiosta käsin lähestyvälle asiakkaalle viranomaisyhteistyö on ulkokohtaista: tutustumista ja asioiden selvittelyä. Eri viranomais- ja

auttajatahoja ei nähdä oman muutoksen välineinä. Toisella esimerkkiasiakkaista on tavoitteenakin eroon pääsy tietyistä viranomaisista. Kriisiorientaation omaava asiakas kertoo käyvänsä lähinnä ”matalan kynnyksen” paikoissa, joissa ei tarvitse välttämättä työstää muutosta, jos ei halua. Tosin tässä asiakas-työntekijäsuhteessa on tiivis viranomaistyöpari-työskentely, joka käynnistyi jo vankilassa. Läheiset saattavat olla joskus tapaamisissa mukana.

Asiakkaat nimeävät melko niukkasanaisesti asiakas-työntekijäsuhteen merkittäviä asioita. He arvostavat yhteistyössä toisaalta yksittäisiin, konkreettisiin käytännön asioihin saatua tukea, toisaalta asiakas-työntekijäsuhteen pysyvyyttä ja läheisyyttä. Asiakas-työntekijäsuhteen pysyvyyden, jatkuvuuden arvostaminen näyttäytyy ikään kuin rivien välistä, ei suoraan tärkeäksi määriteltynä, vaan esimerkiksi kritiikin kääntöpuolena.

Välitilassa työntekijän tavoite on päästä asiakkaan kanssa lähityöskentelyyn. Välitilassa työntekijä voi mennä ”ansaan”: työntekijä tarjoaa erilaista vaihtoehtoista toimintaa ja asiakas hoitaa osuutensa. Arviointikeskusteluissa välittyy, että työntekijä hoitaa ”ohjelmatarjonnan” ”kuuluu hoitaa -asenteella” ja asiakas hoitaa oman osuutensa samalla asenteella. Muutoksen teon kannalta tämä on toimimaton yhtälö. Tehtävät ja harjoitukset pysyvät ulkokohtaisina niin kauan, kun niiden teemat eivät ole joko asiakkaan tuottamia tai yhdessä dialogisessa keskustelussa tuotettuja.

Välitila on monien mahdollisuuksien yhteistyötila siinä mielessä, että siitä siirtyminen muihin yhteistyötiloihin on suhteellisen helppoa. Aineistosta löytyy monia esimerkkejä siitä, että välitilasta on siirrytty toimintatilaan usein akuuttitilan kautta. Akuuttitilassa asiakkaalle on merkittävää luottamus, dialogisuus, pysyvyys ja liittoutuminen. Voisiko näitä tekijöitä vahvistamalla edesauttaa siirtymää valmiiksi jo läheisyyttä ja pysyvyyttä arvostavan asiakkaan kanssa? Välitilassa asiakkaat pitävät tärkeänä joitakin käytännön asioita, joihin he olivat saaneet tukea. Se voi olla myös keino saada velvoitetilan asiakas vakuuttumaan yhteisen työskentelyn hyödyllisyydestä ja edistää siirtymää välitilaan. Toisaalta myös välitilaan jumittumisen mahdollisuus on suuri. Välitilan työntekijä voi myös luovuttaa jossakin vaiheessa ja luokitella asiakkaan muutoshaluttomaksi ja siirtyä etäällä työskentelyyn, jolloin välitila muuttuu velvoitetilaksi. Milloin työntekijä luovuttaa välitilassa haastettuaan aikansa asiakasta lähityöskentelyyn? Aineistoni ei tähän kysymykseen vastaa. Työkokemukseni pohjalta uskon, että asia on työntekijä- ja suhdekohtainen.



## 5.2.4 Struktuuritila

Struktuuritila rakentuu asiakkaan muutosorientaatiosta ja työntekijän ”välissä” työskentely -orientaatiosta. Struktuuritilassa asiakkaan ja työntekijän yhteistyö on hyvin strukturoitua. Tapaamiset koostuvat esimerkiksi tapaamisista palvelupaikalla ja toimintaohjelman suorittamisesta. Aikataulutetut rangaistukset aikataulutettuine tunteineen, kuten yhdyskunta-palvelu ja nuorisorangaistus, suosivat tätä yhteistyötilaa.

Struktuuritilalle on ominaista, että rangaistuksen suorittamiseen liittyvä muutostyöskentely rakentuu struktuurin mukaan. Strukturoitujen toimintaohjelmien käyttö on tyypillistä, niitä tosin käytetään muissakin yhteistyötiloissa. Struktuuritilan ero velvoite- ja välitilaan hahmottuu selkeimmin asiakkaan erilaisesta sitoutumisesta muutostyöskentelyyn. Velvoitetilassa asiakkaat eivät yleensä suostu toimintaohjelmiin, paitsi joissakin tapauksissa kun työntekijä liittyy toimintaohjelman edellytykseksi myönteiselle yhdyskuntapalvelun soveltuvuusselvitykselle. Toimintatilaan sisältyy taas paljon muutakin muutostyöskentelyä kuin toimintaohjelmia tai rangaistuksen suorittamiseen liittyvää tukea.

Asiakkaan ja työntekijän yhteistyössä painottuu ”rikos ja rangaistus” -keskeisyys. Struktuuritilassa käydään niin sanottuja rikoskeskusteluja, pohditaan, miten asiakas jatkossa pystyy olemaan syyllistymättä rikoksiin. Seuraamuksen rangaistusluonnetta pidetään yllä ja mielessä. Työntekijät kertovat tukevansa asiakkaiden rangaistuksen suorittamista toisaalta rakentaen sitä joustavasti ja huomioiden asiakkaiden elämäntilanteet ja mahdolliset riskit, kuten päihteiden käytön.

Hahmotin struktuuritilan vasta uudemman aineiston kautta. Uuden yhteistyötilan jäsentyminen johtunee joko ensimmäisen aineiston pienuudesta tai kriminaalihuollon työtapojen muutoksesta. Uskon sen johtuvan enemmän jälkimmäisestä selityksestä, koska se vastaa myös hallinnollisia työn painotuksien muutoksia (ks. luku 2.2.1).

Havainnollistan struktuuritilaa yhden asiakas-työntekijäsuhteen kautta. Esimerkin asiakas suoritti yhdyskuntapalvelua ja aloitti sen liikenneturvaohjelmalla, joka on rattijuopumuksiin syyllistyneille tarkoitettu toimintaohjelma. Asiakas ja työntekijä kuvaavat työntekijän tehneen paljon työtä sovittaakseen tulevan palvelupaikan asiakkaan elämään ja työhön. Palvelupaikan sovittamisella asiakkaan elämään tarkoitetaan sitä, että palvelupaikan sijainti ja palveluajat järjestellään asiakkaan elämä huomioiden. Samoin palvelupaikan työtehtävistä neuvotellaan niin, että asiakas tekee työtehtäviä, joissa hän voi hyödyntää omaa osaamistaan ja työkokemustaan.

Esimerkin työntekijä kuvaa seuraavassa aineisto-otteessa liikenneturvaohjelman toteutumista asiakkaan kanssa:

*Työntekijä: "... Tuota, siinä mielessä jotenkin et se liikenneturvajakso on semmonen tihenevä ja syventyvä semmonen kaari, millä pyritään sit sillei miettimään asioita niin se mun mielestä jotenkin sillä lailla toteutu aika hyvin ja sen myötä sitten tuli ehkä omalla laillaan sitte jotenki tutustuttua AS:een ja AS:n elämään ja niihin asioihin, jotka siellä merkitseviä, aika sillä lailla jotenkin aika intensiivisesti. Ja AS kerto puolestaan sit hyvin jotenkin sillä lailla hienosti sitä sitten sitä omaa juttuaan auki ja se yhteinen pohdinta sit sillä lailla et mistä kaikki on lähteny ja miten päädyttiin sitten tosiaan tähän tilanteeseen mitä AS:kin tuossa sano, ja, et mitkä siellä on ikään kuin noussu merkitseviä asioita niin niitä käytiin läpi ja toisaalta sitten siis sillä lailla se, että miten niihin pystyy nyt jatkossa sitten tuota vähän ennakolta sitten, valmistautumaan niin niitä välineitä etsittiin. (T:mm) Ja tosiaan niinku mä sanoin niin se oli hirveen semmonen intensiivinen keskusteluperiodi. Ja tota..*

*Tutkija: Onks sul ollu muita asiakkaita tämmöses vastaavanlaisessa ku AS?*

*Työntekijä: On ollu.*

*Tutkija: Onks siin jotakin eroo kun sä puhuit tästä intensiivisyydestä niin..?*

*Työntekijä: Siinä, siinä mielessä ehkä sillä lailla on jotenkin että minkä takia mä ehkä sit sillein olin AS:a ehkä sit sillei myös tähänki sit sillä lailla tähän tutkimushaastatteluun sitten kysymässä niin et se oli jotenkin mä koen sen keskustelun hyväks ja luottamukselliseksi ja että. Koska siinä on sit sillei aika helposti monesti sitten voidaan esittää sitä sellasta, asiakas voi esittää ikään kuin sitä roolia että tässä nyt tullaan vastaan työntekijää ja mietitään sit sillä lailla ollaan motivoituneita, mut ei kaikista huolimatta.*

*Tutkija: Mikäs sut sai vakuuttuneeksi et AS..?*

*Työntekijä: No siis siinä mielessä AS kerto sitten sen tosiaan sit sillä lailla se et yrittäjänä olla siis tällä alalla, millä AS on yrittäjänä, miten toimeentulo, siis se semmonen ihan rahan saaminen ja kaikki siis tälläset asiat on sidoksissa sitten siihen yhteen asiaan aika paljolti, miten se siis sillei kortittomuus voi vaikeuttaa sitä. (T:mm) Ja tuota siinä mielessä mä oon vakuuttunu et siel on ihan oikeeta todellista motivaatioo ja että siellä on menetettävää siinä elämäntilanteessa sitten ja toisaalta sit sillei myös pitää sitte omat läheissuhteet kunnossa ja miten sit kaikki sit semmonen rahapula voi nakertaa sitä puolta ja, ku kaikki rupee sillä lailla kasautumaan. Tämmösiä asioita me käytiin läpi." (H11)*

Työntekijä kuvaa liikenneturvajaksoa tiheneväksi, syveneväksi, intensiiviseksi keskusteluperiodiksi. Liikenneturvajaksoa hän kuvaa sanoilla tutustuminen, yhteinen pohdinta, merkitsevien asioiden läpikäynti ja välineiden etsintä jatkoa varten. Tutkijan kysyessä tarkemmin intensiivisyydestä verrattuna työntekijän aikaisempiin kokemuksiin liikenneturvajaksolla olleisiin asiakkaisiin työntekijä tekee eroa välitilassa työskentelyyn. Työntekijä kuvaa asiakkaan työskentelyä tällöin esittämiseksi, asiakas ikään kuin esittää motivoitunutta. Työntekijä kuvaa tullessa vakuuttuneeksi tämän asiakkaan sitoutumisesta.

Työntekijä kuvaa asiakkaan sitoutumista vielä lisää:

*Työntekijä: ”Niin mä vaan jotenkin vaan siis edelleen sit sitä et mä kiitän sit sillei kun se on itse asiassa hiukan yhdyskuntapalvelussa jotenkin katoavaa luonnonvaraa sit sitä niin mä kiitän AS:lle siitä sen sitoutumisesta, et se on jotenkin ollu merkillepantavaa ja siis sillä lailla et ehkä se on joku sukupolven kysymyksenkin sit sillä lailla kun pitää puheensa, (T:mm) niin se on ihan hienoo.*

*Tutkija: Onks se jotenki tämmöstä harvinaista herkkua vai?*

*Työntekijä: No se siinä mielessä jotenkin nykyään nuoremmilla klopeilla ja siis sillä lailla jotka on sit sillä lailla tulee ihan pystymättä eikä oo siis siihen asti käytännön ammattitaitoo eikä koulutuksia ynnä muut niin siis koko se semmonen lähtökohta suhtautua (T:mm) asioihin niin se on erilainen. (T:mm)*

*Tutkija: Mitäs sä ajattelet tästä, mitä TT sano sun sitoutumisesta?*

*Asiakas: No kyl mä siis, ehkä se kuuluu, joku luonteenpiirre siel et jos jotain sovitaan niin parhaani mukaan sen pidän.(T:mm) Joku ylivoimainen este sitte tulee sairaus tai teloo ittensä muuta et kerta kaikkiaan ei pääse, (T:mm) mutta kyl mä, sen otin tavoitteeks et tää hoidetaan niinku on sovittu ja ettei tuu mitään..” (H11)*

Tätä edeltävässä otteessa työntekijä kuvaa asiakkaan sitoutumista liikenneturvajaksoon sillä, että asiakas kertoo ajokortin tärkeydestä yrittäjänä toimimisessa ja ylipäätään rattijuopumuksien loppumisesta läheissuhteiden ja taloudellisten seikkojen takia. Tässä otteessa työntekijä jatkaa kuvailuaan asiakkaan sitoutumisesta, mikä näkyy yhdyskuntapalvelun sääntöjen noudattamisessa, yhdyskuntapalveluun ja työn tekemiseen asennoitumisessa. Tämänkaltainen sitoutuminen on työntekijän mukaan harvinaislaatuista, ”katoavaa luonnonvaraa”. Struktuuritilassa asiakkaan muutosorientaatio näkyy asiakkaan sitoutumisessa rangaistuksen suorittamiseen, toimintaohjelmaan ja rikoskeskusteluihin. Asiakkaan sitoutuminen on keskeinen tekijä, joka erottaa struktuuritilan velvoite- ja välitilasta.

Työntekijä ja asiakas kertovat liikenneturvajakson kautta tapahtuneesta tutustumisesta:

*Tutkija: ”Mä ajattelin sitä ku TT kun sä sanoit sitä et ku sä kävit täällä palvelupaikalla niin sul ei ollu mikään kiire lähteä pois, että oli mukava jutella täällä ja..*

*Työntekijä: Mä siis siinä mielessä jotenki joidenki ihmisten kanssa siis se yksinkertaisesti menee niin että joidenki ihmisten kans on mukava jutella.*

*Tutkija: Mä mietin vaan sitä et oliko sillä vaikutusta et siin oli tää liikenneturvajakso, et tavallaan te olitte tutustuneet siinä enemmän, että oliko sillä vaikutusta sen jatko-yöskentelyn kannalta?*

*Työntekijä: Epäilemättä, epäilemättä, (T:mm) epäilemättä (T:mm) kyllä varmasti oli.*

*Asiakas: Oli niitä neljä niitä tunnin tapaamisia, kyllähä siinä neljässä tunnissa suurin piirtein niin kyllä siinä, oppii tuntee (TT: mm) ja ei se oo pelkästään sitä et nyt käydään ja nimi alle, täs ois.. (T:mm)*

*Työntekijä: Juuri näin.*

*Asiakas: ..palvelusuunnitelma et kyllä se.*

*Työntekijä: Joo, joo. Niin siis siinä jos sitä sit jotenkin et mä tiedän, nään joitakin asioita, joita vähä kysyä (T:mm)...*

...

*Työntekijä: ...Mut kieltämättä siis se että kyl se asioihin sillä lailla jos siinä liikenneturvan puitteis pyritään paneutumaan, niin kyllä siinä väistämättä ihmiseen tutustuu. Ja osaa vähän siltä pohjalta sitten kysyä ihmiseltä ja asennoitua sit sillä tavoin. (T:mm)” (H11)*

Tutkija palaa työntekijän aiemmin miellyttäväksi kuvaamiin palvelupaikalla käynteihin. Hän ei tyydy työntekijän selitykseen henkilökemiasta, vaan tarjoaa selitykseksi liikenneturvajakson kautta tapahtunutta tutustumista. Sekä asiakas että työntekijä ovat sitä mieltä, että ensin suoritettu liikenneturvajakso on vahvistanut heidän yhteistyötään yhdyskuntapalvelun aikana. Liikenneturvajaksolla aloitettuja keskusteluja voidaan jatkaa palvelupaikalla.

Strukturitilassa asiakkaalla ja työntekijällä on usein toimiva suhde. Esimerkkisuhteessa sekä asiakas että työntekijä monessa kohtaa haastattelua toivat esille asiakas-työntekijäsuhteen tärkeyden:

*Asiakas: ”Ja kyllä mä oon sitä mieltä että vaikka se (huom. liikenneturvajakso) tosiaan vei aikaa niin ei siitä kyllä haittaa oo, (T:mm) et kyl siinä, mulla ainakin tullu semmosia aikoja että joutunu aika paljon yksin pähkäilee asioita ja tuntuu et se piiri pieni pyörii, sitten kun tulee joku ajattelee asian taikka siis heittää ihan uusia näkökulmia siitä niin kyl se antaa aina ku sitten yksin pyörii siinä piirissä. (T:mm)” (H11)*

*Asiakas: ”Juuri se et TT:n kanssa on hirveen helppo jutella, että sen takia siinä syntykin semmonen yhteispeli, et mä pystyin avautuu ja kertoo asian ihan niinku ne on, niin kyl se varmaan, mä sain purkaa oman mieleni ja TT heitteli sitten semmosia kysymyksiä ja mietteitä sitten, mitä mä oon miettinytkin. (T:mm)” (H11)*

*Työntekijä: ”...Ja tuota, kyllä mulle tuli itsellekin siis semmonen fiilis sit siinä niitten keskustelujen aikana et siinä ihan oikeesti ihmiset kohtaa, kertoo asioita, puhuu asioista, käsittelee asioita, (T:mm) mut niin kyllä mä sit siinä olin ihan vakuuttunu, (T:mm) että se on jotenkin (T:mm) osunut kohdalleen.” (H11)*

*Työntekijä: ”... siis siinä mielessä mä jotenkin nostasin tän kategoriaan siis siinä mielessä hyvin onnistuneet yhdyskuntapalvelut (T:mm, mm) ja myös sit sillä lailla siis se semmonen jotenki hyvin, suhteellisen hyvin onnistunut asiakas-työntekijäsuhde, (T:mm) joka sit jossain siellä keskivaiheella laajeni jo syvemmin joksikin muuksikin, niin mut siis sillä lailla se kaikin puolin siis semmonen, mistä myös työntekijä (T:mm) saa itselleen ja tämän vuoksi sitä jaksaa.” (H11)*

Asiakas pitää tärkeänä, että hän voi puhua asioistaan työntekijälle, jonka tehtävänä on ollut esittää uusia näkökulmia ja kysymyksiä. Aineisto-otteissa korostuu myös vastavuoroisuuden tärkeys suhteen molemmille osapuolille. Kuvauksista välittyy vastavuoroinen asiakas-työntekijäsuhte, jossa molemmat vaikuttavat ja vaikuttavat (Mönkkönen 2002b, 56). Työntekijä kokee itsensä asiakas-työntekijäsuhteessa saavaksi osapuoleksi, kun suhde syvenee riittävästi.

Strukturitilan vuorovaikutus vaikuttaa avoimelta ja vastavuoroiselta dialogilta, vaikkakin kaikissa strukturitiloissa keskustelu ei ole näin avointa kuin esimerkisuhteessa. Molemmat osapuolet tuovat näkemyksiään keskusteltavaksi. Toimintaohjelma mahdollistaa tämänkaltaisen keskustelun ja tutustumisen myötä avoin keskustelu siirtyy myös muihin tapaamisiin.

Strukturitilan asiakkaat nimeävät merkittäviksi asioiksi asiakas-työntekijäsuhteessa luottamuksen, avoimuuden, vastavuoroisuuden, suhteen epäviralliset elementit, tuen saamisen ja rangaistuksen merkityksen mahdollistajana. Strukturitilan asiakkaat puhuvat myös siitä, että ensimmäistä kertaa he ovat voineet keskustella rikokseen liittyvistä asioista jonkun muun kuin lähipiiriinsä kuuluvan henkilön kanssa. Vaikka strukturitilan työskentely on strukturoitua, huomioitavaa on, että asiakkaat ja työntekijät korostavat suhteen ei-strukturoitua puolia. Suhteelle annetaan erilaisia merkityksiä kuin velvoitetilassa.

Strukturitilan asiakkaat ja työntekijät tuovat esille asiakkaiden elämänmuutoksia, jotka liittyvät rikokseen ja siitä saatuun rangaistukseen. Tämä selittyy ehkä sillä, että strukturitilan muutostyöskentelyssä keskitytään rikokseen ja siihen liittyvään rikoskäyttäytymiseen. Kerrottuja elämänmuutoksia voivat olla esimerkiksi alkoholin käytön ja autolla ajamisen yhteyden ja riskien tietoinen pohtiminen, siihen liittyvien riskitekijöiden vähentäminen ja alkoholin käytön vähentäminen. Keskustelut työntekijän kanssa asiakas näkee oleelliseksi tekijäksi muutoksiin. Näiden muutosten arvioidaan vaikuttavan myös muihin elämänalueisiin, esimerkiksi läheissuhteisiin ja työhön. Voidaan puhua myös kasvusta ja kypsymisestä vastuuseen. Yhteistyö muiden tahojen kanssa rajautuu rangaistuksen suorittamiseen, läheisverkostoon työntekijällä ei ole yleensä yhteyksiä.

Strukturitila antaa selkeän tilan toiminnalle ja selkeyttää yhteistyötä. Strukturitila toimii myös mahdollistajana. Se luo mahdollisuuksia keskusteluille ja asiakkaan ja työntekijän arvostamille suhteen ei-strukturoiduille puolille, joita ei muutoin ehkä syntyisi asiakas-työntekijäsuhteessa. Toisaalta strukturitila voi kapeuttaa toiminnan taustalla olevaa muutosajattelua ja -teoriaa, jos toiminta rajautuu vain tietyn rajatun rikosproblematiikan

ympäri. Struktuuritila ei ole välttämättä tarkoituksenmukainen yhteistyötila asiakkaalle, joka haluaa tai tarvitsee kokonaisvaltaisempaa muutostyöskentelyä. Toisaalta samoin kuin etäohjaustilassa asiakas-työntekijäsuhde voi olla yksi osa kokonaisvaltaista työskentelyä, jos muilla verkostoilla on suunniteltu osuus asiakkaan muutostyöskentelyssä. Samoin asiakas-työntekijäsuhteella voi olla välillisiä vaikutuksia muihin elämänalueisiin.

### 5.2.5 Akuuttitila

Akuuttitilassa yhdistyy asiakkaan kriisiorientaatio ja työntekijän lähellä työskentely -orientaatio. Akuutti-sana kuvaa sekä asiakkaan että työntekijän toimintaa yhteistyötilassa. Asiakas on kriisitilanteissaan aktiivisesti yhteydessä työntekijään ja sitä kautta myös työntekijä on läsnä asiakkaan kriiseissä. Läheiset suhteet syntyvät kriisien ”yhdessä kokemisesta”. Yhteistyön läheisyys ja intensiivisyys tuottavat suhteeseen asiakkaan ja työntekijän välille vahvaa liittoutumista, mitä asiakkaat arvostavatkin. Työntekijästä tulee asiakkaalle hyvin tärkeä.

Akuuttitilaa määrittävät asiakkaan toistuvat kriisit ja työntekijän pyrkimys yhtäältä auttaa asiakasta selviytymään kriiseistään ja toisaalta tasaisina vaiheina keskittyä asiakkaan muutostyöskentelyyn tai sen herättelyyn. Asiakkaan kanssa etsitään toimivia vaihtoehtoja elämäntilanteen kohentamiseksi. Tunnusomaista on vahva liittoutuma asiakkaan asioiden ajamiseksi.

Käytän yhtä asiakas-työntekijäsuhdetta esimerkkinä kuvatakseni akuuttitilaa. Seuraavissa aineisto-otteissa asiakas kuvaa omaa elämäänsä arvioitavana ajanjaksona:

*Asiakas: ”Jyrkkiä laskuja ja nousuja koko vuosi... Kaikki oli hirveen hyvin, kun mä tulin siviiliin, mutta ei mennyt montaa kuukautta, kun ei ollut mitään!” (7)*

*Asiakas: ”Niin että aina laitan kaikki asiat kuntoon ja sit kerralla saman tien paskaks (TT:niin) (T:niin). Sit ollaan puoli vuotta taas ihan iisisti ja sit on taas kaikki paskana (TT nauraen: Aivan).” (H7)*

Asiakas kuvaa elämäänsä nousuina ja laskuina, hän laittaa ensin asiat kuntoon ja hetkessä myös romuttaa ne. Asiakas kuvaa toisaalla arviointikeskustelussa elämänvaiheitaan tarkemmin. Vapautumisen jälkeen hänellä menee jonkin aikaa hyvin ja sitten asiakkaan elämässä tapahtuu katastrofi, jonka jälkeen asiakas arvioi elämänsä kääntyneen huonompaan suuntaan ja koko kesä menee asiakkaan sanoin ”rillumarei”. Loppukesästä asiakas rakastuu ja elämä tasaantuu, kunnes asiakas eroaa ja ryyppää ja palelluttaa itsensä ulkona ja joutuu

infektion takia sairaalaan. Sairaalassa hän alkaa taas järjestää asioitaan ja rakentaa uutta nousua elämäänsä. Arviointitilanteessa piirretty elämänjana kuvaa hyvin asiakkaan elämää jatkuvina nousuina ja laskuina, hyvien ja huonojen elämänvaiheiden selkeänä vaihteluna.

Akuuttitilassa asiakas jakaa paljon enemmän omaan elämäänsä liittyviä asioita verrattuna muihin kriisiorientaatioasiakkaisiin, joista osa on välitilassa ja osa etäohjaustilassa. Näitä jaettavia asioita myös käsitellään yhdessä enemmän. Tärkeitä asioita ovat erilaiset kriisit ja niihin liittyvät asiat, ihmissuhteet, erityisesti parisuhde, päihteet, raha-asiat ja elämäntilanne kokonaisuudessaan.

Asiakkaan elämässä vaihtelevat kriisivaiheet ja tasaisemmat vaiheet, mikä vaikuttaa asiakkaan ja työntekijän yhteistyöhön. Seuraava aineisto-ote kuvaa tilanteiden nopeaa vaihtelua ja yhteistyön painopisteiden vaihtelua:

*Työntekijä: ” ...silloinhan me päästiin joku vaihe niin kun valvonnan kannalta oli kans semmosta hyvää työtilaa (AS: mm) et sit tehtiin jotakin harjoituksiakin, mä muistan, puhuttiin tästä rikoksen uusimriskistä ja (AS: mm) siitä, että et mitä riskejä siinä on ja puhuttiin vähän tämmösestä itsehillintään (naurahtaa) liittyvistä asioista ja oli puhetta, että jatketaan sitä sen kun tämmösen miten sitä omaa vastuuta siitä elämästä vois ottaa. Me aloiteltiin niitä harjoituksia ja sitten seuraava viesti oli se, että teil olikin sukset ristissä sen (huom. avopuolison) kanssa sitten ihan täysin, että et sä soitit että nyt on piru merrassa (AS: äh) ja minä lähin siitä sitten aika lailla, kun oli aikaa niin (T: mm) ihan akuutisti ja teillä oli riitä, jota yritettiin kovasti sitten selvittää.” (H7)*

Työntekijä kuvaa työskentelyään asiakkaan kanssa. Asiakkaan tasainen elämänvaihe on työntekijän kannalta ”hyvää työtilaa”, jolloin voidaan käsitellä työntekijän kannalta tärkeitä asioita, kuten esimerkissä rikosten uusimriskiin liittyviä asioita. Aineistoesimerkki kuvaa hyvin sitä, että itsehillintään ja vastuuseen liittyvät keskustelut jäävät, kun asiakkaalle tulee ihmissuhdekriisi. Asiakas ottaa työntekijään yhteyttä heti kriisin synnyttyä. Kuvaavaa akuuttitilassa on myös se, että työntekijä kertoo konkreettisesti lähtevänsä paikan päälle sovittelemaan parisuhdekriisiä ja keskustelemaan siitä, mitä edellytyksiä avoparilla on yhdessä asumisen jatkamiselle. Akuuttitilassa asiakkaan heittelevä elämäntilanne vaikuttaa asiakas-työntekijäsuhteeseen, koska tilanteet ja tehdyt suunnitelmat muuttuvat nopeasti. Eilen työstettävä ja tärkeäksi todettu asia joutuu taka-alalle akuutin kriisin ja siitä selviämisen takia.

Kriisivaiheissa asiakas usein ”kiskoo” työntekijän mukaan kriiseihin ja työntekijän tehtäväksi tulee auttaa asiakasta kriiseissä selviytymisessä ja akuuttien asioiden

selvittämisessä. Työntekijä pyrkii ikään kuin tasoittamaan kriisejä. Seuraavissa aineisto-otteissa työntekijä ja asiakas kertovat toisenlaisista rooleistaan kriisitilanteessa:

*Työntekijä: ” Et kyl se oli lähinnä semmosta päältäkattomista, et kun kuulin, missä poika vaeltelee (T: mm) ja missä menee, et kyl sää sitten kuitenkin yhteyttä pidit minuun (T: mm) mistä sulle suuri kiitos, että tuota sen sä olet hoitanut erittäin hyvin, vaikka kuinka huonosti on (T: mm) mennyt niin kyllä sä jossain vaiheessa minuun yhteyttä sitten kuitenkin otit.”*

...

*Asiakas: ”En mä välittänyt enää mistään mitään (T ja TT: mm). Mul oli kaveri siinä vieressä, niin me mentiin ja hömpötettiin, me peitettiin kaikki pahoinvointi sillä, että me vaan mentiin (TT ja T: mm).”*

...

*Työntekijä: ”Niin ei mulla se ollu mitään sillä lailla et ei siinä mitään työtilaa (T: mm) ollu et (AS: mm) se piti ihan paikkansa (T: mm) että et siinä vaan minkäs siinä tekee, antaa pojan mennä..” (H7)*

Retkahdukseen liittyvä kriisi on esimerkki sellaisesta kriisistä, jossa työntekijälle voi jäädä ”päältäkatsomisrooli”. Työntekijä kertoo, että asiakas tiedottaa työntekijälle tilanteestaan. Tätä kriisiä ei kuitenkaan akuuttitilassa tyypilliseen tapaan käsitellä yhdessä, vaan työntekijä jää ikään kuin odottelemaan.

Asiakkaan kriisit voivat olla hyvin vakavia, kuten itsemurhayrityksiä, loukkaantumisia, eroja tai mitä tahansa vastoinkäymisiä. Seuraavassa otteessa työntekijä kertoo asiakkaan kriisin vaikutuksista:

*Työntekijä: ”Tää romahdusvaihe oli tietysti semmonen, se katastrofi, mitä siellä sun asunnollas tapahtu, niin se oli munkin vois sanoo tän sosiaalityöntekijän uran yks pahimpia, joka kyllä pysäyttää myös työntekijän miettimään monennäköisiä asioita.*

*...Ja se tavallaan lähensi sitten me oltiin hirveen tiiviisti sen jälestä tekemisissä ja jotenkin näen, että sillon siinä verkostossa ei paljon muita ihmisiä sitten loppujen lopuksi ollutkaan että (AS: mm) niin kauan ku...” (H7)*

Työntekijä kuvaa asiakkaan asunnolla tapahtuneen katastrofin vaikutuksia itselleen työntekijänä ja asiakas-työntekijäsuhteelle. Työntekijä kertoo joutuneensa monenlaisiin tilanteisiin mukaan asiakkaan elämässä. Yhdessä koetut kriisit lähentävät asiakasta ja työntekijää. Asiakas-työntekijäsuhteen läheisyys tuo myös huolta. Työntekijä ilmaisee huolta, järkytystä ja muita tunteita.



Akuuttitilaan kuuluu eri vaihtoehtojen yhdessä etsiminen ja kokeilu. Asiakkaan ja työntekijän keskusteluista välittyy, että työntekijä tarjoaa eri vaihtoehtoja, palveluja, jotka asiakkaan on mahdollista hyväksyä tai hylätä. Työntekijä kunnioittaa asiakkaan päätöstä. Välitilaan verrattuna asiakas tarttuu helpommin erilaisiin kokeiluihin, vaikka ne eivät usein olekaan pitkäaikaisia. Luottamus asiakas-työntekijäsuhteessa helpottaa asiakkaan erilaisia kokeiluja. Työntekijällä voi olla oma vahva idea siitä, mihin suuntaan hän haluaa asiakkaan kanssa työstää asioita tavoitteenaan esimerkiksi asiakkaan päihdeongelman hoito tai sitten työntekijä tietyllä tavalla ”menee asiakkaan kriisien mukana”.

Esimerkin asiakas esittää kritiikkiä, joka kohdistuu hänen tukihenkilöihinsä, ei kyseiseen työntekijään. Kritiikin kautta pystyy hahmottamaan sitä, millaista asiakas-työntekijäsuhdetta asiakas arvostaa. Hän kritisoi liian holhoavaa suhtautumista, ”kyttäystä”, ajan ja dialogisuuden puutetta. Kääntäen voi ajatella, että asiakas arvostaa sitä, että hän saa vaikutusmahdollisuuksia asiakas-työntekijäsuhteessa ja tulee toimijaksi omassa asiassaan. Työntekijä on asiakkaan kertoman mukaan toiminut asiakkaan toivomalla tavalla. Ainoa kritiikki työntekijää kohtaan liittyy työntekijän toisinaan vaikeaan tavoitettavuuteen. Akuuteissa kriiseissä korostuu nopea tavoitettavuus. Yhteinen käsitys akuuttitilan asiakkailla on, että ilman asiakas-työntekijäsuhdetta heillä olisi asiat paljon huonommin.

Akuuttitilassa työntekijästä tulee ”yksi ylitse muiden”. Asiakas ja työntekijä kertovat, että asiakas saattaa hakea apua muiltakin tahoilta, mutta kuvaavat asiakkaan hyvin mustavalkoista suhtautumista muihin auttajatahoihin. Asiakkaalla on kiinnittymättömyyttä ja kriittisyyttä muihin viranomaisiin, mutta myös viranomaisilla on kiinnittymättömyyttä asiakkaan tilanteeseen. Suhdetta yhteistyöverkoston kuvaavat työntekijän toistuvat yritykset saada toiset auttamistahot toimimaan oman näkemyksensä mukaisesti. Asiakkaan tilanne saattaa näyttäytyä kaoottisena ja muita tahoja voi olla vaikea saada mukaan, mikä voi lisätä asiakkaan ja työntekijän liittoutumista. Asiakkaan mielestä työntekijällä on usein merkittävä rooli vaikuttaessaan muiden viranomaisten suuntaan.

Esimerkin työntekijä on huolissaan asiakkaan tilanteesta ja yrittää koota verkostoa ja pitää verkostopalavereita. Työntekijä kommentoi erästä verkostopalaveria seuraavasti:

*Työntekijä: ”...mut kylhän siinä sit niin kävi, et mä otin sit sen asunnonhankkimisvastuun siitä, kun näytti ettei siitä sit sen valmiimpaa tuu.” (H7)*

Työntekijä voi edesauttaa asiakkaan luottamusta eri viranomaisten suuntaan tai sitten vahvistaa asiakkaan käsitystä muiden tahojen toimimattomuudesta. Näin hän myös vahvistaa asiakkaan suuntaan käsitystä työntekijästä ainoana viranomaistoimijana.

Työntekijä kuvaa samaa verkostopalaveria edelleen:

*Työntekijä: ”Se oli mullekin muuten ihan todella myönteinen yllätys. Mä en tiennyt, kuinka sairaalan sosiaalityöntekijät, mä olin niihin hyvin tyytyväinen, et ne (T: mm) otti sen vastuunsa siitä tilanteesta ja teki sillai hirveen hyvää, hyvää työtä, et se oli mulle suuri apu, kun mä oletin (naurahtaa), et mun on tehtävä kaikki (nauraa), et mä olin oppinut, et kukaan muu ei korvaansa klopsauta tässä jutussa ja ne otti (T: mm) kyllä huolehtiakseen, et me sovittiin sitten siinä loppuvaiheesta täs sairaalassa, että mä hoidan tän asuntu puolen ja ne hoitaa sitten kaiken (T: mm) muun, koska niillä on kuitenkin sitten hyvät yhteydet sinne kaupungin sosiaalityöntekijöihin (T :mm).” (H7)*

Asunnonhankkimisvastuun kaatuminen työntekijälle näyttäytyy tässä aineisto-otteessa eri valossa kuin tätä edeltävässä otteessa. Työntekijä voi yllättyä myönteisesti, kun joku toinen viranomainen ottaa vastuuta asiakkaan tilanteesta ja näkee sen suurena apuna itselleen.

Työntekijä on myös läheisverkoston suuntaan monenlaisissa välittäjän ja sovittelijan rooleissa. Läheisverkosto on tiiviisti mukana työskentelyssä. Työntekijä tekee yhteistyötä ainakin asiakkaan puolison kanssa.

Akuuttitilan asiakkaat pitävät merkityksellisenä asiakas-työntekijäsuhteen vastavuoroisuutta. Asiakkaalla ja työntekijällä voi olla hyvin erilaisia käsityksiä asioista, mutta niistä käydään dialogista, välillä hyvinkin rajua, keskustelua. Vastavuoroisella keskustelulla asiakkaat tarkoittavat senkaltaista keskustelua, jossa molemmat osapuolet ovat aktiivisia, esittävät asioita, tuovat omia näkökulmia, vastaavat toisen kommentteihin ja punnitsevat vaihtoehtoja yhdessä. Akuuttitilassa on erimielisyyksiä sallivaa dialogisuutta, muttei vielä muutosta tukevaa toimintaa samassa määrin kuin toimintatilassa. Akuuttitila on areena, jossa he voivat keskustella miltei kaikista asioista dialogisesti, ollen välillä eri mieltä, välillä samaa mieltä.

Akuuttitilassa asiakkaat nimeävät suhteen merkittäviksi asioiksi vastavuoroisuuden lisäksi luottamuksen, avoimuuden, suhteen epäviralliset elementit, työntekijän pysyvyyden, liittoutumisen, tuen ja palveluihin ohjaamisen. He korostavat asiakas-työntekijäsuhteeseen liittyviä asioita, eivät rangaistuksen suorittamiseen liittyviä konkreettisia asioita. Työntekijän liittoutuminen ja pysyvyys korostuvat akuuttitilassa voimakkaammin kuin muissa yhteistyötiloissa. Työntekijän kokeminen ”yhtenä ylitse muiden” selittää tätä. Desistanssi-

tutkimuksessa puhutaan merkityksellisistä toisista (Mears 2010). Liittoutumisen merkitys korostuu työntekijän asianajaja-roolissa, kun hän ”taistelee” yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan asioiden puolesta. Työntekijä toimii välittäjänä viranomaisten ja asiakkaan maailman välillä (esim. Compton & Galaway & Cournoyer 2005, 259–265). Pysyvyyden tärkeäksi ulottuvuudeksi nousee työntekijän rinnalla pysyvyys asiakkaan epäonnistuessakin. Kriminaalihuollon työntekijällä on tietysti lakisääteinen velvoite tavata asiakasta säännöllisesti, mutta asiakkaat korostavat sen tärkeyttä, että työntekijä ei menetä toivoaan asiakkaan suhteen, jos asiakas ei etene suunnitelmien mukaisesti. (Järvinen 2007a, 75–76.)

Esimerkin työntekijä kuvaa asiakas-työntekijäsuhdetta vertaamalla sitä muuhun ihmisuhteeseen, ystävyysuhteeseen:

*Työntekijä: ”... et löytyy semmonen hyvä työtila tavallaan tälle valvonnalle, et mä nään, että tämmönen valvontasuhdekin on yhdenlainen, sitä voisi verrata johonkin ystävyysuhteeseen, eli ystävyudessa kestää (A: mm-m) juuri sen, et voi sanoa asiat niin kuin ne on ja pohtia aika rajustikin niitä asioita, että mä luulen, että meillä kestää (naurahtaa) tämä suhde (T:niin) aika rajujakin tämmösiä vetoja ja asioiden käsittelyä.” (H7)*

Työntekijä vertaa kestävästi asiakas-työntekijäsuhdetta ja ystävyysuhteen yhtäläisyyksiä. Hän ei sinällään nimeä asiakas-työntekijäsuhdetta ystävyysuhteeksi. Asiakas-työntekijäsuhdetta läheisyys ja luottamus tekee työntekijän mukaan siitä kestävästi. Työntekijä viittaa ”rajuihin vetoihin ja asioiden käsittelyyn” viittaa aiemmin arviointitilanteessa puhuttuun. Asiakas-työntekijäsuhde kestää erilaiset näkökulmat, suoraan puhumisen ja työntekijän samoista asioista ”jankkaamisen”. Suoraa puhetta arvostetaan ja sen uskotaan myös auttavan (Cree & Davis 2007, 45–46).

Akuuttitilan asiakkailla on asiakkaan ja työntekijän arvion mukaan tapahtunut muutoksia monilla elämänalueilla. Arviointikeskusteluissa asiakkaat ja työntekijät nimeävät muutokseen vaikuttaviksi tekijöiksi ihmisuhteet, asiakas-työntekijäsuhdetta, palkkatyön ja tietoisuuden kasvamisen omasta itsestä ja eri asioista. Arvioidut muutokset ovat vähäisempiä kuin toimintatilassa, jossa tehdään kokonaisvaltaista elämänmuutosta. Eri elämänalueilla kuvataan liikahduksia tavoiteltuun suuntaan. Asiakas jakaa laajalti ja avoimesti asioitaan akuuttitilassa. Havaitut muutokset menevät melko lailla yhteen asiakas-työntekijäsuhdetta käsitteltyjen teemojen kanssa. Aineistoni ei kuitenkaan anna vastausta, onko kyse siitä, että akuuttitilassa havaitaan pienetkin muutokset, kun asiakkaan eri elämänalueita on käsitelty laajalti yhdessä vai siitä, että suhteessa asioiden työstäminen on vaikuttanut niiden muuttumiseen.

Asiakkaat ja työntekijät kertovat yhdessä koettujen ja käsiteltyjen kriisien lähentäneen heitä. Työntekijän rooli on asiakkaan kriisivaiheissa hyvin intensiivinen. Työntekijä käyttää hyväkseen yhdessä jaettujen kriisien tuomaa läheisyyttä ja luottamusta ja saa sitä kautta työtilaa asiakkaan kanssa. Seesteisissä vaiheissa käydään muutoskeskusteluja hyvinkin laajalti eri elämänalueilla, mutta asiakas silti tekee rajauksia muutoksen teon suhteen eli siinä, mitä asioita hän on valmis muuttamaan ja mihin asti. Esimerkiksi päihteistä saatetaan puhua paljon, mutta asiakas on myös varuillaan aiheeseen liittyen. Herkkyys työntekijän väliintuloille on akuuttitilan kriisitilanteissa parempi kuin silloin kuin asiasta keskustellaan toistuvana, muttei tämän hetken akuuttina ongelmana (Vanhala 2005, 195).

Akuuttitilassa on paljon hyviä elementtejä muutostyöskentelylle ja siirtymiä toimintatilaan tapahtuukin. Asiakkaan arvostamaa liittoutumista ja pysyvyyttä on mahdollista hyödyntää siirtymissä kohti muutostyöskentelyn ydintä. Asiakkaan kriisien takia asiakas-työntekijä-suhdekin on tietyllä tavalla käymistilassa koko ajan, asiakkaan kriisit määrittävät työtapaa ja -tahtia. Työntekijän energiaa kuluu kriisien tasaamiseen ja varsinainen muutostyö siirtyy. Vahvan liittouman myötä asiakas on kiinnittynyt ja tukeutunut työntekijään vahvasti omilla asioillaan. Kati Turtiainen (2011, 139–141) puhuu asiakkaan ja työntekijän positiivisesta riippuvuudesta, joka on yhteydessä asiakkaan itsemääräämisen saavuttamiseen. Akuuttitilassa on tämänkaltaista luottamusta, positiivista riippuvuutta. Näen riskinä, että positiivinen riippuvuus voi joissakin tilanteissa kääntyä negatiiviseksi riippuvuudeksi (vrt. Turtiainen 2011, 146–149.). Työntekijä voi asiakkaan oman vastuunoton tukemisen sijasta ottaa liikaa vastuuta asiakkaan asioista pönkittääkseen omaa kokemustaan tarpeellisuudestaan. Arnkil (1991, 196) on myös tutkimuksessaan jäsentänyt työntekijän läheiseen työskentelyyn liittoutumisen ja riippuvuuden mahdollisuuden.

## **5.2.6 Toimintatila**

Toimintatila rakentuu asiakkaan muutosorientaatiosta ja työntekijän lähellä työskentely -orientaatiosta. Asiakas tekee toimintatilassa kokonaisvaltaista elämänmuutosta ja työstää muutosta työntekijän kanssa. Työntekijä yhdessä asiakkaan kanssa kokoaa muutosta edistävää tukiverkoston asiakkaan ympärille. Toimintatilassa on oleellista asiakkaan aktiivisuus elämänmuutoksensa ja yhteistyön suhteen ja tästä johtuva työntekijän osallistumisen vaivattomuus. Sosiaalityön käytännöissä ja keskusteluissa elää ajatus asiakkuuden etenemisestä tavoitteellisena ja muutokseen pyrkivänä pitkäjänteisenä prosessina (esim.

Heinonen & Spearman 2001, 147–175; Kulmala ym. 2003, 141). Tässä yhteistyötilassa muutoksen tekeminen muistuttaa eniten oppikirjamaisesti etenevää prosessia.

Toimintatila perustuu asiakkaan ja työntekijän tavoitteelliselle yhteistyölle ja yhteiselle ymmärrykselle muutoksen ja muutoksen teon suhteen. Yhteisen ymmärryksen muotoutuminen saattaa vaatia pitkän ajan hioutuakseen. Kokonaisvaltaista muutosta työstävässä yhteistyötilassa yhdistyy dialoginen reflektio ja aktiivinen toiminta, mikä on mahdollista läheisissä, luottamuksellisissa ja vastavuoroisissa asiakas-työntekijäsuhteissa.

Käytän esimerkkinä kahta asiakas-työntekijäsuhdetta kuvaamaan toimintatilaa. Esimerkit menevät kuvauksessa limittäin. Asiakas ja työntekijä ovat harvoin suoraan asiakas-työntekijäsuhteen alusta lähtien toimintatilassa. Kyseisissä esimerkeissä siirtymä on tapahtunut yhteistyön aikana akuutti- ja välitilasta tähän yhteistyötilaan. Yhteisen ymmärryksen hioutuminen ja luottamuksen rakentaminen vaatii joskus vuosien yhteistyön (esim. Järvinen 2007a, 56–60; Särkelä 2001). Toisena esimerkkinä on asiakas-työntekijäsuhde, joka on ollut ”myötä- ja vastoinkäymisissä” mukana asiakkaan elämässä parinkymmenen vuoden ajan. Kyseisessä asiakas-työntekijäsuhteessa näkyy vuosien myötä tapahtunut kehitys ja arviointitilanteessa on selvästi aistittavissa vuosien aikaisen yhteistyön myötä kehittynyt yhteinen ymmärrys ja käsitys asioista.

Seuraavassa otteessa asiakas ja työntekijä muistelevat asiakas-työntekijäsuhteen alkua:

*Työntekijä: ”Se voi ollakin että sää et kauheesti muista, kun mää taas muistan susta just sen, et sää olit vähän shokissa siinä. (AS: Nii-in)*

...

*Oliskohan tavattu parikin kertaa, mulla on jotenkin sellainen hämärä käsitys, että se eka kerta oli niin, sä olit niin itkunen että...*

...

*Asiakas: Sieltä oikeustalolta mä juoksin suoraan tänne näin niitten lappusten kanssa.” (H3)*

Asiakas on juuri ennen aineisto-otetta kertonut siitä, ettei hän muista ensimmäisistä tapaamisista juuri mitään. Työntekijä tulkitsee asiakkaan olleen shokissa ensimmäisen tapaamisen aikana. Asiakas on ollut kriisissä asiakkuuden alussa ja asiakas-työntekijäsuhdetta ovat luonnehtineet akuutit yhteydenotot kriisitilanteissa. Akuuttitilassa saavutettu läheisyys, luottamus ja kohdatuksi tuleminen voivat mahdollistaa siirtymän toimintatilaan.

Asiakas puhuu tavoitteellisuudesta muutostyössään ja yhteistyössään työntekijän kanssa:

*Asiakas: ”Tavoitteellisuutta niin, sitä pitäis niin kuin perään, puhutaankin just, et täytyis vielä enemmän asettaa pieniä kynnyksiä, eikä ihan niin kauhein harppauksin että...” (H5)*

Yhteistyön aikana muotoillaan yhdessä tavoitteita ja niitä myös saavutetaan. Otteesta näkyy myös se, kuinka asiakkaat alkavat käyttää työntekijöiden käyttämiä ammatillisia käsitteitä. Toimintatilassa asiakkaat puhuivat tavoitteellisuudesta ja sen merkityksestä omakohtaisesti.

Työntekijä arvioi asiakkaan aktiivisuutta seuraavassa otteessa:

*Työntekijä: ”Sillei mä ajattelin susta, että et taas kerran näin, että tässä korostuu koko ajan taas kun AS on niin poikkeuksellinen (AS ja TT naurua) asiakas, että sää oot niin aktiivinen ite koko ajan ollut (AS: Niin, niin) Sillei sua ei ole tarvinnut kertaakaan peräänkuuluttaa ja (T: Et harvat...) ottanut vastuuta (kaikki: naurua). Niin*

*Asiakas: Ja saanut apua (naurua) Joo.*

...

*Työntekijä: ...sit mä aattelin jotenkin varmaan, että sä osaat ottaa ite yhteyttä (AS: joo). Että sää oot ite niin aktiivinen (AS: niin, kyllä). Luotin sinuun siinä asiassa.” (H3)*

Työntekijä arvioi asiakkaan aktiivisuuden poikkeukselliseksi verrattuna moniin muihin asiakkaisiin. Toimintatilassa onkin ominaista asiakkaan aktiivisuus, mikä liittyy sekä muutoksen tekoon että yhteistyöhön työntekijän kanssa. Asiakkaan aktiivisuus saa aikaan sen, että työntekijä luottaa myös siinä mielessä asiakkaaseen, että asiakas osaa ottaa itse yhteyttä tarvittaessa.

Toimintatilassa asiakkaat kertovat, että he voivat kertoa ja jakaa työntekijän kanssa ”kaiken”. Se, mitä ”kaikella” kulloinkin tarkoitetaan, ei ilmene yksityiskohtaisesti, vaan se on subjektiivisesti koettu asia. Asiakkaiden omassa elämässä merkittäviksi kokemat asiat jaetaan asiakas-työntekijäsuhteissa miltei välittömästi. Akuuttitilassakin jaetaan paljon asioita, mutta siinä asiakas kuitenkin selkeämmin rajaa joitakin asioita pois asiakas-työntekijäsuhteesta. Toimintatilassa työntekijä tukee asiakasta miltei kaikissa eteen tulevissa tilanteissa: erilaisissa käytännön tilanteissa, akuuteissa asioissa, tavoitteiden saavuttamisessa.

Arviointitilanteessa työntekijä ja asiakas keskusteleivat myös siitä, kuinka asiakas on oppinut keskustelemaan asiakkuuden myötä:

*Työntekijä: ”Niin, mä vielä ton verran jatkaisin, että mä näen tän teidän yhteisenä saavutuksena, ja sulle AS siinä mielessä, että olet päässyt tähän vaiheeseen ja myöskin sitten näen sen siinä mielessä, että teidän parisuhteen jonkinnäköisenä saavutuksena (Vaimo ja AS: mm). Ja kun katotaan sitä, että, jos ei nyt palata enää mihinkä taaksepäin, niin sellaista hiljaista kehitystä on kuiteskin tapahtunut (Vaimo: mm) Mun mielestä te nyt keskustellette suoraan, ettekä enää mun kautta (Vaimo: mm-m)...*

*Asiakas: Niin sekin on totta, et...*

*Työntekijä: Tämmönenkin, tämmönenkin vaihe oli ennen näitä asiointeja...*

*Asiakas: ...alimiesoikeuden (vaimo: Niin oli) kaikki ne...*

*Työntekijä: ...tilattiin toimistolta.*

*Asiakas: Joo, niin on, se on totta, et ne ei edennyt kyllä mihinkään päinvastoin, että. Tai joskus etenikin, mutta (naurahtaa) välillä väärillekin laduille. (vaimo: mm)*

...

*Asiakkaan vaimo: ... tavallaan se tuntu ihan hyvältä, koska silloin me ei käyty vielä tuolla perheneuvolassa (AS: Terapiassa taikka neuvolassa), se, että tavallaan ne asiat, mitä me ollaan täällä puhuttu, niin pystyttiin puhuu jossain muualla.*

*Asiakas: Mm, aivan. Ettei ne oo tämmöstä pienen piirin, et täällä kotosalla.” (H5)*

Työntekijä muistelee asiakas-työntekijäsuhteen alkuaikoja, jolloin asiakas ja asiakkaan vaimo keskusteleivat hankalissa parisuhdetilanteissaan työntekijän kautta. Työntekijä toimii välittäjän roolissa. Oppiessaan keskustelemaan työntekijän kanssa taitoa pystyy siirtämään muiden tahojen kanssa keskusteluun. Omista asioista puhumaan oppiminen, asioista keskustelu voi olla myös yhteistyö- ja muutosprosessin tulos asiakas-työntekijäsuhteessa.

Toimintatilan asiakkailla on melko laaja asiakkaan ja työntekijän rakentama tukiverkosto, joka on voitu luoda myös ennen asiakkuuden alkua. Viranomaiset liittyvät selkeästi yhdessä määriteltyihin tavoitteisiin. Tukiverkosto kattaa asiakkaan tarpeen mukaan esimerkiksi päihdehoitoa, mielenterveyshoitoa, perheneuvolaa, terveydentilan selvittämistä ja työvoimaviranomaisia. Kun akuuttitilassa asiakkaat kiinnittyvät usein yhteen työntekijään, toimintatilassa asiakkaat ovat vastaanottavaisia myös muille viranomaisille ja auttajatahoille. Toimintatilassa asiakas usein pystyy hoitamaan varsin omatoimisesti yhteyksiään eri tahoihin. Asiakkaan läheisverkosto on myös voimakkaasti läsnä, joko konkreettisesti tai ainakin puheessa.

Esimerkin asiakkaalla on laaja tukiverkosto. Työntekijä ja asiakas pohtivat työntekijän asemaa siinä seuraavasti:

*Asiakas: ”Niin kuin mä sanoin, et yks ihminen, tieks sää, just siihen, lisää siihen omaan tukiverkostoon periaatteessa. Et se on, useempia ihmisiä justiinsa, on kavereita, ketkä niinkun puhuu niin hyvin, hyvistä asioista ja tämmösisistä ja sää niin kun oot asiantuntijakin, tietyissä asioissa, tiekkö niin ku. ”*

*Työntekijä: ”...muutama sellainen tilanne, milloin mä olen huomannut et sua on ehkä helpottanut, että sä oot soittanut tänne, sitten. ”*

...

*”mä jotenkin aattelin, että näitä valvontakäyntejä voi hyödyntää sillä tavalla, että et semmosta omaa itsetuntemusta lisätä ja omia voimavaroja mieltä ja hyviä asioita elämässä”. (H3)*

Laajasta tukiverkostosta huolimatta asiakas näkee työntekijän merkityksen tukiverkoston osana ja työntekijäkin löytää paikkansa verkostossa. Asiakkaan yksi tavoite monien joukosta on positiivisten asioiden muistuttaminen itselleen ja työntekijä löytää paikkansa positiivisten voimavarojen tukijana ja asiakas myöhemmin arviointikeskustelun aikana antaa myönteistä palautetta työntekijän osuudesta siinä. (Ks. Good Lives Model, Ward 2010.)

Asiakkaat pitävät yhteistyötilassa merkittävänä asioina luottamusta, vastavuoroisuutta, suhteen epävirallisia elementtejä, konkreettisia rangaistuksen suorittamiseen liittyviä asioita, pysyvyyttä, tukea käytännön asioissa ja tavoitteiden saavuttamisessa. Muutokset omassa elämäntilanteessa koetaan merkittäviksi. Asiakas-työntekijäsuhteella nähdään merkitystä tavoitteiden saavuttamisessa. Asiakkaat korostavat asioiden jakamisen merkitystä. Asiakkaat tuovat esille myös rangaistuksen suorittamisen sovittamisena (ks. Rautniemi 2012, 150–154).

Asiakas ja työntekijä pohtivat seuraavassa otteessa asiakas-työntekijäsuhteen tärkeitä asioita ja nostavat esille suhteen muut kuin viranomaisrooliin liittyvät ominaisuudet:

*Asiakas: ”...Mä oon aina tykännyt siis koko ajan, et se et meilläkin nää valvontakerrat on mennä välillä siihen, et me ollaan höpötetty kaikesta, ihan jostain muusta ku meidän ois pitänyt jutella (naurua).*

*Työntekijä: Tyttöjen kesken (naurua).*

*Asiakas: Niin (naurua). Käyty elokuvissa ja kahvilla ja siis tällasta näin, että.*

*Työntekijä: Joo, kahvikeikkoja meil on ollut paljon.*

*Asiakas: Niin, ollaan tavattu muuallakin justiinsa niinku täällä.*

*Tutkija: Mut onks se sulle tärkeätä, että on ollut tämmöstä vähän vapaampaakin?*

*Asiakas: Joo, joo...*

...



*Työntekijä: ... Sit toisaalta ne semmoset kahvilla ja leffassa käynnit niin, en mä usko, et meidän tän firman puolesta jotkut työntekijät vois aatella et sehän on ihan, ei oo työtä ollenkaan (A naurahtaa), että käydään asiakkaan kanssa kahvilla ja leffassa, mutta mun mielestä niissäkin on ollut kuitenkin semmosta, on päässyt tutustuun suhun vähän. (A: Joo) Sillee.*

*Asiakas: Joo, niin kun on eri ilmapiirissä niinku täällä niin sitten, en mä tiedä, tuleeko siinä sitten jotain erilaistakin juteltuakin, (TT: Joo) että...*

*Työntekijä: Sit musta oli ihana nähä silloin kun käytiin kattomassa se leffa (A naurahtaa: Joo). Mä olin nähnyt sut edellisen kerran, kun sä itkit silloin henkilötutkinnassa (A naurua) ja sitten sä itkit siel elokuvissa (A naurua), syy oli vähän toinen, niin (TT ja A naurua).*

*Asiakas: Aivan. ” (H3)*

Asiakkaan ja työntekijän keskustelusta ja naurusta välittyvät kokemukset, joissa on ollut ensisijaisesti kaksi naista, ei asiakas ja työntekijä. Molemmat pitävät tärkeänä, että heidät on nähty muustakin kuin asiakkaan tai työntekijän roolista käsin. Asiakas ja työntekijä ovat ihmisinäkin tutustumisenarvoisia. Työntekijä tuo esille, että tämänkaltainen yhdessäolo asiakkaan kanssa ei ole välttämättä kaikkien työntekijöiden mielestä ”oikeaa työtä”, vaikka sillä voi olla merkitystä asiakas-työntekijäsuhteen rakentumiseen. Voi ajatella, että tämä antaa mahdollisuuden sille, että asiakas ja työntekijä mieltävät asiakas-työntekijäsuhteen vastavuoroisemmaksi. Riitta Granfeltin (2013, 231–234) läsnäolotyö-käsite kuvaa tämän kaltaista asiakkaan ja työntekijän epämuodollista yhdessä oloa, mikä voi mahdollistaa sen, että asiakas ottaa puheeksi merkityksellisen asian itselleen sopivalla hetkellä.

Asiakkaat pitävät toimintatilassa asiakas-työntekijäsuhteen vastavuoroisuutta tärkeänä. Toimintatilassa reflektoidaan ja käydään dialogista keskustelua. Yhteinen ymmärrys muutoksesta on tullut keskustelujen kautta. Asiakkaan ”jaru” muutoksen suhteen, mikä on esimerkiksi akuuttitilassa, on poissa ja se helpottaa yhteisymmärryksen rakentamista. Yhteisen ymmärryksen hiominen on saattanut vaatia erimielisiä ja äänekkäitäkin keskusteluita. Kritiikkiäkin uskalletaan sanoa ja työntekijä uskaltaa oppia siitä. Arviointitilanteessa tuotetaan faktoja yhteistoiminnallisesti, vakuututaan yhdessä asian oikeasta jäsentämisestä (Juhila 2004b, 172–173).

Toimintatilan asiakkailla on tapahtunut paljon muutoksia monilla elämänalueilla ja jonkin alueen muutoksilla selitetään myös toisia muutoksia. Tavoitteena on kokonaisvaltainen elämänmuutos, muttei kerralla. Muutos on muutosta omassa toiminnassa ja ajattelussa. Muutos vaatii myös sitkeää yrittämistä, taistelua. Muutoksen teon hitaus ja vaikeus tulee esille toimintatilan keskusteluissa, varsinkin pitkään rikos- ja päihdekierteessä olleiden asiakkaiden kohdalla. Toimintatilassa korostuu pitkäjänteisen työn merkitys. Muutosprosessista löytyy

myös käännekohtia. Muutoksia on tapahtunut esimerkiksi päihteiden käytössä, ihmissuhteissa, verkostossa, tyytyväisyydessä elämään, omassa mielialassa, vastuun ottamisessa ja rikosten lopettamisessa.

Toimintatilan riskinä voi olla, että liialliseen yhteisymmärrykseen pyrkivä keskustelu saattaa sulkea todelliset ristiriidat ja näkemyserot ulkopuolelle (ks. Juhila 2000, 128). Työntekijä on tyytyväinen asiakkaan muutostyöskentelyyn ja -puheeseen ja voi olla, ettei hänellä ole täten voimakasta tarvetta haastaa eikä kaivella asiakkaan asioita. Tässä voi piillä pieni riski siihen, ettei työntekijä huomaa jotakin oleellista seikkaa, mihin hänen pitäisi reagoida. Tavoitteellinen etäännyttäminen asiakas-työntekijäsuhdetta lopetettaessa on mahdollinen riskikohta, jos yhteistyön päätyttyä ei löydy tarvittaessa vastuullisia tahoja.

### **5.3 YHTEISTYÖTILAT – KOKOAVAA TARKASTELUA**

Yhteistyötilat tuovat esille asiakas-työntekijäsuhteiden varioivaa luonnetta. Kussakin yhteistyötilassa on mahdollisuuksia ja rajoituksia. Tiivistän kustakin yhteistyötilasta oleellisimman taulukkoon 6.

Taulukko 6. Yhteenvertotaulukko yhteistyötiloista

	VELVOITETILA	ETÄOHJAUSTILA	VÄLITILA	STRUKTUURITILA	AKUUTTILA	TOIMINTATILA
<b>Asiakkaan orientaatio</b>	velvollisuusorientaatio	kriisi- tai muutosorientaatio	velvollisuus- tai kriisi-orientaatio	muutosorientaatio	kriisiorientaatio	muutosorientaatio
<b>Työntekijän orientaatio</b>	etäällä työskentely	etäällä työskentely	"välissä" työskentely	"välissä" työskentely	lähellä työskentely	lähellä työskentely
<b>Asiakkaan ja työntekijän yhteistyö</b>	yhteistyössä selkeät rajat	työntekijä katsoo, ohjaa ja kannustaa etäältä, asiakas haluaa läheisempään työskentelyyn	työntekijä haastaa lähi-työskentelyyn, asiakas jarruttaa tai tulee mukaan	yhteistyö strukturoitua, keskittyy rikoskäyttämiseen	asiakas vetää työntekijää kriiseihinsä, työntekijä käyttää seesteisiä vaiheita muutostyöskentelyyn	"kaikki asiat" saman pöydän ääreen, yhteinen ymmärrys muutoksesta ja sen teosta
<b>Asiakkaan merkittäviksi kokemat asiat</b>	rangaistukseen liittyvät asiat	rangaistukseen liittyvät asiat; muutosorientaatio-asiakas korostaa myös suhteeseen liittyviä asioita	yksittäisiä joko suhteeseen, tukeen tai rangaistukseen liittyviä asioita	suhde, tuki ja rangaistukseen liittyvät asiat	suhteeseen liittyvät asiat ja tuki	suhde, tuki ja rangaistukseen liittyvät asiat
<b>Vuorovaikutus</b>	monologisuus, näkökulmat eivät kohtaa	ei dialogisuutta muutoksen tekoon liittyen	dialogisuuden opettelua	avoimeen keskusteluun perustuvaa dialogisuutta	ristiriitaisuuksia ja erilaisia näkökulmia sallivaa dialogisuutta ja yhteistoimintaa	yhteiseen ymmärrykseen perustuvaa dialogisuutta ja yhteistoimintaa
<b>Yhteistyö muiden kanssa</b>	ei	yhteistyö rajautuu rangaistuksen suorittamiseen	jonkin verran yhteistyötä läheisiin ja viranomaisiin	yhteistyö rajautuu rangaistuksen suorittamiseen	työntekijä pyrkii sitouttamaan muita viranomaisia; läheiset tiiviisti mukana	laaja viranomais- ja läheisverkosto
<b>Asiakkaan elämänmuutokset</b>	satunnaisia muutoksia yksittäisellä elämänalueella	satunnaisia muutoksia, muutosorientaatio-asiakkaalla kokonaisvaltaista	kohtalaisesti muutoksia yksittäisissä asioissa	muutoksia rikoksiin johtavassa toiminnassa	useilla elämänalueilla pieniä muutoksia	kokonaisvaltainen muutos

Yhteistyötilat havainnollistavat asiakas-työntekijäsuhteiden variaatiota tunnistamalla erilaisia asiakkaiden ja työntekijöiden orientaatioita ja näiden orientaatioiden yhdistelmiä käytännössä. Yhteistyötilojen sisälläkin on variaatiota, mutta yhteistyötilat eivät kuvaa tuota hienosyistä variaatiota tilanteittain tai kerroksittain (vrt. esim. Juhila 2006, Mönkkönen 2002b, Nisula 2010). Yhteistyötilojen rajoitteena on se, että ne voivat näyttää staattisemmilta kuin ovatkaan, koska kategoriat voivat piilottaa tilojen sisäistä variaatiota. Yhteistyötilojen etuna on se, että se ikään kuin vangitsee sisäänsä hienosyisemmän variaation ja mahdollistaa yksittäisten suhteiden luokittelun ja kokonaisvaltaisemman tarkastelun kuvaamalla suhteiden suhteellisen pysyviä tiloja.

Asiakas-työntekijäsuhteen molemmat osapuolet vaikuttavat suhteeseen, mikä näkyy konkreettisesti aineistossani. Esimerkiksi kriisiorientaatioissa asiakas kulkee ”edestakaisin” rikollisen ja rikoksettoman elämän välillä. Työntekijän orientaatio vaikuttaa siihen, toimivatko he etäohjaustilassa, välitilassa vai akuuttitilassa. Etäohjaustilassa työntekijä ohittaa muutostyöskentelymahdollisuudet ja asiakkaan mahdolliset tarpeet läheisempään työskentelyyn. Välitilassa työntekijä pyrkii työstämään asiaa, mutta suhteesta puuttuu vielä muutokselle välttämättömiä elementtejä. Akuuttitilassa työntekijä työskentelee asiakkaan ambivalenssin kanssa. Asiakkaat eivät ole kuitenkaan suhteen ”kohteita”, vaan työntekijöiden tavoin he kutsuvat suhteen toista osapuolta läheisyyteen ja asettavat rajoja asiakas-työntekijäsuhteessa (Alexander ym. 2009, 18–20).

Asiakkaiden ja työntekijöiden erilaiset orientaatiot asiakas-työntekijäsuhteeseen ja niistä syntyvät yhteistyötilat tuottavat erilaisia asiakas-työntekijäsuhteiden painotuksia rikosseuraamusalalla. Yhteistyötilat eroavat toisistaan muun muassa vuorovaikutuksen, läheisyyden, muutuskäsityksen ja kuvattujen asiakkaiden elämänmuutosten suhteen. Organisaation työntekijänä ja asiakkaana voi olla monella tapaa, asemat eivät ole ennalta lukkoon lyötyjä (Juhila 2004b, 170). Variaatio näkyy myös siinä, että sama työntekijä voi olla eri yhteistyötiloissa eri asiakkaiden kanssa<sup>15</sup>. Samoin asiakas voi olla eri työntekijöiden kanssa eri yhteistyötiloissa, mikä tulee ilmi asiakkaan muistellessa aiempia asiakas-työntekijäsuhteitaan. Analyysin tehtyäni olen tutustunut muutamaan tutkimukseen (Arnkil 1991; Nisula 2010; Rostila 1988), joissa on yhtymäkohtia analyyttisiin havaintoihini. Näin ollen tutkimukset eivät ole suunnanneet analyysiani ja tästäkin johtuen tietyt yhtäläisyydet ovat huomionarvoisia. Ilmari Rostila (1988) on tutkimuksessaan hahmottanut teoreettisella ja

---

<sup>15</sup> Jos aineistossani olisi ollut kaikilta työntekijöiltä useampia asiakas-työntekijäsuhteita, tätä variaatiota olisi voinut tarkastella seikkaperäisemmin. Lähtökohtani oli kuitenkin suhteiden, ei työntekijöiden ominaisuuksien tutkiminen.

yleisellä tasolla sosiaalitoimiston työntekijöiden ja asiakkaiden orientaatiovalmiuksia (konkreettinen, perinteenvarainen ja käytännöllis-kriittinen orientaatiovalmius). Hän on yhdistellyt orientaatioita ja teoreettisesti tyypitellyt erilaisia vuorovaikutustyyppisiä, joita ei siis ole jäsenetty aineiston kautta. Rostilan tutkimukseen tutustuessani hämmästyin tästä samankaltaisuudesta, orientaatioiden ristiintaulukoinnista. Sukulaisuutta yhteistyötilojen jäsentämiseeni näen myös Leila Nisulan (2010) väitöstutkimuksessa, jossa hän tutkii maahanmuuttajille järjestetyn työllistymistä tukevan valmennuksen vuorovaikutuskulttuuria. Hän jäsentää erilaisia vuorovaikutuskehyksiä työntekijöiden ja valmennukseen osallistujien rooli- ja positiovalintojen kautta.

Hahmotan työntekijöiden orientaatioita läheisyys-etäisyys -akselilla. Työntekijöiden orientaatiot kuvaavat työntekijän ottamaa etäisyyttä asiakkaan muutostyöskentelyyn, kuinka työntekijät ja asiakkaat kuvaavat työntekijän paneutumista yhteistyöhön asiakkaan kanssa muutostyöskentelyssä. Se vastaa Erik Arnkilin (1991, 181–201) tutkimuksen jaottelua (eteinen, kiirastuli ja peräkammari) läheisyys-etäisyys -akselin avulla. Arnkil on tutkinut sosiaalitoimiston sosiaalityön selviytymisstrategioita, joilla hän tarkoitti toimintatapoja ja työtä koskevia orientaatioita. Hän tarkasteli sosiaalityöntekijöiden selviytymisstrategioita työpaineissaan. Hänen alkuoletuksensa oli, että sosiaalityöntekijät sääntelevät etäisyyttä ja läheisyyttä kunkin asiakkaan kohdalla ikään kuin huojuen läheisyys-etäisyys -akselilla. Hän ei kuitenkaan jäsentänyt aineistosta edellä mainittua ”huojuntaa”, vaan työntekijät valikoivat asiakkaita lähemmäs tai kauemmas. Arnkilin jäsennykset, eteinen, kiirastuli ja peräkammari, kuvaavat työntekijän läheisyyden säätelyä asiakkaisiin. Metaforat olivat aineistosta luotuja hypoteeseja, joita hän testasi keskusteluissa työntekijöiden kanssa. Metaforat eivät siis perustu aineiston luokitteluun kuten minulla. Arnkilin metaforissa näkyy osin samantapaisia sisältöjä kuin omissa tyypittelyissä. Yhteistyötiloissa huomioin myös asiakkaiden orientaatiot, jolloin tyypittelyni ovat hienovireisempiä. Arnkil tosin toteaa asiakkaiden vastaanottavaisuuden vaikuttavan työntekijöiden paneutuvuuteen. Voi ajatella, että työntekijän läheisyyden ja etäisyyden säätely liittyy laajemmin asiakas-työntekijäsuhteisiin sosiaalialalla.

Eri yhteistyötiloissa asiakas-työntekijäsuhteen rajat määrittyvät eri tavoin. Velvoitetilassa asiakkaan ja työntekijän yhteinen työskentely ja keskustelu rajautuvat rangaistuksen suorittamiseen liittyviin asioihin. Etäohjaustilassa asiakas ja työntekijä voivat keskustella muistakin asioista, kuten päihdeidenkäytöstä, mutta keskustelua käydään rangaistuksen suorittamisen näkökulmasta. Välitilassa työntekijä yrittää aktiivisesti herätellä keskustelua ja toimintaa, mutta asiakas valikoi omasta näkökulmastaan sen, mihin lähtee mukaan.

Strukturitilassa institutionaalinen tehtävä, rangaistusten ja ohjelmien strukturit ja rikoskäyttäytymiseen rajautuminen tuovat työntekijän toimintaan ja suhteeseen rajoja. Akuuttitilassa asiakas ja työntekijä sallivat laajalti keskustelunaiheita ja sisältöjä suhteessaan, mutta asiakas saattaa silti rajata jonkin aihealueen pois. Toimintatila on sallivin erilaisille keskustelunaiheille, mutta siinäkin organisaation toimintatavat ja tehtävät asettavat rajoja suhteelle.

Yhteistyötilojen kautta sain alustavia ajatuksia sekä siirtymistä yhteistyötilasta toiseen että yhteistyötilojen ja asiakkaan elämänmuutosten yhteydestä. Näihin palaan hieman eri näkökulmasta 6- ja 7-luvuissa.

## 6 ASIAKAS-TYÖNTEKIJÄSUHTEEN PROSESSIT

Tässä luvussa tarkastelen asiakkaiden ja työntekijöiden yhdessä tuottamia kuvauksia ja tulkintoja asiakas-työntekijäsuhteesta prosessina. Käsitteellä suhdeprosessi viitataan jatkossa asiakas-työntekijäsuhteen prosessiin. Suhdeprosessit kuvaavat erilaisia suhteen kehittymisen tyyppejä.

Tutkiessani yhteistyötiloja (ensimmäinen aineisto, luku 5) olen yrittänyt hahmottaa siirtymiä yhteistyötilasta toiseen siinä juurikaan onnistumatta. Siirtymät saattavat tapahtua äkillisesti, mutta siirtymiä usein edeltää yhteistyötilojen rajapinnoissa oleilua ja siirtyminen voi olla asteittaista. Pitkäkestoisimmissa asiakas-työntekijäsuhteissa on havaittavissa siirtymiä, lyhyen arviointiajan puitteissa ei tapahdu juurikaan siirtymiä yhteistyötilasta toiseen. Toimintatilassa siirtymät näyttäytyvät selkeämmin, toimintatilaan on siirrytty joko akuutttilasta tai velvoite-, väli- ja akuuttitilojen kautta. Tämä kertoo siitä, että toimintatila on sellainen, jossa harvoin työskennellään heti yhteistyön alussa. Suhteen muutoksien hahmottaminen on vaatinut toisen aineiston ja toisenlaisen lähestymistavan.

Asiakkaat ja työntekijät paikantavat nykyhetkestä käsin asiakas-työntekijäsuhteessa heille oleellisia tekijöitä, joiden he kuvaavat vaikuttaneen suhteeseen vahvistavasti eli myönteiseen suuntaan muuttavasti. Jaan olennaiset tekijät kahteen luokkaan: a) suhdetta vähitellen vahvistavat tekijät ja b) avainhetket. Jaottelu perustuu kuvatun vaikutuksen ajalliseen eroon: onko tekijä muuttanut suhdetta vähitellen vai käännteentekevästi ja nopeasti. Suhdetta vähitellen vahvistavia tekijöitä on määrällisesti huomattavasti enemmän kuin avainhetkiä. Suhteen osapuolet paikantavat suhdetta vähitellen vahvistavia tekijöitä kaikissa heidän arvion mukaan myönteiseen suuntaan kehittyneissä suhteissa. Avainhetkiä ei paikanneta kaikissa suhteissa. Kuvaan tarkemmin suhdetta vähitellen vahvistavia tekijöitä luvussa 6.1.1 ja avainhetkiä luvussa 6.3.1.

Olen tyypitellyt neljä erilaista suhdeprosessin kuvausta. Suhdetta vähitellen vahvistavat tekijät ja avainhetket paikantuvat eri tavoin erilaisiin suhdeprosesseihin. Aineistoni rajautumisesta johtuen kyseessä olevat suhdeprosessit ovat asiakkaan ja työntekijän yhteisen tulkinnan kautta määrittäneet myönteiseen suuntaan kehittyneiksi.

Nämä neljä suhdeprosessia ovat:

- 1) tasaisesti vahvistuva suhde
- 2) vastustuksen kautta vähitellen vahvistuva suhde

- 3) avainhetken kautta etenevä suhde ja
- 4) alusta lähtien intensiivisesti etenevä suhde.

Olen luokitellut asiakas-työntekijäsuhteet suhdeprosessin mukaan. Taulukossa 7 esitän suhdeprosessien määrät koko aineistossani. Toisen aineistoni asiakas-työntekijäsuhteet ovat valikoituneita suhteita siinä mielessä, että niissä on tapahtunut osapuolten arvioiden mukaan myönteisiä muutoksia suhteessa. Ensimmäisessä aineistossa näin ei ole ja se tuottaakin ongelman joidenkin suhteiden luokittelussa suhdeprosessien mukaan. Ensimmäisen aineiston kahden velvoitetilassa olevan asiakas-työntekijäsuhteen kohdalla on tulkintakysymys, onko kyse ”paikallaan pysyvistä” suhteesta vai tasaisesti, todella hitaasti tutustumisen kautta vahvistuvasta suhteesta. Olen sijoittanut ne kuitenkin tasaisesti vahvistuviin suhteisiin. Voi ajatella, että tasaisesti vahvistuvissa suhteissa on hyvin eri intensiteetillä vahvistuvia ja lopputulokseltaan erilaisia suhteita.

Taulukko 7. Suhdeprosessien jakautuminen koko aineistossani

<b>SUHDEPROSESSIT</b>	<b>MÄÄRÄT (2. aineisto-1. aineisto)</b>
<b>Tasaisesti vahvistuva suhde</b>	12 (8-4)
<b>Vastustuksen kautta vähitellen vahvistuva suhde</b>	2 (1-1)
<b>Avainhetken kautta etenevä suhde</b>	5 (4-1)
<b>Alusta lähtien intensiivisesti etenevä suhde</b>	7 (3-4)
	Yht. 26 (16-10)

Yhdessä asiakas-työntekijäsuhteen arvioinnissa suhteen osapuolet eivät ole yksimielisiä; asiakas tulkitsee suhdeprosessin tasaisesti vahvistuvaksi ja työntekijä avainhetken kautta eteneväksi suhteeksi. Olen luokitellut sen asiakkaan määrityksen mukaan edellä olevaan taulukkoon. Kuten metodikirjallisuudessa (esim. Ruusuvuori 2010, 279–280) on todettu, poikkeustapaus aineistossa tuo esille jotakin aineiston säännönmukaisuudesta. Sama havainto koskee tätä aineistoa. Edellä mainitsemani poikkeus kertoo siitä, että kun asiakas ja työntekijä tulkitsevat yhdessä suhdeprosessiaan ja sen olennaisia tekijöitä, he yleensä muodostavat yhteisen ymmärryksen siitä. Yhdessä tuotettu arvio mahdollistaa samanmielisyyden lisäksi erimielisyydet, mitä esimerkki havainnollistaa. Toisaalta poikkeus tuo esille myös sen, että



työntekijä määrittää usein sanktion vaikutuksen suhteeseen merkittävämpänä kuin asiakas. Palaan viimeksi mainittuun seikkaan tarkemmin luvussa 6.3.1.

Kunkin suhdeprosessin esitän omana alalukunaan. Esittely jakaantuu yleiseen suhdeprosessin esittelyyn ja yksityiskohtaisemmin kuvattuun esimerkkitapaukseen kyseisestä suhdeprosessista. Esimerkkitapaus havainnollistaa yhden asiakas-työntekijäsuhteen kautta suhdeprosessin etenemistä prosessina. Arviointitilanteissa kerronta ei etene useinkaan lineaarisena ajallisena prosessina, mutta jotta suhteen tarkasteleminen prosessina mahdollistuu, olen rakentanut suhdeprosessit ajalliseksi prosessiksi. Alusta lähtien intensiivisesti etenevässä suhteessa ajallisen prosessin rakentaminen ei täysin onnistunut, koska en hahmota asiakkaan ja työntekijän kerronnasta joka kohdassa asioiden ajallista etenemistä.

## **6.1 TASAISESTI VAHVISTUVA SUHDE**

### **6.1.1 Suhteen vahvistuminen vähitellen vahvistavien tekijöiden kautta**

Asiakkaat ja työntekijät kuvaavat tasaisesti vahvistuvaa suhdetta senkaltaisena, että asiakas-työntekijäsuhde on hitaasti vahvistunut myönteiseen suuntaan. Asiakkaat ja työntekijät kertovat monista suhdetta vähitellen vahvistavista tekijöistä, jotka ovat vaikuttaneet asiakas-työntekijäsuhteen kehittymiseen niin, ettei mikään tekijöistä nouse toista määrittävämmäksi. Näitä suhdetta vähitellen vahvistavia tekijöitä nimetään kaikissa tyypittelemissäni suhdeprosesseissa, mutta tasaisesti vahvistuvan suhteen prosessissa on oleellista se, että osapuolet nimeävät määrällisesti enemmän näitä tekijöitä kuin muissa suhdeprosesseissa. Nämä tekijät ikään kuin kietoutuvat ja ketjuuntuvat tässä suhdeprosessissa.

Tasaisesti vahvistuvan suhteen alkutilannetta asiakkaat ja työntekijät kuvaavat usein toimivaksi asiointisuhteeksi. Toisaalta asiakas-työntekijäsuhteen alussa jommallakummalla osapuolella voi olla epäilyksiä ja epäluuloja rangaistuksen suorittamisen ja yhteisen työskentelyn suhteen tai toista osapuolta kohtaan. Tällöin asiakas-työntekijäsuhteen edetessä suhdetta vähitellen vahvistavien tekijöiden koetaan hälventävän ennakkokäsityksiä. Asiakas-työntekijäsuhteen vahvistumiselle on ominaista luottamuksen syntyminen vähittäisen tutustumisen kautta. Tasaisesti vahvistuvissa suhteissa on lopputulokseltaan erilaisia suhteita.

Suhdetta vähitellen vahvistavista tekijöistä suurin osa on suhteen sisäisiä tekijöitä liittyen asiakkaan ja työntekijän tapaan olla ja toimia suhteessa. Jonkin verran on mainintoja myös

suhteen ulkopuolisista, esimerkiksi asiakkaan henkilökohtaiseen elämään liittyvistä tapahtumista ja asioista sekä rangaistuksen suorittamiseen liittyvästä kontrollista ja sanktioista.

Kun asiakkaat kuvaavat työntekijän tapaa olla ja toimia tasaisesti vahvistuvassa suhteessa, he kertovat työntekijän ominaisuuksista; työntekijä on aktiivinen, kiinnostunut asiakkaan asioista, keskittynyt positiivisiin asioihin, ”ei-tiukkapiipo”, ”ei-määräilevä”, työntekijä välittää ja luo turvallisuutta suhteeseen. Työntekijän inhimillisyyden ja ei-virkamiesmäisyyden kuvataan välittyvän tapaan suhtautua ja kohdata asiakas. Suhteen molemmat osapuolet tuovat arvioissaan esille työntekijän työntekeksen tapaa, minkä yksi asiakas nimeää ”asiakkaan lukuherkkyydeksi”, jossa on kyse lähinnä asiakkaan huomioimisesta kuunnellen ja kullekin sopivan työskentelytavan löytämisestä. Rikosseuraamusalan joissain tutkimuksissa on tuotu esiin työntekijän ominaisuuksia ja taitoja, joita asiakkaat pitävät merkittävinä (esim. Leibrich 1994; Rex 1999). Marjo Romakkaniemen (2011, 132–151) tutkimuksessa masennuksen hoidon merkityksellisyys kytkettiin terapiasuhteeseen ja työntekijän ja asiakkaan tapaan olla hoitotilanteessa. Työntekijän sitoutuneisuus, läsnäolo, persoonallisuus ja keskustelutaito sekä asiakkaan orientoituminen, avoimuus ja rehellisyys olivat merkityksellisiä suhteen muotoutumisessa.

Kun työntekijät kuvaavat asiakkaan tapaa olla ja toimia tasaisesti vahvistuvassa suhteessa, he kytkevät sen usein rangaistuksen suorittamiseen, asiakkaan muutoshaluun ja sitoutumiseen yhteistyöhön: asiakkaassa on voimaa, sisua, asennetta, hän on avoin, omatoiminen, itsenäinen, hän on halunnut apua ja ottanut sitä vastaan. Arviointitilanteissa välittyy työntekijöiden kokemus siitä, että tällaisen asiakkaan kanssa on helppo tehdä yhteistyötä. Asiakkaiden oman toiminnan arvioissa korostuu pääasiassa rangaistuksen suorittamisen hyvin sujuminen. Asiakkaat kuvaavat myös omaa muutostyöhön sitoutumistaan jonkin verran. Tasaisesti vahvistuvassa suhteessa luodaan usein kuvaa ”hyvästä asiakkaasta”, joka on halukas muutostyöskentelyyn (esim. Juhila 2009a, 58; Loseke 2003).

Asiakkaiden ja työntekijöiden tavoissa selittää suhdetta vähitellen vahvistavia tekijöitä on paljon yhteistä, mutta myös eroavuuksia. Arvioidessaan omaa toimintaansa työntekijä pitää usein ammatillisiin asioihin, omaan tapaansa tehdä työtä, asiakas taas arvioi enemmän työntekijän suhteessa olemisen tapoja tai työntekijän ominaisuuksia. Työntekijä voi myös korostaa rangaistuksen kontrollielementtien vaikutusta asiakas-työntekijäsuhteeseen. Työntekijän roolista käsin on ehkä helpompaa hakea ammatillisia perusteita toiminnalleen. Arvioidessaan omaa toimintaansa asiakas pitää usein rangaistuksen suorittamisen hyvin-

sujumiseen, mitä työntekijä arvioissaan usein lähtee laajentamaan. On asioita, joita vain toinen osapuoli ottaa esille (esimerkiksi asiakas puhuu työntekijän ominaisuuksien vaikutuksesta), mutta asian esilleoton jälkeen molemmat osapuolet voivat lähteä sitä yhdessä rakentamaan.

Asiakkaat ja työntekijät arvioivat näitä suhteessa olemisen tapoja ja toimintaa joko asiakkaan tai työntekijän erillisenä tai yhteisenä toimintana, jossa on vaikea erottaa eri osapuolten osuutta. He kuvaavat suhdetta vähitellen vahvistaviksi tekijöiksi eniten erilaisia yhteistyön tekemisen tapoja. Tiedon tuottamisen tapa, dialoginen arviointi, voi osaltaan vaikuttaa siihen, että asiakas ja työntekijä selittävät asiakas-työntekijäsuhteessa tapahtunutta paljolti heidän yhteisenä toimintana ja tapana olla suhteessa. He puhuvat suhteessa olemisesta ”me-muodossa”, yhteisenä toimintana. Kevin Stenson (1997, 181) kuvailee ”me-muodon” käyttöä työntekijän käyttämänä liittoutumisen tekniikkana, jolla asiakas vedetään mukaan myötäilemään viranomaisnormeja. Asiakas-työntekijäsuhteen merkittäviä elementtejä, jotka vahvistavat osapuolten kuvausten mukaan suhdetta, ovat luottamus ja siihen kytkeytyvä rehellisyys, vastavuoroisuus, terapeuttisuus, suhteen epäviralliset elementit, kokemus tuesta, pysyvyys ja liittoutuminen. Varsinkin asiakkaat korostavat sitä, että asiakas-työntekijäsuhteen syvenemisen kannalta on merkittävää, että suhteessa on ”helppo keskustella”. Samoin erilaisilla toimintaohjelmilla arvioidaan olevan merkitystä suhteen vahvistumiselle silloin, kun oma työntekijä ohjaa toimintaohjelmaa. Yhteistoiminnan haasteet kohdataan usein rangaistuksen suorittamiseen liittyvissä ongelmatilanteissa ja asiakkaan elämän muutostilanteissa. Oleellista asiakkaan ja työntekijän kuvauksissa suhteen vahvistumisen kannalta on, miten asiakas-työntekijäsuhte suhteutuu näihin erilaisiin muutostilanteisiin ja millaisen toimintatavan työntekijä valitsee tilanteissa.

Asiakkaat tuottavat kuvausta myös tasaisesti vahvistuvan prosessin esteistä varsinkin vertaillen asiakas-työntekijäsuhdettaan vankilan aikaisiin asiakas-työntekijäsuhteisiin. Kriminaalihuollon toimintakulttuuri eroaa vankilan toimintakulttuurista. Kuvauksissa korostuu asiakkaan uskallus puhua rehellisesti asioista. Yksi asiakas kertoo kokemuksestaan koevapauden valvonnasta vankilasta käsin. Hän kertoo, ettei voinut olla koevapauden aikana vankilan suuntaan rehellinen siviilielämän vaikeuksista, koska siinä on suuri mahdollisuus, että vankila arvioi hänen riskinsä liian suuriksi ja ottaa hänet takaisin vankilaan. Hänen mukaan vankilakulttuuri pakottaa valehtelemaan, mikä ei auta väistämättä eteentulevien arkielämän ongelmien ratkaisemisessa ja uuden elämän aloittamisessa. Hän kokee, että jos koevapauden valvonta olisi kriminaalihuollossa, niin hän voisi rehellisesti kertoa ongelmistaan ja yhdessä etsiä ratkaisuja niihin työntekijän kanssa. Organisaation

”rehellisyyden mahdollistavat rakenteet” mahdollistavat myös asiakas-työntekijäsuhteen kehittymistä. Esimerkkiin liittyy myös vankilakulttuurin niin sanottu kirjoittamaton sääntö siitä, ettei mitään henkilökohtaista tai omaa heikkouttaan paljastavaa kannata kertoa toisille vangeille tai henkilökunnalle (esim. Granfelt 2008, 79–80).

Asiakas-työntekijäsuhteeseen liittyvän kontrollin ja sanktioiden kerrotaan joko vahvistavan tai vaikeuttavan asiakas-työntekijäsuhdetta. Rangaistuksen suorittamiseen liittyvät tapaamisvelvoitteet voidaan kuvata asiakas-työntekijäsuhteen mahdollistajana ja raamittajana. Työntekijä voi kokea asiakas-työntekijäsuhteen vahvistuneen, kun työntekijä esimerkiksi on tiivistänyt valvontaa yhdyskuntapalvelupaikalla, on tietoisesti laittanut asiakkaan vaatimaan palvelupaikkaan, on keskustellut asiakkaan kanssa yhdyskuntapalvelusta nimenomaan rangaistuksena tai on viritellyt tukitoimia asiakkaan kanssa ennakoiden sillä tulevaisuudessa myönteistä soveltuvuusselvitystä. Tuen ja kontrollin väliset suhteet voidaan ymmärtää vuorovaikutuksessa rakentuvina tulkintoina, jolloin tuen ja kontrollin välinen raja ei ole selkeä. Sama teko voi määrittyä tueksi tai kontrolliksi riippuen muun muassa asiakas-työntekijäsuhteen laadusta. (Jokinen 2008,134.)

### **6.1.2 Esimerkki: Luottamuksen ja keskustelujen syveneminen suhteen vahvistajina**

Kuvaan esimerkkinä asiakas-työntekijäsuhdetta, jossa asiakkaan ja työntekijän tulkinta heidän suhteestaan havainnollistaa vähitellen vahvistumisen dynamiikkaa. Arviointitilanteessa yli viisikymppinen miesasiakas ja alle kolmekymppinen naistyöntekijä arvioivat vajaan vuoden kestänyttä asiakas-työntekijäsuhdettaan. Työntekijällä on rikosseuraamusalan työkokemusta reilun vuoden ajalta eli asiakas-työntekijäsuhde on alkanut työntekijän työsuhteen alkuvaiheissa. Asiakas on vapautunut vankilasta eli hän suorittaa ehdonalaista vapautteen liitettyä valvontaa. Asiakas ei ole aiemmin ollut vankilassa ja hän on ollut vankeuden loppuajan valvotussa koevapaudessa.

#### ***Asiakas-työntekijäsuhteen alkuvaihe***

Seuraavassa aineisto-otteessa asiakas ja työntekijä muistelevat ensimmäistä tapaamistaan:

*Tutkija: ”...Mut jos me mennään ihan tohon epäviralliseen alkuun (naurahtaen), niin sä sanoit että sä kävit tapaamassa TT:ää, et halusit tutustua tulevaan valvojaas ennalta. Niin kerroks sä siitä tapaamisesta jotakin. Millanen tapaaminen se oli sun mielestä?”*

*Asiakas: Siis se oli ihan sovittu, (TT: joo) ajallinen tapaaminen. Ja me keskusteltiin ehkä kymmenen minuuttia. Se oli hyvin lyhyt, se oli siis ihan esittäytymistyyppinen ja tapaamistyyppinen, että hän tapaa minut ja minä hänet. (T:mm) Tiedetään että ketä ollaan sitten kun tämä työ alotetaan. Oikeestaan se muisto jäi. Varmasti kevät, kesä oli kauneimmillaan (TT naurahtaa) ja tapaaminen oli lämminhenkinen, että ei mulla oo siitä oikein mitään siitä ensimmäisestä.*

*Tutkija: Muistaks sä TT sitä ensimmäistä sillain?*

*Työntekijä: Joo, ei se, se ei varmaan ollu mikään tosiaan pitkä, että se oli ihan semmonen nopee käynti. Mutta ei mullakaan oikeestaan oo semmosta erityisempää, että ihan mukava käynti oli.*

*Asiakas: Joo, sillan sovittiin kuitenkin siitä jatkomenettelystä...*

*Työntekijä: Joo, se, juu kyllä.*

*Asiakas: ... että miten sitten kun se valvonta alkaa, niin miten... ”(H17)*

Asiakas on kertonut aiemmassa arviointikeskustelun vaiheessa, että hän on käynyt tapaamassa työntekijää valvotun koevapauden aikana ennen varsinaisen asiakkuuden alkua. Ensimmäinen tapaaminen on pikainen tapaaminen, jossa asiakas ja työntekijä sopivat alustavasti yhteisestä työskentelystään. Asiakkaan käyttämä sana ”lämminhenkinen” ja työntekijän käyttämä sana ”mukava” ennakoivat ensimmäisen tapaamisen toimivan suhdetta vahvistavana tekijänä. Asiakas liittyy tapaamisen lämmön kesän lämpöön.

Kun asiakas ja työntekijä kertovat suhteen alkuvaiheen tapaamisista, erilaiset keskustelut heidän tulkintansa mukaan vahvistavat asiakas-työntekijäsuhdetta. Asiakas kertoo muun muassa työntekijältä saamastaan neuvosta, joka auttaa konkreettisesti häntä asunnon hankinnassa. Keskustelut muun muassa asiakkaan kokemasta vankeusajan leimasta ja siihen liittyvistä tunteista vahvistavat asiakasta ja samalla myös suhdetta. Koko suhdeprosessin ajan näkyy, että erilaiset keskustelut liittyen asiakkaan elämäntilanteeseen vaikuttavat asiakkaan elämään ja sitä kautta myös lähentävät ja syventävät asiakas-työntekijäsuhdetta.

### ***Asiakas-työntekijäsuhde jatkaa tasaista vahvistumistaan***

Tutkija kysyy asiakas-työntekijäsuhteen muutoksista seuraavassa otteessa:

*Tutkija: ”Kun mä tässä kuuntelin teitä, niin käytitte, ainakin sä käytit sanaa ”avoimuus” teidän välisestä tästä yhteistyöstä ja jotain muitakin adjektiivia (naurahtaan) varmaan täs, mut että onks se ollu koko ajan tän ajan semmonen vai onks täs teidän välisessä yhteistyösuhteessa, niin onks siinä tapahtunu jotain muutoksia tässä matkan varrella tai..*

*Asiakas: On, on ilman muuta, että...*

*Tutkija: ...et onks siel jotakin?*

*Asiakas: ...kaksi outoa ihmistä (T:mm) tapaa ensimmäisen kerran kesäkuussa -07, niin kyllä kymmenen kuukautta säännöllisten tapaamisten jälkeen, niin se luottamuksen syntyminen sinä aikana on ollu ihan konkreettista ja myös sen keskustelun syvyys sitä tavallaan kumuloi sitä luottamuksen kasvamista, että kyl se varmasti ensimmäiset pari kertaa oli semmosta mittelointiä, et hei kuka TT on ihmisenä, että voink mä hänelle kertoa jotain vai..*

*Tutkija: Mikä sua vahvisti siinä, että sä voit kertoa?*

*Asiakas: Ihmisyys ja se keskustelu, se tapa millä tavalla hän keskusteli ja vei sitä keskusteluja ja tapaamisia eteenpäin. Sieltä kuvastu se ammattitaito. Ja sen ammattitaidon yli kuvastu se ihminen, inhimillinen ihminen, joka suhtautu minuun ihmisenä eikä mikään numeroitu potilas 7823 vai mikä se oli. (T ja TT naurahtavat) Mikä mun numero oli siellä?*

*Työntekijä: Mä en tiedä. (naurahtaa)*

*Asiakas: 2378?*

*Tutkija: Niin sä tarkotat vankinumeroo vai? (naurahtaa)*

*Asiakas: Niin. Niin et hän suhtautu minuun ihmisenä koko tämän.. (T:mm)” (H17)*

Asiakas ja työntekijä ovat aiemmin kuvanneet suhdettaan avoimeksi. Asiakas kuvaa suhteen muuttumista tasaisesti vahvistuvana suhteenä. Suhteen lähtötilannetta asiakas kuvaa ”mittelöinniksi”. Luottamus ja avoimuus kuvaavat tämänhetkistä suhdetta, johon on päästy erilaisilla vahvistavilla tekijöillä: keskustelun syveneminen vähitellen, työntekijän inhimillisyys ja tapa keskustella, työntekijän ammattitaito ja suhtautuminen asiakkaaseen ihmisenä erontekona vankina olemiseen, jossa asiakasta kohdeltiin numerona ilman persoonallista kohtaamista.

Seuraavassa otteessa tutkija kysyy suhteen kehittymisen tavasta:

*Tutkija: ”Onks tässä matkan varrella ollu jotain semmosta mikä on jollain tavalla vieny sitä vähän eteenpäin enemmän vai onks se ollu semmonen tasanen mikä pikku hiljaa kehittyi vai muistatteks te nyt kun katotte esimerkiks sitä tosta kesäkuusta tähän päivään, niin onks siellä joku semmonen, joku tietty tapahtuma tai joku tietty keskustelu, mikä on erityisesti syventäny sitä?*

*Asiakas: Mä en koe, että olis semmosia highlighteja ollu, et se on kyllä hyvin lineaarisesti menny koko..*

*Työntekijä: Mullekaan ei tuu nyt ihan äkkiseltään mieleen mitään semmosta mikä ois ollu sillain jotenkin.. merkityksellisin tai..*

*Asiakas: Vois sanoa et joka tapaamisessa on ollu joku nyanssi, joku tavallaan minkä ympärille se keskustelu on rakentunu (T:mm) tai se on synnytetty siihen. Mut sellasta, joka..*

*Työntekijä: Se on varmaan liittyny sitten kuitenkin, ainakin toivottavasti tilanteesta myöskin siis sitä kautta, et mitkä on ollu niitä asioita, et mitä on sulle tapahtunu sinä aikana. (AS:mm) Taas nyt varsinkin kun me ollaan nähty nyt enää kerran kuukaudessa..*

*Asiakas: Niin, kyllä.*

*Työntekijä: ..et sehän oli jo muutos silloin.*

*Asiakas: Joo, se oli iso muutos, joo. Kyllähän me, vastavuoroisesti kumpikin kysyy toiselta, et miten on menny ja (T:mm) onks pääsiäisenä trullitettu (TT ja T naurahtavat) vai ei. Eli toisten kuulumiset ja kiinnostus toista ihmistä kohtaan, niin kyl se vie sitä eteenpäin itsessään, että en mä ainakaan siihen sun kysymykseen, niin en mä koe että on ollu mitään semmosii, jotka on vieny kaks porrasta heti kerralla eteenpäin. (T:mm) Ei.*

*Tutkija: Mut onks se jotenkin olennaista mitä TT sano, että.. Vai kumpi teistä, taisitte molemmat sanoo sen jollain vähän eri sanoilla vaan, että joka tapaamisessa on ollu joku semmonen, tavallaan joku pieni uus juttu tai minkä ympärille on se keskustelu kiertyny, niin..*

*Asiakas: Siitä, niistä muodostuu just se rikkaus (T:mm, mm) siihen, et se ei toista se tapaaminen edellistä kertaa.” (H17)*

Asiakas ja työntekijä ovat kertoneet ennen tätä otetta suhteen kehittymisestä ja tutkija tarkentaa kysymyksellään asiaa. Tutkijan kysymys on hyvin ohjaava, valmiita kategorioita tarjoava. Takanani on jo monia arviointitilanteita, joiden pohjalta olen jo alkanut hahmottaa, että suhteen olennaiset tekijät jakautuvat suhdetta vähitellen vahvistaviin tekijöihin ja avainhetkiin. Sekä asiakas että työntekijä vahvistavat suhteen kehittyneen tasaisesti. Asiakas kuvaa tasaisesti vahvistuvaa prosessia keskustelujen nyansseilla, jokaisella tapaamiskerralla on jokin uusi asia tai näkökulma, jonka ympärille keskustelu rakennetaan ja joka samalla vie suhdetta eteenpäin. Asiakkaan mukaan vastavuoroinen kiinnostus toista kohtaan kehittää myös asiakas-työntekijäsuhdetta. Tapaamisten vähentäminen on asiakkaan ja työntekijän mukaan ollut suhteessa iso muutos, ei kuitenkaan suhteen kehittymisen näkökulmasta.

Asiakas puhuu otteessa myös sen tärkeydestä, ettei mikään tapaaminen toista edellistä. Hän puhuu asiakas-työntekijäsuhteesta monessa kohtaa arviointikeskustelua hyödyn näkökulmasta. Hän kokee saaneensa ”henkistä hyötyä” tapaamisista. Kun suhteen osapuoli asiakkaan mukaan kokee saavansa jotakin hyötyä (keskusteluapua, viihtymistä tms.), niin myös asiakas-työntekijäsuhte vahvistuu tällöin.

Tutkija esittää kysymyksen työntekijän toiminnasta:

*Asiakas: ”Mä en osaa yksilöidä sitä, mut mä ajattelen, otetaan se lähtökohta, TT kerto, et mä olin ensimmäinen joka sua kävi tapaamassa, mut mä olin ensimmäisten joukossa jonka valvontaa aloit suorittaa, tekemään.*

*Työntekijä: Joo, siis..*

*Asiakas: Ja siihen kokemukseen nähden mitä hänellä tästä valvontatyöstä, tietysti työstä ihmisten kanssa hänellä on kokemusta, (T:mm) en ees tiedä, mutta se että tässä valvontatyössä ja se että miten hän on suoriutunu siitä mun kanssani, niin mun mielestä hattua nostan hänelle siitä just siitä lukuherkkyydestä, et miten hän*

*esimerkiks mua on luku ja miten nää tapaamiset on edenny. En mä osaa, jos sä kysyt jotain konkreettista, niin..*

*Tutkija: En mä nyt kysy enää konkreettista. (naurahtaa)*

*Asiakas: En mä osaa vastata siihen. Se on se kokonaisuus. (T:mm)*

*Työntekijä: Oisko jotain mitä mä oisin voinu tehdä sun mielestä toisin tähän mennessä tai..*

*Tutkija: Tai vaikei ehkä niin totaalisesti toisinkaan, vaan jotain semmosta, joku tilanne missä sä oisit kaivannu jotakin semmosta vaikka pientä jotakin erilaista tai jotakin.*

*Asiakas: En mä osaa vastata, et ei mitään tule sellasta mieleen, jota oisin toivonu että voi kun sä oisit tehny toisin. Ei.*

*Työntekijä: Tai jotain mitä ois toivonu että mä olisin tehny, mutta en oo tehny tai sanonu tai..*

*Asiakas: Ei, ei mulle tuu, mä oon ollu ihan, sanotaan että mä olen ollu henkisesti kyllänen kun mä olen sun luota lähteny, niin ne on ollu ihan kivoja hetkiä, että jokainen on ollu erilainen tapaaminen. Ja en mä osaa yksilöidä, että sun ois jotain pitäny tehdä toisin. Tää on sun tapas tehdä tätä työtä ja se sopii myös minulle.” (H17)*

Asiakas on aiemmissa arviointikeskustelun vaiheissa määrittänyt asiakas-työntekijäsuhdetta vahvistaviksi tekijöiksi työntekijän ammatillisuuden, inhimillisyyden ja tavan toimia oikein eri tilanteissa. Tässä aineisto-otteessa asiakas korostaa työntekijän lukuherkkyyttä: työntekijä osaa lukea asiakasta ja säädellä tapaamiset ja toimintatapansa asiakkaan mukaan. Työntekijän ja asiakkaan toimintatapojen yhteensopiminen on tärkeää asiakkaan mukaan. Kokonaisuus-sana kertoo myös olennaisen tasaisesti vahvistuvasta suhteesta; asiakkaan on vaikea eritellä eri tekijöitä toisistaan, vaikka tutkija on pyytänyt häntä niitä erittelemään.

Työntekijä pohtii seuraavassa aineisto-otteessa omaa toimintaansa ja mahdollista toisin toimimista jatkossa:

*Työntekijä:” Kyllä mä sillä lailla oon tyytyväinen siihen suhteeseen mikä meillä on tavallaan siinä tapahtunu ja siihen, niihin asioihin mitä on käsitelty ja noin, mutta aina on parantamisen varaa. Eihän sitä koskaan voi olla täydellinen (naurahtaa). Ja jollakin lailla se että.. Ehkä ihan oikeesti semmosia jotakin konkreettisiakin asioita olis voinu olla enemmän ja onneks tietysti vielä on mahdollista asioille tehäkin jotakin.*

*Tutkija: Mitä sä tarkoitat tällä ”konkreettisilla asioilla”?*

*Työntekijä: Ihan tavallaan just sitä, et jos miettii niitä käyntien sisältöjä ja meidän keskustelujen sisältöjä ja muuta, niin et siinä vois käyttää esimerkiks tätä kirjallista puolta hyväksi, sun esimerkiksi, senkaltasta työskentelyä muun muassa.*

*Asiakas: Mä en taas koe tollain.*

*Työntekijä: Ai?*



*Asiakas: Ei. Kyl sun ammatillinen osaaminen ja tää tilanteen eteenpäin vieminen ja sen tarkotusperän minkä mä koen näille käynneille, on mun kanssani toteutunu juuri oikealla tavalla. Jos sä alkaisit mua viemään jonkun rasti ruutuun.. (TT naurahtaa) jonkun seinäfläpin kautta, nyt tehdään ruksi, tehdään näin, näin ja näin, ei se..*

*Tutkija: Sanotko vähän mitä sä tarkotat näillä raksi ruttuun? (naurahtaa)*

*Asiakas: Eli että hänellä olis joku päivitetty ohjelma, kirjallinen ohjelma, (T:mm) et hei tehdään just näin ja näin ja näin ja näin ja tässä järjestyksessä, niin ei. Kyl se sisältö (T:mm) ja se tunne, se todellinen hyöty niistä tapaamisista olis jääny vajavaisemmaks kun mitä nyt on ollu.*

*Tutkija: Onks sulla kokemusta tämmösestä työskentelystä, että mitä sä kuvasit nyt? (naurahtaa)*

*Asiakas: Ranskalaistyylistä? [huom. viittaa ranskalaisiin viivoihin]*

*Tutkija: Niin. (naurahtaa)*

*Asiakas: No kyl mä tietysti työn saralla jotain oon (T:mm) sentyyppistä joutunu tekeen ja koen, että hänen, millä tavalla TT on tämän ammatillisesti vieny, niin on juuri oikea tapa. Aina on vaihtoehtoja. Asiat voidaan tehdä, niin kun sanoit, asiat voidaan tehdä toisella tavalla, mutta sä olet lukuun minun ja toiminu minun kanssa juuri oikein.” (H17)*

Työntekijä pohtii kriittisesti omaa toimintatapaansa ja mahdollisia vaihtoehtoisia toimintatapoja. Hän ehdottaa osin erityyppistä työskentelyä jatkoon, jonka asiakas tyrmää. Työntekijä ja tutkija naurahteluillaan pehmentävät asiakkaan tyrmäystä. Asiakas vertaa työntekijän toimintaa strukturoituihin toimintaohjelmiin ja kertoo edelleen työntekijän valinnee hänen näkökulmastaan oikean toimintatavan.

Tutkija kysyy asiakkaalta arvioita hänen omasta toiminnastaan asiakas-työntekijä-suhteessa:

*Tutkija: ”No mitäs, jos sä ite arvioisit omaa toimintaas tässä teidän yhteistyö-suhteessa, niin mitäs sä siitä sanoisit?*

*Asiakas: Mulla on aika vähän vertailupohjaa. (T naurahtaa: mm, no niin) Tää on ensimmäinen valvontarupeama, et miten mä oisin voinu tehdä toisin. Ehkä mä oisin voinu antaa enemmän jonkinnäköstä palautetta kuitenkin, nää on aika.. Kyl me ollaan keskusteltu kyllä, et kyl se palautteetkin on tullu. Vaan tuli mieleen, et olisinko voinut antaa enemmän palautetta kysymysten sijaan. Mut kyl me aika tyhjentävästi ollaan keskusteltu ne tilanteet kyllä. Meillä on aina kohtuullisesti aikaa, mikään tapaaminen ei oo, mitään tapaamista ei oo jouduttu kiireellä lopettamaan. Me ollaan mun mielestä saatu keskustella ne aihepiirit ja asiat loppuun saakka joka hetki, joka on tärkeätä myös tuntea se, ettei oo koko ajan nappi, että hei (T:mm) seuraava soittaa ovikelloo, että ulos täältä. En mä osaa sanoo. Mä oon tehny tän niin kun minusta tuntuu oikealta.*

*Tutkija: Tarkotiks sä tällä palautteella siis mitä? Ihan siis, kun sanoit että oisit voinu palautetta antaa enemmän.*

*Asiakas: Enemmän siitä ehkä mun elämäni ja tilanteen kehittymisestä, (T:mm) mutta kun sanoin sen, niin tavallaan muistin et me ollaan kyllä aika tyhjentävästi ne tilanteet keskusteltu, että eiköhän se palaute oo tullu siinä, et hän tietää (T:mm) mun elämäni tilanteen. Eli hän osaa suhtautua minuun ihan oikein sillon, kun se että jos mä oisin kertonu sanan sieltä, toinen täältä, kokonaisuus olis jääny hämärän peittoon, ei hän olisi voinu auttaakaan minua siinä. (T:mm) Mut nyt kun meillä keskustelu on ollu avointa, niin se apu, se henkinen hyöty on ollu mulle varmasti sen tasosta kun mä oon osannu toivoa ja odottaa. (T:mm)*

*Tutkija: Eli sä näet sen oman osuutes myös siinä tärkeenä, että oot tuonu avoimesti esille, jotta TT on sit taas voinu tavallaan..*

*Asiakas: Ehdottomasti. (T:mm) Jos en mä kertoisi juuta ei jaata, niin kyl sitten mennään niitten ranskalaisten viivojen kanssa ja katotaan se, et hei näin. (T:mm) Jostainhan se käsikirjoitus siihen tapaamiseen täytyy sitten keksiä, jos ei, jos mä oisin passiivinen (T:mm) ja en kertoisikaan itsestäni tai elämäntilanteestani, että.. Tai antaisi vankeinhoitolaitoksesta sitä palautetta minkä joskus olen ehkä lievästi sanonu. (naurahtaa, myös TT) (T:mm)” (H17)*

Asiakas näkee oman osuutensa asiakas-työntekijäsuhteessa oleellisena. Se, että hän avoimesti ja tyhjentävästi kertoo omasta tilanteestaan, auttaa työntekijää toimimaan hänen kanssaan. Hänen avoimuutensa toimii suhdetta vahvistavana tekijänä. Keskustelut asiakas-työntekijäsuhteessa ylipäättään toimivat tärkeänä suhdetta vahvistavana tekijänä. Keskusteluja auttaa kiireettömyys, tila ja mahdollisuus keskustella aiheet niin, ettei keskustelun osapuolille jää tunnetta asioiden keskenjäämisestä.

Vastavuoroisuus-teema toistuu sekä asiakkaan että työntekijän puheessa montaa kertaa silloin kun arviointitilanteessa keskustellaan asiakas-työntekijäsuhteesta ja siinä tapahtuneista muutoksista. Asiakas ja työntekijä määrittelevät vastavuoroisuuden vahvistavan suhdettaan. Edellä olevissa aineisto-otteissa vastavuoroisuus liitetään suhteen luonteeseen ihmisten välisenä suhteena, asiakkaan ja työntekijän yhteensopiviin toimintatapoihin ja molempien osapuolien vaikutukseen suhteen avoimuuteen ja toimivuuteen. Sitaattien ulkopuolella työntekijä kertoo myös siitä, kuinka hän saa henkilökohtaisesti paljon ainutkertaisista keskusteluista.

Esimerkin asiakas-työntekijäsuhde on vahvistunut osapuolten arvion mukaan vähitellen tutustumisen ja luottamuksen syvenemisen myötä. Esimerkissä asiakas ja työntekijä kuvaavat paljon erilaisia vahvistavia tekijöitä. Asiakas puhuu niistä enemmän kuin työntekijä. Suhdetta vähitellen vahvistavat tekijät liittyvät lähinnä työntekijän ja asiakkaan tapaan keskustella. Asiakas-työntekijäsuhteen syvenemiseen liitetään keskustelun syveneminen suhteessa ja sen arvioidut vaikutukset asiakkaan elämässä. Asiakas kertoo arvostavasti työntekijän toiminnasta ja ammattitaidosta, mikä näkyy ennen kaikkea yksilöllisen asiakaslähtöisen toimintatavan

valinnassa. Suhdetta vähitellen vahvistaviksi tekijöiksi määrittävät keskustelussa muun muassa vastavuoroisuus, työntekijän inhimillisyys ja asiakkaan avoimuus. Tasaisesti vahvistuvissa suhteissa on lopputulokseltaan erilaisia suhdeprosesseja, esimerkissä asiakas-työntekijäsuhte on läheinen ja syvä arviointitilanteen hetkellä.

## **6.2 VASTUSTUKSEN KAUTTA VÄHITELLEN VAHVISTUVA SUHDE**

### **6.2.1 Suhteessa ilmenevän vastustuksen väheneminen**

Asiakkaat ja työntekijät kuvaavat vastustuksen kautta vähitellen vahvistuvaa suhdetta senkaltaisena, että suhteen toinen osapuoli on suhteen alussa toiminut tavalla, jota he pitävät vastustuksena ja joka jarruttaa suhteen syvenemistä. Vastustuksen kuvataan lieventyvän vähitellen asiakas-työntekijäsuhteen aikana. Näin kuvatuissa suhdeprosesseissa on kyse asiakkaan, ei työntekijän, vastustuksesta. Muissa suhdeprosesseissa on kuvauksia myös työntekijän vastustuksesta, jota kuvataan kuitenkin lievempänä ja tällöin puhutaan epäilyistä, ennakkoluuloista ja -käsityksistä. Asiakkaan vastustuksen kuvataan murtuvan joko avainhetken kautta yhtäkkisesti (avainhetken kautta etenevä suhde, ks. luku 6.3) tai lieventyen vähitellen, jolloin kyseessä on vastustuksen kautta vähitellen vahvistuva suhde.

Suhteen alussa ilmenevän vastustuksen kuvataan ilmenevän asiakkaan avoimena kapinointina tai passiivisena vastustuksena joko ylipäättään kriminaalihuollossa asiointia kohtaan tai asiakkaan suhteelle määrittämien rajojen ylittämistä kohtaan. Asiakas ja työntekijä määrittävät kaikissa asiakas-työntekijäsuhteissa sitä, mitä asioita sisältyy suhteeseen ja mitä asioita rajataan suhteen ulkopuolelle. Tässä suhdeprosessissa vastustus kuvataan asiakas-työntekijäsuhteen voimakkaana sisällöllisenä rajaamisena. Asiakkaalla ja työntekijällä on erilaiset näkemykset suhteesta ja yhteisestä työskentelystä. Vastustusta tarkastellaan organisaation tavoitteista käsin, jolloin asiakas ei lähde toimimaan työntekijän toivomalla tavalla. On huomioitava, että tutkimukseni ei tavoittanut ”totaalivastustajia”, jotka eivät käyneet ollenkaan tai kävivät hyvin vähän tapaamisissa.

Asiakkaat ja työntekijät kuvaavat erilaisia keinoja ja tapoja, joilla asiakkaat voivat osoittaa vastustusta asiakas-työntekijäsuhteessa. Oleellisimmiksi keinoiksi mainitaan tapaamisten välttely ja keskustelunaiheiden rajaaminen. Asiakkaat ja työntekijät kuvaavat tapaamisten välttelyä senkaltaisena, että asiakkaat suhtautuvat tapaamisiin välipitämättömästi esimerkiksi käymällä tapaamisissa epäsäännöllisesti tai kiireellä. Tällöin asiakkaiden kerrotaan hoitavan

rangaistukseen liittyvät velvollisuudet joko rangaistuksen suorittamiseen liittyviä säännöksiä noudattaen tai sanktioita saaden (Jokinen 2012, 229). Suhteen osapuolet kuvaavat keskusteluaiheiden rajaamista senkaltaisena, että asiakkaat välttelevät tiettyjä aiheita, kiertelevät eli eivät vastaa suoraan työntekijän kysymyksiin, sanovat aktiivisesti vastaan työntekijälle, miettivät tarkkaan sanomisiaan tai uskottelevat työntekijälle, että kaikki on hyvin, vaikkei olisikaan. Vastustuksen kerrotaan ilmenevän myös niin, että asiakas saattaa ”olla olevinaan” yhteistyössä työntekijän kanssa, jolloin hänen ei tarvitse työstää työntekijän kanssa vastustusta. Kuten eräs asiakas kuvaa asiakkuuden alkutilannetta itselleen vastenmielisenä: *”Ei yhtään huvittanut mua, ensinnäkään puhua omasta elämästä sillei yhtään, no se nyt oli vähän mitä oli, ja oikeestaan se oli semmosta valehtelua vaan alkuun.”* Keskusteluaiheiden rajaamista kuvaa asiakkaan puheessa myös työntekijän viranomaisroolin korostaminen. Tällöin asiakas korostaa institutionaalisen suhteen rajoja viittaamalla asioihin, joista ei voi puhua viranomaisen kanssa.

Tasaisesti vahvistuvassa suhteessa esittelin suhdetta vähitellen vahvistavia tekijöitä (luku 6.1), jotka myös tässä suhdeprosessissa lieventävät asiakkaan vastustusta. Erona tasaisesti vahvistuvassa suhteessa mainittuihin tekijöihin tässä suhdeprosessissa painottuvat työntekijän vuorovaikutukselliset strategiat ja asiakkaan elämänmuutokset. Työntekijä voi yrittää murtaa asiakkaan vastustusta erilaisia keskustelullisia strategioita käyttämällä. Toisaalta työntekijä voi kokea, ettei hän pysty vaikuttamaan asiakkaan vastustukseen. Tällöin asiakkaan muutokset elämässään tai omassa itsessään voivat lieventää asiakkaan vastustusta asiakas-työntekijäsuhteessa.

### **6.2.2 Esimerkki: Asiakkaan vastustuksen lieventyminen tutustumisen myötä**

Kuvaan esimerkkinä asiakas-työntekijäsuhteen, jossa asiakkaan vastustuksen värittävä suhde muuttuu prosessin myötä molempia osapuolia tyydyttäväksi asiakas-työntekijäsuhteeksi. Arviointitilanteessa nuorehko miesasiakas ja häntä hieman vanhempi naistryöntekijä arvioivat vajaan vuoden kestänyttä asiakas-työntekijäsuhdettaan. Työntekijällä on rikosseuraamusalan työkokemusta reilun vuoden ajalta eli asiakas-työntekijäsuhde on alkanut työntekijän työsuhteen alkuvaiheessa. Asiakas on tuomittu ehdolliseen vankeusrangaistukseen, johon on liitetty valvonta. Asiakas-työntekijäsuhteen aikana asiakas saa myös yhdyskuntapalvelutuomion, jonka hän suorittaa tänä aikana.

## ***Vastustus asiakas-työntekijäsuhteen alkuvaiheessa***

Asiakas ja työntekijä muistelevat asiakas-työntekijäsuhteen alkuvaihetta, jossa on ollut asiakkaan vastustusta:

*Tutkija: ”Joo. Selvä, mutta jos lähettäis ihan tuosta alusta nyt eli, muistatteks te sitä kun te ootte tavanneet ensimmäisen (naurahtaa) kerran?”*

*Asiakas: Mä muistan kyllä sen hyvin.*

*Tutkija: No miten..?*

*Asiakas: Mä olin kai negatiivisella asenteella silloin. (TT naurahtaa)*

*Tutkija: Kerroksä vähä tarkemmin millasella asenteella?*

*Asiakas: No ei mua juuri kiinnosta et oli vaan pakko tulla.*

*Tutkija: Jaa. Olikse muistaksä olik sulla mitään, sä olit käyny aikasemmin sanoit et olit käyny henkilötutkinnassa, mut olik sulla minkääläistä käsitystä siitä et mitää tämmönen valvonta..?*

*Asiakas: Oli koska mul on niin paljo tuttuja, täällä.*

*Tutkija: Mitä ne oli kertonu?*

*Asiakas: Et on ihan turhaa paskan jauhamista.*

*Tutkija: (T ja TT naurahtavat) Jaa.. Ja sillä asenteella sä tulit sitten..?*

*Asiakas: Joo. (T: joo) Ei sille voi mitään, asenne oli silloin se.*

*Tutkija: Niin niin joo, asenne oli, joo..*

...

*Tutkija: Joo. No mitäs TT muistaksää?*

*Työntekijä: Joo.. (TT ja T nauravat) Kyllä mä muistan.. Siinä se oli tosiaan, aika semmonen, hauska kohtaaminen..*

*Tutkija: Kerro vähä tarkemmin niin, mitä sulla kävi mielessä silloin tai..?*

*Työntekijä: Joo.. No tietysti siinä aika paljo puhuttiin siitä yhdyskuntapalvelusta ja sitte valvonnan hoitamisesta ja siitä ja, sillai että. No AS:lla oli aika kielteinen (naurahtaa) asenne silloin alkuunsa, (T:mm) kyllä. Mutta kyllä mun mielestä sieltä ihan sillai, löyty semmosia hetkiä. Tai sillai että mä aattelin että, varmasti se muuttuu. (TT ja T naurahtavat)*

*Tutkija: Joo mitä sä aattelit, muistaksää et mitä ne hetket oli mitä sä aattelet, mitä ne oli ne pilkahdukset tai?*

*Työntekijä: Mm, mitähän ne oikeen tarkalleen ottaen olis ollu?*

*Tutkija: Tai missä sä aattelit semmosta että..?*

*Työntekijä: Varmaan jostaki semmosesta, ihan kommenteista et sit kuitenkin, vaikka sä sanoit ensin jotakin sillai että, että ei vois vähempää kiinnostaa (AS: mm) ja onko pakko, niin sit kuitenkin, sä sanoit sen sit sillai, tai jatkoit sitä sillai ystävällisesti. Etten mä muista että mitä sanoja mut sit kumminki että siinä tuli jotaki semmosta.. Sillai kumminkin lämmintä, että se ei ollu ihan..*

*Asiakas: Niin..*

*Työntekijä: ..vaan se että mä lähden tästä just nyt meneen. Vaan sit siihen tuli jotain, lisääki.” (H16)*

Asiakas kertoo kielteisestä asenteestaan, joka värittää ensimmäistä tapaamista ja asiakas-työntekijäsuhteen alkuvaihetta. Hän selittää kielteisen asenteensa johtuneen mielenkiinnottomuudestaan rangaistuksen suorittamista kohtaan, velvollisuudesta tulla kriminaalihuoltoon ja tuttujen kertomista kokemuksista kriminaalihuollosta. Asiakas rakentaa itsestään ”alkuvaiheessa vastustavan ja välinpitämättömän asiakkaan” kuvaa. Työntekijä pehmentää asiakkaan itsestään rakentamaa kuvaa. Työntekijä selittää ensimmäistä tapaamista asiakkaan vastustuksesta huolimatta toiveikkaana tilanteena: asiakkaan pilkahteleva ystävällisyys luo työntekijälle luottavaisuutta asiakas-työntekijäsuhteen tulevaisuuteen.

Työntekijä ja tutkija naurahteluillaan helpottavat asiakkaan ja työntekijän puhumista asiakkaan vastustuksesta asiakas-työntekijäsuhteen alkuvaiheessa. Työntekijän nauru liittyy suhteen alkuvaiheen tunnekokemuksen muisteluun ja sen herättämään hämmennykseen. Tutkijan naurahtelu helpottaa myös arkaluonteisesta asiasta kysymistä. Nauru ilmentää tässä otteessa myös työntekijän ja tutkijan liittolaisuutta arkaluonteisen asian käsittelyssä. Nauru viestii vastustus-teeman arkaluonteisuudesta ja halusta suojata asiakkaan kasvoja (van Nijnatten & Suoninen 2014, 144; Suoninen 1999). Koska asiakas-työntekijäsuhde on arviointihetkellä heidän arvionsa mukaan oleellisesti erilainen kuin suhteen alkuvaiheessa, vastustuksesta ja ”vanhasta suhteesta” pystytään puhumaan merkitsemällä ”vanha suhde” naurulla. Luomalla etäisyyttä suhteen alkuvaiheeseen asiakas ja työntekijä rakentavat suhteen nykytilaan erityisyyttä, läheisyyttä ja yhteisyyttä.

### ***Vastustuksen lieventyminen***

Seuraavassa aineisto-otteessa asiakas ja työntekijä kuvailevat sekä asiakas-työntekijäsuhteen alkuvaiheen vastustusta että sen lieventymistä:

*Tutkija: ”... tässäki ku katotaan kuitenkin tämmöstä, vajaata vuotta niin täs on ihan, ollu monenlaisia asioita. No mites te ajattelette, miten tää teidän välinen yhteistyö on tässä muuttunu että, vähän kerroitteki et mitä se oli täällä silloin kun, ekaa kertaa tapasitte. (TT ja AS naurahtavat) Ja nyt ainaki ku kattelee teitä niin mä luulen et se on vähä muuttunu siitä, (TT ja AS naurahtelevat) nyt ainaki semmonen vaikutelma tulee että on.*

*Työntekijä: On se muuttunut.*

*Asiakas: Ei sitä oikeen voi sanoin kuvailla.. (As ja TT nauravat)*

*Tutkija: Yritä?*

*Asiakas: No muuttunu ainaki positiivisemmaks.*

*Tutkija: Mm.*

*Asiakas: En mä muuten kyl osaa kuvailla sitä.*

*Tutkija: Joo. Mites sä TT?*

*Työntekijä: Niin siis jotenki, must tuntuu et sillon alkuun niin se oli vähä semmosta ehkä pelaamista molemmin puolin että, et millä mä saan sut käymään (AS naurahtaa) et jos sää et miten mä voin olla käymättä (AS naurahtaa) et sillai, ehkä heiteltiin aika paljon sitä sitte.*

*Asiakas: Niin. Ja mä laskin oikeen armeijan varaankin (TT naurahtaa) et jos mä jään viel vuodeks ylimäärästä niin, mulla menee yhdyskuntapal-, tai siis toi ehdonalaan [huom. ehdollinen vankeusrangaistus] ylitte ja.. (T:mm)*

*Työntekijä: Joo, ja sit oikeestaan sen jälkeen ku sä tulit sieltä armeijasta. Niin sit, must tuntu et pikkuhiljaa me alettiin sit ihan oikeesti oikeesti jutteleen.*

*Asiakas: Joo.*

*Työntekijä: Et se ei ollu.. Tai mulla oli ainaki hirveen hyvä mieli sen jälkeen ku sä lähit että, vielä, tai sillai että se..*

*Tutkija: Ja jossaki siinä armeijan, jälkeen on ehkä, jonkun näkönen semmonen, miten voi sanoa, ei käännekohta mutta että..?*

*Työntekijä: Joo joku semmonen lii kahdus ainaki.. Mä en tiää onks se siinä ihan alkuvaihetta vielä sekin, mitä me ollaan tunnettu mutta.. Ja sit se mun mielestä meni enemmän ja enemmän koko aika on menny siihen suuntaan että, on helpompaa puhua ja..*

*Asiakas: Niin on.” (H16)*

Työntekijä kertoo pelaamisesta, strategiasta, jolla vastustusta on ylläpidetty asiakas-työntekijäsuhteen alkuvaiheessa. Työntekijä kuvaa pelaamista vastavuoroisena toimintana: asiakas yrittää keksiä keinoja välttää rangaistuksen hoitamisen ja työntekijä yrittää keksiä keinoja saada asiakas käymään tapaamisissa. Asiakas muistelee, että hän on nähnyt armeijaan jäämisen rangaistuksen suorittamisen välttämiskeinona. Asiakkaan ja työntekijän nauru mahdollistaa taas puhumisen kiusalliseksi koetusta vastustuksesta suhteen alkuvaiheessa. Naurua esiintyy silloin, kun selitetään ”vanhaa suhdetta” ja suhteessa tapahtuvia muutoksia.

Asiakas kuvaa asiakas-työntekijäsuhteen muuttumista ja vastustuksen lieventymistä positiivisena muutoksena. Asiakas ja työntekijä tulkitsevat muutoksen asiakkaan elämäntilanteessa kytkeytyvän muutokseen asiakas-työntekijäsuhteessa. Työntekijä kuvaa asiakkaan lyhyen armeijajakson jälkeistä aikaa suhteessa tapahtuneena lii kahduksena, jolloin asiakas ja työntekijä alkavat vähitellen keskustella ”oikeista asioista” ja keskustelu muuttuu helpommaksi ajan myötä. Asiakas vahvistaa työntekijän kuvausta myöntelyllä.

Tutkijan rooli tässä aineisto-otteessa on vahva. Tutkija kertoo vaikutelmastaan muuttuneesta suhteesta. Tutkija tarjoaa omaa tulkintaansa armeijasta asiakas-työntekijäsuhteen muutoskohtana: ”... ei käännekohta, mutta...”. Tutkija johdattelee kommentillaan arvioijia hakemaan määrittystä muutoskohdalle, johon työntekijä vastaakin: ”...joku

*semmonen lii kahdus...". Aineisto-otteen alussa tutkijan kertoessa hänelle syntyneestä käsityksestä muuttuneesta asiakas-työntekijäsuhteesta asiakas kuvaa muutoksen olevan sanoin kuvailematon. Tutkijan kommentti "yritä" kertoo siitä, että vastustuksesta ja sen muuttumisesta on vaikea puhua. Tutkijan läsnäolo mahdollistaa puhumisen vastustuksesta, mistä ei ehkä suhteen muissa vuorovaikutustilanteissa puhuttaisi.*

### ***Keskustelun muuttuminen***

Vastustuksen lieventyminen näkyy asiakkaan ja työntekijän kertomana ennen kaikkea keskustelun muuttumisena:

*Tutkija: "No miltä susta nää teijän keskustelut on tuntunu?"*

*Asiakas: Kyllä ne ihan hauskojaki välil. (T: mm) Joskus sitä puhutaan oikeen asiaaki. (T: mm-m) (TT naurahtaa)*

...

*Työntekijä: Aa, aatteleksää että me ei oo puhuttu asiaa?*

*Asiakas: Aina jotenki asian vierestä on päässy meneen.*

*Työntekijä: Jaa, mitä sä oisit toivonu?*

*Asiakas: En mä oo toivonu mitään oikeestaan.*

*Työntekijä: Tai et miten sä aattelet että miten me oltais voitu mennä enemmän asiaan?*

*Asiakas: En mää tiä oikeen. Mut silti tuntuu et aina vähä yrittää itte, kuitenkin mennä asian vierestä, alkuun.*

*Tutkija: Niin sä ite oot yrittäny mennä..*

*Asiakas: Niin.*

*Tutkija: ..niin.*

*Asiakas: Alkuun ainaki yrittää kiertää kaiken mahdollisen tavan et mitenkä voi välttää vaan mahdollisimman paljon.*

*Tutkija: Mm. Aatteliksä niin että TT on yrittäny ikäänku mennä siihen asiaan mut sä oot vähä yrittäny sitä aina viedä sitä vähä sinne viereen?*

*Asiakas: Joo.*

*Tutkija: Mm. Kuinkas paljo sä, nykyään teet sitä vielä?*

*Asiakas: En juuri yhtään.*

*Tutkija: Mm, (TT: mm) mm.*

*Asiakas: Oikeestaan meillä lähtee nää puheenaiheet tuosta säästä esimerkiks et..*

*Tutkija + Työntekijä: Mm.*

*Asiakas: Aika pitkälle..*

*Työntekijä: Ja sit se että, nyt on semmonen olo et nyt pystyy kysyy ihan, asiasta ku asiasta. Ettei tarvi miettiä että voisko että mitä kautta sitä lähtis tuleen tai lähestyis tai, sillai että jos mä.. Mä tiedän et mä voin nyt vaikka sulta kysyä että miten sä käytät vaikka, mitä sä juot, paljonko koska ja näin.. (AS naurahtaa) Et*



*sitä ei tarvi tuoda mitään kautta et ku mä tiedän että sä tiiät minkälainen mää oon. (AS: niin) Ja mä, kuvittelen tuntevani sut.. (AS ja TT nauravat)*

*Tutkija: Onkse sit et aikasemmin sitte siinä aikasemmas vaihees sä oot sitte vähä yrittäny kierrellä ja kaarrellen niin..?*

*Työntekijä: Joo..*

*Asiakas: Kyllä se mutkan kautta tuli aina kysymykset että..*

*Työntekijä: Joo ku sitte ja AS sanoki hyvin äkkiä mulle että, no jaa no sitä ja sitä ja tätä ja tota. Että se ei periaatteessa heti tullu se vastaus että sitte jos, jos kysy heti suoraan jotain niin sit se vastaus olisi jotain, ihan ehkä muuta kun mitä se oli se tosi. (AS nauraa) Et jotain niin päin et se ois ollu sulle, ehkä epäedullisempaaki jossain kohdin jos se ois ollu se ensimmäinen vastaus, ku vaikka.*

*Asiakas: Niin.*

*Tutkija: Ja ku sä sanoit et aika paljonhan on puhuttu asian vierestä mut on puhuttu asiaakin niin minkä sä ite lasket et on asiaa? Et mistä keskustelu on (T ja AS naurahtavat) sit sitä ikäänku asiaa ja...*

*Asiakas: No asiaahan aina olis sitte toi yhdyskuntapalvelu ja ajokortti mun mielestä (T: mm) ensimmäiset.*

*Tutkija: Niin. (H16)*

...

*Työntekijä: ... On monia kohtia että mä oon just miettiny sitä että miten, joitaki asioita et miten pääsee puhuun jostaki ja tavallaan mitkä on semmosia asioita, että tavallaan, mitä sä saatat.. Varsinki silloin alkuun, et just että säikkyykö jostaki ja just sitä että mitä kautta pääsee kiinni. Ja sitte välillä miettiny sitä että pyöritänkö mä liikaa, jotain asiaa. Et voisko mennä suuremminki." (H16)*

Otteen alussa keskusteluun osallistujilla on sekaannusta siitä, puhutaanko nykyisestä asiakas-työntekijäsuhteesta vai ”vanhasta suhteesta”. Työntekijä näyttää hämmentyvän asiakkaan puheesta (”Aa, aatteleksää että me ei oo puhuttu asiaa?”) ja kokevan asiakkaan horjuttavan hänen omaa käsitystään asiakas-työntekijäsuhteen nykytilasta. Asiakkaalle tulee ”Aa...” -puheenvuoron jälkeen selontekovelvollisuus (Juhila 2012a; Juhila ym. 2012). Tutkija selkeyttää kysymyksellään (”Kuinkas paljon sä nykyään teet sitä vielä?”) aikaisemman puheen liittyneen asiakas-työntekijäsuhteen alkuvaiheeseen. Asiakas määrittelee ”oikeiksi asioiksi” hänelle konkreettiset asiat, kuten yhdyskuntapalvelun ja ajokortin. Työntekijä näkee laajemmin ”oikeat asiat” ja jatkaa luetteloa aineisto-otteen ulkopuolella (mm. asumisasiat, päihteidenkäyttö).

Sekä työntekijä että asiakas tuovat esille sen, että he ovat suhtautuneet alkuvaiheessa vuorovaikutukseen strategisesti (ks. Gergen 2006, 33) pyrkien omaan tavoitteeseensa. Työntekijä kuvaa vuorovaikutuksellisia strategioitaan vastustuksen vähentämiseksi (vrt. Darrough 1997). Asiakas taas vahvistaa omilla vuorovaikutusstrategioillaan vastustusta. Asiakas kertoo keskusteluun asettamista rajoista: hän on väistellyt tiettyjä keskustelun-

aiheita viemällä keskustelua asian viereen. Asiakas kertoo huvittuneesti aineisto-otteen ulkopuolella sivuuttaneensa töksäyttävillä vastauksillaan työntekijän keskusteluyritykset päihteiden käytöstä. Asiakkaan ja työntekijän kuvauksissa suhteen alkuvaiheessa asiakas vie keskustelua asian viereen ja töksäyttelee, kun työntekijä taas taktikoi kierrellen yrittäen päästä haluamaansa keskustelunaiheeseen ja pyrkii ennakoimaan asiakkaan väistelyt. Työntekijä kertoo pyrkineensä suuntaamaan keskustelua omasta mielestään merkityksellisiin aiheisiin. Hän kertoo miettineensä keskustelutapaansa ja sanavalintojaan: miten esittää asiansa niin, ettei asiakas ärsyynny tai säikähdä.

Asiakkaan ja työntekijän muistelussa vastustus näkyy ennen kaikkea keskustelussa ja siten vastustuksen lieventyminen näkyy myös keskustelussa. Asiakas-työntekijäsuhteen prosessin myötä he kertovat päässeensä suorapuheiseen ja avoimeen keskusteluun. Suoraan puhumista on helpottanut myös tutustuminen. Yhteinen nauru lähentää (Suoninen 1999, 216). Strateginen suhtautuminen vuorovaikutukseen on melko kaukana dialogisesta vuorovaikutuksesta, mutta tätä kautta asiakas ja työntekijä kuitenkin pääsevät toimivaan ja ajoittain dialogiseen asiakas-työntekijäsuhteeseen. Gergen, McNamee ja Barrett (2001, 682) puhuvat muuntuvasta dialogista (transformative dialogue). He tarkoittavat muuntuvalla dialogilla sellaista keskustelua, jossa onnistutaan muuntamaan siihen osallistuvien osapuolten suhdetta. Keskusteluun osallistujilla on ollut erilliset ja jopa vihamieliset todellisuudet, mutta muuntuvan dialogin myötä osapuolet alkavat rakentaa yhteistä todellisuutta.

### ***Asiakas-työntekijäsuhteen muuttuminen***

Asiakkaan ja työntekijän kuvaamana vastustuksen lieventyminen ja lopulta loppuminen muuttaa asiakas-työntekijäsuhdetta:

*Tutkija: ”Mm, joo. Ja ooksä sitte tän armeijan jälkeen et, TT sä sanoit jotenki et pikkuhiljaa se on lähteny siitä, meneen?”*

*Työntekijä: Joo ja sit jotenki, et tuntu.. Mulla on semmonen olo et ainaki tän, sen jälkeen ku me tavattiin ennen se kaks kertaa kuussa sillon.*

*Asiakas: Olikse se niin usein?*

*Työntekijä: Oli ja sit sen jälkeen kerran kuussa. Että jotenki joka kerta kuitenkin, mun mielestä päästiin aina vähä pitemmälle jossain asiassa että mistä sit puhuttiin ja, noin pois päin. Et sitte, vähemmän ja vähemmän, oltiin sit et enää sillai semmosessa asetelmassa että, että mitäs sitte jos mä.. No sitte mä ja, (TT ja AS naurahtavat) ja sitte sitä ja.. Et sit se, sit se jäi kokonaan pois. Mun mielest sitä ei oo enää ollu.*

*Asiakas: No ei oookkaan.*

*Tutkija: Mm.*

*Työntekijä: Ja se on tapahtunu mun mielest ihan koko, tän tuntemisen aikana että, siihen vaiheeseen on tultu.*

*Asiakas: Kyllähän silloin, mulla oli noi toiset kutsunnat tuossa nyten niin, mä olin jo melekeen varma et mä joudun siitä kutsunnasta suoraan viikon päästä lähteen niin silloin mä rupesin miettiin jo vaihtoehtoja että millon mä pääsen armeija-aikana suorittaa yhdyskuntapalvelun loppuun..*

*Työntekijä: Joo..*

*Tutkija: Se oliki näin päin.. Joo.. (naurua)*

*Työntekijä: Joo ja sit se on niin iso kontrasti vielä tosiaan siihen kun silloin sä mietit, että ku mä lähen armeijaan niin mun ei tartte tulla tänne enää.. (naurua)*

*Tutkija: Niin nyt sä, mietit et miten sä pääset tänne.. (naurua) Niin joo.” (H16)*

Asiakas ja työntekijä ovat kuvanneet asiakkaan lyhyttä armeijajaksoa asiakas-työntekijäsuhteen lii kahduskohtana jo aiemmassa aineisto-otteessa. Muuttunutta asiakas-työntekijäsuhdetta työntekijä kuvaa suhteenä, jossa he kerta kerran jälkeen pääsivät keskustelussa eteenpäin ja syvemmälle ja vastakkaisasetelma murtuu. Nauru mahdollistaa taas vastustuksesta puhumisen. Puheessa muodostuu kuvaa vastapeluriasetelman muuttumisesta yhteistyöasetelmaksi. Muutosta työntekijä selittää paitsi armeijajaksolla, myös alun tiheämmillä tapaamisilla ja tutustumisella. Asiakas kuvaa muuttunutta suhdetta sillä, että alkuvaiheen rangaistuksen välttämispuhe muuttuu hänellä pohdinnaksi siitä, että miten hän armeijan mahdollisesti uudelleen jatkuessa voisi suorittaa rangaistustaan samalla. Työntekijä puhuu ”isosta kontrastista” tekemällä samalla suurta eroa entisen ja nykyisen asiakas-työntekijäsuhteen välille. Kontrasti näyttäytyy koomisenakin, mitä arviointikeskusteluun osallistujat vahvistavat naurulla.

Asiakkaan ja työntekijän kuvauksissa asiakkaan elämänmuutokset kiertyvät asiakas-työntekijäsuhteeseen ja sen muutokseen. Asiakkaan ja työntekijän on vaikea erottaa toisistaan sitä, mitkä muutokset ovat vaikuttaneet suhteeseen ja mihin muutokseen suhde on vaikuttanut. Asiakas-työntekijäsuhteen aikana asiakkaalla on paljon hyviä muutoksia elämässään, kuten tyttöystävä ja hänen kanssaan yhteenmuuttaminen ja naimisiinmeno, huumeidenkäytön lopetus, uusi harrastus, kesken jääneen ammattikoulutuksen suorittaminen, ensimmäinen vakituinen työpaikka ja uudet vastuulliset tehtävät työpaikalla.

Asiakkaan elämänmuutosten lisäksi asiakas-työntekijäsuhteen kehittymiseen ja keskusteluyhteyden löytymiseen on vaikuttanut asiakkaan ja työntekijän näkemyksen mukaan muutkin asiat. He puhuvat asiakkaan muuttuneesta asenteesta ja käytöksestä, johon on asiakkaan käsityksen mukaan vaikuttanut eniten armeija ja tyttöystävä. Janne Kivivuori (2008, 194–201)

puhuu rikoksista irrottautumisen yhteydessä erilaisista kontrolloivista instituutioista, joita ovat edellä mainitun parisuhteen ja armeijan lisäksi muun muassa työ ja koulu. Asiakkaan muuttunut asenne omaa elämäänsä kohtaan on vaikuttanut suhteen osapuolien mukaan myös asiakas-työntekijäsuhteeseen. Työntekijän mukaan asiakkaan muutos näkyy asiakas-työntekijäsuhteessa muun muassa siten, että asiakas ottaa vastuuta valvonnan hoitamisesta kyselemällä oma-aloitteisesti tapaamisten perään ja muistamalla sovitut ajat. Työntekijä kuvaa muutosta myös asiakkaan ajattelussa, asiakas miettii asioita monesta näkökulmasta ja seurauksien kannalta.

Seuraavassa otteessa työntekijä ja asiakas keskustelevat asiakkaan muutoksista, mitkä näkyvät asiakas-työntekijäsuhteen tasolla:

*Työntekijä: ”Ja se on mun mielestä just yks semmonen että mikä mun mielestä sussa on jääny ihan selkeesti pois että se ei nyt varmasti oo mikään, valvontajuttu tai semmonen vaan ihan sussa itessä ja sun, elämässä. Et susta on jääny semmonen rehentely pois.*

*Asiakas: Hyvin mahdollist.*

*Työntekijä: Iso osa siitä että, että mä kyllä. Ihan puhuttaessa mistä tahansa.*

*Asiakas: Niin.*

*Työntekijä: Mutta se saattaa sitte taas olla sekin että kun on tutustuttu. Niinku..*

*Asiakas: Niin.*

*Työntekijä: ...se kokemus myöskin siinä lisänä. Et, totta kai sä oot muuttunu ite hirveen paljon, muutenki. Mutta sit siinä että, et kun se alku oli niin semmonen hankala.*

*Asiakas: Kyllä.*

*Työntekijä: Että se on varmasti sillai täysin sun ansioo, mutta se näkyy valvonnassa ja et meidän väleissä niin mun mielestä hirveen, selvästi.*

*Asiakas: Kyllä.*

*Työntekijä: Et sitä ei. On oikeestaan et pitkään aikaan ollu.*

*Asiakas: Ei ollenkaan oikeestaan enää.*

*Työntekijä: Että mul on ainaki semmonen olo kun sä tuut että sää oot sää.*

*Asiakas: Kyllä..*

*Työntekijä: Ku sillon alkuun mä ehkä mietin enemmän että, että missä sää oot, siel jossain..*

*Asiakas: Mutkan takana.. (T naurahtaa)*

*Työntekijä: Niin.. (T: mm, mm)” (H16)*

Työntekijä kuvaa asiakkaan muuttumista rehentelyn poisjäännillä, asiakas ei enää esitä. Hän selittää asiakas-työntekijäsuhteessa näkyvän muutoksen ennen kaikkea asiakkaan muuttumisen ansioksi. Myös asiakkaan ja työntekijän tutustumisella työntekijä näkee olevan vaikutusta suhteen muuttumiseen. Asiakas myöntelee työntekijän näkemyksiä. Suhteen alku-

ja nykyvaihetta työntekijä vertaa asiakkaan poissaololla (”missä sää oot, siel jossain”) ja omana itsenä olemisena (”sää oot sää”).

Suhteen sisäisillä asioilla on ollut asiakkaan ja työntekijän arvion mukaan vaikutusta asiakas-työntekijäsuhteeseen. Työntekijä tuo esille jo aiemmin mainitun työntekijän ennakoivan ja tarkkaan mietityn keskustelutavan. Asiakkaan mielestä työntekijällä on ollut merkittävä osuus asiakas-työntekijäsuhteen muuttumisessa, työntekijä on *”positiivisesti potkinut häntä eteenpäin”*. Asiakkaan mielestä asiakas-työntekijäsuhteella on ollut positiivista vaikutusta myös hänen elämäänsä, esimerkiksi he ovat yhdessä hoitaneet hänen ajokortin takaisin saantiin liittyviä asioita. Asiakas myös kokee, että työntekijä *”on saanut taottua järkeä mun päähän, on onnistunut työssä”*. Huumori nähdään tärkeänä asiakas-työntekijäsuhteessa (Alexander ym. 2009, 13; Rissanen 2007, 132). Huumori on molempien mielestä helpottanut suhteen muuttumista.

Esimerkin asiakkaan ja työntekijän arvioinneissa asiakas-työntekijäsuhde muuttuu vähitellen asiakkaan vastustuksen kautta molempia tyydyttäväksi asiakas-työntekijäsuhteeksi. Kuvauksissa asiakkaan vastustus ilmenee muun muassa tiettyjen keskusteluaiheiden väistelynä ja rangaistuksen välttämispuheena. Asiakas-työntekijäsuhteen muuttumista selitetään muun muassa työntekijän tietoisella keskustelutavan pohdinnalla, mutta varsinkin asiakkaan elämän- ja asennemuutoksilla. Sekä asiakkaan että työntekijän toiminnan selitetään vähitellen vahvistaneen asiakas-työntekijäsuhdetta vastustusta hälventäen. Asiakas-työntekijäsuhteessa ei kuvata selkeää taitekohtaa, missä asiakkaan vastustus yhteistyöhön olisi loppunut, vaan kyse on pienistä liikauduksista. Asiakkaan ja työntekijän kuvattu tapa olla suhteessa on muuttunut oleellisesti. Asiakas-työntekijäsuhteen nykytilan kuvauksissa työntekijä on muuttunut kiertelijästä suoraan puhujaksi ja asiakkaan välttely ja rehentely on loppunut ja hän on työntekijän sanoin *”muuttunut enemmän omaksi itsekseen”*. Asiakas-työntekijäsuhteen vuorovaikutuksen kuvataan muuttuneen strategisesta suorapuheiseksi, ajoittain dialogiseksi vuorovaikutukseksi.

Asiakas ja työntekijä rakentavat selitystä menneestä ja nykyisyydestä yhdessä, asiakas tosin lyhytsanaisemmin, mutta myöntelyllä usein yhtyy työntekijän käsityksiin. Asiakkaan ja työntekijän näkemykset eroavat parissa asiassa. Heillä on erilainen käsitys siitä, kuinka paljon asiakas-työntekijäsuhteessa on puhuttu oleellisista asioista ja mitkä ovat näitä oleellisia asioita. Asiakas käsittää oleellisina asioina hänelle konkreettiset asiat, kuten yhdyskunta-palvelun ja ajokortin takaisinsaamisen, työntekijä taas näkee oleellisina asioina laajemmin asiakkaan elämään liittyvät asiat. Asiakas näkee asiakas-työntekijäsuhteen muuttumisen

enimmäkseen oman suhtautumistavan muutoksena, työntekijä näkee laajemmin asiakkaan omaan itseen liittyvien muutosten, elämän- ja asennemuutosten, vaikuttaneen asiakas-työntekijäsuhteeseen. Asiakkaan kuva ”vastustavasta ja välinpitämättömästä asiakkaasta” muunnetaan ”elämänmuutosta tekevän asiakkaan” kuvaksi. Nykyisen minän ja taaksejääneen minän välille rakennetaan kontrastia (Jokinen 1995, 143; Jokinen & Suoninen 2000b, 215–219, 226).

Asiakas ja työntekijä peilaavat asiakas-työntekijäsuhdetta aikaulottuvuudella: mennyt (suhteen alkuvaihe) ja nykyisyys (suhteen nykyvaihe). Asiakas-työntekijäsuhteen menneitä tapahtumia jäsennetään asiakkaan nykyisen elämäntilanteen ja suhteen positiivisen kehityksen näkökulmasta (vrt. Jokinen & Suoninen 2000b, 225–226). Asiakas-työntekijäsuhteen kehitysvaiheista kertominen – yllättävän suoraan – rakentaa merkitystä asiakas-työntekijäsuhteen nykytilasta. Asiakkaan ja työntekijän tuottamissa tulkinnoissa asiakas-työntekijäsuhteen vastustusvaiheesta he rakentavat läheisyyttä ja yhteisyyttä asiakas-työntekijäsuhteen nykytilaan. Naurun avulla rakennetaan vastustusvaiheen kuvausta, nauru mahdollistaa hankalaksi koetusta suhteen vaiheesta puhumisen. Nauru ilmentää myös suhteen osapuolien tunnekokemusten heräämistä vaikeiksi koettujen asioiden käsittelyn yhteydessä. Huumori arviointitilanteessa muutoinkin kertoo huumorin tärkeästä merkityksestä nykyisessä suhteessa.

Asiakas-työntekijäsuhteen prosessin kuvaukset ilmentävät asiakkaan ja työntekijän käsitystä hyvästä ja toimivasta asiakas-työntekijäsuhteesta. Asiakas-työntekijäsuhteen muutoksia kuvataan vertailemalla suhteen alkutilannetta nykytilanteeseen (”vanha huono asiakas-työntekijäsuhde” vs. ”hyvä nykyinen asiakas-työntekijäsuhde”). Näitä kuvattuja muutoksia ovat vastapeluriasetelmasta siirtyminen yhteistyöasetelmaan, keskustelun väistelystä ja kiertelystä suoraanpuhumiseen ja ”poissaolosta omana itsenä olemiseen”. Asiakas-työntekijäsuhteen muutoksia kuvataan myös sanavalinnoilla, tunnekuvauksilla, joilla kuvataan sekä entistä että nykyistä asiakas-työntekijäsuhdetta.

Tutkijan läsnäolo kysymyksineen mahdollistaa vastustuksesta puhumisen. Voi olla mahdollista, että asiakas ja työntekijä eivät olisi puhuneet vastustuksesta näin avoimesti ilman tutkijaa, joka kutsuu arvioimaan mennyttä nykyisyydestä käsin. Vastustuksesta puhuminen mahdollistuu paitsi tutkijan läsnäololla kutsuvine kysymyksineen myös naurun avulla.

## 6.3 AVAINHETKEN KAUTTA ETENEVÄ SUHDE

### 6.3.1 Avainhetket suhteen käännekohtina

Asiakkaat ja työntekijät kuvaavat avainhetken kautta etenevää suhdetta senkaltaisena, että asiakas-työntekijäsuhteen aikana on selvästi täsmentyvä, suhteellisen rajattu, lyhytaikainen tilanne, joka saa aikaan käännekohdan asiakas-työntekijäsuhteessa. Olen nimennyt nämä asiakkaiden ja työntekijöiden nimeämät käännteentekevät hetket avainhetkiksi. Nämä avainhetket ovat tilanteita, joissa asiakas-työntekijäsuhteen on mahdollista kehittyä joko myönteiseen tai kielteiseen suuntaan, ne voivat olla asiakas-työntekijäsuhteen riskitilanteita tai mahdollisuuksia (vrt. elämän käännekohdat, Oravala & Rönkä 1999). Aineistoni valikoitumisesta johtuen avainhetket muuttavat asiakas-työntekijäsuhdetta asiakkaan ja työntekijän arvion mukaan myönteiseen suuntaan.

Elämänkulun käännekohtien tutkimisessa on yhtäläisyyksiä suhteen avainhetkien kanssa. Elämän käännekohdalla viitataan tapahtumaan, joka saa aikaan pysyviä psykologisia muutoksia yksilön elämässä. Samoin avainhetkellä viitataan tapahtumaan, asiaan tai tilanteeseen, joka saa aikaan pitkäaikaisia muutoksia asiakas-työntekijäsuhteessa. Oleellista on, että suhteen osapuolet merkityksellistävät jonkin tapahtuman tai asian käännteentekeväksi suhteen kannalta ja kokevat suhteen muuttuneen tämän seurauksena. Avainhetkeä ei tunnisteta kyseisellä hetkellä, korkeintaan voi tunnistaa sen antamat mahdollisuudet asiakas-työntekijäsuhteen muuttumiseen. Avainhetki on tunnistettavissa vasta jälkeenpäin, kuten yhteisessä muistelussa dialogisessa arvioinnissa. (Vrt. elämänkulun käännekohdat, ks. Oravala & Rönkä 1999, 274.) Suhteen käännekohtia on tutkittu muun muassa seurustelusuhdeissa (Baxter & Bullis 1986; Baxter & Erbert 1999; Graham 1997) ja opettaja-opiskelijäsuhteissa (Dogan-Morgan 2011; Dogan-Morgan & Manusov 2009).

Asiakas-työntekijäsuhteessa voi olla ennen avainhetkeä vastustusta, jolloin avainhetki murtaa vastustuksen äkillisesti (vrt. vastustuksen kautta vähitellen vahvistuva suhde). Asiakas-työntekijäsuhde voi olla myös niin sanottu toimiva asiointisuhde, jolloin avainhetki syventää suhdetta oleellisesti. Avainhetket ovat ikään kuin impulseja suhteeseen. Oleellista avainhetken muodostumiselle on, miten asiakas ja työntekijä toimivat kyseisellä hetkellä. Asiakkaat ja työntekijät puhuvat muistellessaan vaiheista, mikä johtunee siitä, että koetut avainhetkien aikaansaamat suuremmat muutokset tuottavat selvärajaisempia vaiheita kuin asiakas-työntekijäsuhdetta vähitellen vahvistavat tekijät. Avainhetken kautta etenevässä suhteessa on lisäksi suhdetta vähitellen vahvistaviksi tulkittuja tekijöitä, joilla on osuutensa

asiakas-työntekijäsuhteen syvenemiseen. Avainhetki (1–2 kpl) asiakas-työntekijäsuhteessa tekee siitä kuitenkin oleellisesti erilaisen kuin tasaisesti vahvistuva suhde tai vastustuksen kautta vähitellen vahvistuva suhde.

Asiakkaiden ja työntekijöiden kuvaamat avainhetket olen ryhmitellyt seuraavasti:

- a) rangaistuksen suorittamiseen liittyvät sanktiot
- b) asiakkaan elämän käännekohdat
- c) dialoginen hetki asiakas-työntekijäsuhteessa ja
- d) asiakkaan ja työntekijän ensimmäinen tapaaminen.

Silloin kun ensimmäinen tapaaminen määrittyy avainhetkeksi, syntyy erilainen suhdeprosessi, minkä takia kuvaan sen alusta lähtien intensiivisesti etenevässä suhteessa (luku 6.4).

### ***Sanktiot asiakas-työntekijäsuhteen avainhetkenä***

Sanktiot ja niiden antamiseen liittyvät säännökset liittyvät rangaistusseuraamuksen suorittamiseen. Sanktioita käytetään, kun asiakas ei hoida rangaistuksen suorittamiseen liittyviä velvoitteita. Rangaistuksen suorittamiseen liittyvät kontrollitoimenpiteet voivat toimia asiakas-työntekijäsuhteessa sekä avainhetkenä että suhdetta vähitellen vahvistavana tekijänä (ks. luku 6.1.1). Sanktiot voivat toimia myös asiakas-työntekijäsuhteeseen kielteisesti vaikuttavina avainhetkinä. Aineistoni asiakas-työntekijäsuhteissa ei ole näitä kielteisesti vaikuttavia avainhetkiä, mutta niistä kerrotaan osana omaa historiaa (asiakkaan ja työntekijän aiemmat asiakas-työntekijäsuhteet) tai arvioijat pohtivat kielteisen vaihtoehdon mahdollisuutta.

Kun sanktion kuvataan toimivan suhteessa avainhetkenä, työntekijä kuvaa toimintaansa sanktion antamistilanteessa ja heti sen jälkeen sellaiseksi, jota voidaan nimittää asiakas-työntekijäsuhteeseen kuuluvan rangaistusulottuvuuden hienovaraiseksi säätelyksi. Työntekijä perustelee toimintaansa ammatillisesti: hän seuraa asiakkaan reagointia sanktion antamistilanteessa ja säätelee sen mukaan omaa toimintaansa. Työntekijä kuvaa toimintaansa esimerkiksi ”ohjaksien kiristämisenä”, ”tiukkuutena”, ”vakavilla keskusteluilla”, ”tiukennettuna valvontana” ja ”tihennetyillä käynneillä palvelupaikalla”. Työntekijä kuvaa toimintaansa suunnitelmalliseksi, vaikkei ole siitä välttämättä sopinut asiakkaan kanssa.



Asiakkaan tunteminen helpottaa työntekijän mukaan edellä mainittua asiakkaan reagoinnin arvioimista ja toimintatavan valitsemista.

Sanktioon liittyvä avainhetki eroaa muista avainhetkistä siinä, että asiakas ja työntekijä arvioivat asiakas-työntekijäsuhteen kehitystä ja avainhetken merkitystä hieman eri painotuksin. Työntekijä hahmottaa sanktiota ja sen merkitystä nimenomaan asiakas-työntekijäsuhteen näkökulmasta. Kun sanktiota kuvataan avainhetkenä, työntekijä ei suhtaudu sanktioon vain säännösten mukaan tehtävänä toimenpiteenä, vaan kertoo arvioineensa, milloin ja etenkin miten hän sanktion antaa ja millä tavalla hän sanktio-asiaa käsittelee asiakkaan kanssa. Pamela Ugwudiken (2010) tutkimuksessa rikosseuraamusalan työntekijöiden yksilöllinen asiakaslähtöinen reagointi rangaistuksen säännösten rikkomistilanteissa lisäsi säännösten noudattamista jatkossa verrattuna säännösten jäykkään soveltamiseen. Sanktion tietynlaisella käytöllä työntekijä voi kertomansa mukaan mahdollistaa tarkoituksenmukaisemman työskentelyn asiakkaan kanssa jatkossa. Kontrolli voi toimia työntekijän työvälineenä osana suunnitelmallista asiakkaan muutosprosessin edistämistä (Jokinen 2008, 132–134, 138–139, 142–143). Asiakas arvioi sanktion merkitystä enemmän oman elämänsä, seurausten ja rangaistuksen loppuun suorittamisen näkökulmasta kuin asiakas-työntekijäsuhteen näkökulmasta. Asiakas saattaa arvioida sanktion saamista opettavaisena tilanteena ja näkee sanktion antamistilanteen uhkana rangaistuksen keskeyttämiseen. Asiakkaan kokemus pelkästään sanktion uhasta voi toimia suhteen avainhetkenä, jolloin uhka mahdollisesta sanktiosta voi toimia pysähdyttäjänä, asiakas voi pelästyä mahdollista rangaistuksen suorittamisen keskeyttämistä ja vankilaan joutumista. Sanktio voi havahduttaa asiakkaan suhtautumaan toisella tapaa rangaistuksen suorittamiseen ja asiakas-työntekijäsuhde voi sitä kautta alkaa toimia toisin kuin aiemmin. Asiakas näkee sanktion oikeutettuna tällaisissa tilanteissa. Sanktio voi asiakkaan arvion mukaan toimia oman elämän suuntaan käännekohtana, jossa on mahdollisuudet vaihtoehtoihin toimintatapoihin. Jälkikäteen arvioituna asiakas näkee sen myös avainhetkenä suhteelle.

Huomionarvoista on, että työntekijät painottavat ammatillisesta näkökulmasta sanktioiden merkitystä asiakas-työntekijäsuhteeseen asiakkaita enemmän. Vaikka asiakkaat ja työntekijät ovat kautta aineiston suhteellisen yksimielisiä asiakas-työntekijäsuhteeseen vaikuttavista tekijöistä, aineistosta löytyy kuitenkin esimerkki asiakas-työntekijäsuhteesta, jossa työntekijä määrittää sanktion avainhetkeksi (avainhetken kautta etenevä suhde), kun taas asiakas arvioi asiakas-työntekijäsuhteen kehittyneen vähitellen tutustumisen ja alun varovaisuuden jälkeen (tasaisesti vahvistuva suhde).

Asiakas saattaa sanktion saatuaan luovuttaa ja keskeyttää itse yhdyskuntaseuraamuksen suorittamisen, vaikkei sanktio sinällään johtaisi yhdyskuntaseuraamuksen keskeyttämiseen. Tämä tietysti johtaa asiakas-työntekijäsuhteen katkeamiseen. Työntekijän toiminta tilanteessa on oleellista, toisaalta asiakkaan elämäntilanne, perhesuhteet ja muutoshalu voivat auttaa tilanteen kääntymiseen myönteiseksi asiakas-työntekijäsuhteen kannalta.

Asiakkaan ja työntekijän kuvauksissa asiakas-työntekijäsuhteen tilanne ennen sanktio-avainhetkeä on senkaltainen, että siinä on joko työntekijän epäilyjä rangaistuksen suorittamisen onnistumisen suhteen tai asiakkaan vastustusta (ks. vastustuksesta luku 6.2.1). Kun suhteen alkuvaiheessa on työntekijän epäilyjä, niin työntekijä kuvaa sanktion toimivan ikään kuin suhteen ”koetinkivenä”: tilanteesta selviäminen lisää työntekijän luottamusta asiakkaaseen ja hänen toimintaansa kohtaan, kun asiakas näyttää sitoutuvan rangaistuksen loppuun suorittamiseen. Työntekijän kertoman mukaan epäilysten hälveneminen mahdollistaa asiakas-työntekijäsuhteen kehittymisen. Jos taas suhteen alussa on asiakkaan vastustukseksi tulkittua käyttäytymistä, niin sanktion voiman kuvataan olevan siinä, että asiakas alkaa käydä säännöllisesti tapaamisissa, mikä mahdollistaa asiakas-työntekijäsuhteen kehittymisen ja syvenemisen. Tällöin asiakaskin arvioidessaan suhdetta jälkikäteen arvioi sanktion oleelliseksi tekijäksi asiakas-työntekijäsuhteen vahvistumiselle. Asiakas-työntekijäsuhteen institutionaaliset reunaehdot antavat mahdollisuuksia tavoittaa asiakkaita, joiden kanssa voi olla vaikea saada vapaaehtoisuuteen perustuvaa asiakkuutta alkuun.

### ***Asiakkaan elämän käännekohdat asiakas-työntekijäsuhteen avainhetkinä***

Arviointitilanteessa asiakkaat kertovat mahdollisista asiakas-työntekijäsuhteen aikaisista käännekohdistaan elämänkulussaan. Käännekohdat liittyvät pitkäaikaisiin muutoksiin elämänkulussa (Oravala & Rönkä 1999, 275). Asiakkaiden kertomuksissa käännekohdat liittyvät erilaisiin elämänkriiseihin ja päätökseen elämänmuutoksesta. (Ks. luku 7.1 asiakkaan elämänmuutokseen liitettyjä tekijöitä.) Käännekohdat voivat muodostua ihmisten itse tekemiensä ratkaisujen ja valintojen lisäksi oman kontrollin ulottumattomista olevista tapahtumista, kuten erilaiset menetykset ja terveydentilan muutokset (Clausen 1995, 372–387; Pickles & Rutter 1991, 133). Asiakkaat ja työntekijät voivat selittää näitä asiakkaan elämän käännekohtia myös asiakas-työntekijäsuhteen avainhetkenä, jolloin elämän käännekohta muuttaa asiakkaan ja työntekijän asennoitumista asiakas-työntekijäsuhteeseen. Kaikki elämänmuutokset eivät määriy käännekohdiksi, eivätkä kaikki elämän käännekohdat suhteen avainhetkiksi.

Asiakkaat ja työntekijät kuvaavat asiakas-työntekijäsuhteen tilannetta ennen kyseistä avainhetkeä senkaltaisena, jossa on asiakkaan vastustusta tai asiakkaalla on velvollisuus-orientaatio asiakas-työntekijäsuhteeseen. Aineistossani asiakkaan läheisen kuolema on esimerkki yhtäkkisestä, asiakkaan vaikuttamismahdollisuuksien ulkopuolella olevasta tapahtumasta. Asiakkaan ja työntekijän kertoman mukaan tapahtuma pysähdyttää asiakkaan pohtimaan elämäänsä perinpohjaisesti ja hän päättää muuttaa elämänsä suuntaa. He kertovat, että päätöksen myötä asiakas on alkanut hoitaa myös rangaistukseensa liittyviä asioita. Asiakkaan elämänmuutoksen koetaan vaikuttavan siis myös asiakas-työntekijäsuhteeseen. Työntekijä on kuvannut tätä ennen olevaa vaihetta, että asiakas oli kuin ”*saippua, josta ei saanut otetta*”.

Tavallisin elämän käännekohta liittyy aineistossani päihteidenkäytön lopettamiseen, mikä taas on usein yhteydessä desistanssiprosessiin. Asiakkaat kuvaavat päihteiden käytön lopettamisen vaikutusta asiakas-työntekijäsuhteeseen valehtelun vaihtumisena todempuhumiseen ja avoimuuteen. Asiakkaiden mielestä päihteiden käytön lopettaminen mahdollistaa rehellisyyden suhteessa, joka ei ole aiemmin perustunut luottamukseen.

Elämän käännekohtiin liittyy usein muutoksia suhteissa muihin ihmisiin (Clausen 1995). Elämän käännekohtiin liittyvät avainhetket vaikuttavat asiakkaan ja työntekijän mukaan asiakas-työntekijäsuhteeseen säännöllisten tapaamisten myötä kuten sanktio-avainhetketkin, mutta ne vaikuttavat myös syvemmin ja kokonaisvaltaisemmin suhteen laatuun. Suhtautumisen muuttuminen asiakas-työntekijäsuhteeseen kuvataan senkaltaisena, että aiemmin vastenmielisenä tai pakkona asiakkuuden mieltänyt asiakas näkee asiakas-työntekijäsuhteen merkityksen oman muutostyönsä tukena ja alkaa hyödyntää asiakas-työntekijäsuhdetta oman muutostavoitteensa toteuttamiseen. Käännekohdan toimiessa avainhetkenä myös työntekijän kuvataan tarttuvan nopeasti asiakkaan muuttuneeseen tilanteeseen. Jos työntekijän kuvataan olevan epäilevä, kuulosteleva ja näyttöä pitkään odottava, elämän käännekohtaa ei kuvata suhteen avainhetkenä, vaan suhteeseen vähitellen vaikuttavana tekijänä.

### ***Dialoginen hetki asiakas-työntekijäsuhteen avainhetkenä***

Asiakkaat ja työntekijät nimeävät asiakas-työntekijäsuhteen avainhetkiä, jolloin asiakkaan ja työntekijän keskustellessa on tapahtunut jotakin, joka vie keskustelun ja suhteen ikään kuin

eri tasolle. Olen nimennyt nämä dialogisiksi hetkiksi.<sup>16</sup> Kuvaan tätä avainhetkeä esimerkin kautta, koska luvun 6.3.2 esimerkissä kuvaan yksityiskohtaisemmin aiemmin mainitsemani avainhetket (sanktio ja elämän käännekohta), mutten tätä dialogista hetkeä. Asiakkaiden ja työntekijöiden on usein vaikea palauttaa tarkastelun kohteeksi sitä, mitä tuollaisena hetkenä on tapahtunut. Tästä syystä otan esimerkiksi dialogisissa arviointitilanteissa eli tutkimustilanteissa olleet dialogiset hetket, jotka asiakkaat ja työntekijät ovat arvioinnin hetkellä arvioineet vaikuttavan suhteeseen käänteenomaisesti. En tiedä, onko se ollut suhteen todellinen avainhetki eli onko se vaikuttanut suhteeseen pitkäaikaisesti jälkikäteen tarkasteltuna. Dialogista arviointitilannetta tarkastelemalla saan myös paremmin kiinni siitä, miten dialoginen hetki toteutuu suhteessa. Tämä osoittaa myös dialogisen arvioinnin voimaa työvälineenä asiakastyössä, varsinkin välitilassa (ks. luku 5.2.3) olevissa asiakas-työntekijäsuhteissa.

Asiakas-työntekijäsuhde ennen kyseistä avainhetkeä on osallistujien arvioiden mukaan ollut niin sanottu toimiva asiointisuhde: asiat ovat hoituneet, suhteessa on viihdyttykin, mutta kaikkien asioiden suhteen asiakas ja työntekijä eivät ole olleet avoimia. Asiakkaat ovat kertomansa mukaan vähätelleet tai salailleet päihteiden käyttöön tai rikosten tekoon liittyviä asioitaan, työntekijät eivät ole kertoneet oman toimintansa perusteita tai sitä, että ovat olleet mahdollisesti tietoisia asiakkaan salaamista asioista. Avainhetkessä on usein tunnustuksellinen elementti: asiakas kertoo sellaista, mitä ei ole aiemmin kertonut joko päihteiden käytöstään tai rikollisesta käyttäytymisestään. Asiakkaat ja työntekijät kertovat arvostavansa rehellisyyttä asiakas-työntekijäsuhteessaan (Järvinen 2007a, 56–61). Asiakkaan kertoessa esimerkiksi aiemmin vähätellystään päihteidenkäytöstään työntekijän, asiakkaan ja tutkijan dialogissa avoimuudesta rakennetaan asia, joka on mahdollinen muutoskohta sekä asiakkaalle että asiakas-työntekijäsuhteelle. Asiakas vaikuttaa huojentuneelta kerrottuaan asiasta. Kun dialoginen arviointitilanne määritellään avainhetkeksi, asiakas ja työntekijä tulkitsevat, että asiakas-työntekijäsuhde etenee ”uudelle, erilaiselle tasolle”, mikä heidän arvion mukaan tulee näkymään jatkotyöskentelyssä.

Esimerkkinä eräässä arviointikeskustelussa pitkän asiakuusuran omaava asiakas mainitsee ohimennen eräästä rikosasiasta. Työntekijä kertoo, että asiakas ei ollut aiemmin puhunut rikoksistaan tai niihin liittyvistä tekijöistä. Tästä lähtee liikkeelle keskustelu asiakkaan

---

<sup>16</sup> Ruthellen Josselson (1995) käyttää käsitettä ”dialoginen hetki” kuvaamaan tilanteita, joissa kaksi näkökulmaa itsestä asettuu vastakkain. Tällöin ihminen katsoo elämäänsä uudesta näkökulmasta ja se voi synnyttää elämänmuutoksia. Käytän samaa käsitettä liittyen suhteeseen, jolloin suhteen osapuolet näkevät asiakas-työntekijäsuhteen uudesta näkökulmasta.

yleisestä haluttomuudesta rikoskeskusteluihin asiakas-työntekijäsuhteessa. Keskustelu-  
teemaan palataan toistuvasti arviointikeskustelun aikana.

Oleellista avainhetken syntymiselle on työntekijän ja asiakkaan reflektio ja tutkijan rooli  
sen edistämisessä. Kun työntekijä reflektoi omaa toimintaansa, kertoo perusteluja  
toiminnalleen ja pohtii vaihtoehtoisia toimintatapoja, niin tämä auttaa asiakasta refleктоimaan  
omaa toimintaansa (esim. haluttomuuttaan rikoskeskusteluihin) asiakas-työntekijäsuhteessa.  
Tutkija pyytää molempia kommentoimaan ja refleктоimaan samaa asiaa. Esimerkki-  
tapauksessa asiakas kertoo yksityiskohtaisemmin kyseisestä rikostapahtumasta ja tuo omaa  
näkökulmaansa haluttomuuteen keskustella rikostentekoon liittyvistä asioista. Asiakkaan ja  
työntekijän keskustelu kertoo prosessista, jonka kuluessa he lähestyvät toisiaan rikos-  
keskusteluasiassa. Keskustelun loppuvaiheessa asiakas on jo valmiimpi rikoskeskusteluihin  
jatkossa, minkä johdosta asiakas ja varsinkin työntekijä määrittelevät arviointitilanteen  
dialogisen hetken asiakas-työntekijäsuhteen avainhetkeksi. Eija-Liisa Rautiainen (2010, 32,  
40) on käyttänyt pariterapiaa koskevassa tutkimuksessaan haastattelumenetelmää, jossa hän  
haastatteli erikseen työntekijät ja asiakkaat toisen osapuolen ollessa läsnä haastattelussa. Hän  
on todennut, että haastattelutilanteessa työntekijän puhe hänelle vaikeista asioista rohkaisee  
asiakkaita puhumaan työskentelyn aikaisista vaikeista asioista.

Kauko Haarakangas (1997) on tutkinut psykiatrisia hoitokokouskeskusteluja dialogisena  
prosessina. Haarakangas tuo tutkimuksessaan esille, että työryhmän reflektointi mahdollistaa  
dialogisuuden kehittymistä. Aineistoni dialogisessa hetkessä on kyse samankaltaisesta  
ilmiöstä. Työntekijä reflektoi aihetta, josta suhteessa on ollut vaikea puhua aiemmin.  
Työntekijä reflektoi omaa toimintatapaansa liittyen asiakkaan esittämään asiaan, mikä saa  
aikaan asiakkaan sisäistä dialogia ja sitä kautta voi tuottaa uusia näkökulmia. Työntekijän ja  
asiakkaan keskeneräiset ajatukset ääneen pohdittuna tulevat osaksi yhteistä merkitysten  
rakentamista, mikä luo edellytyksiä yhteisen ymmärryksen saavuttamiselle. (Emt., 38, 107,  
115.)

Dialogisessa arviointikeskustelussa, niin kuin missä tahansa tapaamisessa, voidaan  
nostattaa keskusteluun monia ääniä, ristiriitaisuuksia ja epävarmuuksia. Bahtinin käsite  
”moniäänisyys” viittaa siihen, että joko ihmisen sisäisessä tai ihmisten välisessä dialogissa on  
läsnä eri ääniä. Yksilölliset äänet synnyttävät moniäänisyyttä erilaisten tietoisuuksien ja  
totuuksien kohdatessa dialogisessa suhteessa. (Bahtin 1991, 33–36, 50–56, 71, 115–116, 123.)  
Keskusteluun osallistujat voivat kytkeytyä keskustelun eri ääniin ottamalla omissa puheen-  
vuoroissaan huomioon osapuolten erilaiset äänet (Haarakangas 1997, 105). Mainitsemassani

esimerkissä työntekijä tarjoaa omaa tulkintaansa siihen, miksi asiakas ei ole halunnut keskustella työntekijän kanssa rikoksiin liittyvistä asioista. Työntekijän tulkinta on ristiriidassa asiakkaan aiemmin sanoman kanssa ja asiakkaan vastaus siihen tuottaa asiakkaan puheeseen sisäisen ristiriidan. Osallistujien puheessa on sinällään ristiriitaisuuksia. Puhuessaan asiakkaalla ja työntekijällä on vähintään kaksi erilaista ääntä ja samalla kaksi erilaista näkökulmaa (vrt. Saarenheimo 1997, 118). Asiakkaan ja työntekijän rikoskeskusteluun liittyvä puhe sisältää erilaisia sisäisiä ristiriitoja (olen käsitellyt – en ole käsitellyt rikoksia; puhun vain niille, joihin luotan – luotan työntekijään, mutten silti puhu; pitäisikö sitkeästi yrittää keskustella – unohtaa rikoskeskustelut asiakkaan kanssa). Ihmisten puheessa on usein sisäisiä jännitteitä, jotka antavat jopa yksittäisen ihmisen puheelle eräänlaisen argumentoinnin ja vasta-argumentoinnin luonteen (Billig ym. 1988, 144). Keskustelussa sekä asiakas että työntekijä käyttävät erilaisia ääniä perustelemaan eri näkökulmasta asioita, jolloin ne ovat myös sisäisesti ristiriitaisia.

Gergen, McNamee ja Barrett (2001, 682, 687–699) ovat nimenneet erilaisia tekijöitä, joiden avulla voidaan päästä kohti muuntuvaa dialogia eli keskustelua, jossa onnistutaan muuntamaan siihen osallistuvien osapuolten suhdetta. Näitä tekijöitä ovat muun muassa itseilmaisu, itsereflektio ja toisen osapuolen syyttelystä siirtyminen suhteen vastuuttamiseen. Itsereflektio, niin kuin dialoginen reflektiokin, on sisäänrakennettu dialogisen arvioinnin rakenteeseen. Työntekijän tai asiakkaan reflektointi voi rikkoa heidän vastakkainasettelunsa. Esimerkin työntekijä pohtii sitä, että miten hänen tulisi edetä asiakkaan kanssa rikoskeskusteluasiassa ja miksi hän haluaa käydä kyseistä keskustelua asiakkaan kanssa. Toisen osapuolen reflektio rohkaisee toista reflektioon (emt., 704–705). Esimerkin asiakkaan ja työntekijän vastakkainasettuminen rikoskeskustelujen suhteen hälvenee keskustelun myötä.

Dialogisessa arvioinnissa voidaan ohjata tietoisesti keskustelua dialogisen keskustelun suuntaan. Dialogisen arvioinnin perusrakenteet voivat edesauttaa tapaamisen muodostumista avainhetkeksi. Asiakas ja työntekijä voivat tuoda omat näkökulmansa esille ja keskustelun kolmas osapuoli huolehtii, että kummatkin kommentoivat ja perustelevat rauhassa toistensa ja omia puheenvuorojaan. Arviointitilanteen rakenne edesauttaa poisääntymistä keskinäisestä syyttelystä ja siirtää tarkastelun painopisteen yksilön toiminnasta suhteeseen ja sen toimintaan.

### 6.3.2 Esimerkki: Kahden avainhetken kautta vastavuoroiseen suhteeseen

Esitän avainhetken kautta etenevästä suhteesta esimerkkinä arviointitilanteen, jossa asiakas ja työntekijä kertovat kahdesta avainhetkestä, jotka ovat muuttaneet oleellisesti asiakas-työntekijäsuhdetta. Kyseessä on samalla esimerkki ketjuuntuvista avainhetkistä. Asiakas-työntekijäsuhteessa kuvattu asiakkaan vastustus taittuu avainhetkien kautta. Arviointitilanteessa on noin nelikymppinen mies, joka on ehdonalaisessa valvonnassa. Asiakas on ollut 15-vuotiaasta asti kriminaalihuollon asiakkaana, aiemmin hänellä on ollut toisia työntekijöitä. Työntekijänä on noin viisikymppinen mies, jolla on yli 20 vuoden työkokemus kriminaalihuollossa. Arvioitava asiakas-työntekijäsuhde on kestänyt noin kaksi vuotta.

#### *1. avainhetki: Sanktion kautta säännöllisiin tapaamisiin*

Asiakas ja työntekijä kuvaavat asiakas-työntekijäsuhteen alkua asiakkaan epäsäännöllisillä käynneillä valvontatapaamisilla. Toteutuneet käynnit kuvataan pikaisina ja velvollisuuden sävyttäminä. Asiakas kertoo, ettei ollut kiinnostunut puhumaan asioistaan tai toimimaan yhteistyössä työntekijän kanssa. Työntekijäkään ei kertomansa mukaan panostanut kovasti asiakkuuteen siinä vaiheessa. Työntekijä kertoo, että asiakas tunnettiin aluetoimistolla ”pitkän linjan asiakkaana”.

Työntekijä kertoo antaneensa valvontatapaamisten laiminlyönnistä asiakkaalle kirjallisen varoituksen, jonka hän arvioi avainhetkeksi:

*Tutkija: ”Mitä sä tarkoitat ”työskentely alko varsinaisesti silloin”?*

*Työntekijä: No just sillei että enemmän tavattiin et AS oli paljon vankilassa ja kadoksissa välillä ja viime keväänä kun tota VKM:ää [huom. Viisi keskustelua muutoksesta -ohjelma] päätettiin niin mä sanoin, et ”muistaks sä et mis vaihees viime kevät se olis”, kun hän oli alkuvuodesta annoin AS:lle kirjallisen varoituksen (T:mm) valvonnan laiminlyönnistä. (T: joo) Et se oli oikeestaan semmonen valvontasuhteen alotus (nauraen), (AS:mm) (T: joo) et vaikka me tavattiin epämääräisesti sillei siin valvonnan aikana just täs vankilakäyntien ja sitten AS:n elämäntavan takia niin se oli aika heikkoo se 2006. (AS: Mm.)” (H23)*

Työntekijä määrittelee kirjallisesta varoituksesta alkavan vaiheen varsinaisen asiakas-työntekijäsuhteen aloitukseksi, koska sanktion myötä asiakas alkaa käydä säännöllisesti tapaamisissa. Työntekijä suojaa asiakkaan kasvoja naurulla puhuessaan arkaluontoisesta

aiheesta, asiakas-työntekijäsuhteen alusta (van Nijnatten & Suoninen 2014, 144; Suoninen 1999). Asiakas vahvistaa työntekijän puhetta.

Muussa kohtaa arviointikeskustelua työntekijä tulkitsee, että sanktion jälkeen ”*oli semmosta ihan vakavaakin yritystä semmosen asiakassuhteen muodostumiseen*”. Hän kertoo muun muassa viranomaispalaverista, jossa yhdessä suunniteltiin ja toteutettiin asiakkaan työllistymiskuvioita.

Seuraavassa otteessa asiakas kuvaa asiakas-työntekijäsuhteen sisältöä kirjallisen varoituksen jälkeen:

*Tutkija: ”No mitä sitten tän kirjallisen varoituksen jälkeen kun te jotenki, mä käsitin et se teidän yhteistyösuhde jotenki muuttu siinä tai ainaki et sä kävit sitte aloit käymään säännöllisemmin, (TT: joo) muistatteks te..?*

*Asiakas: Siinä loppuajan sit kävin (T:mm) ja sit syyskuussa kävi nappaamassa [huom. otettiin kiinni vankeustuomiota suorittamaan]..*

*Tutkija: Muistatteks te sillai et mitä ne niitten tapaamisten sisällöt muistatteks te jotain et mistä te esimerkiks keskustelitte tai oliko jotain tällöisiä?*

*Asiakas: Emmä tiä sillon kun mä täs kävin, niin mä sanoin TT:lle vaan, et ”hyvin menee töissä” emmä ollu varmaan pariin kolmeen viikkoon käynytään koko työmaalla, (naurahtaa, myös T) kun olin sairaslomalla koko aika.*

*Tutkija: Niin sä annoit ymmärtää, että siinäkin kohtaa vielä, että hyvin menee..*

*Asiakas: Niin, niin. Tai tosi hyvin menikin joo. (T naurahtaa) Hyvin menee..*

*Tutkija: Muistaks sä sitä et miks sä halusit antaa semmosta kuvaa että?*

*Asiakas: Emmä tiä kun mä olin kerran jotenki menny mukamas töihin niin, (T: joo, niin) niin, emmä mä tiä mahtokse olla sit viimesii kertoi ku mä täs kävinki et, TT itse asias luuli, et mä oon viel töissä vaik mä olin saanu potkut. (naura)*

*Tutkija: Sanoiks sä vielä silloinkin et sä oot töissä? (naurahtaa)*

*Asiakas: Sanoin (T naurahtaa: joo) muistaakseni. Tais kysyy, et ”millai on töissä menny”. Mä että ”hyvin on menny”, (naurahtaa, myös T) enkä mä ollu sillon enää. Se oli just mä olin vähän ennen sitä saanu kenkää.*

*Tutkija: Mikä mä ajattelin et onks siinä joku semmonen et sä oot sit halunnu pitää jollain tavalla sitä kulissii, ettei TT pääse ronkkii kauheesti (AS: niin) vai minkä takia..?*

*Asiakas: Sen takia kun kuitenkin tiesin, et se linnaan lähtö tulee joka tapaukses, emmä tiä mi- (T: niin) sillon oli vähän se ajatusmaailma, (T: oliko se vaan) se oli niin paljon erilainen kun nykyään kato. (T:mm) Sillon kun vetää viinaa koko ajan sitä luulee olevansa niin saatanan fiksu, sit tulee tollasii hyvii päähänpistoja, et esittää, et menee vitun hyvin, vaik joutuu kuukauden pääst linnaan. (naurahtaa) Mä en ymmärrä sitä ittekään mitä järkee siinä on.” (H23)*

Asiakas puhuu useassa muussa kohtaa arviointikeskustelua, että sanktion jälkeen hän alkaa käydä tapaamisissa säännöllisesti, mutta kyse on ”valeyrittämisestä” vielä siinä vaiheessa.



Asiakas kertoo esittäneensä, että ”hyvin menee”, vaikkei todellisuudessa niin ollutkaan. Tutkija tarjoaa tulkintaansa kulissien tarpeesta, jonka asiakas hyväksyy osittain ja laajentaa selitystä silloiseen päihdekeskeiseen ajatusmaailmaansa. Otteessa asiakas ja tutkija naurahtelevat paljon, mikä helpottaa arkaluonteisen asian käsittelyä. Nauru suojaa kasvoja, kun asiakas puhuu nykytilanteesta käsin aikaisemmasta käyttäytymisestä, kuten valehtelusta, asiakas-työntekijäsuhteessa.

Asiakas ja työntekijä arvioivat sanktion vaikutusta asiakas-työntekijäsuhteeseen seuraavasti:

*Tutkija: ”Muistaks sä sitä mitä sä ajattelit siitä valvonnasta?”*

*Asiakas: Joo just niinku pakkopullaa. (T: niin, ja sit muistaks) Et sit vasta kun tuli varotus kotiin et on pakko mennä. (naurahtaa) (T: niin joo)*

...

*Tutkija: No mitäs sä ajattelit siinä kohtaan, kun sä sait sen kirjallisen varoituksen?*

*Asiakas: No emmä tiä mä aattelin kai siihen täytyy sit ainaki mennä käymään.*

*Tutkija: (naurahtaa) Ainaki kerran..*

*Asiakas: Niin ei tuu mitään lisäsanktioita. (T:mm)*

*Tutkija: Oliko sä jotenkin ennen sitä ajatellu jotenkin, et ei se nyt oo niin välttämätöntä tai?*

*Asiakas: No ku, ehkä mä olin tavallaan tottunu siihen kun mul on ollu monennäköst valvojaa et...*

...

*Tutkija: Eli sä oot ikään kuin tottunu vähän löysemppään systeemiin..*

*Asiakas: Niin just joo sanotaan näin joo.*

*Tutkija: Miltäs sitte tuntu kun TT otti tämmösen tiukemman linjan?*

*Asiakas: Ei se nyt oikeestaan kyllä mä nyt tiesin et oli muuttunu systeemit (T:mm) et ei se nyt sillai oo.*

*Työntekijä: Niin siis kyllähä toi vankeuslaki sillä lailla meitä sitte sen (T:mm) (AS: niin) 2006 syksyn jälkeen niin entistä enemmän tuli tavallaan työntekijöille ja valvojillekin (T:mm) sitä painetta et pitää reagoida niihin rikkomuksiin (T:mm) ja kyl siihen sama säännöstö tavallaan on ollu (naurahtaa) (T:mm) mutta Kriminaalihuoltoyhdistys eikä Kriminaalihuoltolaitoksessa ni vuositasollakaan niin meidän toimesta niin hyvä jos yks koko valtakunnassa poltettiin pohjat niinku ennen vanhaa niin aika vähän on käytetty niitä äärimmäisiä meidän konsteja, mut nythän tän uuden lain aikana me ollaan sitten X:ssä [huom. paikkakunta] yksi viety ihan käräjille asti niin huonosti on hoitanu (T:mm) ja se sai sit 14 päivää vankeutta. Eihän se niin tietysti AS:llakin mä en muista mikä sun kertalaisuus on mut varmaan kymmentä..*

*Asiakas: ..Yheksän.*

*Työntekijä: Yheksän niin sitten ei enää niin kauhee sanktio oo (T:mm) mutta totta kai nää kun nää pitää sitten muuttua tai tehdä se tietyt hommat meidänkin, vaikka ne ei oo välttämättä siis kokonaisuuden kannalta kauheen ratkasevia. Se että puututaan rikkomuksiin se on tärkeä, mut millä tasolla ja millä volyyymilla tää on*

*tietysti mulle lähtökohta (naurahtaen) (T:mm) millä volyymilla tai näin niin se on sitä aina pitää harkita ja tos tapaukses, must se oli hyvä ja AS silloin sanoki, mä muistan sen kun sä vaan sanoit, että ”näinhän se pitää toimiakin, jos joku rikkoo sääntöjä”, (T:mm) et se oli sulle aika selvä..*

*Asiakas: Mm.*

*Työntekijä: ..et sä et siitä kauheesti hiillostunu..*

*Asiakas: E.*

*Työntekijä: ..etkä riemastunut (T:mm) et nyt mua kohdellaan väärin ja annetaan jotain sanktioita vaan sä pidit (T:mm) sitä aika automaattisena (AS: mm) asiana että näinhän täs mahdollisesti pitää toimii. Ja se tietyllä tavalla, se sunnin reaktio oli must semmonen kauheen järkävä ja semmonen reaktio aina kun herättää jos ihminen tajuu, et kun se tekee väärin et siitä on joku seuraamus niin se musta osottaa, että se ihminen ei oo kokonaan hukassa ittensä kanssa (naurahtaen), (T:mm) et ehkä se on ihan positiivinenkin asia kun ei siinä sitte loppujen lopuks kuitenkaan sit mitään semmost (AS: niin) muuta ku kirjallinen varotus, (T:mm) et siin ei tapahtunu sun vapauden menettämistä tai muuta..*

*Asiakas: Ei.” (H23)*

Ennen sanktiota asiakas arvioi tapaamisvelvoitetta ”*pakkopullana*”, sanktion jälkeenkin hänen mukaansa rangaistuksen suorittamiseen liittyvä pakko säätelee edelleen asiakas-työntekijäsuhdetta (vrt. velvoitetila, luku 5.2.1). Asiakas arvioi, että sanktio sai aikaan sen, että hän muutti ajatteluaan niin, että tapaamisissa on pakko käydä lisäsanktion pelossa. Asiakas ajattelee käytännönläheisesti, mitä seurauksia hänelle on tapaamisten laiminlyönneistä, kun taas työntekijä pohtii sanktioiden käyttöä myös asiakas-työntekijäsuhteeseen ja asiakkaan toimintaan vaikuttavana tekijänä. Työntekijä pohtii yleisellä tasolla sanktioiden antamista työntekemisen kannalta peilaten kuitenkin kyseiseen asiakas-työntekijäsuhteeseen. Kyse on rangaistusulottuvuuden hienovaraisesta säätelystä, jolla voidaan muuntaa työskentelyn painopistettä tarvittaessa kontrollia korostavaan suuntaan.

## ***2. avainhetki: Asiakkaan elämän käännekohdan kautta toimivaan asiakas-työntekijäsuhteeseen***

Asiakas kertoo kypsyilleensä pitkään päihteidenkäytön lopettamispäätöstä, mutta lopullisen päätöksen tehtyään se määrittänyt asiakkaan ja työntekijän arvioissa paitsi asiakkaan elämän käännekohdaksi myös asiakas-työntekijäsuhteen avainhetkeksi. Asiakas määrittelee moneen otteeseen arviointitilanteessa varsinaisen asiakas-työntekijäsuhteen alkaneen vasta tämän toisen avainhetken jälkeen.

Asiakas ja työntekijä kuvaavat avainhetkeä seuraavasti:

*Asiakas: ”... menin tohon katkolle niin sielt tuli oikeestaan ensimmäisen kerran semmonen et mä aattelin, nyt loppu tää ryyppääminen tähän et vittu et.*

*Työntekijä: Et marraskuussa olit katkolla.*

*Asiakas: Ni. (TT: joo) (T:mm). Mä aattelin et nyt alkaa olee, enää ei oikein alemmks pääse, et nyt ei oo mitään, et mulle on sentään kämppä luvattu tos noin. Nyt vois vähän mieltii jotain muutakin systeemeitä, ei oikein huonommin enää voi mennä.*

*Tutkija: No mitäs systeemejä sä sitten aloit miettimään?*

*Asiakas: No ei mitää erikoista. Mä lopetin viinan juomisen siihen (T:mm) paikkaan.*

*Työntekijä: Joo ja sit mä muistin sillon kun sä sit kävit niin mä sillon otin puheeks sen, että me voitais vetää tää Viis keskusteluu muutos (T:mm) siis sitä ohjelma ja alotettiin sit joulukuun 10. päivä (T:mm) sen mä muistan. Viime viikolla vai millon sai ne todistukset sitten.” (H23)*

Asiakkaalla ja työntekijällä on omat näkökulmansa avainhetkeen. Asiakas kuvaa avainhetkeä oman elämänsä kannalta. Hän on omien sanojensa mukaan ”saavuttanut pohjan” ja lähtenyt muuttamaan elämäänsä lopettamalla päihteiden käytön. Työntekijä artikuloi asiakas-työntekijäsuhteen muutoksen, päätös päihteidenkäytön lopettamisesta näkyy asiakas-työntekijäsuhteessa. Työntekijä kertoo, että asiakkaan kerrottua päätöksestään hän haistaa hetkensä tulleen ja ehdottaa VKM-ohjelmaa (Viisi keskustelua muutoksesta), johon asiakas myös heti tarttuu. Asiakas ja työntekijä korostavat monessa kohtaa arviointikeskustelua ohjelman toimineen asiakas-työntekijäsuhteen syventäjänä ja tukeneen asiakkaan omaa, päätöksestä käynnistynyttä muutosprosessia.

Asiakas ja työntekijä arvioivat asiakas-työntekijäsuhteen muuttuneen avainhetken myötä kokonaisvaltaisesti:

*Asiakas: ”No, sehän [huom. asiakas-työntekijäsuhde] on ihan totaalisesti mun mielestä muuttunut. Sillon nähtiin vaan ne pakolliset käynnit ja nyt ollaan oikeastaan keskusteltukin aina asioista eikä mulla oo semmost kauhee tarvet päästä heti täältä pois. TT:n kans onki ehk semmonen erilainen suhde kun ollu koskaan kenenkään muun kans.*

*Tutkija: Tarkotaksä valvoja vai ylipäätään?*

*Asiakas: Joo valvojaa (T: niin) niin (T:mm). Tääl [näyttää janalta suhteen aikaisempaa vaihetta] on semmosii menemisiä ja tulemisia, nyt on vähän todellakin puhuttu asiaa, et ei oo mitään semmosia et ”joo vittu hyvin menee moro”. (TT naurahtaa) (T:mm) Et nyt ollaan voinu vähäks aikaa istuuki, niin edespäin (T:mm).*

*Tutkija: Mitä sä TT sanoisit tähän?*

*Työntekijä: Niin kyl tää muistuttaa semmosta nyt tää viimesen puolen vuoden kun mä aattelin et se valvontasuhte tai valvontatyö pitäis olla tai valvontasuhte, mutta*

*aina siihen ei, löydy sitä kosketuspintaa siis ei se välttämättä vaan asiakkaan vika oo (T:mm), mutta useimmiten sitten kun ihminen elää päihderiippuvuuskierteessä niin jollekin ulkopuoliselle niin kuin valvojallekin kun asioitten vakava puntariin ottaminen on hirveen vaikee jos se on itellkin sit vai mitä AS...*

*Asiakas: Mm.*

...

*Tutkija: No mitä sä aattelet nyt täst sit tän viimesen puolen vuoden aikana kun sanoitte, et tää teiän välinen yhteistyö on ollu erilaista niin mitäs jos sä viel TT:n toimintaa siinä arvioisit vähän et mitä?*

*Asiakas: Se on ollu erittäinki tommost, mitenkähän sen muotoilisin, se on ollu aika laadukast. (T:mm)*

*Tutkija: Mikä siitä on tehnyt laadukasta?*

*Asiakas: Emmä tiä ehkä oma suhtautuminen asioihin vähän erilail ja TT on mun mielest sillai erilainen valvoja ku nää, mitä mul on ollu ku mä oon päässy niin sillai nyt ollaan tän kevään aikaa tutustuttu vast sillai kunnolla.*

*Tutkija: Mikä sen eron tekee muu ku se et sulla on tietysti ollu erilainen elämäntilannekin siinä, mikä on sit vaikuttanu ehkä sun omaa suhtautumiseen mutta?*

*Asiakas: Emmä tiä me vaan tullaan toimeen, (T:mm) emmä sitä sen paremmin osaa selittää. Toisien ihmisten kans tulee toimeen ja toisien ihmisten ei tuu. Niinku mä sanoin, et mä oon TT:lle aika paljon kertonu semmosia asioita, mist ei meiän suvus oo juteltu, edes sukulaisten kesken. Se on ollu semmosta aika semmost harvinaislaatuista (T:mm) kuitenkin et kyl mä ny lasken et se on se suhde sillon jo jonkunnäkönen tai pitääki olla et emmä nyt mee jokaselle saatana tuol huutelee, et "mul on ankee lapsuus". (H23)*

Asiakkaan kuvauksen mukaan asiakas-työntekijäsuhde on muuttunut hänen elämänsä käännekohdan, päihteidenkäytön lopettamisen jälkeen. Tämän myötä asiakkaan suhtautuminen on muuttunut eri asioihin, myös asiakas-työntekijäsuhteeseen. Työntekijä tekee ymmärrettäväksi asiakas-työntekijäsuhteen aikaisemman vaiheen vähäistä avoimuutta yleistämällä ja normalisoimalla asiakkaan aiempaa käyttäytymistä. Näin työntekijä välttää osoittamasta epäluottamusta asiakasta kohtaan. Asiakkaan suhdekuvauksissa ennen avainhetkeä korostunut pakko ja esittäminen vaihtuvat kuvauksiin kiireettömistä keskusteluista. Asiakas käyttää painokkaita sanoja ("totaalisesti", "todellakin", "erilainen", "ei koskaan ennen", "ei kenenkään muun kanssa", "harvinaislaatuista", "laadukasta") kuvatessaan asiakas-työntekijäsuhteen muutoksia ja työntekijän toimintaa. Asiakkaan kuvaus nykyisestä asiakas-työntekijäsuhteesta kuvaa myös hänen käsitystä hyvästä asiakas-työntekijäsuhteesta: hän on puhunut sellaisia asioita itsestään, mitä ei muille, sukulaisille tai tuttaville, yleensä kerro. Työntekijän arvion mukaan asiakas-työntekijäsuhde on muuttunut tavoiteltavaksi suhteeksi ("sellainen kuin sen pitäisi ollakin").

Asiakas ja työntekijä kuvaavat suhdeprosessia kahden avainhetken kautta. He arvioivat hieman eri tavalla sanktion merkitystä asiakas-työntekijäsuhteeseen. Työntekijän näkemyksen mukaan säännölliset tapaamiset ovat asiakas-työntekijäsuhteen kehittymisen edellytys. Työntekijät korostavat yleensä sanktion merkitystä asiakas-työntekijäsuhteeseen enemmän kuin asiakkaat, antaahan se työntekijälle mahdollisuuden säännöllisiin tapaamisiin ja asiakas-työntekijäsuhteen kehittymiseen. Asiakkaan elämän käännekohta -avainhetki kuvataan asiakas-työntekijäsuhteen laadullisena ja sisällöllisenä muutoksena. Aineistossa löytyy muitakin esimerkkejä avainhetkien tämänkaltaisesta ketjuuntumisesta. Asiakkaan ja työntekijän säännölliset tapaamiset antavat mahdollisuuden myös asiakas-työntekijäsuhteen toiselle, elämän käännekohtaan liittyvälle, avainhetkelle. Rangaistukseen liittyvien velvoitteiden ja säännösten muodollinen noudattaminen voi kehittyä sisällöllisen noudattamisen tasolle, oman asioiden käsittelyyn suhteessa (Robinson & McNeill 2010, 368–370).

## **6.4 ALUSTA LÄHTIEN INTENSIIVISESTI ETENEVÄ SUHDE**

### **6.4.1 Suhteen vahvistuminen ensimmäisen tapaamisen ja intensiivisyyttä ylläpitävien tekijöiden kautta**

Asiakkaat ja työntekijät kuvaavat alusta lähtien intensiivisesti etenevää suhdetta senkaltaisena, että asiakkaan ja työntekijän ensimmäinen tapaaminen määritetään merkittäväksi ja yhteisen työskentelyn kuvataan käynnistyvän heti. Jatkossa asiakas-työntekijäsuhteen kuvataan vahvistuvan ja etenevän intensiivisesti. Suhteen intensiivisyyttä ylläpitävät tekijät vahvistavat ensimmäistä kokemusta suhteesta.

Alusta lähtien intensiivisesti etenevässä suhteessa ensimmäinen tapaaminen voi määrittyä avainhetkeksi. Tällöin syntyy erilainen suhdeprosessi kuin avainhetkien kautta etenevässä suhteessa, jossa avainhetki on suhteen myöhemmässä vaiheessa. Tästä syystä käsittelen tätä suhdeprosessia erillään muista avainhetkistä. Alusta lähtien intensiivisesti etenevässä suhteessa voi olla kyse myös asiakas-työntekijäsuhteesta, joka lähtee liikkeelle heti alusta alkaen niin, että yhteinen sävel löytyy vaivattomasti ja yhteinen työskentely käynnistyy intensiivisesti ilman että ensimmäinen tapaaminen määrittyy avainhetkeksi. Asiakkaat ja työntekijät kuvaavat suhdetta, että ”se vaan toimi heti”. Tässä on kyse lähinnä aste-erosta yllätyksellisyydessä. Kun ensimmäinen tapaaminen on avainhetki, siihen liittyy yllätyksellisyyttä ja käänne asennoitumisessa.

Kun asiakas ja työntekijä määrittelevät ensimmäisen tapaamisen avainhetkeksi, on kyse asiakas-työntekijäsuhteesta, jossa asiakkaalla on suhteeseen tullessaan joko ennakkoluuloja tai aikaisempia kielteisiä kokemuksia kriminaalihuollon asiakkuudesta. Työntekijä voi myös kertoa negatiivisista ennakkokäsityksistään ensimmäiseen tapaamiseen liittyen. Asiakas ja työntekijä tuovat esille, että tapaaminen joko yllättää ennako-odotuksista huolimatta tai pystyy murtamaan vahvat ennakkokäsitykset. Asiakkaat kohtaavat usein heihin kohdistuvaa epäluottamusta, jolloin asiakas voi kokea työntekijän osoittaman luottamuksen ensimmäisellä tapaamisella ainutlaatuisena kokemuksena (Järvinen 2007a, 58–59).

Arviointikeskustelut antavat kuvaa mahdollisuudesta, että saman organisaation toisen työntekijän kautta on yhden myönteisen tapaamisen perusteella mahdollista muuttaa hyvinkin vahvaa kielteistä ennakkokäsitystä siitä huolimatta, että ensikontakti kyseiseen organisaatioon on ollut kielteinen. Arviointikeskustelujen pohjalta näyttää, että ensimmäisen tapaamisen myönteisestä kokemuksesta tulee vahvempi, kun taustalla on kielteinen kokemus. Tällöin vertailukohtana on aiempi kielteinen kokemus ja tapaamisen myönteisyys koetaan yllättävänä.

Ensimmäinen tapaaminen asiakkaan ja työntekijän välillä on usein merkittävä asiakas-työntekijäsuhteen rakentumisen kannalta. Antti Särkelä (2001, 68–69) puhuu ensikontaktin merkityksestä suhteen rakentumiselle. Asiakkaan ja työntekijän tai asiakkaan ja auttavan instituution kohdatessa ensimmäistä kertaa luodaan perusta jatkotyöskentelylle. Asiakkaan ensimmäinen kuva organisaatiosta tai työntekijästä on tulkintaperusta, jolla hän jatkossa tulkitsee kokemuksia tai saamaansa palvelua. Myöhemmin saatu lisäinformaatio joko korjaa tai vahvistaa jo muodostunutta kuvaa. Kuvan muuttuminen ei ole itsestäänselvyys uudenlaisista kokemuksista huolimatta ja sen muuttuminen voi olla hidasta. Kun ensimmäinen tapaaminen määrittyy avainhetkeksi, niin aiemmin muodostunut kuva organisaatiosta muuttuu nopeasti.

Asiakkaat ja työntekijät tuovat esille, että asiakas-työntekijäsuhde voi sujua alusta alkaen mutkattomasti ja osapuolet löytävät heti ”yhteisen sävelen”, jolloin asiakas-työntekijäsuhde on intensiivinen heti alusta lähtien, vaikkei ensimmäinen tapaaminen määritykään avainhetkeksi. Asiakkaan ja työntekijän ensimmäisen tapaamisen kuvauksissa käytetään hetisanaa (esim. ”...sen vaistoo ensimmäisestä tapaamisesta, että nyt tää ihminen luottaa minuun heti, niin totta kai mun on helppo lähteä viemään semmosta hommaa eteenpäin.”). Asiakkaiden selitykset ”yhteisen sävelen” löytymiseen ja suhteen alkutilanteen sujuvuuteen liittyvät muun muassa työntekijän ominaisuuksiin ja tapaan olla suhteessa, asiakkaan ja työntekijän keskinäiseen yhteensopivuuteen ja siihen, että työntekijän kanssa pystyy

keskustelemaan ilman työntekijän ”moralisointia”. Työntekijät katsovat asiaa enimmäkseen työntekemisen ja yhteistyön näkökulmasta. Työntekijät selittävät asiaa muun muassa asiakkaan myönteisellä suhtautumisella, asiakkaan luottamuksella työntekijään, avoimuudella, sovittujen aikojen noudattamisella, toimintaohjelman läpikäynnillä asiakkuuden alussa ja sillä, että asiakas on aloittanut muutostyöskentelynsä jo ennen asiakkuuden alkua. Sekä asiakkaat että työntekijät puhuvat suhteen jommankumman osapuolen luottamuksesta toiseen heti suhteen alkuhetkinä. Tätä kuvaa hyvin Riitta Hyytisen (2007, 28–29, 150–155) tutkimuksessaan esittämä käsite ”lähtökohtainen luottamus”, jonka vastakohtana voidaan pitää ”institutionaalista epäilyä” (Metteri 2000, 246–247; 2012, 182–186). Lähtökohtaisella luottamuksella voidaan kuvata asiakas-työntekijäsuhteen alkua, jolloin on kyse siitä, että työntekijän on kyettävä luottamaan asiakkaaseen, ilman että asiakkaan tarvitsee ansaita luottamus.

Ensimmäisen tapaamisen määrittyessä merkittäväksi kohtaamisen aikana on syntynyt jollakin tapaa asiakasta koskettava keskustelu asiakkaan elämään liittyvistä tärkeistä asioista. Luottamuksellisen yhteistyön rakentumista kuvataan ensimmäisestä tapaamisesta alkavaksi prosessiksi. Ensimmäinen tapaaminen työntekijän kanssa voi nostaa rikosasian ja siihen liittyvä tapahtumat uudelleen esille ja olla siten hyvin tunnepitoinenkin. Tätä kautta tilanteesta voi muodostua koskettava kohtaaminen niin asiakkaalle kuin työntekijällekin.

Kun ensimmäinen tapaaminen ei määri merkitykselliseksi, on usein kyse siitä, että tapaaminen on liittynyt enemmän rangaistuksen toimeenpanon aloittamisen konkreettisiin kysymyksiin ja siihen liittyviin käytäntöihin. Asiakkaan elämäntilannetta sivutaan ulkokohtaisesti. Tapaamisen fokus on asiakkuuden aloittamisen käytännöissä. Tällöin ensimmäiselle tapaamiselle ei anneta jälkikäteen määriteltynä suurta merkitystä.

Merkittäväksi määritellyn ensitapaamisen kuvaukselle on tyypillistä, että arviointitilanteessa asiakas ja työntekijä rakentavat yhdessä toisiaan täydentäen tarinaa merkittävästä ensitapaamisesta. Kumpikin kuvaa tarkasti omia tunteuksiaan ja ajatuksiaan ennen tapaamista, tapaamisen aikana ja tapaamisen jälkeen. Arviointitilanteessa työntekijä perustelee hyvin tarkkaan omaa toimintaansa ensimmäisellä tapaamisella. Jos tapaaminen ei ole ollut merkittävä asiakkaalle, sekä työntekijä että asiakas kommentoivat erikseen hyvin niukasti tapaamista. Kyse on samansuuntaisesta ilmiöstä kuin Mönkkösen (2002a, 10) tutkimuksessa, jossa toimivaa asiakassuhdetta kuvattiin käyttäen useita ja erilaisia käsitteitä ja toimimatonta suhdetta kuvaavia käsitteitä oli huomattavasti vähemmän.

Eräässä arviointitilanteessa asiakas ja työntekijä rakentavat yhteistä tarinaa, jossa heidän ensimmäisestä kohtaamisestaan rakentuu tarinan kohokohta. Kumpikin kuvaa hyvin tarkasti tapaamista edeltäviä vaiheita ja tuntemuksiaan ennen tapaamista. Työntekijä aloittaa tarinan siitä, kun hänelle tulee asiakkaasta yhdyskuntapalvelun soveltuvuusselvityspyyntö ja millaista ennakkokäsitystä hän muodostaa asiakkaasta papereiden perusteella. Hän kuvaa omia ajatuksiaan ja jännitystään ajomatalla tapaamiseen. Asiakas puolestaan kuvaa tapaamisen johdosta menettämiään yöuniaa ja kielteisiä ennako-odotuksiaan, jotka pohjaavat hänen aikaisempiin kielteisiin yhdyskuntapalvelukokemuksiin. Ennen tapaamista asiakas on vakuuttunut siitä, ettei hänelle myönnetä taustansa takia uutta mahdollisuutta yhdyskuntapalveluun. Sekä asiakas ja työntekijä rakentavat kohtaamisesta tilanteen, jossa kummankin ennakkokäsitykset hälventyvät nopeasti ja tapaamisesta muodostuu välitön ja mutkaton. Molemmat yllättyvät tilanteessa.

Alusta lähtien intensiivisesti etenevässä suhteessa asiakkaat ja työntekijät kuvaavat suhteen intensiivisyyden alkavan heti ensimmäisessä tapaamisessa, minkä jälkeen asiakas-työntekijäsuhteessa on intensiivisyyttä ylläpitäviä tekijöitä. Nämä erilaiset ylläpidon tavat ja elementit ovat samoja suhdetta vähitellen vahvistavia tekijöitä (ks. 6.1.1), joita kuvataan muissakin suhdeprosesseissa, mutta tässä suhdeprosessissa asiakas ja työntekijä merkityksellistävät tekijät vahvoiksi. Tällöin he kuvaavat tekijöiden vaikutukset suhteeseen voimakkaammiksi. Asiakas-työntekijäsuhteen arvioinnissa he osoittavat voimakkaita tunteita, vahvoja arvioita työntekijän ja asiakkaan toiminnasta ja vahvoja merkityksiä suhdeprosessin erilaisille tapahtumille ja asioille. Intensiivisyyttä ylläpitävien tekijöiden vaikutus suhteeseen ei ole kuitenkaan käänntekevä kuten avainhetkien vaikutus. Tasaisesti vahvistuvassa suhteessa yksittäisiä tekijöitä ei merkityksellistä niin vahvoiksi tekijöiksi, vaan kyseessä on pikemminkin kokonaisuus, joka muodostuu eri tekijöistä. Alusta alkaen intensiivisesti etenevässä suhteessa esimerkiksi asiakkaan tapa olla suhteessa mahdollistaa heti asiakas-työntekijäsuhteen alussa intensiivisen ohjelmatyöskentelyn, mikä taas puolestaan syventää asiakas-työntekijäsuhdetta.

#### **6.4.2 Esimerkki: Alusta lähtien yhteinen sävel**

Esimerkkinä alusta lähtien intensiivisesti etenevästä suhteesta kuvaan arviointitilannetta, jossa eläkeikää lähestyvä naistyöntekijä ja asiakaspariskunta arvioivat suhdeprosesseitaan. Naistyöntekijällä on noin parinkymmenen vuoden työkokemus kriminaalihuollossa. Molemmat asiakkaat ovat nelikymppisiä ja ehdonalaisessa valvonnassa. Naisasiakas on



suorittanut vankeustuomionsa loppuosan valvotussa koevapaudessa ennen varsinaista asiakkuutta kriminaalihuoltoon. Valvottuun koevapauteen vankilan ulkopuolelle voidaan sijoittaa tietyin edellytyksin enintään kuusi kuukautta ennen ehdonlaista vapauttamista (Rikosseuraamuslaitos/ vapautuminen 2013). Koevapauden valvonnasta vastaa vankila. Kumpikin asiakas-työntekijäsuhde on heti alusta alkaen lähtenyt kehittymään intensiiviselle tasolle. Päähuomioni on naisasiakkaan ja työntekijän suhteessa, mutta esimerkissä ovat molemmat asiakkaat, koska he ovat molemmat mukana arviointitilanteessa ja jotkut miesasiakkaan kommentit ovat oleellisia naisasiakkaan ja työntekijän suhdeprosessin kannalta. Käytän nimityksiä naisasiakas (AS1) ja miesasiakas (AS2) erottamaan heitä. Esimerkin esittely ensimmäisen tapaamisen jälkeen ei ole ajallisena (lineaarisena) prosessina, vaan pyrin tuomaan esille erilaisia kuvattuja asiakas-työntekijäsuhteen intensiivisyyttä ylläpitäviä tekijöitä.

### ***Yhteisen sävelen löytyminen***

Miesasiakas on tutustunut työntekijään ennen naisasiakasta. Miesasiakkaan kokemukset ovat oleellisia siitä näkökulmasta, että miehen kokemukset asiakas-työntekijäsuhteesta välittyvät naisasiakkaalle ennen hänen omaa asiakkuuttaan.

Miesasiakas ja työntekijä kertovat heidän ensimmäisestä tapaamisestaan, jolloin löytyy heti ”yhteinen sävel”:

*Miesasiakas (AS2): ”TT tuli käymään X:ään [huom. kuntoutuspaikka].*

*Tutkija: Joo. Mitäs sitten?*

*Miesasiakas: No sitten alettiin touhuaa! (naurua)*

*Tutkija: Muistaksää sitä ensimmäistä kertaa, mitä sulle on jääny siitä mieleen kun te ootte tavannu?*

*Miesasiakas: No mun mielestä se oli tosi mukava tapaaminen.*

*Tutkija: Millä tavalla mukava?*

*Miesasiakas: No mulla oli jo, siitä kun lähti ne ylimääräset kun oltiin kahestaan niin mun oli paljon helpompi puhua ja, selvittää noita omia asioita.*

*Tutkija: Joo tarkoitat, ylimääräset ihmiset lähti sieltä?*

*Työntekijä: Niitä X:n [kuntoutuspaikan] ..*

*Miesasiakas: Niin, että jos siinä oli, jos ois ollut Z [huom. kuntoutuspaikan työntekijä] esimerkiks jääny joka oli X:ssä [huom. kuntoutuspaikka] mun se.. (T:mm), mikä se nyt on oma...*

*Työntekijä: Omatyöntekijä niin. (T: [pällekkäin] omatyöntekijä)*

*Miesasiakas: Oma niin ni, (TT: joo) siinä ei olis tullu sitten kerrottua.*

*Tutkija: Liittyys se enemmän siihen, et sun on helpompi puhua kahen kesken vai..?*  
*Miesasiakas: ..Joo.*  
*Tutkija: Niin vai olis siinä..*  
*Miesasiakas: ..Oli siinä niinku, TT vaan sai mut puhumaan, helppo puhuu.*  
*Tutkija: Niin joo et siin oli semmonen, siin oli vähän sit teidän kemiakysymyksen,*  
*(AS2: niin) että sitten osu paremmin ehkä yhteen.*  
*Miesasiakas: Joo.*  
*Tutkija: No mitäs sä TT muistat siitä ensimmäisestä kerrasta? Oliko sulla mitään ajatuksia ennen kuin sä lähdit sinne tai?*  
*Työntekijä: No ei mulla oikeastaan mitään erikoisempia ajatuksia ollut, kun en tiennyt AS2:sta mitään, kun sä vapaannuit tuolta..*  
*Miesasiakas: ..Y:stä [huom. kaukana oleva vankila].*  
*Työntekijä: ..Y:stä [huom. vankila], (T: niin joo) ettei oo niin, et sillai sitä ennakkotietoo ei ollu. Mut et mullon siellä joitakin muitakin tämmösiä, jotka oli X:n [kuntoutuspaikan] asiakkaaks tulossa. Mä muistan oikein hyvin kanssa sen ensimmäisen tapaamisen, et jotenkin AS2 sillon kun se on vapaaehtosesti – vapaaehtosesti! (nauraa) – vapaaehtosuus tarkoittaa sitä, että sä oot netistä kaivanu kaikki (AS2: joo) nämä X:n [huom. kuntoutuspaikan] mahdollisuudet ja jotenkin se positiivisuus heijastu kovasti siinä tilanteessa sillon ja sä olit funtsinut ja miettinyt niitä selviytymismahollisuuksias, et miten tällä kerralla onnistuis paremmin, niin varmaan juuri se loi sitä positiivisuutta (naurahtaen) siihen tapaamiseen. Et sä olit ihan selvästi miettiny ja funtsinu asioita ja tehny tän päätökses. Että joku tämmönen, tämmönen, et tuntu et sä olit hyvin vahvoilla sillon. Sulla oli selvät sävelet, miten sä halusit jatkaa elämää siin vaiheessa.” (H14)*

Miesasiakas kuvaa ensimmäistä tapaamista mukavana. Hänen mielestä on ollut helppo puhua työntekijän kanssa, kun muut ihmiset ovat lähteneet pois paikalta. Tutkija tarjoaa keskustelussa omaa tulkintaansa siitä, että asiakkaan olisi yleensä helpompaa puhua kahden kesken, minkä asiakas hyväksyy ja tutkija kuitenkin pyytää lisäselitystä asiaan. Miesasiakkaan kokemuksen mukaan työntekijä saa hänet puhumaan, samanlaista kokemusta hänellä ei ole kuntoutuspaikan työntekijän kanssa. Tutkija tarjoaa selitykseksi miesasiakkaan ja työntekijän ”kemioiden sopivuutta”, minkä miesasiakas myöntää. Miesasiakkaan kokemuksen mukaan hän ja työntekijä pääsevät välittömästi asiaan: ”No sitten alettiin touhuta!” ”Touhuta” ja ”vapaaehtoisesti” -huudahdukset saavat kaikki osallistujat nauramaan äänekkäästi liittyen ehkä niiden yllätyksellisyyteen ensimmäisen tapaamisen näkökulmasta.

Työntekijä tarkastelee ensimmäistä tapaamista työntekemisen ja yhteistyön näkökulmasta. Työntekijän mukaan miesasiakkaan aktiivisuus, halu ja päätös elämänmuutokseen tuovat positiivisuutta tapaamiseen. Työntekijä kertoo, että miesasiakas on jo ennen tapaamista selvitellyt asioita ja tietää, miten haluaa edetä asioissaan. Työntekijän näkökulmasta tämänkaltaisen asiakkaan kanssa on helppo lähteä työskentelemään.

Miesasiakas kertoo aikaisemmista kokemuksistaan kahdesta muusta aluetoimistosta ja vertaa kokemustaan nykyiseen asiakas-työntekijäsuhteeseen:

*Tutkija: ”Oliks sulla mimmonen kokemus siitä tai?”*

*Miesasiakas: No ne oli sellasii, hyvää päivää ja raksi ruutuun ja sitte ulos. (T:mm) Ei mitään sen kummempaa. X:ssä [huom. toinen paikkakunta] ehkä enempi, (T:joo) tehtiin jotaki. (T:joo, joo) (TT:mm)*

*Tutkija: Oliks sulla sitten kun sä TT:ää tapasit ekaa kertaa niin oliks sulla semmonen odotus, että tääkin on nyt tämmöst raksi ruutuun ja menoks? (naurahtaa)*

*Miesasiakas: No ei, mut mä huomasin että et ei oo, (naurahtaa) et oli kiva tulla. Mähän kävin sit vaikka minkälaisissa asioissa, (T:joo) ihan.. ei ollu mitään asiaakaan! (naurahtaa)” (H14)*

Miesasiakkaalla on aiempi kokemus, ettei valvontatapaamisista ole hänelle hyötyä: tapaamiset ovat olleet aiemmissa asiakkuuksissa nopeita ja muodollisia. Miesasiakas kertoo huomanneensa heti ensimmäisellä tapaamisella, että valvontatapaamiset ovat nyt eriluontoisia. Asiakkaalla on kokemus siitä, että tapaamisiin on mukava tulla, on hänellä erityistä asiaa työntekijälle tai ei.

Vastustuksen kautta vähitellen vahvistuvassa suhteessa (ks. luku 6.2.2) arviointikeskustelun nauru helpottaa puhetta ”menneestä suhteen vaiheesta” ja siihen liittyvästä vastustuksesta. Tässä suhdeprosessin kuvauksessa naurun merkitys on erilainen. Kun asiakas muistelee ensimmäistä tapaamista ja asiakas-työntekijäsuhteen alkuvaihetta, asiakas asettaa vertailuasetelmaan kokemuksensa aiemmista asiakkuuksista. Asiakas käyttää naurua kuvatakseen nykyisen asiakas-työntekijäsuhteen yllättäviä, positiivisia elementtejä kuten tätä edeltävässä aineisto-otteessa osapuolien yhteinen nauru liittyy yllätyksellisyyteen.

Miesasiakkaan positiiviset kokemukset asiakas-työntekijäsuhteen alusta ovat oleellisia naisasiakkaan ja työntekijän asiakas-työntekijäsuhteen rakentumisen kannalta, koska naisasiakas on kuullut mieheltään työntekijästä ja ottaa itse yhteyttä työntekijään. Miesasiakkaalta välittyneet kokemukset murtavat naisen negatiivisia ennakkokäsityksiä jo ennen asiakas-työntekijäsuhteen alkua.

Työntekijä ja naisasiakas kertovat ensimmäisestä tapaamisestaan:

*Työntekijä: ”Joo. Eli me tossa ekatapaamisella ikään kuin suunniteltiin, sitten sovittiin et mä tuun (AS1:mm) oleen sun valvojanas ja alettiin sitten hyvin nopeesti valmistelemaan sitä koevapauttakin, et mä nauroin vankilassakin sitten, että mä hyppäsin tyylikkäästi vankilarooliin (AS1 naurahtaa) ja tein aika paljon niitten puolesta siinä sitten duunia että.*

*Naisiasiakas (AS1): No TT:han on tehnyt aivan hirveesti. (TT:mm) TT:han hoiti mulle sen työpaikan ja et kun mä pääsin koevapauteen sitten erinäisten sattumusten jälkeen (naurahtaa), niin niin.. Se oli kuitenkin, et se tuli tää kriminaalihuollon kautta ja tällä tavalla, ja sitten TT oli muutenkin sillä lailla hirvittävän aktiivinen osapuoli, et mä koin, mä en tajunnu et tämmönen ihminen voi olla, niinku auttaa.*

*Tutkija: Oliko se jot- minkä takia se oli niin yllättävää, oliko sulla sit aikasemmin semmosia oletuksia tai kokemuksia ettei sit ihmisiltä välttämättä saa apua?*

*Naisiasiakas: No se mitä, tiedäksä kato kun, kyl sitä linnas kuuli että mitä tytöt puhuu ja tälleen näin?*

*Tutkija: Mitä ne puhuu? (naurahtaa)*

*Naisiasiakas: No mitä ne puhuu, sillä tavalla, et ei ne puhunu koskaan mitään positiivista, (naurahtaa), jos olis useamman kerran ollu linnassa, koskaan ei puhuttu mitään semmosta että ihan oikeesti sais apua ulkopuolelta.*

*Tutkija: Mm. Oliko se jotenkin liittyen kriminaalihuoltoon vai ylipäätään kaikkiin tahoihin?*

*Naisiasiakas: Kaikkiin tahoihin (T:mm) ja sil tavalla, (TT: viranomaisiin) mut sit kun mä kerroin susta siellä niin mulle tuli yks-kaks ihmistä sanomaan tieksä et miks mä en oo saanu semmosta, miks mä en saa semmosta valvojaa! (naurua) Et ihan oikeesti. (AS2:mm) (TT: joo) (T:niin)” (H14)*

Naisiasiakas kertoo yllättyneensä jo asiakas-työntekijäsuhteen alussa työntekijän aktiivisuudesta ja häneltä saamastaan avusta ja sen määrästä. Naisasiakkaan mukaan työntekijä on järjestänyt hänelle koevapauteen liittyvän työpaikankin, vaikkei se kuulu kriminaalihuollon työntekijän tehtäviin. Yllättyneisyyden taustalla on se, että naisiasiakas kertoo saaneensa muilta vankilassa olevilta naisilta käsityksen, että omiin asioihin on vaikeaa saada apua miltään taholta. Tästä syystä hän kertoo yllättäneensä joitakin vankilassa olevia naisiakin kertomalla työntekijän toiminnasta. Naisasiakkaan negatiiviset ennakkokäsitykset vahvistavat hänen positiivista kokemustaan. Työntekijäkin korostaa intensiivisyyttä heti asiakas-työntekijäsuhteen alussa.

Molemmilla asiakkailta ensimmäinen tapaaminen määrittyi avainhetkeksi, miesasiakkaalla ehkä vielä voimakkaammin. Molemmat kertovat yllättyneensä ensimmäisestä tapaamisesta ja siitä, kuinka jo ensimmäisestä tapaamisesta lähtien työntekijän kanssa käynnistyy intensiivinen työskentely.

### ***Yhteisen sävelen ylläpito***

Naisiasiakas ja työntekijä kertovat asiakas-työntekijäsuhteen merkittävistä kohdista ja tekijöistä, jotka ovat ylläpitäneet ensimmäisessä tapaamisessa syntynyttä ”yhteistä säveltä”.

Suhdeprosessin aikana molemmilla osapuolilla on suhteen intensiivisyyttä vahvistavia kokemuksia.

Tässä otteessa naisiasiakas ja työntekijä keskustelevat koevapausajasta, jonka molemmat mieltävät asiakas-työntekijäsuhteelle vahvistavaksi tekijäksi:

*Naisiasiakas:* ” Kyllä mä – anteeks [TT: päällekkäistä puhetta] kun mä keskeytän – mutta siis siitä just ton koevapaus-, tuon työpaikan hommaaminen, niin kyllähän se oli siis hirvittävän tärkeä juttu. (T:mm) Koska enhän mä olis saanu mistään, et se järjesty tän kautta, (T:mm) koska. Sit se oli ainoa vaihtoehto mitä vankila pysty tarjoo oli se X [huom. koevapausajan työpaikaksi tarjottu työpaikka] mulle. (T:mm) Ja se ei tuntunu musta hyvältä. (T:mm.)

...

*Tutkija:* Et se oli tavallaan semmonen kohta, mikä sit tavallaan vaikutti sun elämässä aika paljon siinä.

*Naisiasiakas:* Vaikutti ihan siihen senhetkiseen elämään ja varmaan siihen, ja sitten mejän väliseen juttuun ...

*Työntekijä:* ..Kyllä se, aattelin ihan samaa, että sun kohallas sanoisin just sitä koevapauden aikaa tossa, AS1 oli tossa Z:ssa [huom. koevapausajan työpaikka] (T:mm) vapaaehtotyössä, et jotenkin se, ne voimavarat mitä sä siinä vaiheessa näytit niin ne oli mullekin, aattelee jatkotyötä, niin (AS1: mm) jotenkin se oli niin semmosta, kun sä sovit sinne niin hyvin, selvisit siellä niin hyvin, niin (AS1: mm) semmosia, itellekin työssä voimaannuttavia, että kannattaa yrittää et täntyyppiset (AS1: mm, mm) asiat ja näitä kannattaa jatkossakin hoitaa. (AS1: mm) Ja kyllä AS2:kin kohdalla sitten, juuri nää tämmöset niinku sun retkahdukses, et aina se, että kun sä sit kuitenkin haluat lähtee hoitoon niin ne kohat (AS1:mm) (T:mm) just sitten siinä. Et se oma voima siinä että sä lopetat ja haluat hoitoon, niin jotenkin (T:mm) ne on ollu aina semmosia, mun mielestä semmosia parhaimpia. Ja omaa työtä ajatellen semmost eteenpäinvievää, että se lisää sitä uskoo siihen, että kyllähän nämä selviytyy, että vähä aina pitää päätä iskee seinään, mutta kyllä se sieltä tulee. (T:mm) Et ne just nää tämmöset niinkun taitekohat että, kun sitä päihdekäyttöön on ollu AS2:lla ja sitte se on aina noussu sieltä ja. Nythän on tosi upee, kun nythän sulla on pisin raitis jakso pitkään aikaan..

*Miesiasiakas:* ..Joo.

*Työntekijä:* ...siis kokonaan raitis. Ja sitten se sunkin [huom. AS1] se semmonen halus siihen, että nyt on molempien suhteen varmaan nyt edessä sitten se, että millä nää päivät aletaan täyttämään ja mitäärkevää tekemistä tähän kehiteltäis, niin onhan, juuri nää taitekohat (T:mm) on musta just hyvin semmosia haastavia ja jotenkin semmosia, jotka on jääny mieleen. (T:mm)” (H14)

Naisasiakkaan koevapausaika on aikaa ennen virallista asiakkuutta. Naisiasiakas selittää koevapauden aikaisen työpaikan järjestämisen hänen elämänsä ja myös asiakas-työntekijäsuhteen kannalta merkittäväksi asiaksi. Näin asiakas-työntekijäsuhteen olennainen tekijä ja asiakkaan elämänmuutos kytkeytyvät toisiinsa. Naisiasiakas kokee vankilan järjestämisen työpaikan riskinä selviytymiselleen. Työntekijän järjestämä työpaikka

mahdollistaa asiakkaan tulkinnan mukaan hänen pääsemisensä koevapauteen. Muussa kohtaa arviointikeskustelua hän kertoo myös pitävänsä tärkeänä työntekijän yhteistyötä vankeusaikana hänen ja vankilan työntekijöiden kanssa.

Työntekijä kokee asiakkaan toiminnan koevapausaikana työntekijää voimauttavana, myönteisenä palautteena omasta työstään, mikä vaikuttaa vahvistavasti myös asiakas-työntekijäsuhteen jatkoon. Työntekijä laajentaa keskustelua hänen näkökulmastaan myös muihin suhdetta vahvistaviin tekijöihin. Miesasiakkaan kohdalla hän näkee asiakas-työntekijäsuhteen taitekohtina retkahdusten jälkeiset hoitoonlähdöt. Työntekijä tuo esille, että asiakkaan hoitomyönteisyys antaa hänelle luottamusta myös asiakkaan selviytymismahdollisuuksiin. Taitekohdilla työntekijä ei kuitenkaan tarkoita asiakas-työntekijäsuhteen avainhetkiä, koska kyseiset taitekohdat eivät muuta asiakas-työntekijäsuhteen suuntaa, vaan vahvistavat jo ennestään intensiivistä asiakas-työntekijäsuhdetta. Työntekijä kuvaa taitekohtia paitsi haastavina työntekemisen näkökulmasta myös asiakkaan omiin voimiin uskoa antavina.

Seuraavassa otteessa työntekijä kertoo kokemistaan ristiriitaisuuksistaan asiakas-työntekijäsuhteessa, mitä naisasiakas kommentoi. Juuri ennen tätä otetta työntekijä on kertonut siitä, miten hän tässä ja niin monessa muussakin asiakas-työntekijäsuhteessa aina uudestaan hämmentyy päihdeongelman voimallisuuden edessä.

*Työntekijä: ”...Mutta, sitten taas siinä rinnalla se, että kyllä jossain vaiheessa aatteli, et ei hiivetti että kyllä mä nyt isken nyrkin pöytään ja hanskat pöytään, että ”selevitkää ihan niinku itte haluatte”..*

*Tutkija: ..Muistaksää missä kohtaa sitä on tapahtunut? (naurahtaa, myös AS1)*

*Työntekijä: Se tässä, se ei ollu tässä kohassa vaan sit nyt tässä, ja varsinkin, sanoinkin AS2:lle sen – kurja kun AS2 ei oo nyt tässä [huom. AS2 lähti arviointitilanteesta vähän aikaisemmin] – edelleen sitä tässä sitten kun sen muuttohössäkän (T:mm) kanssa, kun AS2 tuli tänne ja se oli se asunnon saanu ja sit se oli ihan toimintakyvytön. Ihan toimintakyvytön, et miten täs nyt tehdään (T:mm) ja sit hirveen masentunu ja sit mitä ottaa niin sitte, et pakenee sitä tilannetta, ottaa vähä pamia naamaan, että saa, niinku rauhottuu. Mut et sit kuitenkin se, et jännästi että, siinä vaihees mä (T:mm) aattelin että nyt en kyllä, et muuttakoon ja tehkööt ihan juuri niinku ite lystää. (AS1 nauraa) Mut eihän sit kuitenkaan niin tee. Ja myös sit se, et on oppinut että kyllä sitä vaan kummasti teilläkin, aina se voimavara löytyy siihen (T:mm) nousuun. Se on musta teidänkin kohalla, se niinku se oma, ja sen oman ratkasun voima. Et just että mitä puhuttiin tossa, et jos mä olisin tullu jankuttaan teille hoitoonlähöst siinä ryyppyvaiheessa (T:mm) niin ei se olis varmaan kantanut, et jaksaa odottaa sitten rauhassa. Kun mä luotin siihen, (T:mm) kun mä olin tottunut – toisen asiakkaan (T:mm) kans olisin menetelly ehkä toisin – mut että, myös se, että usko siihen ihmisen omaan kykyyn ratkasta oman elämänsä asioita niin (AS1:mm) kyllä se täs teidän kohalla on kans kirkastunut. Ei se oo, se on, mejän ammatissa hyvin keskeinen asia ja ei*

*se oo uus asia, mut että on vaan näyttänyt taas voimansa. (T:mm) Että, ja se että.. pitää olla aikaa ja malttia. Mä oon luonteelta semmonen, vähä AS2:n sukulaissielu, et mä roiskin ja äkkiä (T:mm) pitää tapahtua. Että näissä tilanteissa, teidänkin kohalta oon oppinut sen, että pitää vaan, ei se, elämä teillä mee mun pään kautta vaan se menee teidän ihan (AS1: joo se on) ikioman pään kautta. Ja se kuulostaa niin yksinkertasellet, mut se että sitä toteuttaa ihan oikeesti niin ei se ookaan niin helppo asia temperamenttiselle ihmiselle.*

*Naisiasiakas: Joo mut se on ollu ihan oikee ratkasu.*

*Työntekijä: Niin.*

*Naisiasiakas: Mä oon sitä mieltä. (TT:niin)” (H14)*

Työntekijä kuvaa asiakas-työntekijäsuhteessa kokemaansa ristiriitaisuutta, joka ilmenee ajoittaisen luovuttamisen halun ja uskon asiakkaiden kykyyn selviytyä vuorotteluna. Tosin jälkimmäisen hän kuvaa vahvempana ja työtään määräävämpänä. Luovuttamisen halun työntekijä kumoaa lausumalla ”mutta eihän sit kuitenkaan niin tee” viitaten epäsuorasti ammatillisesti moraalisenä pitämäänsä toimintaan. Kun työntekijä kertoo luovuttamisen halustaan, sekä tutkija että naisiasiakas naurahtelevat tietäen, että työntekijä ei kuitenkaan luista velvollisuuksistaan. Työntekijä kuvaa ammatilliseen toimintaan liittyviä inhimillisiä tunteitaan. Työntekijä kertoo uskonsa ihmisen omaan kykyyn ratkaista oman elämänsä asioita olevan keskeinen, mutta myös vaikea asia – ainakin hänelle. Tähän liittyy työntekijän kokemuksen mukaan toinen ristiriita: hänen temperamenttisuutensa ja yhteistyössä tarvittava maltti ja aika odottaa sopivaa yhteistyön hetkeä.

Työntekijä ja naisiasiakas jatkavat keskustelua uskosta asiakkaiden kykyyn selviytyä:

*Työntekijä: ”... Semmonen, enempi se on varmaan uskokin siihen, että, et tässä nyt sitten mennään näin ja välillä tulee suttua ja tommosta, mut ikään kuin se suunta on kuitenkin tässä ollu hyvin vankasti tämmönen vakaa, et siinä on menty vähän näin. Mutta, kuitenkin se, et eteenpäin mennään. Ja usko siihen ja..*

*Naisiasiakas: ..Mä luulen, et oikee sana ois luottamus.*

*Työntekijä: Luotta-, niin no, se on totta. Just näin. Luottamus siihen, että oikeeseen suuntaan mennään, mut vähän mennään näin.[TT näyttää janaa]*

*Naisiasiakas: Et sillain jos työntekijää mietin, mä en tiä kuinka paljon se on ihan tämmöstä iän ja kokemuksen tuomaa, varmasti, (TT: joo, joo) mutta sitte että olisko mahoton vaatii nuorelta työntekijältä..*

*Työntekijä: ..Niin, niin..*

*Naisiasiakas: Että se voi olla sillai (TT: totta) että tulee, (TT:joo) että TT:ssä on semmosia piirteitä varmaan osittaisesti, jotka johtuu ihan tästä kokemuksesta. (TT: joo, joo) (T:mm, mm)*

*Työntekijä: Niin kyllä varmaan joo, että on oppinut luottamaan, (T:mm) et kyllä ne sieltä vaan luovii. Kyllä ne sieltä..*

*Tutkija: Pitkäaikaan prosessi että sitten joku nuorempi helposti ajattelee, no ei siit nyt tullutkaan mitään.*

*Työntekijä: Joo. Ja kyllä siinä itelläkin, niinku sanoin vielä temperamenttisenä ihmisenä et äkkii pitää tapahtua niin on ollu vähän kynsien pureskelemista. (T naurahtaa) Mut ehkä juuri sen kokemuksen kautta se luottamus on syntynyt, että kyllä tästä vielä selvitään (T:mm) niin kun on selvittykin. (AS1: niin) Kyllä.” (H14)*

Naisiasiakas ja työntekijä hakevat asialle kuvaavaa käsitettä ja naisiasiakas tarjoaa luottamus-käsitettä, minkä työntekijä hyväksyy. Työntekijä tuo esille, että luottamus asiakkaan voimiin ja kykyyn ratkaista oman elämän asioita, on mahdollista asiakkaiden tuntemisen kautta. Naisiasiakas tuo myös näkökulman, että samainen asia vaatii työntekijältä yleisempää kokemusta useista asiakas-työntekijäsuhteista eli on mahdollista vain kokeneelle ja ei-nuorelle työntekijälle. Työntekijä ja (keski-ikäinen) tutkijakin vahvistavat tämän näkökulman.

Molempien asiakkaiden retkahdukset saavat työntekijän monessa kohtaa arviointitilannetta pohtimaan omaa toimintaansa näissä tilanteissa. Työntekijä kertoo valinneensa tietoisesti taustalle jäämisen ja yrittäneensä viestittää asiakkaille olevansa käytettävissä sitten, kun he ovat valmiita lopettamaan päihteidenkäytön. Työntekijä miettii muun muassa sitä, olisiko hänen pitänyt ennakoida paremmin päihdeongelman voimakkuutta ja retkahdusriskiä naisasiakkaan koevapauden jälkeen ja olisiko hänen pitänyt olla aktiivisempi ja motivoida asiakkaita hoitoon retkahdustilanteessa. Naisiasiakas on sitä mieltä, ettei työntekijä olisi näissä tilanteissa voinut estää juomisen aloittamista eikä vaikuttaa juomisen lopettamiseen, koska molemmat ovat liittyneet asiakkaan omaan päätökseen. Naisiasiakas vahvistaa työntekijän ratkaisun jäädä taustalle ”valmiustilaan” omalta kannaltaan oikeaksi toimintatavaksi, vaikka työntekijä sitä monessa kohtaa pohtiikin. Työntekijän valitsema tilanteeseen ja asiakkaaseen sopiva toimintatapa toimii suhdetta vahvistavana tekijänä.

Seuraavassa otteessa naisiasiakas ja työntekijä keskustelevat asiakas-työntekijäsuhteen luonteesta ja työntekijä kertoo naisasiakkaan retkahdustilanteeseen liittyvistä tunteistaan:

*Työntekijä: ”... No AS1 on sanotaan nyt tietysti sillä on menny niin hyvin, että enhän mä ihminen olis, jos mä en sitä tunnustais. Et kyl se mulle jonkinnäkönen pettymys (AS1: niin) ja kolaus oli, ja varsinkin kun AS2:n kans oltiin AS2 vähä viestitti mulle, että usko tai älä niin kyllä se AS1 sortuu (aurua) (AS1: joo) ja minä sanoin että ei..!*

*Naisiasiakas: Se sano mulle, että hän on sanonu sille TT:lle. Mä että ”mitä vittua sä meet TT:lle tolleen sanomaan?” – “No kun hän tiesi sen!” (aurua) (AS2:[epäselvä])*

*Tutkija: Niin mitä sä sanoit, sulla tuli semmonen pettymys siinä?*

*Työntekijä: Joo, kyl siinä ihan, ja et, no näinkö täs nyt sit kävi. (T:mm) Ettei sitä työntekijäkään ja, varmaan juuri se että kun on niin, meil on ollu niin, hyvin hyvä ja toimiva tää suhde ja on puhuttu hyvät ja pahat asiat ja on pystytty puhumaan*



*kaikista asioista niin siinä väkisin musta häviää jonkinnäkönen semmonen, että se työntekijä-asiakassuhde, et se lähestyy jollainlailla, et mulla on semmonen olo, et mä en voi aatella teitä asiakkaana vaan mä aattelen teitä ihmisenä. Et se saa semmosia jonkinnäkösiä ystävyiden piirteitä.(AS1: mm) Ja siitä se syntyy se pettymyksen tunne. Että jos olis puhtaasti ihan, niinku.. Täs on tapahtunu niin paljo. Ja kaikest me ollaan yhdessä selvitty (T:mm) niin se on vähän, ehkä sitä asiakas-työntekijäsuhdetta sitten murtanu mullakin ja, ja tulee semmonen ihan normaali ihmiskontakti, jossa ei tätä ammatillisuutta (AS1: mm) oo niin hirveesti mukana. (AS1: mm) Mä en selvinny enää sen ammatillisuuden, ikään kuin sateenvarjon alla vaan mä koin teijät ystävinä (AS1: joo) ja ihmisinä siinä tilanteessa.*

*Naisiasiakas: Joo mulla on hirveen pitkälle sama kokemus.*

*Työntekijä: Joo, joo.*

*Naisiasiakas: Siinä, (AS2:mm) ihan sillä tavalla että se on, se on tavallaan hyvä ja jossain mielessä varmaan vähän huonompi juttu.*

*Työntekijä: Niin, aivan.*

*Naisiasiakas: Et se on miltä kantilta sitä lähtee katteleen...” (H14)*

Tunnepuhe on myös läsnä institutionaalisessa asiakas-työntekijäsuhteessa, missä sillä on usein erityinen paikkansa. Useimmiten asiakas puhuu kokemuksistaan, tuntemuksistaan tai tunteistaan ja työntekijän tehtävä on käsitellä niitä yhdessä asiakkaan kanssa, mutta myös työntekijä ilmaisee toisinaan omia tunteitaan. (Juhila 2004b, 172.) Voimakkaat tunneilmaisut ja tunteista keskustelu liittyvät tällaiseen intensiivisesti etenevään suhdeprosessiin. Työntekijä kertoo pettymyksen tunteista, jotka liittyvät naisasiakkaan retkahtamiseen päihteisiin. Työntekijä rajaa puheessaan epäsuorasti pettymyksen tunteet ammatilliseen toimintaan kuulumattomaksi. Työntekijälle syntyy selontekovelvollisuus, hänen on perusteltava omia tunteitaan (Juhila 2009b). Hän perustelee pettymystään erilaisilla asiakas-työntekijäsuhteen elementeillä, joita ovat muun muassa hyvä ja toimiva suhde, kaikesta puhuminen, asiakas-työntekijäsuhteen läheneminen ystävyysuhdetta, oma inhimillisuus ja asiakkaiden ajattelemisen ihmisinä (ei asiakkaina). Työntekijä korostaa asiakas-työntekijäsuhteen yhteisyyttä puhumalla me-muodossa ”yhdessä selviämisestä”. Nämä samat tekijät, jotka mahdollistavat voimakkaat pettymyksen tunteet, ovat työntekijän kokemuksen mukaan myös hälventäneet työntekijän ammatillisuutta kyseisessä asiakas-työntekijäsuhteessa. Naisiasiakas vahvistaa työntekijän arvion asiakas-työntekijäsuhteen laadusta.

Naisiasiakas tuo keskusteluun näkökulman, että asiakas-työntekijäsuhteen saadessa ystävyiden piirteitä sillä on asiakas-työntekijäsuhteeseen myös kielteisiä vaikutuksia, minkä työntekijä vahvistaa. Naisiasiakas ja työntekijä eivät kuitenkaan jatka keskustelua kielteisten näkökohtien tarkasteluun, vaan asiakas vaihtaa otteen jälkeen puheenaihetta. Voi tulkita, etteivät

naisiasiakas ja työntekijä halua lähteä keskustelemaan asiakas-työntekijäsuhteen mahdollisista kielteisistä elementeistä, vaikka toisessa kohtaa arviointikeskustelua asiakkaat vakuuttavat, että he kyllä suorapuheisina toisivat mahdolliset kielteisetkin näkemyksensä esiin.

Naisiasiakas ilmaisee hyvin vähäsanaisesti omaa toimintaansa asiakas-työntekijäsuhteessa, työntekijän toimintaa hänen on helpompi arvioida. Seuraavissa aineisto-otteissa naisiasiakas arvioi työntekijän toimintaa:

*Naisiasiakas: "... Kyllähän TT:n vaikutus on ihan, X:ään [huom. toinen paikkakunta] asti! Kun meidän äiti, siis sano aivan oikeesti! (naurua, päällekkäistä puhetta 5 s) Äiti sano sillä tavalla, että "voi et on ihanaa, ku siellä on semmonen ihminen, joka on noin, kattoo teijän perään", tai jotain tähän tyyliin! (naurua) Et sanotaan, murtanut näitä et miten käsitetään kriminaalihuolto ja sillä tavalla ihan tää, sillain mitä on..*

*Tutkija: ..Niin X:lle [huom. toinen paikkakunta] astikka kuuluu!*

*Naisiasiakas: .. X:lle [huom. toinen paikkakunta] asti kantautuu Et (TT: joo, joo) (T:mm) kyllä täs niinku tietysti persoonalla on hirveen paljon tekemistä..." (H14)*

...

*Naisiasiakas: "... Mä oon sitä miettinyt, mitä tässä olis tapahtunut jos TT:aa ei ois, tai sit jos TT:n tilalla olis ollu joku toinen. Ja sehän on aivan kamala ajatus. (T:mm) Siis sillä tavalla, että me oltais räpiköity niinku ihminen, joka ei osaa uida. Ihan sunkin [huom. AS2:n] puolesta sanon tän verran, että et kaikki, tavallaan kaikki se tuki, mitä me ollaan saatu, jos sitä ei olis ollu (T:mm) – vaikka tää nyt näyttää tämmöseltä poukkoilemiselta ja sotkuselta [näyttää janaa], niin tosiasiasa me oltais hukuttu varmaan näihin asioihin ja sitten, (T:mm) miten ne olis ratkennut niin sitähän ei kukaan tiedä." (H14)*

...

*Naisiasiakas: "En mä tiä, ku musta TT on niin kauheen, siis sä oot mun kans sillai, kuitenkin näitä tämmösiä positiivisia asioita, vaikka sä, toisaalt vähän kritisoit ittees, et me ei ehkä oo mietitty näit negatiivisia asioita. (TT: mm, mm) Mut se on semmonen asia, että kun negatiivisia asioita miettii itekin (TT:mm) niin just tää positiivisiin asioihin keskittyminen, se on ollu kauheen kiitollista. Mä en osaa sanoo mitää pahaa, että musta siis TT on aivan esimerkillinen kriminaalihuollon työntekijä. (AS2: mm) (T:mm) Siis ihan niinku oikeesti. Me ollaan siitä juteltukin. Et tietenkin semmosia asioita vois olla, et TT:hän ei pysty niinku.. kaikkeen! (naurua) (TT: eikö?) Eli että, se on muuten hämäävää kun susta tulee semmonen olo, että sä pystyt (TT: se) kaikkeen, mutta sitten sen tajuaminen, et sä kaikkeen pystykään." (H14)*

Naisasiakkaan kuvaukset yllätyksellisyydestä ja korvaamattomuudesta kuvaavat intensiivisesti etenevää asiakas-työntekijäsuhdetta. Suhdeprosessiin liittyvä yllätyksellisyys näkyy aiemmin asiakkaan itsensä ja vankilassa olevien naisten yllättämisenä ja ennakkokäsitysten murtamisena, tässä aineisto-otteessa yllätyksellisyys kantaa eri

paikkakunnalla asuvaan naisasiakkaan äitiin. Naisasiakas korostaa työntekijän vahvaa merkitystä asiakas-työntekijäsuhteessa: työntekijän myönteinen maine on kantautunut naisasiakkaan kotipaikkakunnalle asti; työntekijän toiminta on murtanut kriminaalihoitoon liittyviä ennakkokäsityksiä; asiakkaat olisivat ”hukkuneet” ilman työntekijältä saamaansa tukea; työntekijän merkitys positiivisten asioiden korostajana. Naisasiakas rakentaa kuvaa korvaamattomasta ja esimerkillisestä työntekijästä. Ylisanojen jälkeen naisasiakas palautuu ”maan pinnalle” ja kertoo tajunneensa sen, että ”*työntekijäkään ei pysty kaikkeen!*” Yhteisellä naurulla korostetaan työntekijän yllättäviä elementtejä, mainetta ja pystyvyyttä.

Intensiivinen asiakas-työntekijäsuhteeseen mahdollistaa vaikeiden asioiden käsittelyn. Näin on toki monissa muissakin suhdeprosesseissa, mutta tässä suhdeprosessissa se mahdollistuu jo suhteen alkuvaiheessa. Naisasiakas puhuu monista itselleen vaikeista asioista, kuten lapsen huostaanotosta vankeustuomion takia ja vankeuden monista elämää leimaavista piirteistä. Puhuminen on mahdollista asiakas-työntekijäsuhteessa, jossa asiakas kokee turvallisuutta ja välittämistä.

Asiakas-työntekijäsuhteen ensimmäinen tapaaminen määrittyy naisasiakkaan puheessa avainhetkeksi, mitä leimaa toisaalta tieto miesasiakkaan positiivisista kokemuksista ja muiden vankien kielteisistä kokemuksista ja toisaalta erilaiset yllätykselliset elementit. Näitä yllätyksellisiä elementtejä ovat muun muassa työntekijän aktiivisuus ja saadun avun määrä. Naisasiakas ja työntekijä tuovat esille asiakas-työntekijäsuhteen intensiivisyyttä suhteen alusta lähtien.

Naisasiakkaan ja työntekijän muistelu rakentuu tiettyjen asiakas-työntekijäsuhdetta vahvistavien kohtien varaan, jotka ylläpitävät ja vahvistavat suhteen intensiivisyyttä. He kuvaavat erilaisia asiakas-työntekijäsuhteen tapahtumia ja asioita, jotka eivät kuitenkaan määrity avainhetkeksi, koska ne eivät muuta asiakas-työntekijäsuhdetta käänteentekevästi. Ne toimivat kuten vähitellen suhdetta vahvistavat tekijät, mutta naisasiakas ja työntekijä merkityksellistävät kyseiset tekijät voimakkaammin asiakas-työntekijäsuhteeseen vaikuttaviksi asioiksi. Naisasiakas ja työntekijä mainitsevat koevapausajan, asiakkaiden retkahdukset ja hoitoonlähdöt oleellisiksi tekijöiksi. Naisasiakas korostaa työntekijän ominaisuuksia ja tapaa olla asiakas-työntekijäsuhteessa, työntekijä kuvataan korvaamattomaksi ja ainutlaatuisiksi. Työntekijä perustelee erilaisia suhteessa kokemiaan ristiriitaisuuksia ja pettymyksiä läheisellä asiakas-työntekijäsuhteella. Naisasiakkaan ja työntekijän kokemuksen mukaan asiakas-työntekijäsuhteessa mahdollistuu vaikeiden asioiden käsittely jo suhteen alkuvaiheissa. Naisasiakas ja työntekijä käyttävät vahvoja tunneilmaisuja liittyen asiakas-työntekijäsuhteeseen.

Arviointitilannekin toimii asiakas-työntekijäsuhdetta vahvistavana, kun muistellaan ja keskustellaan ensitapaamisesta ja suhteen intensiivisyyttä ylläpitävistä tekijöistä. Tutkijan rooli arviointitilanteessa on olla yleisö, jolle kerrotaan uskomaton tarina intensiivisestä ja ainutlaatuisesta asiakas-työntekijäsuhteesta. Naisiasiakas toteaa tutkijalle jossakin kohtaa arviointikeskustelua: ”Mä en tiedä, että uskotsä nyt meitä ihan oikeesti, mut tää on ihan totta kaikki.”

## 6.5 SUHDEPROSESSIT – KOKOAVAA TARKASTELUA

Olen tarkastellut asiakkaiden ja työntekijöiden yhteisiä tulkintoja asiakas-työntekijäsuhteiden prosesseista. Olen koonnut alla olevaan taulukkoon (8) suhdeprosessit ja kullekin suhdeprosessille ominaiset piirteet.

Taulukko 8. Suhdeprosesseille ominaiset piirteet

### TASAISESTI VAHVISTUVA SUHDE

- Suhdetta vähitellen vahvistavat tekijät:
- Pääasiassa suhteeseen liittyviä tekijöitä: asiakkaan ja työntekijän toimintaan ja tapaan olla suhteessa, jonkin verran suhteen ulkopuolisia tekijöitä, kuten asiakkaan elämään liittyvät tapahtumat

### VASTUSTUKSEN KAUTTA VÄHITELLEN VAHVISTUVA SUHDE

- Asiakkaan vastustus asiakas-työntekijäsuhteen alussa: välinpitämättömyys tapaamisten suhteen, tapaamiset epäsäännöllisiä ja kiireisiä, keskustelunaiheiden voimakas rajaaminen
- Vastustuksen lieventyminen vähitellen: Suhdetta vähitellen vahvistavat tekijät

### AVAINHETKEN KAUTTA ETENEVÄ SUHDE

- Avainhetket (1-2 kpl): asiakkaan elämän käännekohtat, dialoginen hetki asiakas-työntekijäsuhteessa, sanktiot
- Suhdetta vähitellen vahvistavat tekijät

### ALUSTA LÄHTIEN INTENSIIVISESTI ETENEVÄ SUHDE

- Ensimmäinen tapaaminen määrittynyt merkittäväksi
- Suhteen intensiivisyyttä ylläpitävät tekijät: samoja kuin suhdetta vähitellen vahvistavat tekijät, mutta asiakas ja työntekijä merkityksellistävät ne erityisen vahvoiksi

Olen hahmottanut asiakkaan ja työntekijän yhteisistä tulkinnoista erilaisia suhteen muutoksiin yhteydessä olevia tekijöitä ja niiden kautta eri tavoin kehittyviä suhdeprosesseja. Burnett ja McNeill (2005, 231–232) kuvaavat asiakas-työntekijäsuhteen kehittymistä vuorovaikutteisena prosessina ja luottamuksen ja moraalisen sitoutumisen kehittymisenä. Alexanderin ja

Charlesin (2009, 14–15) tutkimuksessa sosiaalityöntekijät kuvasivat asiakas-työntekijä-suhdetta monimutkaisena prosessina, jossa ei ole paikannettavissa selkeitä tai pysyviä sääntöjä siitä, milloin suhteessa tapahtuu siirtymä kohti vastavuoroista ja läheistä suhdetta. Siirtymät tapahtuivat joskus niin, että asiasta keskusteltiin selkeästi ja toisinaan niistä ei keskusteltu. Siirtymiin näytti vaikuttavan se, että työntekijät jatkuvasti arvioivat asiakkaan käyttäytymistä ja aikomuksia ja vastasivat näihin. Tutkimuksessani asiakkaat ja työntekijät puhuvat tästä ”asiakkaan lukuherkkyytenä”.

Olen hahmottanut siirtymiä ja niihin vaikuttavia tekijöitä avainhetkien ja suhdetta vähitellen vahvistavien tekijöiden kautta. Avainhetkissä ja suhdetta vähitellen vahvistavissa tekijöissä on yhtäläisyyksiä ja eroavuuksia. Tekijät voidaan jakaa karkeasti suhteen sisäisiin ja suhteen ulkopuolisiin, kuten asiakkaan muuhun elämään liittyviin tekijöihin. Sama tekijä voidaan tulkita jossakin asiakas-työntekijäsuhteessa avainhetkeksi, suhdetta vähitellen vahvistavaksi tekijäksi tai tekijäksi, joka ei vaikuta millään lailla asiakas-työntekijäsuhteeseen. Kyse on siitä, millaisen merkityksen suhteen osapuolet antavat tekijälle yhteisessä keskustelussa (vrt. subjektiivinen merkitys rikoksista irrottautumiseen vaikuttaville tekijöille, Weaver & McNeill 2011, 1–2). Useimmiten asiakas ja työntekijä tulkitsevat samansuuntaisesti tekijän merkitystä suhteeseen.

Aineistoni kerronnallisuus näkyy varsinkin tarkasteltaessa suhdeprosesseja. Asiakkaat ja työntekijät rakentavat suhdeprosesseista kertomuksia. Kenneth Gergen (2004) on koonnut narratiivin ominaisuuksia useiden eri tutkijoiden tutkimuksista. Näitä ominaisuuksia löytyy myös suhdeprosessien kuvauksista, mitä havainnollistan peilaten suhdeprosesseja Gergenin tekemään koonnokseen.

a) Kertomuksella on lopputulos.

Suhdeprosessien alku- ja lopputilanteet poikkeavat toisistaan. Aineiston valikoitumisesta johtuen suhteen lopputilanne on asiakkaan ja työntekijän tulkinnan mukaan parempi kuin alkutilanne. Suhdeprosessien lopputulos on arviointitilanteessa muodostettu yhteinen käsitys suhteen nykyvaiheesta. Lopputuloksena on usein hyvä ja toimiva suhde ja työntekijän (ja usein asiakkaankin) määrittelemänä niin sanottu hyvän asiakkaan rooli, jossa asiakkaan toimintaan kuuluu avun vastaanottaminen, itsesääntely ja itsereflektiivisyys (Stenson 1997, 172, 177–178, 188).

b) Kertomuksessa on lopputuloksen kannalta olennaiset tapahtumat.

Suhteen osapuolet kertovat siitä, kuinka suhteen sen hetkiseen tilanteeseen on päästy. Arviointitilanteessa asiakas ja työntekijä tuovat esille suhteen muutokseen vaikuttaneita tekijöitä: avainhetkiä ja suhdetta vähitellen vahvistavia tekijöitä.

- c) Kertomuksen tapahtumat järjestetään jollain tavalla.

Arviointitilanteen arviointirunko ohjaa kertomusta lineaariseen aikajärjestykseen, mutta kerronta ei suinkaan pysy siinä aina. Kertomukseen haetaan myös aineksia ajalta ennen kyseistä asiakas-työntekijäsuhdetta.

- d) Kertomuksessa tuodaan esille kausaalisia syy-seuraussuhteita.

Suhteeseen vaikuttavat tekijät ovat niin moninaisia, että usein kausaalisten syy-seuraussuhteiden kuvausten lisäksi kuvataan suhteeseen vaikuttaneet monet tekijät ”verkkomaisesti”.

- e) Kertomuksen henkilöillä on suhteellisen vakaat identiteetit koko kertomuksen ajan. Toisaalta on myös muutoskertomuksia, jolloin kertomuksessa keskitytään muutoksen selittämiseen.

Suhdeprosessit ovat muutoskertomuksia. Suhteet muuttuvat ja suhdeprosessien kuvauksissa myös asiakkaan identiteetti muuttuu toisinaan. Suhdeprosessien kuvauksiin kytkeytyy usein asiakkaan elämänmuutos, jolloin kertomusta rakennetaan peilaamalla nykyistä asiakasta entiseen asiakkaaseen.

Suhdeprosessit ovat progressiivisia, positiivisia muutoksia korostavia kertomuksia suhteista (Gergen 2004). Suhdeprosessit kuvaavat suhteen kehittymisen prosessia asiakkaan ja työntekijän arvion mukaan myönteiseen suuntaan. Kielteiseen suuntaan kehittyvistä suhdeprosesseista en pysty sanomaan tämän aineiston valossa, mutta aineistossa on viitteitä siitä, että kielteiseen suuntaan kehittyvissä suhdeprosesseissa paikantuisi myös avainhetkiä (esim. asiakkaan retkahdus ja katoaminen) ja suhdetta vähitellen heikentäviä tekijöitä (esim. suhteessa tapahtunut väärinymmärrys, asiakkaan kokemus kuulemattomuudesta). Tekijöiden sisällöt ovat tosin erilaisia kuin suhdetta vahvistavissa tekijöissä. Kielteiseen suuntaan muuttuneista suhteista puhutaan jonkin verran muisteltaessa aikaisempia asiakas-työntekijä-suhteita.

## **7 ASIAKAS-TYÖNTEKIJÄSUHTEEN MERKITYS ASIAKKAAN ELÄMÄNMUUTOKSISSA**

Sosiaalialan työhön on sisäänrakennettuna oletus muutoksesta (esim. Rajavaara 1992, 61–62). Institutionaalisella rikosseuraamusalan asiakas-työntekijäsuhteella pyritään institutionaalisen tehtävän mukaisesti yleensä muutokseen asiakkaan rikoskäyttäytymisessä. Tässä luvussa siirrän tutkimuksellisen katseeni asiakas-työntekijäsuhteen muutoksista siihen, miten asiakkaat ja työntekijät tulkitsevat asiakas-työntekijäsuhteen merkitystä asiakkaiden elämänmuutoksiin. Suhteen vaikutusta muutoksiin en sinällään pysty tutkimaan. Voin lähinnä tutkia merkityksiä, miten asiakkaat ja työntekijät merkityksellistävät suhteen vaikutusta asiakkaan elämänmuutoksiin.

Luku 7.1 on johdatteleva ja taustoittava luku, jossa kuvaan tiivistetysti, yleisellä tasolla sitä, millaisia asiakkaan elämänmuutoksia ja niihin vaikuttavia tekijöitä asiakkaat ja työntekijät paikantavat yhteisissä tulkinnoissaan. Olen luokittelut sekä kuvatut asiakkaan elämänmuutokset että niihin vaikuttavat tekijät temaattisiin luokkiin. Asiakas-työntekijäsuhte paikantuu yhdeksi asiakkaan ja työntekijän kuvaamaksi elämänmuutokseen vaikuttavaksi tekijäksi muiden tekijöiden kontekstissa.

Luvussa 7.2 täsmennän tarkasteluni asiakkaan ja työntekijän yhteisiin tulkintoihin, joissa he kytkevät asiakas-työntekijäsuhteen merkityksen asiakkaan elämänmuutoksiin. Asiakkaat ja työntekijät tuovat tulkinnoissaan esille erilaisia suhteen ominaispiirteitä, jotka he kokevat merkityksellisinä elämänmuutoksen aikaansaamisessa.

### **7.1 YHTEISET TULKINNAT ASIAKKAAN ELÄMÄNMUUTOKSISTA**

Rikosseuraamuslaitoksen institutionaalinen tehtävä ohjaa käsittämään tavoiteltavaa muutosta rikoksen uusimisriskin vähenemisenä ja muutoksena asiakkaan rikollisessa käyttäytymisessä. Institutionaalinen konteksti ja tietoisuus institutionaalisesta tehtävästä vaikuttavat keskusteluun muutoksista. Arviointitilanteiden keskusteluissa en ole määritellyt asiakkaan elämänmuutoksia organisaatiolähtöisesti rikollisessa käyttäytymisessä tapahtuviin muutoksiin, vaan pyrin pääsemään käsiksi asiakkaiden ja työntekijöiden käsityksiin muutoksesta. Tämän taustalla on käsitykseni rikoksista irrottautumisesta pitkäkestoisena prosessina (esim. Weaver & McNeill 2011, 1), jolloin on oleellista huomata pieniäkin muutoksia prosessin eri vaiheissa.

Rikoksista irrottautuminen voi paikantua muutosprosessin johonkin vaiheeseen, muttei välttämättä sen alkuvaiheeseen. Asiakas voi hahmottaa elämänmuutostaan omasta elämästään käsin, eikä rajautuen organisaation muutostavoitteisiin. Se, miten tutkijana kysyn muutoksista, liittyy myös siihen, mitä pidän onnistumisena asiakas-työntekijäsuhteen kontekstissa (Cree & Davis 2007, 52–54, 154). Muutosprosessin alku voi olla esimerkiksi se, että asiakas oppii luottamaan johonkuhun ihmiseen. Työntekijät hahmottavat onnistumista usein pieninä onnistumisina (Jokinen & Juhila & Raitakari 2003, 155–159). Edellä kerrottu on määrittänyt sitä, miten kysyn muutoksista eli en kysymyksilläni ohjaa organisaation tavoitteisiin vaan annan asiakkaalle ja työntekijälle mahdollisuuden elämänmuutoksen laajempaan käsittämiseen (Patton 2002, 169–170).

Tutkijana olen ohjannut asiakkaita ja työntekijöitä keskustelemaan asiakas-työntekijäsuhteen aikaisista asiakkaan elämänmuutoksista. Tunnusomaista on, että kun asiakkaat ja työntekijät puhuvat asiakas-työntekijäsuhteen aikaisista asiakkaan elämänmuutoksista, he rakentavat tarinallisesti elämänmuutosta tuomalla keskusteluun toisinaan asiakas-työntekijäsuhdetta edeltäviä elämänmuutoksia ja niihin vaikuttaneita tekijöitä. Aikaisemmalla muutoksella on jokin merkitys puhujalle, jos se tulee puheeksi vielä nimenomaisessa arviointitilanteessa. Historian mukaan tuominen kuvaa toisaalta asianosaisten yksilöllistä aikakäsitystä, toisaalta muutosprosessin ajallista pituutta ja sitä, että aiemmilla elämänmuutoksilla on asiakkaan ja työntekijän tulkinnan mukaan vaikutusta meneillään olevaan asiakas-työntekijäsuhteeseen. Asiakkaan arjen aika eroaa asiakas-työntekijäsuhteen ajasta (Mäntysaari & Pösö 2013, 28). Eletty elämä on ajallisesti liikkuvaa eikä lokeroitu vain asiakas-työntekijäsuhteen aikaan (emt., 29). Suhdetta edeltävistä elämänmuutoksista tuodaan arviointikeskusteluun usein päihteiden käytön tai rikosten tekemisen vähentäminen tai lopettaminen tai jonkin merkittävän ihmissuhteen alkaminen, menetys tai siinä ilmenevät hankaluudet. Menneisyyden tapahtumia ja asioita käytetään elämänmuutosta selittävinä tekijöinä ja vertailukohtana nykyiseen elämäntilanteeseen.

Arviointitilanteissa asiakkaat ja työntekijät puhuvat niistä *asiakkaan elämänmuutoksista*, joita he pitävät merkittävinä. Kuvatut asiakkaan elämänmuutokset olen jakanut temaattisesti neljään pääluokkaan:

- 1) ”henkilökohtainen kasvu”
- 2) rikosten tekemiseen ja päihteiden käyttöön liittyvät muutokset
- 3) elämäntapaan liittyvät muutokset ja
- 4) sosiaalisiin suhteisiin liittyvät muutokset



Kuvatut elämänmuutokset kuvastavat myös asiakkaille tyypillisiä ongelmallisia elämänalueita.

Asiakkaat ja työntekijät kuvaavat asiakkaan henkilökohtaista kasvua osin epämääräisenä, tarkemmin määrittelemättömänä, osin he konkretisoivat sen sisältöä. Henkilökohtaiseen kasvuun sisällytetään muun muassa vastuullisuuden, sitoutumisen ja muutosmotivaation lisääntyminen, käyttäytymisen, ajattelutavan, asenteiden ja arvojen muuttuminen.

Rikosten tekemiseen ja päihteiden käyttöön liittyvät muutokset olen erottanut omaksi luokakseen (luokka 2), vaikka nekin ovat elämäntapaan liittyviä muutoksia (luokka 3). Tein tämän erittelyn, koska asiakkaat ja työntekijät puhuvat tästä teemasta erityisen paljon. Rikosten tekemiseen ja päihteiden käyttöön liittyvät muutokset ovat normien vastaiseen käyttäytymiseen liittyviä muutoksia. Rikos- ja päihdekäyttämisen muutokset kuvataan usein toisiinsa kietoutuneita samanaikaisina muutoksina. Asiakkaat ja työntekijät kuvaavat näitä muutoksia lopettamisen, vähentämisen tai lisääntymisen kautta.

Asiakkaiden ja työntekijöiden kuvaamat elämäntapaan liittyvät muutokset ovat konventionaalisia, yhteiskunnassa yleisesti hyväksyttynä pidettyyn elämäntapaan liittyviä muutoksia. Kuvauksissa kerrotut muutokset ovat usein työntekoon, opiskeluun, asumiseen, vapaa-ajanviettoon tai taloudelliseen tilanteeseen liittyviä, myönteisiksi tai kielteisiksi tulkittuja muutoksia. Rikos- ja päihdekeskeinen elämäntapa on vaikeuttanut myös monien käytännön asioiden järjestelyjä. Käytännön asioiden hoitamisen, oman elämän suunnittelun ja suunnitelmallisuuden lisääntyminen ovat kuvattuja muutoksia. Asiakkaat ja työntekijät puhuvat säännöllisyyden lisääntymisestä, joita ovat muun muassa päivärhythmin muuttuminen, sovittujen aikojen noudattaminen ja pitkäjänteisiin aikatauluihin sitoutuminen.

Asiakas-työntekijäsuhteessa kuvataan sosiaaliin suhteisiin liittyviä muutoksia joko tarkemmin erittelemättä tai suhteesta tiettyihin henkilöihin, useimmiten elämänkumppaniin, vanhempiin, lapsiin, kavereihin ja ammattilaisiin. Läheisten ihmissuhteiden merkitys korostuu. Asiakkaat eivät juuri kerro suhteistaan muihin sukulaisiin kuin omaan lapsiin ja vanhempiin. Rikos- ja päihdekeskeisen elämäntavan myötä välit läheisiin usein etääntyvät, joten ihmissuhteiden paraneminen ja luottamuksen saavuttaminen läheisten kanssa ovat monille tärkeitä elämänmuutoksia. Asiakkaiden menneisyydessä voi olla hyvin kipeitä kokemuksia, esimerkiksi lasten huostaanottoja ja välien katkeamisia omaan lapsiin tai vanhempiin. Muutokset paikannetaan asiakkaan ihmissuhteiden arvioituun paranemiseen tai huononemiseen, uusiin ihmissuhteisiin tai suhteiden päättymiseen.

Elämänmuutoksista puhutaan pääasiassa parempaan suuntaan tapahtuvina muutoksina. Keskusteluissa rakennetaan hyvänä pidettävää muutosta. Auttamistyössä progressiivinen kertomus nähdään usein toivottavana (Gergen 2004; Jokinen 2000, 133). Yhteisessä muistelussa rakennetaan kuvausta asiakkaan muutosprosessista senkaltaiseksi, että siinä tuodaan esille asiakkaan pitkäaikainen hyvä kehitys, jossa on voinut olla murtumia, kielteisiä muutoksia. Asiakas-työntekijäsuhteen aikana tapahtuneita päihde- ja rikoskäyttäytymiseen liittyviä kielteisiä muutoksia kuvataan enemmän kuin muita kielteisiä elämänmuutoksia, mikä voinee osittain selittyä sillä, että työntekijöiden institutionaalinen katse ohjautuu rikosseuraamusalan kontekstissa rikosten tekoon liittyviin muutoksiin. Retkahduksista ja osin uusista rikoksistakin rakennetaan positiivinen selviytymistarina mahdollisista kielteisistä seurauksista huolimatta. Kielteisiksi koetuista elämänmuutoksista puhutaan usein selviämisen kautta ja niillä voidaan selittää asiakkaan päätöstä muuttaa elämänsä suuntaa. Kielteiset muutokset kuvataan usein elämäntapaan liittyvinä takapakkeina myönteisessä kehityksessä tai tavallisina jokaisen elämään kuuluvina vastoinkäymisinä, sattumuksina. Voidaan pohtia, johtuuko myönteisten muutosten painottuminen siitä, että aineistossani oli tietynlaisia, myönteiseen suuntaan kehittyneitä asiakas-työntekijäsuhteita. Kun kuvataan suhteen myönteistä kehitystä, kulkevatko siinä rinnalla asiakkaan myönteiset elämänmuutokset?

Asiakkaiden muutokset näyttäytyvät moninaisina. Asiakkaat ja työntekijät tarkastelevat muutosta laajemmin kuin rikoskäyttäytymiseen peilaten, osalla asiakkaiden ja työntekijöiden määrittelemistä elämänmuutoksista on selkeämpi yhteys institutionaaliin tehtäviin kuin toisilla. Asiakkaan ja työntekijän kuvaamat muutokset kertovat myös siitä, että tämänkaltaisista muutoksista on mahdollisuus puhua rikosseuraamusalan asiakas-työntekijäsuhteissa. Asiakkaat ja työntekijät kertovat eniten sekä elämäntapaan liittyvistä että rikoksien tekoon ja päihdeiden käyttöön liittyvistä muutoksista. Toisaalta sosiaaliin suhteisiin liittyviä muutoksia paikannettiin kaikilla asiakkailla. Asiakkaan ja työntekijän kuvauksissa korostuu muutoksen kokonaisvaltaisuus. Kuvatut asiakkaan elämänmuutokset kasautuvat ja kietoutuvat toisiinsa, harvoin asiakkaat ja työntekijät puhuvat vain yhdellä elämänalueella tapahtuneesta muutoksesta.

Arviointitilanteissa asiakkaat ja työntekijät tulkitsevat yhdessä myös *asiakkaan elämänmuutoksin vaikuttavia tekijöitä*. Rajaan tarkasteluni vain myönteisiksi tulkittuihin elämänmuutoksiin vaikuttaviin tekijöihin. Asiakkaan elämänmuutoksiin vaikuttavat tekijät olen jakanut viiteen temaattiseen luokkaan:

- 1) asiakkaan ajatteluun, asenteisiin ja toimintaan liittyvät tekijät
- 2) elämäntilanteen muutokset
- 3) elämän kriisit käännekohtana
- 4) perhesuhteet ja muut ihmissuhteet
- 5) erilaiset auttamistahot.

Asiakkaan ajatteluun, asenteisiin ja toimintaan liittyvistä tekijöistä annetaan kunnia usein asiakkaalle itselleen, asiakas on omalla toiminnallaan ja ajattelutavallaan, asenne- ja arvomaailmallaan vaikuttanut muutokseen. Ajatteluun liittyvistä tekijöistä mainitaan esimerkiksi asioiden työstäminen, seurauksien ajattelu ja päätösten teko. Asenteisiin ja arvoihin liittyviä tekijöitä mainitaan, kuten kyllästyminen rikos- ja päihdekeskeiseen elämäntapaan. Asiakkaan toimintaan liittyviä tekijöitä ovat muun muassa oman toiminnan hallinta, sinnikkyys, motivaatio, tavoitteellisuus, voimavarat, syyllisyyden pelko, rauhoittuminen, vastuuntunto, sosiaaliset taidot, avun vastaanottaminen ja terveydelliset tekijät.

Elämäntilanteisiin liittyviä tekijöitä ovat erilaiset muutokset esimerkiksi työ-, opiskelu- ja asumiskuvioissa ja päihteiden käytössä. Elämäntilanteiden muutoksiin kuuluu myös mielekkään tekemisen löytäminen. Yhdyskuntapalvelun suorittaminen liittyy myös tähän, sillä selitetään muun muassa säännöllisyyden ja päivärytmin saamista ja yhteisöön kiinnittymistä (Rautniemi 2012, 171–218).

Asiakkaat ja työntekijät tulkitsevat osan asiakkaan elämäntilanteiden muutoksista asiakkaan elämän käännekohtaksi (ks. luku 6.3.1.). Tällöin asiakkaalla on ollut jokin kriisi, joka liittyy usein joko läheisen kuolemaan, omaan ”lähellä kuolemaa” -kokemukseen tai päihteiden käytön pohjakosketustarinoihin. Käännekohtiin liittyy asiakkaan tapahtumille ja asioille antamat subjektiiviset merkitykset (Weaver & McNeill 2011, 1–2) ja asiakkaan oma päätös muuttaa elämänsä suuntaa. Käännekohtasta käynnistyy Röngän (1997, 17–20) mukaan positiivisia kumulatiivisesti eteneviä ketjureaktioita (Oravala & Rönkä 1999, 277). Tyypiesimerkki aineistossani asiakkaan ja työntekijän ketjuuntuvista selityksistä on asiakkaan elämänkriisi, josta kuvataan seuraavan asiakkaan oma päätös, jonka taas kuvataan vaikuttavan asiakkaan päihteiden käytön lopettamiseen ja jonka taas kuvataan vaikuttavan moniin muihin elämänmuutoksiin. Rikosten lopettamisen taustalla on usein asiakkaan merkittävä käännekohtakokemus (Laub & Sampson 1993; Oravala & Rönkä 1999, 277; Sampson & Laub 1993). Elämänmuutoksiin vaikuttavissa tekijöissä on paikannettavissa siis nopeasti, käännteentekevästi vaikuttavia tekijöitä ja muutosta vähitellen vahvistavia ja tukevia

tekijöitä. Suhdeprosessien muutoksissa paikantui verrannollinen ilmiö (avaintekijät ja suhdetta vähitellen vahvistavat tekijät, ks. luku 6).

Perhesuhteet ja muut läheiset ihmissuhteet määritellään usein muutokseen vaikuttaviksi tekijöiksi. Ammattilaisilta saatu tuki, eri auttamisorganisaatioiden ja hoitojaksojen kautta, mainitaan myös selityksenä elämänmuutoksille. Näin ollen rikosseuraamusalan asiakas-työntekijäsuhde paikantuu yhdeksi kuvatuksi tekijäksi muiden tekijöiden joukossa. Tarkastelen luvussa 7.2 tarkemmin rikosseuraamusalan asiakas-työntekijäsuhteen kytkemistä asiakkaan elämänmuutoksiin.

Asiakkaan elämänmuutoksia selitetään monilla tekijöillä. Vaikutussuhteet kuvataan moninaisina. Kuvaukset sisältävät toisinaan kausaalisia selityksiä, jolloin suhteen osapuolet nimeävät ketjuuntuvia syy-seuraussuhteita. Toisinaan eri tekijät kuvataan limittyviksi, monien tekijöiden summaksi, jossa on mahdoton erottaa yksittäiselle tekijälle annettua merkitystä.

Asiakkaiden ja työntekijöiden kuvaamat asiakkaan elämänmuutokset sekä niihin vaikuttavat tekijät ovat teemallisesti yhteneväisiä. Ne jakautuvat yksilöllisiin tekijöihin, elämäntapaan ja -tilanteisiin ja sosiaalisiin suhteisiin. Asiakkaan kuvatut elämänmuutokset ja niihin vaikuttavat tekijät ovat puheessa osin päällekkäisiä ja limittyvät ja kietoutuvat asiakkaan ja työntekijän tulkinnoissa. Asiakkaat ja työntekijät kuvaavat elämänmuutosten ketjuuntumista ja lomittaisuutta: yksi muutos vaikuttaa toiseen. Suhteen osapuolet voivat kuvata esimerkiksi työpaikan saamisen elämänmuutokseksi, mutta samaisella työpaikalla voidaan selittää muita muutoksia asiakkaan elämässä. Päihteiden käytön lopettaminen on tyypillinen esimerkki muutoksesta, jolla selitetään monia muita elämänmuutoksia. Kielteisten muutosten kuvataan vaikuttavan myös toisiin kielteisiin muutoksiin. Kielteiset muutokset, uudet rikokset, tulevat tuomiot ja retkahdukset asiakas-työntekijäsuhteen aikana, voivat vaikuttaa monella tavalla asiakkaan elämään, kuten työsuhteen katkeamiseen, kodin menetykseen ja ylipäättään tulevaisuuden suunnittelun lyhytjännitteisyyteen.

## **7.2 ASIAKAS-TYÖNTEKIJÄSUHTEEN KYTKEMINEN ASIAKKAAN ELÄMÄNMUUTOKSIIN**

Edellisessä alaluvussa (7.1) kokosin taustoitukseksi asiakkaan ja työntekijän kuvaamia muutoksia ja niihin vaikuttavia tekijöitä. Tässä luvussa tarkennan tarkasteluni asiakas-työntekijäsuhteeseen, joka paikantuu yhdeksi kuvatuksi tekijäksi asiakkaan elämänmuutoksiin. Asiakas-työntekijäsuhteesta puhutaan toisinaan samanaikaisesti asiakkaan

toivottavien, myönteisten elämänmuutosten kanssa. Tällöin asiakkaat ja työntekijät ottavat kantaa siihen, miten nämä liittyvät toisiinsa.

Asiakkaiden ja työntekijöiden kuvauksissa suhde kytketään kaikkiin luokittelemiini kuvauksissa kerrottuihin elämänmuutoksiin (ks. luku 7.1). Vähiten suhteen osapuolet kertoivat suhteen merkityksestä sosiaalisiin suhteisiin liittyviin muutoksiin. Asiakas-työntekijäsuhde kytketään myös yllättävän vähän päihteiden käytössä tapahtuneisiin muutoksiin suhteutettuna siihen, kuinka paljon suhteissa päihteiden käytöstä keskustellaan ja asiakkaita motivoidaan hoitoon. Päihteiden käytön lopettaminen näyttäytyy kuvauksissa tyypillisesti asiana, johon kytketään voimallisesti asiakkaan oma tahto ja päätös lopettamiseen ja toisaalta siihen kuvataan vaikuttaneen hyvin monet tekijät. Suhde voidaan kuvata esimerkiksi päihteiden käytön muutostilanteissa, sekä lopettamisessa että retkahdustilanteissa, taka-alalla tukevana, muutostyötä vahvistavana tai motivoivana elementtinä. Nykyään monet tutkijat ovat sillä kannalla, että päihteiden käytön lopettamiseen vaikuttavat monet tekijät (Orford ym. 2006, 66–67). Muutosprosessin monimutkaisuuden ja pitkäkestoisuuden takia voi olla vaikea kuvata yksittäisen tekijän, tässä tapauksessa asiakas-työntekijäsuhteen, osuutta päihteiden käytön lopettamisessa.

Tässä luvussa keskityn niihin asiakkaiden ja työntekijöiden arvioihin, joissa he tulkitsevat asiakas-työntekijäsuhteella olleen merkitystä asiakkaan elämänmuutokseen. Asiakas-työntekijäsuhteen koetaan vaikuttavan usein yhtenä välillisesti ja vähitellen elämänmuutosta vahvistavana tekijänä. Asiakas-työntekijäsuhteella on harvoin yhtäkkisesti asiakkaan elämää muuttava merkitys, ei edes silloin kun asiakkaan ja työntekijän tapaaminen määrittyy merkittäväksi tekijäksi suhteen muutokselle (luku 6.3 ja luku 6.4). Tunnusomaista on, että asiakas-työntekijäsuhteen merkitys limittyy asiakkaan ja työntekijän kuvauksissa muihin tekijöihin (luku 7.1). Tällöin asiakkaat ja työntekijät eivät pysty erottelemaan asiakas-työntekijäsuhteen osuutta muista tekijöistä selkeästi. Toisinaan suhteen mainitaan lyhytsanaisesti vaikuttavan asiakkaan elämänmuutoksiin, toisinaan asiakas ja työntekijä kuvaavat suhteen merkitystä monisanaisemmin. Rajaan tarkasteluni näihin viimeksi mainittuihin kuvauksiin, joissa suhteen osapuolet erottelevat asiakas-työntekijäsuhteen osuuden muista tekijöistä. Huomioitavaa on, että asiakkaat ja työntekijät selittävät asiakas-työntekijäsuhteella vain asiakkaan myönteiseksi arvioituja elämänmuutoksia.

Tarkastelen asiakas-työntekijäsuhteen kytkemistä elämänmuutoksiin asiakas-työntekijäsuhteen eri ominaispiirteiden kautta. Tarkasteluni ulkopuolelle jäävät muut elämänmuutoksiin vaikuttavat tekijät kuten asiakkaan elämään ja organisaatioon liittyvät tekijät. Asiakkaat ja

työntekijät pitävät monia suhteen elementtejä merkittävänä (esim. Järvinen 2007a, 52–77; Leibrich 1994; Rex 1999), mutta tässä tarkastelen vain niitä suhteen ominaispiirteitä, jotka kytetään myönteisten muutosten mahdollisuuteen. Kun asiakkaat ja työntekijät kuvaavat asiakkaan myönteisiä tai toivottuja elämänmuutoksia, niin he liittävät kuvauksiin toisinaan asiakas-työntekijäsuhteen ominaispiirteitä muutoksen mahdollistajina. Ominaispiirteet ovat tulleet aineistoni analyysin kautta. Nämä suhteen ominaispiirteet ovat:

1. Tila, aika ja vapaus keskustella
2. Syyllisyyden ja häpeän käsittely
3. Ajankohtaisiin asioihin tarttuminen ja yhdessä suunnittelu
4. Toivon luominen ja ylläpitäminen
5. Läheissuhteiden tukeminen
6. Rangaistusulottuvuuden hienovarainen säätely

### **7.2.1 Tila, aika ja vapaus keskustella**

Yksi asiakas-työntekijäsuhteen ominaispiirteistä, jonka asiakkaat ja työntekijät kytkevät yhteisissä tulkinnoissaan asiakkaan elämänmuutoksiin, on keskustelumahdollisuus. He puhuvat tietynlaisesta tilasta, mahdollisimman avoimesta areenasta keskustelulle, jota luonnehtii ajan ja vapauden elementit.

Seuraavassa otteessa asiakas kuvaa asiakas-työntekijäsuhteen tapaamisia:

*Asiakas: ” ... Mut kyl me aika tyhjentävästi ollaan keskusteltu ne tilanteet kyllä. Meillä on aina kohtuullisesti aikaa, mikään tapaaminen ei oo, mitään tapaamista ei oo jouduttu kiireellä lopettamaan. Me ollaan mun mielestä saatu keskustella ne aihepiirit ja asiat loppuun saakka joka hetki, joka on tärkeätä myös tuntea se, ettei oo koko ajan nappi, että hei (T:mm) seuraava soittaa ovikelloo, että ulos täältä.” (H17)*

Aineisto-ote kuvaa ajalle annettua merkitystä: tapaamisissa on riittävästi aikaa. Keskusteluja ei tarvitse päättää kiireisesti eivätkä keskustelut jää kesken. Kiireen tuntu haittaisi asiakkaan mukaan asiakas-työntekijäsuhteessa käytyjä keskusteluja. Asiakkaat ja työntekijät korostavat ajan merkitystä vaikuttaviksi arvioiduissa keskusteluissa. Ajan merkitys ja vaikuttavuus näyttäytyy paitsi kiireettömyytenä ja riittävänä aikana keskusteluun ja asioiden työstämiseen myös keskustelujen pitkäjänteisyytenä, riittävän pitkänä asiakas-työntekijäsuhteena ja keskustelun oikea-aikaisuutena.

Aika näyttäytyy yhteisissä tulkinnoissa suhteutuen asiakkaiden usein pitkiin muutosprosesseihin. Hidas aika ja hitaat prosessit kiinnittyvät yksilön kasvun ja oppimisen prosesseihin (Kallioniemi-Chambers 2010, 131–132, 144–145) ja ylipäättään muutosprosesseihin (esim. Weaver & McNeill 2011, 1; Worrall 2004, 340). Kallioniemi-Chambers (2010, 142–162) hahmotti tutkimuksessaan erilaisia ja keskenään kilpailevia ajan järjestyksiä yliopiston pedagogisessa projektitoiminnassa. Hän paikansi kasvu- ja oppimisprosesseihin kiinnittyvän levollisuuden kulttuurin vastakohtanaan kiireen kulttuuri. Samankaltainen levollisuuden kulttuuri näyttäytyy näissä asiakkaan ja työntekijän tulkinnoissa, joissa he puhuvat tapaamisistaan, joita värittää tila, aika ja vapaus keskustella. Tällöin asiakas-työntekijäsuhteessa on onnistuttu luomaan levollisuuden kulttuuri huolimatta organisaation tuottamasta kiireen ja tuloksellisuuden vaatimuksista, jotka tuovat jännitteensä ymmärrykseen muutosprosessin hitaudesta.

Keskustelun vapaus liitetään asiakkaan elämänmuutoksiin vaikuttaviin keskusteluihin. Monet asiakkaat arvostavat mahdollisuutta puhua ongelmistaan ja niiden mahdollisista ratkaisuista (esim. Rex 1999). Keskustelun vapaudella tarkoitetaan ennen kaikkea sisällöllistä vapautta, mistä tahansa halutusta aiheesta voidaan puhua joko asiakkaan tai työntekijän aloitteesta. Keskustelun vapaus tarkoittaa myös uskoutumista ja arkipäiväistä jutustelua, jolloin asiakas-työntekijäsuhteen keskustelussa on suhteen epävirallisia elementtejä. Kyse on myös siitä, asiakas voi puhua itselleen merkittävistä asioista ilman että työntekijä rajaa keskustelunaiheita institutionaalisen tehtävän mukaisesti. Tämä on perusteltua myös asiakkaan muutosprosessin kannalta, sillä muutokset usein kietoutuvat toisiinsa ja laittavat liikkeelle muita muutoksia (ks. 7.1). Tila puhua muusta kuin rikoksiin liittyvistä asioista mahdollistaa sen, että asiakkaat voivat saada hieman etäisyyttä ongelmiinsa ja saada esimerkiksi unelmien ja mahdollisuuksien kautta erilaista näkökulmaa ongelmiinsa (Keenan 2012, 257). Suhteen ja sen luottamuksen kehittymisen kannalta keskusteluiden selkeät rajaamiset eivät ole tarkoituksenmukaisia. Asiakkaan siirtyminen välitilasta toisiin yhteistyötiloihin (akuutti-, struktuuri- ja toimintatiloihin) tapahtuu usein erilaisiin asiakkaalle itselleen merkittäviin tarpeisiin vastaamalla. Wardin ja Marunan (2007) mukaan suhteen näkökulmasta ei ole perusteltua rajata keskusteluja ja interventioita kriminologisten ja ei-kriminologisten tekijöiden (ks. luku 2.2.1) mukaan jyrkästi, vaan voi olla tarkoituksenmukaista vastata myös asiakkaan ei-kriminogeeneisiin tarpeisiin.

Oevermannin (2009; ref. Rostila 2012) mukaan kontrollin ja auttamisen alueet sekoittuvat: kontrollia on kaikki, mikä ei perustu asiakkaan aloitteeseen, tosin työntekijä voi tulkita

kontrollin auttamiseksi. Työntekijä voi mieltää kontrollin tueksi tai tuen antamisen ehdoksi (Jokinen 2008, 127–134). Oman aineistonikin pohjalta avautuu se, että työntekijä kokee sanktiot ja erilaiset kontrollitoimenpiteet herkemmin suhteeseen myönteisesti vaikuttaviksi asioiksi kuin asiakas. Toisaalta aineistoni valossa näyttää, että asiakkaat paikantavat vahvasti kontrolliin perustuvaan rikosseuraamusalan työhön paljon asiakkaan aloitteesta lähtevää keskustelua.

Keskustelun vapaus näyttää olevan jollakin tavalla ristiriidassa strukturoidun ohjelmatyöskentelyn kanssa. Asiakkaat ja työntekijät korostavat ohjelmatyöskentelyn niitä puolia, jotka mahdollistavat struktuurista osin vapaata keskustelua. Toimintaohjelman runko määrittää keskustelua, mutta silloin kun ohjelman yhteydessä tapahtuva keskustelu liitetään tulkinnoissa asiakkaan elämänmuutoksiin, siinä kuvataan keskustelun vapautta ja suhteen ominaisuuksia monin ilmaisin. Tällöin puhutaan ohjelmien ei-strukturoiduista elementeistä, jotka liittyvät tilaan, aikaan ja vapauteen puhua itselle merkittävistä asioista. Asiakkaiden ja työntekijöiden toimintaohjelmiin kohdistuvat kriittiset kommentit kertovat myös suhteen tärkeydestä toimintaohjelmien toteuttamisessa. Kritiikki ohjelmia kohtaan liittyy keskustelujen luonnottomuuteen valmiin rungon mukaisesti. Asiakkaat (ja työntekijätkin) kokevat toimintaohjelmaan liittyvät asiat ulkokohtaisina, jos käsiteltävät asiat eivät nouse aidosti asiakkaan ja työntekijän keskustelujen kautta.<sup>17</sup>

Asiakkaat ja työntekijät tarkoittavat keskustelun vapaudella myös asiakkaan vapautta ja mahdollisuutta puhua mistä tahansa asiasta pelkäämättä työntekijän moralisointia ja tuomitsemista. Seuraavassa kommentissa asiakas arvioi keskustelun vapautta asiakas-työntekijäsuhteessaan:

*Asiakas: ”Varsinkin x:n [huom. vankilan] päihdekurssi oli sellainen kun, et sä saanut puhuu omista asioista. Jos mä puhuin pimeistä töistä tai tollaista niin ylivartija sanoi, että ”tollasilla puheilla ihmiset yleensä poistetaan kurssilta”. Jos sä avoin olet siellä, niin...*

*Tutkija: Et tavallaan rajattiin niitä puheenaiheita.*

*Asiakas: Joo, et sä saanu sanoo sitä just mitä ois pitänyt sanoo, täällä mä pystyn sanoo sen... Ei tarvi pelätä mitä sanoo, ettei tuu mitään morkkauksia.” (H24)*

Asiakas vertailee keskustelua vankilan päihdekurssilla ja nykyisessä asiakas-työntekijäsuhteessaan. Asiakkaan kokemus on, ettei hän voinut puhua rehellisesti asioistaan päihde-

---

<sup>17</sup> Aineistoni luomisen jälkeen on tullut toimintaohjelmia, kuten VINN-motivointi- ja keskusteluohjelma naisille, jossa huomioidaan selkeämmin osallistujan yksilöllinen elämäntilanne (Rikosseuraamuslaitos/ täytäntöönpano... 2014).



kurssilla. Asiakkaan mielestä on tärkeää, että hän voi turvallisesti puhua itselleen tärkeistä asioista niin, ettei työntekijä moralisoi.

Monissa asiakas-työntekijäsuhteissa asiakkaat ja työntekijät kuvaavat sitä, kuinka aika ja vapaus keskustella mahdollistavat asiakkaan muuttumisen avoimemmaksi ja sitä kautta vaikuttavan asiakkaan muihin muutoksiin. Toisaalta on kyse luonnollisesta tutustumisen myötä lisääntyvästä avoimuudesta, mutta toisaalta taas aika ja vapaus keskustella toimivat areenana asiakkaalle puhumisen harjoitteluun. Asiakkaan avoimuus puolestaan mahdollistaa työntekijän auttamisen. Omista asioista puhumisen harjoittelun kerrotaan vaikuttavan myös muihin toiminta-areenoilla toimimiseen. Työntekijä voi myös arviointitilanteessa ennakoita asiakkaan avoimuuden lisääntymisen ennaltaehkäisevää vaikutusta rikoksiin.

Seuraavassa aineisto-otteessa asiakas kertoo asiakas-työntekijäsuhteen keskustelumahdollisuudesta ja sen merkityksestä rikosten teon loppumiseen:

*Tutkija: ”Mitä sä ylipäätään ajattelet tosta valvonnasta ja yhdyskuntapalveluksesta, mikä merkitys niil on sulle ollu?”*

*Asiakas: Kai täs nyt jotenkin kun on kaikenlaisia juttuja saapi puhua täällä ihan (T:mm) mitä haluaa (naurahtaa) ni kaikkee ja sit, emmä tiä, saapi vaan puhua omia juttujaan siis mitä nyt sillei haluaa ja silleen. (T:mm) Sitte se nämä yrittää sitte jotenki auttaa siinä asiassa.*

*Tutkija: (naurua) Yrittää onks se jäänyt yritykseks auttaa (naurua)?*

*Asiakas: Auttaa sitte siinä asiassa jotenki.*

*Tutkija: Niin et sä oot kokenu et sä oot jotain apua saanu sitte.*

*Asiakas: Joo.*

*Tutkija: Mimmosiin asioihin sä oot kokenu et sä oot saanu nimenomaan?*

*Asiakas: Just noihi ku mul oli joskus semmonen himo varkauksiin esimerkiksi mä tein varkauksii hirveesti, (T:mm) mul oli koko ajan, mun pakko tehdä uudestaan semmone vipinä päässä, (T: niin) en tiä mikä himo vaan ihan sano ulkopuolisetki et mitä tollai mä tein. (T:mm) Sitte mä oon jutellu täällä vaan ja sit jotenkin se on vaan hävinnyt pois päästä.*

*Tutkija: Tuleeks sitä vipinää vielä koskaan?*

*Asiakas: No en usko että enää tulee. (T:mm)” (H13)*

Kysyttäessä asiakkuuden merkityksestä asiakas kertoo ensimmäisenä keskustelun vapaudesta. Hän pitää olennaisena, että hän saa puhua vapaasti haluamistaan aiheista. Hän kertoo kokevansa, että työntekijä auttaa asioissa, joita hän on ottanut esille. Hän on saanut kokemusta autetuksi tulemisesta. Tutkijan tarkentavaan kysymykseen asiakas vastaa saaneensa työntekijän kanssa käymistä keskusteluistaan apua varastamisen himon loppumiseen. Voi ajatella, että mahdollisimman avoin tila erilaisille keskustelunaiheille

mahdollistaa myös rikoksista puhumisen. Marie Keenanin (2012, 257) mukaan tila puhua muusta kuin rikoksista ja epäonnistumisista luo terapiasuhteeseen toivoa ja turvallista tilaa, mikä luo myös mahdollisuuksia käsitellä rikolliseen käyttäytymiseen liittyviä asioita.

Tila, aika ja vapaus keskustella liittyvät myös dialogiseen keskusteluun, mitä asiakkaat ja työntekijät pitävät merkittävänä. Asiakkaan elämänmuutokseen liitetään senkaltaisia suhteeseen liittyviä keskusteluja, joita luonnehtivat uudet ja erilaiset näkökulmat. Tämänkaltaisessa keskustelussa molemmat osapuolet ovat aktiivisia ja puhuvat suoraan. Arviointitilanteiden keskusteluissa korostetaan keskusteluissa avautuvien uusien näkökulmien myötävaikuttavan asiakkaan elämänmuutoksiin.

Tila viittaa paitsi ajan ja vapauden mahdollistamaan tilaan myös senkaltaisiin asioihin, joihin on viitattu aiemmissa tutkimuksissa käsitteillä arvostava tila (Granfelt 2008, 43–50), kiinnipitävä ympäristö (Winnicott 1982; Granfelt 1998, 162–164) ja mahdollisuuksia luova tila (Winnicott 1982, 62–66; Granfelt 1998, 163–165). Arvostavaa tilaa vankien kohtaamisessa luonnehtii läsnäolo, luottamus, kunnioitus ja turvallisuus (Granfelt 2008, 43–50). Kiinnipitävässä ympäristössä korostuu myös luottamus, turvalliset rajat ja riittävä vapaus, mikä sallii asiakkaan heikkouden ja avuttomuuden ja siten mahdollistaa toiminnan edellytyksiä (Winnicott 1982; Granfelt 1998, 162–164). Mahdollisuuksia luovassa tilassa haetaan uudenlaisia mahdollisuuksia, jotka mahdollistavat rikoksista irrottautumisen (Granfelt 1998, 163–165; Winnicott 1982, 62–66).

### **7.2.2 Syyllisyyden ja häpeän käsittely**

Toinen suhteen ominaispiirre, joka yhteisissä tulkinnoissa liitetään asiakkaan elämänmuutoksiin, on syyllisyyden ja häpeän käsittely. Nämä keskustelut liittyvät pääsääntöisesti menneisyyteen, syyllisyyteen, häpeään, vankeuteen kokemuksena, rikolliseen elämään ja sen erilaisiin vaikutuksiin. Keskusteluissa voidaan käsitellä myös muita vaikeita kokemuksia, kuten läheisen kuolemaa ja lapsen huostaanottoa. Asiakkailta uhrius ja syyllisyys ovat usein toisiinsa kietoutuneita (Granfelt 2009, 165–166, 170). Keskusteluissa työstetään menneisyyden tapahtumia ja niihin liittyviä tunteita, jotka vaikuttavat vielä tähän päivään. Keskustelujen kuvataan vaikuttavan asiakkaan vahvistumiseen, mikä puolestaan auttaa asiakasta uskomaan ja suuntautumaan tulevaisuuteen. Toisinaan asiakkaat kuvaavat keskusteluja senlaatuina, etteivät ole aiemmin keskustelleet niistä asioista kenenkään kanssa.

Tällä ja edellä mainitulla suhteen ominaispiirteellä (tila, aika ja vapaus keskustella, luku 7.2.1.) on yhtäläisyyksiä ja eroja. Osa niin sanotuista rikoskeskusteluista menee tähän ja osa

edelliseen ominaispiirteeseen. Tässä suhteen ominaispiirteessä on kyse syyllisyyttä ja häpeää tuottavien menneiden ja kipeiden asioiden käsittelystä, edellisessä ominaispiirteessä oleellista on ylipäättään kaikista halutuista asioista keskustelu, enemmän ”tässä ja nyt” ja tulevaisuuteen suuntautuvaa. Osin nämä ominaispiirteet ovat limittyviä ja rinnakkaisia ja voi ajatella, että tila keskustella kaikesta mahdollisesta avaa mahdollisuuden käsitellä myös vaikeita asioita. Marie Keenan (2012, 257) on todennut saman tutkiessaan seksuaalirikoksiin syyllistyneiden terapiaa: on tärkeää, että terapiassa on mahdollisuus puhua myös muista asioista kuin häpeää tuottavista asioista ja epäonnistumisista.

Asiakkaiden ja työntekijöiden tulkinnoissa tällaisiin keskusteluihin liitetään muun muassa rehellisyys, turvallisuus, terapeutisuus, vastavuoroisuus, ”ymmärrys muutoksenteon vaikeudesta” ja ”pään tyhjentäminen”. Asiakkaat käyttävät terapeutin keskustelu -käsitettä, työntekijät varovat kyseisen käsitteen käyttöä ehkä ammatillisista syistä. Yksi asiakkaista esimerkiksi puhuu tavoitteestaan, ”pään saamisesta tasapainoon”, minkä saavuttamiseen asiakas-työntekijäsuhte on auttanut. Hänellä on ollut syyllisyyksiä erilaisista päihde- ja rikoskeskeisen elämän aikaisista asioista, lasten huostaanotoista ja läheisen kuolemasta, joiden asioiden käsittelyyn hän kokee saaneensa apua asiakas-työntekijäsuhteesta. Riitta Granfeltin (2007, 96–97, 124–137; 2008, 53) mukaan turvallinen ilmapiiri, kuunteleminen, ei-syyllistäminen auttavat vankeja käsittelemään menneitä, kipeitä asioita ja pääsemään kielteisestä häpeästä. Mennyt voi tällöin jäsentyä muutoksen voimavaraksi (Jokinen 2000, 132–133).

Seuraavassa aineisto-otteessa asiakas kuvaa vankeuskokemustensa vaikutusta vankeuden jälkeiseen elämään:

*Asiakas: ”Joo tässä voi sanoa semmosen asian sit vielä kyllä, mä voisin itestäni sanoa, että kriminaalihuollon työntekijöille, sillä tavalla et kun mä olin sen yli 4 vuotta vankilassa. (T:mm) Mä oon vieläkin siellä. Et mun muistot on vieläkin siellä. AS2 [huom. miesasiakas] sano yhen kerran, et minkä takia sä sanot ihmisille, et sä oot ollu vankilassa. (TT:mm) Mut mä huomasin sen X:ssä [huom. katkaisuhuolto- ja hoito- ja palveluskeskus], et kun meillä on se ryhmä-, siinä oli se ryhmäjuttu...*

...

*Asiakas: ...Nimenomaan kun piti muistella (TT: joo) jotain tapahtumaa elämässä, niin mun muistot on siellä vielä. (T:mm) Ja se vaikuttaa tähän päivään sillä tavalla että, et AS2:lla on ehkä helpompi luovii, et AS2 ei oo varmaan kokenu ees tämmöstä, (TT: joo) koska sen elämässä se on ollu useampia kertoja vankilassa, sit se on ollu useampia kertoja siviilissä. (T & TT:mm) Et ne on semmosia tapahtumia, joihin ei tarvi palata, joita ei tarvi ajatella. (TT:mm) Mut mulla vankilassa oleminen muutti mun koko elämää. Sinne meneminen muutti elämän: menetin lapseni. Ja siinä tapahtu aivan hirvittävästi siinä sinne joutumis,*

vankilassaoloaikana (TT: joo) (T:mm) tapahtu hirveesti ja tällä tavalla näin, että se on ollu niin iso asia mun elämässä, että mä en pysty sitä lakaseen tonne maton alle. (T & TT: mm) Ja sen huomioiminen tässä työntekijän näkövinkkelistä niin se olis must semmonen ihan kehittämispaikka, että niinku vankilassa, ne vuodet kumminkin vaikuttaa. Se et jos mä olisin vuosia aikasemmin vapautunut niin mä oisin ehkä alkanut Y:tä [huom. lasta] itelleni.

Työntekijä: Nii-in.

Asiakas: Koska se varsinainen päätös siitä Y:n [lapsen] jättämisestä elämään sitä elämää, mitä hän eli, niin se on tapahtunut se hyväksyminen täs viimesen vuoden aikana. (TT: niin) Tai en mä tiä oonko mä hyväksynyt vieläkään mut että se päätös.

Työntekijä: ..Niin päätöksen teit (T:mm, mm) kuitenkin niin.

Asiakas: Että mä ajattelin sitä, mut sillon pari vuotta sitten mä vielä olin näin että alanko mä yrittää (TT:joo) sitä takasin vai en ala ja mites se tässä on. Se oli pitkä (T:mm) prosessi siinä sivussa. (TT: joo) Niin tämmösten asioitten huomioiminen niinku työntekijän. Et eihän niitä tarvi ottaa pöydälle, mutta se että tietää et ne on olemassa. (TT: joo) (T:mm)

Työntekijä: Niin mä meinasin just kysyäkin, et olisko sulla jotain ajatusta sitten, miten siinä työntekijänä sitten vois olla avuks?

Asiakas: Niin no tietysti sillä tavalla voi esittää, et haluuks sä puhua.

Työntekijä: Niin.

Asiakas: Ja tällä tavoin (TT: joo, joo) sä oot muuten esittänytkin....

...

Asiakas: Niin. Mut et sillä vankilassaoloajalla on kuitenkin merkitystä tähän päivään..

Työntekijä: ..Sillä on varmaan joo.

Asiakas: ..että sen huomioon (TT: joo, joo) ottaminen." (H14)

Tässä aineisto-otteessa asiakas kuvaa vankeuskokemusten vaikutusta häneen itseensä. Hän kertoo vankeusajan muuttaneen hänen elämänsä täysin. Lapsen sijoittaminen muualle vankeustuomion takia ja päätös antaa lapsen jatkaa elämäänsä sijoituspaikassa on suurin ja vaikein muutos. ”Mä oon vieläkin siellä”, kuvaa asiakas. Vankeus on muistoissa ja se leimaa monella tapaa elämää vankeuden jälkeen.

Seuraavassa otteessa asiakas jatkaa vankeuskokemusten vaikutuksesta muiden ihmisten näkökulmasta:

Asiakas: ”...Vaikka sitä haluais aatella sillä tavalla – mä en tiedä, miten te työntekijänä aattelette, mutta ite haluais ajatella niin et mä oon tuomioni istunu (TT: ja sillä) ja sitte se elämä lähtee tosta. (TT: joo) (T:mm) Mutta kun se ei oo niin. (TT: ei se joo) Että ensinnäkään mä en oo istunut tuomiotani yhteiskunnan silmissä. (TT:niin) Siis et vaikka se sanotaan, mut se ei totta. (TT:mm) Niinku työvoimatoimistossa sillon just heti sinä päivänä kun mä vapauduin, se alko (TT:mm) inttään mun kans se nainen semmosesta asiasta, että mun on pakko se sanoa. Me tapeltiin siitä siellä. (TT:mm) Mä sanoin et eihän mun tarvi sitä sanoa.

*(TT:mm) Ja sitten tämän tunteisiin vetoaminen just, että ”no mitä sinusta ajatellaan jos sinä et sano sitä, että kun sulla on niin monta vuotta siitä kun sä oot ollu, pois työelämästä”. Elikä hän alko painostaa mua, että mä tulevalle työnantajalle kerron, et mä oon (TT:mm) henkirikoksesta istunu linnassa. (TT:mm) Et, eihän se nyt näin voi mennä. Mutta sitten, kuitenkin, ja sit miten se muuten vaikuttaa, sehän vaikuttaa. Kyl se varmaan AS2:kin [huom. miesasiakas] kohalla vaikuttaa..*

*Työntekijä: ..Vaikuttaa.*

*Asiakas: ..vaikka hän ei sitä tällä tavalla niinku ajattele ja...*

*Työntekijä: Ja ehkei osaa sillain käsitellä sitä asiaa, (T:mm) että se sit vaan purkautuu jollakin muulla lailla ku sanoilla sitten.*

*Asiakas: Niin. Mut et kyllä sillä on merkitystä (T:mm) et on se vankilatuomio taustalla.*

*Työntekijä: Ehkä se naiselle on kuitenkin vähän erilainen juttu, ja varsinkin jos on yks ja ainoa kerta.*

*Asiakas: Nii-i. (TT: mm, mm) Niin varmasti onkin ja, tällä tavalla näin että. Mut ensimmäinen kertahan se on sellasillekin ihmisille, jotka palaa vankilaan. (TT: niinhän se) (T:mm) Aina se ensimmäinen kerta on ensimmäinen kerta, että siinä vois hyvin, ois sillä tavalla mahtavaa jos kriminaalihuolto vois oikeesti, siis.. ois jotain keinoja. Mä en tiedä mitä ne olis (TT:mm, mm) ne keinot, millä tavalla sitä vois edesauttaa.” (H14)*

Asiakas kuvaa rangaistuksen jatkuvan tuomion suorittamisen jälkeen. Vankeuskokemuksista on vaikea päästä eroon. Tätä edeltävässä otteessa hän toi esille sitä, että hän itse ei pääse eroon ajatuksissaan vankeudesta, tässä otteessa taas hän tuo esille sitä, kuinka muut muistavat sen silloinkin kun hän ei halua. Toisaalta asiakas haluaa puhua siitä ja toisaalta toisessa yhteydessä ei – voi tulkita, että asiakas haluaa itse valita, milloin ja kenen kanssa asiasta puhuu. Molemmissa aineisto-otteissa tulee esiin vankeuskokemusten käsittelyn tärkeys. Asiakas ehdottaa, että työntekijät voisivat huomioida vankeuskokemukset työssään ja kehittää tapoja vankeusajan kokemusten käsittelyyn ensikertalaisille ja myös useammin vankilassa olleille.

Toisessa esimerkissä asiakas ja työntekijä ovat käsitelleet asiakkaan vankeustuomioon liittyvää leimaa. Tämä leima näkyy muun muassa tietoisuutena omasta menneisyydestä, vankeusajan muistoissa, passivoitumisena ja yhteiskunnan asenteissa, jotka vaikeuttavat vankeuden jälkeisen elämän rakentamista. Asiakas ja työntekijä kuvaavat arviointikeskustelussa työntekijän roolia asiakkaan keskustelukumppanina monissa asiakkaan elämäntilanteeseen liittyvissä asioissa ja kuinka ”vangin leimaan” liittyvät asiat kytkeytyvät keskusteluun varsinkin asiakas-työntekijäsuhteen alkuvaiheessa. Asiakas ja työntekijä liittävät leiman purkautumiseen myönteisiä muutoksia: asiakas ”on palautunut omaksi itsekseen”, ”on muuttunut enemmän ihmisen suuntaan kokonaisuutena”, ”on kiinnittynyt elämän rutiineihin ja

rytmiin”, ”on löytänyt itsestä monia asioita uudestaan”, asiakkaan ”asenne itseä kohtaan on muuttunut” ja ”katkeruus on hävinnyt”. Asiakas ja työntekijä kuvaavat muutosprosessia niin, että vankileiman työstäminen ja hälventyminen vähitellen edesauttavat muita muutoksia. Asiakas erottaa selkeästi asiakas-työntekijäsuhteen merkityksen, mutta kertoo myös työpaikan ja aikuisten lastensa vaikuttaneen muutoksiin.

Seuraavassa otteessa asiakas ja työntekijä kertovat siitä, miten asiakkaan vankeusaika ja vangin leima on näkynyt heidän keskusteluissaan:

*Työntekijä: ”..Sillain, että mitä tavallaan ja siitä, että minkälaisia toiveita ois ollu ja miten sen [huom. vankilan] on kokemu ja tavallaan, että mikä, mistä on ollu apua siellä ja mikä on ollu semmonen, kaikki näistä psykologijutuista ja muista, et mitä sulle on tapahtunu siinä vankeusaikana. Ja sit taas sitä, että minkälainen olo, et sitä ollaan oikeestaan puljattu koko aika, et mikä oli silloin vapautuessa ja sit peilattu sitä tuomion aikaa..*

*Asiakas: Kyllä.*

*Työntekijä: ..Tähän nyt vapauteen ja sitten et millä lailla se on muuttunu. Ja se mikä mun mielestä on jääny päällimmäisenä mieleen sillain hienosti oikeestaan on se, että sulla ei oo semmosta katkeruutta kuitenkaan, et vaikka mäkin ajattelin silloin ensi alkuun, että voi että, että nyt sulla on semmonen filis, että sä oot tosi vihanen oikeestaan yhteiskunnalle ja kaikille, mut sit kun siinä ruvettiin puhumaan, niin sit kun se alko aukeemaan se asia, niin sit tuli vahvasti semmonen tunne, et ei se ehkä ookaan kuitenkaan niin. Ja sitten se on vahvistunu hyvin paljon tässä matkan varrella.*

*Asiakas: Kyl se oli semmonen tunne, joka keskusteltiin, se käsiteltiin hyvin nopeesti silloin, koska tämmönen anonyymi yhteiskunta, jos mä lähtisin hyökkäämään kostomielessä sitä vastaan, niin ainut häviöjä olisin minä itse. (T:mm) Mut ei se helppo ollu käsitellä sitä, ei missään tapauksessa, sitä tunnetta siirtää ja nollata.*

....

*Tutkija: No mites sitten kun sä vapauduit silloin lokakuussa, niin mitkäs sun tunnelmat silloin oli?*

*Asiakas: No oikeestansa ei ne ollu, ei se tilanne muuttunu sen koevapauden alussa, että mulla oli edelleen hyvin voimakkaasti tatuoitu vanki-sana otsaani.*

*Tutkija: Sä koet ite niin, että se on?*

*Asiakas: Kyllä. Kyllä, ihan kaikessa olemisessa ja tekemisessä ja itsetunto oli aika heikko varmasti silloin, sillinkin. (naurahtaa) Ja sit tuli jotain semmosii sukulaistapaamisia, niiden, kynnys mennä niihin tapaamisiin oli aika korkea. Keskusteltiin TT:n kanssa niistä ja niistä varmasti oli niistä keskusteluista tai siis kokonaisuudessaan koen, että tapaamiset TT:n kanssa, voi sanoo et nyt pari kertaa me ollaan höpötetty vaan samaa..*

*Työntekijä: Niin.*

*Asiakas: ..Toistettu samaa. Mut se alku, mä koen niin et joka kerta tuli jotain uutta, jotain semmosta vahvistavaa, joka vei mua eteenpäin ihmisenä, henkisenä ihmisenä. Mä koen sillä tavalla. Mutta..*

*Tutkija: Osaaks sä sanoo vähän tarkemmin vaikka esimerkiks esimerkkejä? Sä sanoit et tää sukulaistapaamiskeskustelu oli ilmeisesti..*

*Asiakas: Joo.*

*Tutkija: ..Semmonen mikä jotenkin autto sua sitten ehkä menemään niihin tilanteisiinko vai..*

*Asiakas: No sanotaan et eihän siinä ollu mulla vaihtoehtoa, minähän oisin menny olis meillä ollu keskusteluja tai ei.*

*Tutkija: Niin. Mut millä tavalla ne sitten autto sua siinä tilanteessa?*

*Asiakas: No sanotaan se helpotti mua, se helpotti varmasti ne keskustelut juuri siinä, että se vanki-sana oli koko ajan heikommin ja heikommin esillä. Ja sitten mä en enää muista missä vaiheessa se putos kokonaan pois, että.. (T: mm) Ja kyl ne keskustelut TT:n kanssa, niin ne oli ratkasevat siinä. (T:mm) (H17)*

Työntekijä ja asiakas puhuvat otteen alussa keskusteluistaan vankeusajasta, vapaudesta ja niiden taitekohdasta. He ovat käsitelleet asiakas-työntekijäsuhteen alussa asiakkaan vapautuessa vankilasta hänen katkeruuden tunnettaan. Molemmilla on kokemus siitä, että keskusteluilla on ollut suuri merkitys vaikeiden tunteiden käsittelyssä. Asiakas käyttää vahvaa ilmaisua ”voimakkaasti tatuoitu vanki-sana otsassa”, mikä hänen käsityksensä mukaan on vaikuttanut kaikkeen hänen olemiseen ja tekemisiin vapauduttua. Vaikeus tavata sukulaisia on otteessa mainittu esimerkki, arviointikeskustelussa mainitaan monia muitakin esimerkkejä vanki-leiman vaikutuksesta. Asiakas korostaa, että keskustelut työntekijän kanssa ovat vaikuttaneet leiman poispyyhkiytymiseen vähitellen. Asiakas kertoo myös laajemmin jokaisen yksittäisen tapaamisen merkityksestä: ”mä koen niin, et joka kerta tuli jotain uutta, jotain semmoista vahvistavaa, joka vei mua eteenpäin ihmisenä, henkisenä ihmisenä”.

Syällisyys ja häpeä eroavat toisistaan. Syällisyys on tietoisuutta siitä, että on tehnyt jotain väärää. Syällisyys kohdistuu väärään tekoon ja on siten selkeästi rajattavissa. Häpeään liittyy, että se on kokonaisvaltaisempaa ja leimaa koko ihmistä huonoksi. (Lidman 2011, 43–46.) Voi ajatella, että rikolliseen tekoon liittyvää syällisyyttä on helpompi käsitellä kuin häpeää. Syällisyydestä vapautumiseen voi riittää esimerkiksi sovittaminen rangaistuksen suorittamalla (ja anteeksipyytämällä). Häpeän hälventyminen taas vaatii asian syvempää työstämistä, mikä asiakas-työntekijäsuhteessa voi olla mahdollista.

Donald Clemmer (1958, 298–304) tarkoittaa prisonisaatiolla prosessia, jossa vankilassa oleva henkilö liittyy vankiyhteisöön ja omaksuu vähitellen vankilan kulttuurin. Hänen mukaansa prisonisaation yleiset tekijät vaikuttavat jokaiseen vankiin. Häpeään näistä liittyy erityisesti sellaisen roolin hyväksyminen, jonka mukaan olet huonompi ja alhaisempi.

Vankeudella on eriasteisia merkityksiä. Vankeus kokemuksena tuottaa joillekin häpeää. Psykelle kielteisiä vaikutuksia korostavat toiminnan, ärsykkeiden, yksityisyyden ja itsemääräämisen puute, väkivallan uhka, turvattomuuden tunne sekä ihmiskontaktien vähäisyys ja yksipuolisuus (Haapasalo 2006, 38–39). Vankilasta selviytyäkseen henkilön on kätkevä tunteensa ja heikkoutensa (Lidman 2011, 259). Häpeä on voinut kietoutua asiakkailta moniin elämän osa-alueisiin muun muassa vankilassa vietettyyn aikaan, tehtyihin rikoksiin, rikosseuraamusasiakkuuteen, elämäntavan aiheuttamiin seurauksiin itselle ja muille, työ- tai opiskelupaikan saantiin, asunnon saantiin ja ihmissuhteisiin.

Riitta Granfelt (esim. 2007; 2008, 68) on monissa tutkimuksissaan tuonut esille vankeuskokemuksiin liittyvää leimaa, vankila kulkee henkilön mukana hänen vapauduttuakin. Paikkaan liittyvä leimaavuus jättää jäljen siellä olleeseen (Vanhala 2005, 238–249). On kyse toisten taholta tulevasta leimaamisesta ja itse itsensä leimaamisesta. Rikoksentehtäjän ja vankilassa olleen leima vaikeuttaa yhteiskuntaan integroitumista. Rikoksiin syyllistynyt voi leiman kautta jäsentää omaa identiteettiään ja elämäänsä (Kivivuori 2008, 14).

Häpeällä ja sisäistetyllä leimalla on yhteyttä uusintarikollisuuteen. Jos rikoksia tehnyt henkilö kokee itsensä leimatuksi, se kiinnittää rikolliseen elämäntapaan ja ennakoii uusia rikoksia (esim. Karp 1998, 283; Kivivuori 2008, 292–294; LeBel ym. 2008, 137). Vanhalan (2005, 247–249) tutkimuksen mukaan asiakkuuteen liittyvän leiman käsittelyn vaihtoehtoina on oman kokemuksen käsittely ja leimasta neuvottelu, leiman vastustaminen poispuhumalla (ks. vastapuhe ja leimattu identiteetti: Juhila 2004a, 28–31; Juhila 2012b, 215) tai rakentamalla sille uutta näkökulmaa. Tutkimukseni asiakkaat ja työntekijät puhuvat lähinnä oman häpeän ja leimaavuuden käsittelystä suhteessa, silloin kun häpeäkeskustelu asiakas-työntekijäsuhteessa liitetään asiakkaan elämänmuutokseen. Kyse on tällöin lähinnä identiteetin narratiivisesta uudelleenrakentamisesta (esim. Burnett & McNeill 2005, 236; LeBel ym. 2008, 137). Vahva häpeän tunne voi muodostua esteeksi selviytymiselle ja muulle muutostyölle (vrt. Hopiavuori 2006, 59; Husso 2003; Laitinen 2004, Nyqvist 2001, 200–202) ja häpeän käsittely voi vapauttaa voimia muille asioille.

### **7.2.3 Ajankohtaisiin asioihin tarttuminen ja yhdessä suunnittelu**

Kolmas asiakas-työntekijäsuhteen ominaispiirre, joka yhteisissä tulkinnoissa liitetään asiakkaan elämänmuutokseen, on ajankohtaisiin asioihin tarttuminen ja yhdessä suunnittelu. Nämä kaksi näyttäytyvät erillisinä asioina, mutta asiakkaan ja työntekijän kuvauksissa niiden raja on usein häilyvä. Asiakkaan ja työntekijän ajankohtaisiin asioihin tarttuminen liittyy



usein yksittäisiin käytännön asioihin ja niiden hoitamiseen ”tässä ja nyt”. Asiakkaan ja työntekijän yhdessä suunnittelu näyttäytyy ajankohtaisiin asioihin liittyvänä, toisinaan yksittäisten asioiden toisinaan kokonaisvaltaisena, tulevaisuuteen suuntautuvana suunnitteluna. Näitä yhdistää se, että asiakas-työntekijäsuhde myötäilee tiiviisti asiakkaan senhetkistä elämäntilannetta.

Näihin molempiin liittyvät myös verkostotyö muiden viranomaisten ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa ja asiakkaan kiinnittyminen erilaisiin sosiaalisiin yhteisöihin, kuten työpaikkaan tai vertaistukiyhteisöön ja sosiaalisten suhteiden vahvistuminen sitä kautta. Asiakas-työntekijäsuhteen merkitys on ohjaamista laajempi kattaen muun muassa keskustelun taustatyön.

Asiakkaat ja työntekijät kuvaavat ajankohtaisiin asioihin tarttumista asiakkaalle akuuttien asioiden käsittelyllä ja niihin liittyvien konkreettisten käytännön asioiden hoitamisella, joka voi olla esimerkiksi asiakkaan auttamista päihde- ja mielenterveyshoidon järjestämisessä, työ- ja opiskeluasioiden selvittelyssä, asunnon hankinnassa, talousasioissa, tukien haussa, virastoissa asioinnissa ja erilaisten palvelu- ja toimintavaihtoehtojen selvittelyssä. Asiakkaat kuvaavat työntekijän tukea muun muassa keskusteluina, neuvoina, järjestettyinä palavereina, asioiden yhdessä hoitamisena tai suunnitteluna.

Työntekijä kuvaa seuraavassa aineisto-otteessa käytännön asioiden hoitamisesta nuoren asiakkaan kanssa:

*Työntekijä: ”...Must on ollu hyvä sillai, et hän on kysyny neuvooki ihan ja sossuasiat harjoiteltiin silloin, et millai sinne mennään ja tämmösii, et siin on ollut hyvä, että hän kuitenkin ikään kuin halunnut sitä apuu ja neuvo ja osannu kysyy ja ottanu vastaan, sit semmosii ku ollaan yhdes soiteltu ja mietitty nii juttui, et hän on sillai avoimesti niist puhunu ja selvitelly...” (H19)*

Työntekijän kommentissa näkyy vastavuoroisuus, asioita hoidetaan yhdessä. Asioiden hoitaminen vaatii työntekijän näkökulmasta asiakkaalta tietynlaista aktiivisuutta ja vastaanottavaisuutta.

Asiakkaiden ja työntekijöiden mukaan käytännön asioiden hoitamisen kautta tapahtuneet muutokset asiakkaan elämässä usein syventävät asiakas-työntekijäsuhdetta, kun asiakkaat huomaavat yhteisen työskentelyn hyödyn. Kun työntekijä auttaa asiakasta käytännön asioissa, niin se voi lisätä hänen luotettavuuttaan asiakkaan silmissä, mikä lisää asiakkaan valmiuksia ottaa askeleita kohti rikoksettomuutta (Rex 1999). Burnett ja McNeill (2005, 236) puhuvat

synenergiasta käytännön asioiden auttamisen ja niiden asiakas-työntekijäsuhteeseen koetun vaikutuksen välillä.

Kulmalan, Valokiven ja Vanhalan (2003, 127–130) haastattelemat asiakkaat määrittelevät sosiaalityön tehtäviksi sosiaaliasioiden hoidon ja sosiaalisen kanssakäymisen. Sosiaaliasioiden hoito sisältää käytännön asioiden hoitamista, niiden pohtimista, suunnittelua ja järjestämistä. Sosiaaliasioiden hoito muodostuu yksittäisten asioiden hoitamisesta koko elämäntilanteen tukemiseen. Käytännön asioiden hoitaminen voi olla asiakkaan näkökulmasta välineellistä, jolloin suhteella ei sinällään ole hänelle merkitystä. Joissakin tapauksissa asiakkaan hyväksi kokema suhde mahdollistaa käytännön asioiden hoitamisen.

Kaikkien asiakkaiden tavoitteena ei ole omaan itseen tai toimintaan liittyvät muutokset, vaan erilaisten konkreettisten henkilökohtaisten asioiden järjestyminen (vrt. Vanhala 2005, 264–265). Monet rikosseuraamusasiakkaat ovat marginalisoituneita – köyhiä, asunnottomia, sairaita, työttömiä – mikä osin selittää käytännön asioiden hoidon kokemista merkittävänä. Varsinkin välitulissa (ks. luku 5.2.3) olevat asiakkaat arvostavat käytännön asioiden hoitamista ja usein siirtymistä muutosta enemmän tuottavaan yhteistyötilaan edeltää asiakas-työntekijäsuhteen kokeminen hyödylliseksi näiden konkreettisten asioiden järjestymisen myötä. Hahmotan tutkimusaineistoni kautta käytännön asioiden hoitamisen ikään kuin janana, jossa janan toisessa päässä on välineellinen yksittäisen käytännön asioiden hoitaminen ja toisessa kokonaisvaltainen yhdessä suunnittelu. Asiakas-työntekijäsuhteen koettua merkitystä asiakkaan elämänmuutoksiin paikannetaan tämän janan eri kohdilla.

Yhdessä suunnittelu on tulevaisuuteen katsovaa toimintaa, tavoitteiden ja konkreettisten keinojen etsimistä. Kun asiakkaat ja työntekijät kuvaavat yhdessä suunnitteluaan, siinä näkyy se, miten asiakas-työntekijäsuhde myötäilee asiakkaan elämäntilannetta, mahdollisia kriisejä ja uusia tuomioita. Yhteisen suunnittelun kerrotaan vaikuttavan asiakkaan elämään niin, että asiakas saa toteutettua haluamiaan asioitaan ja lisäksi asiakkaan suunnitelmallisuus ja tavoitteellisuus lisääntyvät.

Seuraavassa otteessa asiakas kertoo yhdessä suunnittelusta ja sen vaikutuksista:

*Tutkija: ”Mitä sä ajattelet onks tällä ollu mitään merkitystä se, että sä oot tällä valvonnalla tai?”*

*Asiakas: Kyllä tällä varmaan joku merkitys on ollu, tai on. (T:mm)*

*Tutkija: Osaaksä sanoo sillai millä tavalla miten se on?”*

*Asiakas: No se on ihan hyvä ku TT on tsempannu mua vähän, (T naurahtaa: mm) emmä ny kyllä se varmaan on, et jos me oltais nähty ollenkaan missään vaiheessa*

*tässä syksyn aikana niin tota, tai sit kun ollaan nähty ja just suunniteltu että mitä mä ny voisin tehdä vaik emmä yleensä ku mä oon tullu tänne niin emmä kyllä hirveesti oo miettiny mitä mä voin tehdä, mutta sitte täällä ollaan juteltu niin kyllä se on auttanu sitä hommaa, (T: mm) saa jotain aikaseks.*

*Tutkija: Sanoit jossain kohtaa tossa aika alussa sitä, että nykyään tulee puhuttua semmosia asioita, mitä ei sit välttämättä jossain muualla puhuis.*

*Asiakas: Niin emmä tiä missä muualla mä puhuisin semmosia juttuja mitä tääl.”  
(H21)*

Asiakkaan ja työntekijän yhdessä suunnittelu on asiakkaan mukaan auttanut siihen, että hän on saanut ylipäätään tehtyä erilaisia asioita. Hän kertoo tullessa valmistautumattomana tapaamisiin, mutta keskustelut työntekijän kanssa ovat selkiyttäneet ja jäsentäneet hänen toimintaansa. Tutkija viittaa sitaatissa asiakkaan aiemmin kertomaan puhumisen mahdollisuuden asiakas-työntekijäsuhteessa, minkä voi tulkita olevan oleellinen tekijä yhdessä suunnittelun taustalla.

Uudet rikokset, uuden tuomion pelko ja tulevat vankeustuomiot voivat vaikuttaa monella tavalla asiakkaan elämään, kuten työsuhteen katkeamiseen, kodin menetykseen, ihmis-suhteisiin ja ylipäätään tulevaisuuden suunnittelun lyhytjänteisyyteen. Asiakas-työntekijäsuhteessa voidaan vastata näihin kielteisiin muutoksiin asiakkaan ja työntekijän yhteisellä suunnittelulla, minkä suhteen osapuolet voivat kokea ennaltaehkäisevänä uusiin rikoksiin nähden.

Kulmalan, Valokiven ja Vanhalan (2003, 131) tutkimuksen yksi haastateltavista käyttää metaforaa ”kartanpiirtäjä” työntekijästä, jolta hän saa apua vaikeassa elämäntilanteessaan eteenpäin suunnistamisessa. Asiakkaiden ja työntekijöiden tulkinnat asiakkaan elämänmuutosta edesauttavasta suunnittelusta muistuttaa tätä kuvausta.

Rikosseuraamusalan työn hallinnollisissa linjauksissa suunnittelu ja suunnitelman tekeminen liitetään asiakas-työntekijäsuhteen alkuun ja suunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan. Kun asiakas ja työntekijä puhuvat asiakkaan elämänmuutoksiin vaikuttavasta suunnittelusta, se näyttäytyy erilaisena. Ensinnäkään sillä ei viitata suunnitelmaan paperina tai tietokoneella olevana lomakkeena, vaan jatkuvana suunnitteluna suhteen aikana eteentulevien tilanteiden myötä. Suunnittelua ei myöskään nähdä vain suhteen alussa tehtävänä suunnitelmana, vaan yhdessä suunnittelu mahdollistuu paremmin vasta suhteen myöhemmissä vaiheissa. Asiakkaan hetkittäinen, ”tässä ja nyt” -kokemukseen perustuva aikakäsitys haastaa organisaation lineaariseen aikakäsitykseen pohjaavan suunnitteluajattelun (vrt. Fahlgren 2009, 226).

## 7.2.4 Toivon luominen ja ylläpitäminen

Neljäs asiakas-työntekijäsuhteen ominaispiirre, joka yhteisissä tulkinnoissa liitetään asiakkaan elämänmuutoksiin, on toivon luominen ja ylläpitäminen. Toivon luominen näyttäytyy muun muassa toivon pilkahduksien etsimisenä ja huomaamisena; toivon ylläpitäminen näyttäytyy kannustuksena, positiivisten asioiden vahvistamisena, asiakkaiden vahvuuksien korostamisena ja kannatteluna vaikeiden vaiheiden yli. Toivolla tarkoitan tässä yhteydessä samaa kuin LeBel, Burnett, Maruna ja Bushway (2008, 136): asiakkaalla on toivoa, mikä on eri asia kuin että hän toivoo jotakin.

Seuraavassa aineisto-otteessa asiakas korostaa työntekijän kannustusta elämänmuutoksen ja yhdyskuntapalvelun tukena:

*Asiakas: ”Et paras, mikä mua on auttanut, on ollut tää kannustava linja. Ihmisestä riippuen se on antanut paljon.*

...

*Kuitenkin se kannustus ei oo silleen suoranaisesti liitoksis tohon palveluun, vaan yleisesti sillee elämässä eteenpäin.*

...

*... et mä en voi enempää, enempää sitä kannustusta odottaakaan, et aina kun tuli uus palvelusuunnitelma tai pienimuotoisia muutoksia, niin siel oli lomassa kirje, missä se [huom. työntekijä] ilmaisi just tätä omaa kannustustaan ja tällasta.*

*Tutkija: Et se oli sulle tärkeetä?*

*Asiakas: Oli, joo erittäin tärkeetä ja eilen juuri pakatessani tavaroita, niin laitoin kaikki TT:n lähettämät kirjeet yhteen kuoreen ja ne on tallessa, että voi lukea vieläkin...” (H4)*

Otteessa asiakas tulkitsee kannustuksen tärkeimmäksi asiaksi asiakas-työntekijäsuhteessa. Myös Susan Rexin (1999, 375) tutkimuksessa asiakkaat pitivät tärkeänä kannustusta. Vaikka esimerkin asiakas-työntekijäsuhteessa keskitytään rangaistuksen suorittamiseen liittyviin asioihin, niin asiakas kokee kannustamisen ulottuvan yhdyskuntapalvelua laajemmalle. Työntekijän kannustuskirjeiden tärkeyttä kuvaa se, että asiakas kertoo säilyttävänsä ja pakkaavansa ne matkatavaroiden joukkoon päihdekuntoutuksesta lähtiessään. Työntekijä kertoo toisessa kohtaa arviointitilannetta kannustuksensa tavoitteeksi asiakkaalle avoimen ja rehellisen palautteen antamisen. Hän kuvaa kannustamista helpoksi kyseisen asiakkaan asenteen ja motivaation takia. Asiakkaiden kommentit ovat usein senkaltaisia, että asiakkaat kiittelevät työntekijäänsä kannustuksesta, positiivisten asioiden ja voimavarojen tukemisesta.

Monet desistanssia tutkineet henkilöt ovat kirjoittaneet toivosta ja sen merkityksestä (esim. Burnett & McNeill 2005, 233–234; LeBel ym. 2008, 136). Toivo liitetään myös omaan pystyvyyden tunteeseen, mikä nähdään välttämättömänä, jotta henkilö kykenee irrottautumaan rikoksista (LeBel ym. 2008, 136). Desistanssiprosessia kuvataan ei-lineaariseksi prosessiksi edistymisineen ja takaiskuineen, johon liittyy myös muutosta tekevän ihmisen ambivalenssi suhtautuminen rikoksista irrottautumiseen (esim. Weaver & McNeill 2011, 2; Porporino 2010, 73). Asiakas-työntekijäsuhdetta kuvataan asiakkaiden ja työntekijöiden tulkinnoissa toivon ylläpitäjänä, vakauttajana ja kannattelijana epätoivon ja epävarmuuden hetkinä.

### 7.2.5 Läheissuhteiden tukeminen

Viides asiakas-työntekijäsuhteen ominaispiirre, joka yhteisissä tulkinnoissa liitetään asiakkaan elämänmuutoksiin, on sosiaalisten suhteiden tukeminen. Tässä sosiaalisilla suhteilla tarkoitetaan rajatusti asiakkaan läheissuhteita, henkilökohtaisen elämän suhteita. Suhteen merkitys muihin viranomais- ja auttamissuhteisiin mainitaan luvussa 7.2.3.

Vaikka asiakas-työntekijäsuhteissa puhutaan asiakkaan läheissuhteista melko paljon, asiakkaat ja työntekijät kertovat melko vähän asiakas-työntekijäsuhteen merkityksestä näihin läheissuhteisiin. Kyse on lähinnä yksittäisistä kommentteista. Työntekijän kanssa käytyjen keskustelujen kuvataan helpottaneen esimerkiksi tapaamisia sukulaisten kanssa, kaveripiirin vaihtamista, huolta perheenjäsenestä, läheisen kuolemasta selviytymistä, lasten tapaamisasioiden järjestämistä ja asiakkaan syyllisyyttä liittyen omiin lapsiin ja vanhempiin. Luvussa 7.2.2 kuvatussa vangin leimaan liittyvässä aineisto-otteessa on esimerkki siitä, kun asiakas kuvaa työntekijän kanssa käymien keskustelujen madaltaneen kynnystä sukulaistapaamiseen.

Seuraavassa aineisto-otteessa asiakas ja työntekijä kuvaavat keskustelujaan, joiden aiheena on ollut luottamuksellisten välien palautuminen asiakkaan isään ja sijoitettuihin lapsiin:

*Asiakas: ”Ja must tuntuu et mä oon TT:n kans tehny nyt kun mä oon täällä käyny niin vähän niinku samaa (naurahten) sillai huomaamattani et jotenki purkanu tota korvienväliosastoa...*

...

*TT: Et saa niinku purkaa ja yrittää esittää vaihtoehtoja et ei niinku, emmä ole hakenu asuntoa (T: niin, niin) enkä ollu lasten tapaamisis mitenkään mukana, (T: mm, mm) mutta tämmösenä ehkä ajatusten selventäjänä. (T: niin joo)” (H22)*

Kyseisellä asiakkaalla on päihde- ja rikosasioiden takia mennyt välit omaan isään ja lapset on sijoitettu sukulaisille. Lapsen tapaamisasioihin liittyviä järjestelyjä hän on kuvannut ennen tätä otetta ahdistavina. Asiakas kuvaa läheissuhteisiin liittyviä keskusteluja ”korvaväliosaston purkamisena”, toisessa kohtaa arviointikeskustelua hän puhuu ”pään saamisesta tasapainoon”. Työntekijä kuvaa omaa rooliaan ajatusten selventäjänä ja vaihtoehtojen esittäjänä.

Monissa tutkimuksissa (esim. Farrall 2004, 72; Mears 2010) on osoitettu perheen ja läheissuhteiden merkitys rikoksista irrottautumisen prosessissa. Kirjoitin aiemmassa tutkimuksessa (2007a, 16) 2000-luvun alkuvuosien aineistooni ja työkokemukseeni pohjaten, että kriminaalihuollossa rajataan työtä lakisääteiseen rikoksesta tuomittuun asiakkaaseen. Tosin aiemman tutkimuksen aineistossakin pariskuntia oli käynyt yhdessä asiakastapaamisissa ja läheissuhteita käsiteltiin paljon asiakastapaamisissa. Tällöin myös kirjoitettiin kansainvälisissä tutkimuksissa (esim. Rungay 2004, 126–129) siitä, että rikosseuraamustyössä on jäänyt vähälle huomiolle perheiden ja yhteisöjen merkitys. Perhetyön merkitykseen on kiinnitetty rikosseuraamusalalla enemmän huomiota viime vuosina (esim. Lapsi- ja perhetyön linjaukset 2013). Asiat ovat tärkeitä asiakkaille, mikä näkyy niissä arviointitilanteiden kuvauksissa, joissa suhteen osapuolet kuvaavat käytyjä keskusteluja. Asiakas-työntekijäsuhteella ei kuitenkaan arvioida olleen kovinkaan usein merkitystä asiakkaan läheissuhteiden kohentumiseen yksittäisiä kommentteja lukuun ottamatta.

### **7.2.6 Rangaistuslottuvuuden hienovarainen säätely**

Kuudes asiakas-työntekijäsuhteen ominaispiirre, joka yhteisissä tulkinnoissa liitetään asiakkaan elämänmuutoksiin, on rangaistuslottuvuuden hienovarainen säätely. Aiemmissa empirialuvuissa olen liittänyt sanktiot ja rangaistuslottuvuuden hienovaraisten säätelyn asiakas-työntekijäsuhteen muutoksiin. Institutionaalisessa rikosseuraamusalan asiakas-työntekijäsuhteessa rangaistus on läsnä sääntöineen ja aikatauluineen. Yhdyskuntapalvelussa ja nuorisorangaistuksessa on kirjallisia aikatauluja palvelutunneista, valvontatapaamisia säätelevät tapaamisvelvoitteet ja sovitut tapaamisajat työntekijän kanssa.

Rangaistusprosessiin voi kuulua erilaisia pysähdyttäviä elementtejä (esim. tuomio, vankilaan joutuminen, rangaistuksen säännöksen rikkomisesta johtuva sanktio), jotka voivat toisinaan olla asiakkaille merkittäviä ja toimia motivoivana tekijänä muutokseen. Asiakas ja työntekijä voivat suhteessa yhdessä pysähtyä näiden rangaistusprosessin elementtien äärelle. (Järvinen 2007a, 70–71.)

Asiakkaat ja työntekijät kuvaavat rangaistuksen suorittamisella sinällään olevan merkitystä asiakkaan elämänmuutokseen. Rangaistuksen suorittaminen kytketään tulkinnoissa muun muassa asiakkaan säännöllisten elämäntapojen lisääntymiseen – kuten päivä- ja viikkorytmin muuttumiseen, sovittujen aikojen noudattamiseen ja pitkäjänteisiin aikatauluihin sitoutumiseen – itseluottamuksen lisääntymiseen ja päihteiden käytön vähenemiseen. Näillä muutoksilla voi olla vaikutuksia muihin asiakkaan elämänmuutokseen, asiakas esimerkiksi alkaa luottaa kykyynsä käydä töissä ja hankkii itselleen työpaikan.

Välineellinenkin asiakas-työntekijäsuhde voi riittää siihen, että asiakas saa rangaistuksen suorittamiseen liittyviä hyötyjä omalle elämälleen (Burnett & McNeill 2005). Pamela Ugwudike (2010) on tutkinut sitä, miten asiakas-työntekijäsuhteella voidaan vaikuttaa siihen, että asiakas paremmin noudattaa rangaistukseen liittyviä säännöksiä. Hänen mukaan suhde on säännösten noudattamisessa tärkeämpi kuin pelote, mikä liittyy säännösten rikkomusten seuraamuksiin. Asiakkaan ja työntekijöiden yhteisissä tulkinnoissa löytyy Ugwudiken jaottelun mukaisia asioita. Asiakkaat ja työntekijät kokevat, että suhteella on merkitystä rangaistuksen säännösten noudattamiseen ja sitä kautta rangaistuksen suorittamiseen liittyvät hyödyt saavutetaan suhteen avulla paremmin.

Pamela Ugwudike (2010, 331–336) jaottelee kolmeen seikkaan sen, miten suhteella voidaan vaikuttaa rangaistuksen säännösten noudattamiseen. Ensinnäkin työntekijä voi huomioida mahdollisia esteitä ja hankaluuksia asiakkaan säännösten noudattamisessa. Arviointitilanteissa asiakkaat ja työntekijät kertovat esteiden ja hankaluuksien vähentämisestä esimerkkejä, jotka liittyivät palvelupaikan valintaan, hankaluuksien hoitamiseen palvelupaikalla, päihteiden käytön hallinnan tukemiseen, tiiviiseen valvontaan ja keskusteluihin. Työntekijä voi toimia esimerkiksi asiakkaan ja palvelupaikan henkilöstön ristiriitojen sovittelijana, mikä voi auttaa asiakasta sosiaalisten taitojen kehittymistä ja erilaisten ihmisten kohtaamista. Kyse voi olla myös senkaltaisesta työntekijän tai yhteisestä toiminnasta, jossa rakennetaan rangaistuksen suorittamisella raameja muutostyön tueksi, esimerkiksi niin että yhdyskuntapalvelu rakennetaan tukemaan asiakkaan samanaikaista päihdehoitoa.

Ugwudike (2010, 333–334) puhuu toiseksi siitä, että hyvä asiakas-työntekijäsuhde sinällään lisää säännösten noudattamista, jolloin ei tarvita sanktioita. Säännösten noudattaminen ja koettu positiivinen hyöty suhteesta ovat yhteydessä. Seuraavassa aineistotteessa asiakas kertoo edellä mainitusta asiasta:

*Asiakas: ”... Et sikäli olin mielissäni kun TT sano, et hän tietää hyvän paikan x-kadulla [huom. kadulla, missä palvelupaikka sijaitsee]. Mä aattelin et aivan, ja hän sano et tääl on monta eri osastoo ja et tääl on jaettu ne hommat, että mä tiedän mikä osasto mulla on sitten. Mä kiireen [huom. kiireellisten töiden] mukaan, mutta se on ihan hyvä kun on saanu olla tossa ton pajan puolella ja siin on tutustunu oikeestaan ihmisiin sitten, enemmän ku teet yhdessä töitä. Että olosuhteet sikäli oli sijainti ja tää paikka muutenkin, ruoka, ruuan saamista edullisesti, et oon ollu sillai tyytyväinen mä aatteli et mä kannan omat korteni kekoon sillai et TT:n ei tarvi hermoilla mun (naurahtaen) kanssa missä se jätkä on (T:mm) taikka jos tulee varoituksia (T:mm) että.” (H15)*

Asiakas kertoo esimerkissä siitä, miten työntekijä on järjestänyt hänen elämäntilanteeseen sijainniltaan, työtehtäviltään ja palveluajaltaan sopivan palvelupaikan. Eli kyse on siitä, mistä Ugwudike (2010, 331) puhui esteiden ja hankaluuksien vähentämisestä rangaistuksen suorittamisesta. Kun työntekijä on toiminut edellä mainitulla tavalla, niin asiakas kertoo halunneensa toimia niin, että työntekijä voi luottaa siihen, että hän hoitaa rangaistuksensa hyvin. Susan Rexin (1999) tutkimuksessa työntekijän tuki näytti synnyttävän asiakkaissa velvollisuuden tuntoa ja lojaalisuutta työntekijää kohtaan.

Ugwudike (2010, 334–336) tuo kolmantena seikkana esiin yksilölliset vastaukset rangaistuksen sääntöjen rikkomiseen. Tämä on lähellä sitä, mistä puhun rangaistusulottuvuuden hienovaraisena säätelynä. Rikkomuksiin ei reagoida tiukasti ja joustamattomasti, vaan sanktiot annetaan yksilöllisesti. Tämä näkyy tutkimukseni asiakas-työntekijäsuhteissa niin, että työntekijä kertoo miettineensä miten ja milloin sanktion antaa asiakkaalle, miten asiasta keskustelee ja pohtii sen antamisen vaikutusta jatkotyöskentelyyn, suhteeseen ja rangaistuksen suorittamiseen. Työntekijä säätelee suhteessa tuttavallisuutta ja rangaistusulottuvuutta hienovaraisesti eri tilanteissa.

### **7.3 SUHTEEN MERKITYS – KOKOAVAA TARKASTELUA**

Asiakkaat ja työntekijät kertovat moninaisista asiakkaiden elämänmuutoksista asiakas-työntekijäsuhteen aikana. Institutionaalinen tehtävä tuottaa tietynlaista katsetta asiakkaan elämänmuutoksiin ja toimii kontekstina dialogisille arvioinneille. Tästä huolimatta käytännön asiakas-työntekijäsuhteissa asiakkaan elämänmuutos ymmärretään laajempaan kuin rikosten teon vähentämisenä tai lopettamisena. Tämä voi johtua monesta syystä, esimerkiksi suhteen osapuolet eivät näe rikosten lopettamista erillisenä muista elämänmuutoksista tai he tulkitsevat muutosten vaikuttavan toisiin muutoksiin. Asiakkaan muutosprosessi voi olla



alullaan, jolloin ei ole vielä havaittavissa muutoksia rikoskäyttäytymisessä. Voi olla kyse myös siitä, että jotkut asiakkaat haluavat apua vain joihinkin käytännön asioihin (Vanhala 2005, 264–265).

Huomionarvioista on, että McNeillin kokoamat desistanssitekijät (ks. luku 2.2.1) ovat samansuuntaisia kuin luvussa 7.1 taustoitukseksi esittämäni asiakkaiden ja työntekijöiden tulkitsemat asiakkaiden elämänmuutokset ja niihin liittyviä tekijät. Tämä yhtäläisyys löytyy siitä huolimatta, että tutkimuksessani irrottauduin osin asiakkaan elämänmuutoksen määrittelyn yhteydestä organisaation tehtävään ja tavoitteisiin.

Kun asiakas ja työntekijä tulkitsevat asiakas-työntekijäsuhteen merkittäväksi asiakkaan elämänmuutoksille, asiakas-työntekijäsuhde kuvataan useimmiten yhdeksi tekijäksi muiden tekijöiden joukossa, mutta silloinkin suhteelle voidaan antaa merkittävä rooli asiakkaan elämänmuutoksessa. Tekijät kietoutuvat usein yhteen toistensa kanssa, jolloin asiakkaiden tai työntekijöiden on vaikea tulkita tietyn tekijän osuutta tai tekijöiden järjestystä. Kyse on samasta ilmiöstä kuin tutkittaessa päihteiden käytön (Orford ym. 2006, 66–67) tai rikosten teon lopettamiseen (LeBel ym. 2008, x) liittyviä tekijöitä: muutos on monen tekijän summa ja muutokseen vaikuttavat tekijät ovat vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Toisinaan asiakas ja työntekijä kuvaavat suhteen erilliseksi muutosta selittäväksi tekijäksi. Tällöin suhteen merkitystä kuvataan syy-seuraus -ketjuna. Olen koontanut kuvioon 5 ne suhteen ominaispiirteet, jotka asiakkaat ja työntekijät liittävät asiakkaan elämänmuutokseen. Kyse on asiakkaiden ja työntekijöiden yhteisesti muodostetusta tulkinnasta.



Kuvio 5. Suhteen ominaispiirteet, joista asiakkaat ja työntekijät puhuvat samanaikaisesti asiakkaan elämänmuutosten kanssa.

Yllämainitut suhteen ominaispiirteet voidaan tulkita ”keskustelun ylistyksenä”. Keskustelu on oleellista kaikissa ominaispiirteissä, mutta keskustelu on eri ominaispiirteissä eri tavoin painottunutta saaden erilaisia sisältöjä ja muotoja. Tällä on kytkentää Sue Rexin (2005, 147–149) kommunikatiiviseen teoriaan, jossa hän hahmottaa kommunikatiivista kehystä yhdyskuntaseuraamuksille ja näkee yhdyskuntaseuraamusten kommunikatiivisen potentiaalın hyödyntämisen mahdollisuuden (ks. myös Rautniemi 2012).

Suhteen ominaispiirteissä näkyy menneisyys, nykyisyys ja tulevaisuus: osassa niissä katsotaan taaksepäin mennyttä ja osassa eteenpäin tulevaisuuteen toivon kera. Seksuaalirikoksiin syyllistyneiden terapiassa on hahmotettu samankaltaista edestakaista liikettä menneisyyden, nykyisyyden ja tulevaisuuden välillä sekä menneisyyden, nykyisyyden ja tulevaisuuden yhteenpunomista sekä keskustelujen että visioiden ja odotusten kautta (Keenan 2012, 269). Sue Rex (2005, 135, 155) tarkastelee rangaistusta näkökulmasta, jossa yhdistetään taaksepäin menneisyyteen ja eteenpäin tulevaisuuteen suuntautuvat näkökulmat: tehty rikos ja sen sovittaminen rangaistuksella sekä tulevien rikosten ehkäisy.

Asiakas-työntekijäsuhteella koetaan olevan vaikutusta myös erilaisiin yhteisöihin, kuten työpaikkaan, kouluun tai vertaistukeen, kiinnittymiseen ja toisinaan myös läheissuhteiden

vahvistumiseen. Sosiaalisen kontrollin teoria selittää sosiaalisten siteiden vaikuttavan rikolliseen käyttäytymiseen vähentävästi (Kivivuori 2008, 186–218).

Tietynlaisissa yhteistyötiloissa (luku 5), toiminta-, akuutti- ja struktuuritilassa, tuodaan esille enemmän asiakkaiden myönteisiä elämänmuutoksia kuin toisissa yhteistyötiloissa. Voi olla kyse myös siitä, että näissä ”lähityöskentelysuhteissa” keskustellaan laajemmin asiakkaan asioista, jolloin niissä myös huomataan herkemmin pienemmätkin asiakkaan elämänmuutokset ja niistä puhutaan enemmän. Näihin yhteistyötiloihin, joissa puhutaan määrällisesti enemmän merkittäväksi koetuista elämänmuutoksista, kytkeytyy seuraavia asiakas-työntekijäsuhteen elementtejä: luottamus, vastavuoroisuus, epävirallisuus, pysyvyys, liittoutuminen, asiakkaan kokemus tuki, dialogisuus, asiakkaan ja työntekijän yhteistoiminta, työntekijän lähityöskentelyetäisyys suhteessa asiakkaan muutostyöskentelyyn, yhdessä läpieletyt kriisit ja viranomais- ja läheisverkostojen käyttöä. Voi ajatella, että edellä mainitut asiat asiakas-työntekijäsuhteessa ovat suotuisaa kasvualustaa senkaltaisille suhteille, joissa voi edesauttaa asiakkaan muutostyöskentelyä. (Järvinen 2007a, 110–112, 141–142.) Toiminta-, akuutti- ja struktuuritilassa on myös eniten asiakkaiden ja työntekijöiden tulkitsemaa suhteen ja asiakkaan elämänmuutoksen yhteyttä eli tässä luvussa kuvattuja suhteen ominaispiirteitä. Akuuttitilassa painottuu asiakkaan käytännön asioiden hoitaminen, struktuuritilassa yksilön sisäisiin asioihin liittyvät toiminnot (ohjelmat) ja toimintatilassa edellä mainitut ovat suhteellisen tasapainossa. Näissä yhteistyötiloissa myös paikannetaan eniten ”tila, aika ja vapaus keskustella” -ominaispiirrettä. Voi ajatella, että mitä enemmän asiakas-työntekijäsuhteissa on asiakkaiden ja työntekijöiden tulkitsemia asiakkaan elämänmuutoksiin kytkeytyviä suhteen ominaispiirteitä, sitä kokonaisvaltaisemmin suhteella voidaan tukea asiakkaan muutosprosessia. Jos halutaan tukea asiakkaan elämänmuutoksia, voi olla tarkoituksenmukaista pyrkiä edellä mainittuihin yhteistyötiloihin asiakas-työntekijäsuhteessa. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, etteivätkö kolme muuta yhteistyötilaa olisi tarkoituksenmukaisia joissakin tilanteissa.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä tutkimuksessa olen tutkinut empiirisen aineistoni pohjalta, millaisia erilaisia asiakas-työntekijäsuhteita voi muotoutua rikosseuraamusalalla, millaisia muutoksia asiakkaat ja työntekijät paikantavat kyseisissä asiakas-työntekijäsuhteissa ja miten he tulkitsevat suhteen merkitystä asiakkaan elämänmuutoksiin. Olen tarkastellut tutkimustehtävää dialogisesti tuotetun aineiston, asiakkaan ja työntekijän yhteisen tulkinnan kautta. Aineiston analyysissa olen soveltanut sisällön analyysin periaatteita ja olen liittänyt siihen vaikutteita monista laadullisen analyysin menetelmistä. Olen kehittänyt tapaa tuottaa ja analysoida dialogisesti tuotettua aineistoa.

Tarkastelen tässä johtopäätösluvussa ensin asiakas-työntekijäsuhteiden luonnetta, sääntelyä ja rajoja yhteenvetäen tutkimustuloksia ja niitä pohtien. Tämän jälkeen tarkastelen tulosteni valossa asiakas-työntekijäsuhdetta ja rikoksista irrottautumista rikosseuraamusalan käytäntöjen kehittämisen näkökulmasta. Lopuksi tarkastelen dialogisen tiedontuotannon mahdollisuuksia ja rajoituksia sekä tutkimusmenetelmänä että käytännön työn arviointimenetelmänä.

### 8.1 SUHTEIDEN VARIOIVA JA DYNAAMINEN LUONNE

#### *Suhteiden luonne*

Asiakas-työntekijäsuhteet rikosseuraamusalalla ovat moninaisia ja muuttuvia. Asiakkaat ja työntekijät orientoituvat suhteeseen monin eri tavoin ja näiden erilaisten orientaatioiden kautta syntyy erilaisia suhteita. Erilaisia suhteita olen tarkastellut yhteistyötilojen kautta. Yhteistyötila luo puitteet ja rajat sille, millainen asiakas-työntekijäsuhde voi muotoutua: mistä ja miten keskustellaan ja mitä tehdään. Asiakas-työntekijäsuhde kuitenkin muuttuu ja on liikkeessä jatkuvasti. Suhteet näyttävät muuttuvan erilaisten suhteen sisäisten ja ulkoisten tekijöiden vaikutuksesta joko käänteentekevästi tai vähitellen vahvistuen.

Sain tutkimuksellani otetta asiakkaiden ja työntekijöiden määrittämiin asiakas-työntekijäsuhteeseen vaikuttaviin tekijöihin. Suhteiden muutokset näyttäytyvät monimutkaisena prosessina, jossa ei ole selkeitä sääntöjä siitä, mitkä tekijät milloinkin muuttavat suhdetta yhteisen tulkinnan mukaan parempaan suuntaan. Eri suhteissa saman tekijän voidaan

määritellä aiheuttaneen suhteessa joko käänteentekeväen muutoksen tai vähittäisen muutoksen osana muita tekijöitä. Joissakin suhteissa saman tekijän ei koeta vaikuttaneen millään lailla suhteeseen. Kyse on siitä, millaisia merkityksiä asiakkaat ja työntekijät antavat kyseiselle tekijälle.

Suhteiden moninaisuus näyttäytyy tarkoituksenmukaisena, kun niitä tarkastellaan asiakkaan ja työntekijän yhteisessä keskustelussa tapahtuneita muistellen. Alexanderin ja Charlesin (2009, 18) tutkimuksessa vastavuoroisuuden tasot vaihtelivat suhteittain eri asiakkaiden kanssa ja samassakin suhteessa tilanteittain. Suhteiden luonteesta riippuu, kuinka läheiset suhteet ovat tarkoituksenmukaisia. Oman tulkintani mukaan pääosin on kyse työntekijän hienovaraisesta ammattitaidosta. Työntekijä huomioi ihmisten ja heidän tilanteidensa erilaisuuden ja ainutlaatuisuuden, erilaisissa suhteissa työ voi tulla tehtyä hyvin. Tämä näkyy muun muassa siinä, että samalla työntekijällä on erilaisia suhteita eri asiakkaiden kanssa. Työntekijät eivät kohtele asiakkaita yhtenäisenä ryhmänä, vaan huomioivat asiakkaat ja heidän tilanteensa ainutkertaisina. Organisaation mallitarina (ks. luku 2.1.2) ei tarkoita rikosseuraamusalalla asiakkaiden yksilöllisyyden häivyttämistä. Asiakkaan ja työntekijän yhteistyötila näyttää usein olevan tilanteeseen nähden tarkoituksenmukainen, mutta joskus työntekijän kuvataan jättävän reagoimatta asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin läheisemmästä yhteistyöstä. Jotkut etäohjaustilan asiakkaat kertovat halunneensa läheisempää yhteistyötä työntekijän kanssa, samoin välitilan työntekijät asiakkaan kanssa. Tutkimukseni antaa hyvin erilaisen kuvan asiakkaan ja työntekijän yhteistyöstä kuin Henrik Linderborgin (2001) tutkimus. Linderborgin haastattelemat yhdyskuntapalvelua suorittavat asiakkaat kuvasivat työntekijöitä kaukaisiksi byrokraateiksi, jotka toteuttavat vain heille annettuja määräyksiä.

Tapa suhtautua rikoksia tehneeseen asiakkaaseen on oleellista asiakas-työntekijäsuhteessa. Tämä välittyy tarkastelluissa aiheissa, se vie suhdetta, samoin kuin asiakkaan elämänmuutosta, ”eteenpäin”. Tähän tiettyyn suhteeseen olemisen tapaan liittyvät vastavuoroisuus, tilan antaminen, salliva ilmapiiri, kannustavuus, työntekijän taito ”osata lukea kyseistä asiakasta” ja soveltaa toimintatapaansa yksilöllisesti asiakkaan tilanteen ja aikakäsityksen mukaisesti.

Asiakas-työntekijäsuhteella on merkitystä asiakkaiden ja työntekijöiden yhteisen arviointitiedon pohjalta. Suhteen osapuolet arvostavat erilaisia suhteen piirteitä, joista osaa pidetään merkittävänä myös asiakkaan elämänmuutoksen kannalta. Asiakkaat arvostavat suhdetta oman elämän kannalta merkittävien asioiden, elämänmuutoksen, jonkin yksittäisen asian hoitumisen tai rangaistuksen suorittamisen näkökulmasta. Työntekijät arvostavat näitä

samoja asioita katsoen niitä ammatillisesta näkökulmasta. Asiakas kertoo työntekijää enemmän suhteen saamista merkityksistä, jotka eivät suoraan määrity institutionaalisesta tehtävästä käsin.

### *Suhteiden sääntely ja rajat*

Asiakas-työntekijäsuhteessa on rajat, joita säännellään suhteen sisällä. Rajat liittyvät institutionaalisen tehtävän hoitamiseen ja suhteessa tapahtuvaan hienovaraiseen rajojen sääntelyyn. Institutionaalinen tehtävä ja institutionaaliset käytännöt määrittävät sekä institutionaalisen asiakas-työntekijäsuhteen mahdollisuuksia että rajoja. Tarja Pösö (2010) käyttää institutionaalinen raja -käsitettä kuvaamaan niitä kohtia, joissa julkinen lastensuojelun järjestelmä puuttuu tai antaa apuaan yksittäisten vanhempien ja lasten välisiin, muuten yksityisiksi katsottuihin suhteisiin. Institutionaalinen raja -käsite liittyy asiakkuuteen valikointiin ja asiakkuuden aikana tapahtuvaan valikointiin. Rikosseuraamusalalla valikointi asiakkuuteen tapahtuu rikosoikeudellisen tuomion kautta, tosin lausuntotyössä tapahtuu osin Pösön kuvaamaa asiakkuuteen valikointia, kun työntekijä ottaa kantaa esimerkiksi asiakkaan soveltuvuuteen yhdyskuntapalveluun. Rikosseuraamusalalla asiakkuuden aikana tapahtuu valikointia sen suhteen, miten asiakkaan kanssa työskennellään. Rikosseuraamuslaitoksen toimintamallit määrittävät sitä, miten institutionaalisia tehtäviä suoritetaan, mitä asiakkaiden kanssa tehdään ja keiden kanssa työskennellään eniten (esim. he, keillä on suurin uusimisriski) (Peräkylä & Vehviläinen 1999; Raevaara ym. 2001, 13, 29). Työntekijöiden tulkinnat ja tavat hoitaa institutionaalista tehtävää voivat poiketa jonkin verran toisistaan. Työntekijät voivat priorisoida, kohdentaa ja rajata työtä jonkin verran eri tavoin.

Institutionaalisen kontekstin lisäksi asiakas-työntekijäsuhteen kerrontaa säätelee myös suhteen osapuolien henkilökohtaisina pidetyn rajat (Clark & McGhee 2008). Kyse on myös asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisesta, asiakkaalla ei ole velvoitetta osallistua laajempaan yhteistyöhön työntekijän kanssa kuin rangaistuksen suorittamiseen (vrt. velvoitetila). Työntekijä sääntelee suhteessa ja dialogisessa arvioinnissa asiakasta enemmän henkilökohtaisina pidetyn rajoja. Toisaalta tutkijana en ole juuri kysynyt työntekijän henkilökohtaiseen elämään liittyviä kysymyksiä. Joku työntekijä voi tuoda asiakas-työntekijäsuhteen keskusteluihin henkilökohtaisen elämän kokemuksiaan tai kertoa siitä, miten suhde on vaikuttanut häneen työntekijänä. Institutionaalisessa kontekstissa ei ole kuitenkaan tavanomaista, että työntekijä tuo esille henkilökohtaisen elämänsä tapahtumia

suhteeseen vaikuttavina asioina, vaikka kuormittavat olosuhteet voivat vaikuttaa työntekijän keskittymiseen ja jaksamiseen.

Henkilökohtainen elämä ja institutionaalinen asiakas-työntekijäsuhde kietoutuvat toisiinsa asiakkaiden ja työntekijöiden kerronnassa. Asiakkaan henkilökohtainen elämä ja siinä tapahtuvat muutokset ovat yhteisesti tulkittuja suhteeseen vaikuttavia tekijöitä. Vastavuoroisesti asiakas-työntekijäsuhteen tiettyjä ominaispiirteitä pidetään merkittävänä tekijöinä asiakkaan henkilökohtaiseen elämään ja sen muutoksiin.

Suhteissa tehdään hienovaraista rajojen sääntelyä. Institutionaalista kontekstista huolimatta asiakkailla ja työntekijöillä on mahdollisuus määritellä rajoja asiakas-työntekijäsuhteessa. Asiakkaat ja työntekijät käyvät rajankäyntiä siitä, mitä asioita sisältyy institutionaaliseen asiakas-työntekijäsuhteeseen. Kaikissa asiakas-työntekijäsuhteissa rajataan pois jotakin.

Yhteistyötilat kuvaavat suhteissa olevia rajoja. Asiakas-työntekijäsuhteessa molemmat osapuolet osallistuvat suhteen rajojen luomiseen. Arviointitilanteissa asiakkaat ja työntekijät joko kertovat sopineensa selkeästi rajoista tai suhteen käytännöt ovat muovautuneet sen mukaan, mikä suhteessa on mahdollista. Yhteistyötilojen rajat liittyvät keskusteluaiheiden sisältöön, tapaan keskustella, toimintaan ja suhteeseen liittyviin odotuksiin. Asiakas-työntekijäsuhteen rajat muuttuvat nopeastikin tilanteittain tai pitkän ajan kuluessa. Yhteistyötila on suhteellisen pysyvä tila, joten se ei kuvaa asiakas-työntekijäsuhteiden tilanteittaista rajojen vaihtelua. Suhdeprosessin avainhetket ja suhdetta vähitellen vahvistavat tekijät sen sijaan kuvaavat suhteen ja sen rajojen muutoksia.

Koetut hankaluudet asiakas-työntekijäsuhteissa näyttävät liittyvän usein siihen, että asiakkaalla ja työntekijällä on erilaiset näkemykset siitä, mitä asioita sisältyy suhteeseen. Suhteessa ilmenevän vastustuksen kuvataan syntyvän asiakkaan kokemuksesta hänen itse määrittämien rajojen ylittämisestä asiakas-työntekijäsuhteessa. Asiakkaan ja työntekijän yhteisten tulkintojen mukaan asiakkaan tekemät tiukat rajanvedot asiakas-työntekijäsuhteessa liittyvät toisinaan asiakkaan aktiiviseen päihde- ja rikoskierteeseen. Velvoitetilassa sekä asiakas että työntekijä rajaavat enemmän kuin muissa yhteistyötiloissa.

Asiakas-työntekijäsuhteessa on kyse keskustelujen sisältöihin liittyvästä sääntelystä, läheisyyden ja etäisyyden sääntelystä sekä tuen ja kontrollin sääntelystä. Suhteen molemmat osapuolet sääntelevät suhteen sisältöjä, keskustelun aiheita, vaikka asiakas-työntekijäsuhde onkin epäsymmetrinen suhde (Drew & Heritage 1992, 49–51). Institutionaalinen tehtävä ohjaa keskustelunaiheita ja työntekijällä on valtaa enemmän määrittää keskustelunkulkua (Drew & Heritage 1992, 49–50). Asiakkaat ja työntekijät tekevät aloitteita myös muihin kuin

suoraan institutionaalisen tehtävän mukaisesti keskustelunaiheisiin. Aineistossani on asiakas-työntekijäsuhteita, joissa joko molemmat tai suhteen toinen osapuoli rajaa keskustelunaiheita. Työntekijä esimerkiksi kertoo, että hän välttelee kyselemästä asiakkaalta hänen asioistaan kovin paljoa ja arvioinnissa tuo esille oman työnsä vähäisiä vaikuttamismahdollisuuksia. Asiakas saattaa rajata suhdetta esimerkiksi korostamalla työntekijän viranomaisroolia ja vetämällä rajoja siihen, mistä asioista ylipäättään puhuu viranomaisten kanssa. Molemmat saattavat tuoda esille sitä, etteivät odotakaan syvällistä asiakas-työntekijäsuhdetta. Kyse voi olla myös ammatillisen työn kannalta tarkoituksenmukaisesta rajaamisesta, esimerkiksi etäohjaustilassa asiakkaalla voi olla tukenaan muita auttamistahoja tai läheisiä.

Institutionaaliseen suhteeseen sisältyy läheisyyden ja etäisyyden sääntelyä, mitä voidaan käyttää tietoisesti myös ammatillisena työvälineenä. Hahmotan läheisyyttä ja etäisyyttä jatkumona, jonka toisessa päässä on läheisyys ja toisessa etäisyys. Eri suhteet eri aikoina ja eri tilanteissa asettuvat jatkumon eri kohtiin. Tutkimani asiakas-työntekijäsuhteet osoittavat, että työntekijät luovat ja hallitsevat läheisyyden ja etäisyyden vaihtelua saman asiakas-työntekijäsuhteen sisällä ja asiakkaiden välillä. Samoin asiakkaat kutsuvat työntekijöitä läheisyyteen ja asettavat rajoja läheisyydelle. Saman huomion ovat tehneet Carla Alexander ja Grant Charles (2009, 18–20) tutkimuksessaan. Molemmat osapuolet vaikuttavat läheisyyden tasoon suhteessa, esimerkiksi väli- ja velvoitetilassa asiakas ja etäohjaus- ja struktuuritilassa työntekijä asettaa toista osapuolta aktiivisemmin rajoja läheisyydelle.

Asiakassuhde on ihmissuhde, jossa on myös suhteen epävirallisia elementtejä, kuten arkikeskustelua, välittämistä ja läheisyyttä. Asiakas-työntekijäsuhteissa työntekijät tekevät työtään omalla persoonallaan (vrt. case work). Asiakkaat ja työntekijät näkevät suhteessaan olevan toisinaan ystävyysuhteen elementtejä. Vaikka asiakas-työntekijäsuhteille tuotetaan joskus läheissuhteita muistuttavia merkityssisältöjä, suhteissa kuitenkin rakennetaan erontekoa ystävyysuhteisiin (ks. Kekkonen 2012, 117). Rikosseuraamusalan institutionaalinen asiakas-työntekijäsuhde sijoittuu julkiseen tilaan, mikä vaikuttaa suhteen luonteeseen (Kekkonen 2012, 51).

Luottamus asiakas-työntekijäsuhteessa voi olla monelle rikosseuraamusalan asiakkaalle merkittävä kokemus, koska asiakkaat kuvaavat usein vaikeuksiaan luottaa ihmisiin. Lainrikkajien alakulttuuriin liittyy yleinen epäluottamus viranomaisia kohtaan ja vähäiset kokemukset luottamuksellisista ihmissuhteista. Lainrikkajien kohtaamia yhteiskunnan instituutioiden, työntekijöiden ja yleensä ihmisten kanssa sävyttää epäluottamus ja siihen liittyvät leimat.



Kontrolli on läsnä asiakas-työntekijäsuhteessa. Rikosseuraamusalan asiakas-työntekijäsuhteessa on kyse pakkoon ja rangaistuksen suorittamiseen perustuvasta suhteesta. Asiakas-työntekijäsuhteen institutionaaliset reunaehdot asettavat asiakkaalle velvollisuuksia tulla asiakkaaksi ja hoitaa asiakkuutta säännösten mukaan. Tämä antaa mahdollisuuksia tavoittaa asiakkaita, joiden kanssa ei saada alkuun vapaaehtoisuuteen perustuvaa asiakkuutta. Rikosseuraamusalan työ on tällöin tärkeää syrjäytymisen vastaista työtä ja luo kuntoutumismahdollisuuksia myös niille asiakkaille, jotka eivät omaehtoisesti hakeudu palvelujen piiriin. Rangaistuksen suorittaminen voi toimia mahdollisuutena desitanssi-prosessin alulle saamiseksi tai tukemiseksi. Aikataulutetut rangaistukset ja strukturoidut toimintaohjelmat rakenteena luovat toistuvia uusia keskustelumahdollisuuksia. Tietyissä tapauksissa suhde voi toimia kiinnipitävänä ympäristönä asiakkaalle (Winnicott 1982).

Merkittävää rikosseuraamusalan asiakas-työntekijäsuhteissa on hienovarainen rangaistusulottuvuuden säätely, jolla voidaan vaikuttaa suhteeseen ja sen jatkuvuuteen sekä sitä kautta asiakkaan elämänmuutoksiin. Kyse on myös senkaltaisen konfliktin välttämisestä, mikä voi vaarantaa suhteen jatkuvuuden (Stenson 1997, 186). Työntekijä voi tilannekohtaisesti painottaa suhteen kumppanuus- tai rangaistuselementtejä. Huomionarvoista on, että asiakas-työntekijäsuhteessa voidaan ylittää organisaatiolähtöinen kontrollipainotteisuus, joka ei näytä estävän asiakkaan yksilöllistä kokonaisvaltaisen elämäntilanteen huomioivaa työskentelyä.

## **8.2 ASIAKAS-TYÖNTEKIJÄSUHDE JA RIKOKSISTA IRROTTAUTUMINEN – EHDOTUKSIA RIKOSSEURAAMUSTYÖLLE**

Tutkimukseni herättää ehdotuksia rikosseuraamusalan työn ja sen kehittämisen näkökulmasta. Rikosseuraamusalan asiakas-työntekijäsuhteessa korostuvat suhteen lähtökohta: pakko ja asiakkaalla usein ilmenevä luottamuspuola viranomaisia kohtaan. Asiakas-työntekijäsuhteessa korostuvat myös menneisyyteen liittyvät häpeän ja syyllisyyden tunteet, leima ja muutostilanteessa tarve kokonaisvaltaisen elämänmuutoksen tukemiseen. Mitä asiakas-työntekijäsuhteiden näyttäytyminen moninaisina ja merkityksellisinä merkitsee rikosseuraamustyön näkökulmasta? Merkittävänä näyttäytyy suhteen intensiivisyyden määrittäminen asiakkaan tarpeiden mukaan, nopea reagointi akuutteihin tarpeisiin sekä tila ja aika keskustella asiakkaan näkökulmasta keskeisistä asioista. Organisaation kannalta tämä voi tarkoittaa joustavaa, yksilökohtaista työtettä, paneutumista ja aikaa joihinkin intensiivisyydestä hyötyviin suhteisiin enemmän kuin toisiin, yksilökohtaiseen suhdeperustaiseen

työhön liittyvää koulutusta ja perehdytystä työntekijöille. Rikosseuraamusalan työn käytännöissä se voi tarkoittaa tietynlaisen suhteen tarkoituksenmukaisuuden aukipuhumista ja työntekijän työn läpinäkyvyyden lisäämistä asiakkaalle.

Yhteistyötilat kuvaavat asiakkaiden ja työntekijöiden yhteistyövalmiutta, joka on hieman eri asia kuin asiakkaan muutosvalmius. Prochaskan ja DiClementen (1992) transteoreettinen muutosteoria kuvaa muutostyön erilaisia periaatteita, asiakkaan muutosvalmiutta ja muutosvaiheita. Rikosseuraamustyössä monet käytännön työntekijät käyttävät muutosvaihemallia valitessaan asiakkaan muutosvaiheeseen sopivaa työskentelytapaa. Asiakas voi olla valmis yhteistyöhön ennen kuin on valmis muutostyöskentelyyn. Yhteistyövalmius antaa kuitenkin edellytyksiä yhteiseen muutostyöskentelyyn. Asiakkaan yhteistyövalmius voi olla merkki varhaisesta desistanssista (ks. early desistance: King 2013). Asiakkaan muutokset eivät ole yhteydessä pelkästään työntekijän taitavaan asiakastyöhön, mutta myönteinen asiakas-työntekijäsuhde voi heijastua muihin muutoksiin (Raynor ym. 2014, 241–242). Työntekijän on tärkeää oppia tunnistamaan asiakkaan ja omaa yhteistyövalmiuttaan ja säätelemään läheisyyttä ja etäisyyttä tarkoituksenmukaisella tavalla.

Asiakkaat ja työntekijät ovat paikantaneet suhteissaan erilaisia, sekä suhteen sisäisiä että ulkoisia tekijöitä, jotka heidän kokemuksensa mukaan ovat muuttaneet suhteita. Työntekijöiden tietoisuus näistä erilaisista asiakas-työntekijäsuhdetta mahdollisesti vahvistavista tekijöistä ja herkkyys näille suhteen kehittymisen kannalta oleellisille tekijöille asiakastilanteissa voi kehittää asiakas-työntekijäsuhdetta tietoisesta käytöstä työvälineenä. Sillä, miten työntekijä reagoi näihin suhdetta mahdollisesti muuttaviin tekijöihin, on vaikutusta.

Tarkastelen asiakkaan elämänmuutokseen kytkeytyvien suhteen ominaispiirteiden yhteyttä desistanssi-tekijöihin (ks. luku 2.2.1 ikä ja kypsyystaso, sisäiset ja ulkoiset tekijät) eli sitä, miten asiakas-työntekijäsuhde voi olla tukemassa desistanssiprosessia eli rikoksista irrottautumista. Desistanssitutkimuksissa muutosprosessi ymmärretään usein pitkänä ja ei-lineaarisenä. Muutosprosessia luonnehtii eteneminen ja takaiskut, toivon ja epätoivon vaihtelut, muutosvalmiuden ja epäröinnin vaihtelut. (Healy 2012; Weaver & McNeill 2011, 1; Worrall 2004, 340). Iän tai ylipäätään henkilökohtaisen kypsymisen myötä vahvistuva valmius rikoksista irrottautumiseen (desistanssitekijät: ikä ja kypsyystaso) näkyvät asiakas-työntekijäsuhdeissa muutoksen pitkänä ajallisena prosessina. Oman tutkimukseni mukaan suhde kehittyessään toimii tilana, joka mahdollistaa motivaation kehittymisen, toivon luomisen ja häpeän ja syyllisyyden tunteiden käsittelyn. Ollessaan ”muutoksen kynnyksellä” (ks. Healy 2012) tai muutoksen ambivalenssivaiheessa (Prochaska & DiClemente 1992)

asiakas on kahden vaiheilla: muuttaako elämäänsä vai ei. Desistanssiprosessin tämä vaihe edellyttää asiakas-työntekijäsuhteelta jatkuvuutta sekä tilaa, aikaa ja vapautta keskustella. Häpeän ja syyllisyyden tunteiden käsittely mahdollistaa asiakkaan suuntautumiseen tulevaisuuteen. Toivon luominen ja ylläpitäminen asiakkaan vaihtuvissa tilanteissa ja tunteissa on helpompaa jatkuvuuteen perustuvassa asiakas-työntekijäsuhteessa. Asiakas-työntekijäsuhteissa toivo, kannustus, vahvuuksien ja positiivisen asioiden korostaminen on kytköksissä rikoksista irrottautumiseen (ks. Good Lives Model: Ward 2010).

Tulosteni pohjalta näyttää, että suhteen dialogisuus ja mahdollisuus narratiivisen identiteetin uudelleenrakentamiselle kytkeytyvät asiakas-työntekijäsuhteen muutosvoimaan. Tämä liittyy sisäisiin desistanssitekijöihin, asiakkaan subjektiivisten, sisäisten muutoksien tärkeyteen rikoksista irrottautumiseen. Dialogisuus liittyy moniin suhteen ominaispiirteisiin, joilla asiakkaiden ja työntekijöiden tulkinnan mukaan on vaikutusta asiakkaan elämänmuutokseen: tilaan, aikaan ja vapautteen keskustella (ks. luku 7.2.1), syyllisyyden ja häpeän tunteiden käsittelyyn (ks. luku 7.2.2) ja osin myös toivon luomiseen (ks. luku 7.2.4). Tämä vaatii työntekijältä, että hän pyrkii luomaan jaetun asiantuntijuuden mahdollistavaa suhdetta asiakkaan kanssa. Asiakas tarvitsee tilaa, aikaa ja vapautta keskustella monipuolisesti ja dialogisesti asioista, jotka hän kokee itselleen merkityksellisiksi. Rikosseuraamusalan organisaation kontrollipainotteisuudesta huolimatta suhteissa tulkittiin olevan suhteellisen paljon asiakkaiden aloitteesta lähtevää keskustelua. Rikosseuraamusalan asiakkaat arvostavat suoraan puhumista ja suhteen vastavuoroisuutta, suhdetta, jossa työntekijäkin kommentoi ja ottaa kantaa (Järvinen 2007a, 63–64). Lisäksi dialogisuus liittyy niihin yhteistyötiloihin (toiminta-, struktuuri- ja akuuttitila), joissa asiakkaat ja työntekijät ylipäättään kuvaavat eniten asiakkaan elämänmuutoksia. Dialogisuus liittyy myös joihinkin olennaisiin tekijöihin (dialoginen hetki avainhetkenä ja suhdetta vähitellen vahvistavat tekijät), jotka asiakkaan ja työntekijän arvion mukaan muuttavat suhdetta myönteiseen suuntaan.

Asiakas-työntekijäsuhteessa voidaan luoda tilaa tarinoille ja identiteetin rakentamiselle. Tarinan kerronta ”saattaa olla tapa, jolla ihmiset tekevät mielen omalle elämälleen ja muiden elämälle” (McAdams 1995, 207; ref. Loseke 2007, 661). Narratiivinen työote kytkeytyy rikosseuraamusalan työn mahdollisuutena ennen kaikkea häpeän, syyllisyyden ja leiman käsittelyyn asiakkaan kanssa. Asiakas-työntekijäsuhteen merkitys korostuu niin sanotussa

syvemmän tason desistanssissa<sup>18</sup>. Asiakas tarvitsee suhteen, jossa hän voi käsitellä vanhaan identiteettiin mahdollisesti liittyviä häpeän ja syyllisyyden tunteitaan ja rakentaa uutta rikoksetonta identiteettiään ja siihen liittyviä rooleja. Asiakas-työntekijäsuhde on joillekin se suhde, joka mahdollistaa asioiden syvemmän työstämisen ja identiteettityön. Ylipäätään rikollisuuteen liittyvän leiman purkamiseen olisi hyvä kiinnittää enemmän huomiota rikosseuraamusalan asiakkaiden kanssa työskennellessä. Psykososiaalinen työote häpeää ja syyllisyyttä aiheuttavien asioiden käsittelyssä auttaa asiakasta selviytymään elämässä eteenpäin ja suorittamaan rangaistusta, kun taas psykoterapiassa keskitytään ensisijaisesti tunteiden käsittelyyn. Sosiaalisesti kuormittavissa tilanteissa elävät asiakkaat pystyvät paremmin kiinnittymään psykososiaaliseen työhön, jossa vaikeiden kokemusten käsittely sidotaan konkreettiseen tukeen.

Strukturoiduilla toimintaohjelmilla pyritään vaikuttamaan yksilöllisiin, sisäisiin desistanssitekijöihin. Toimintaohjelmien ansio asiakkaiden ja työntekijöiden tulkinnoissa liittyy sisällöllisten asioiden lisäksi suhteen merkitykseen. Toimiva suhde mahdollistaa toimintaohjelman koetun hyödyn asiakkaan muutostyöskentelyyn. Asiakas-työntekijäsuhdetta osapuolet pitävät merkittävänä asiakkaan elämänmuutoksen kannalta toimintaohjelmien ei-strukturoituja elementtejä, jotka liittyvät tilaan, aikaan ja vapautteen puhua itselle merkittävistä asioista. Jos ohjelmissa ei ole mahdollista huomioida ja sovittaa käsiteltäviä asioita asiakkaiden ainutkertaisiin yksilöllisiin elämäntilanteisiin, niin olisi tärkeää ohjelmatyöskentelyn ulkopuolella jatkaa keskustelua yksilöllisesti asiakas-työntekijäsuhdetta. Tällöin ohjelmat toimivat keskustelujen käynnistäjänä. Strukturoitujen toimintaohjelmien merkitys nähdään myös keskustelujen mahdollistajana silloin, jos asiakas ei ole kovin avoin. Oleellista on, että toimintaohjelmia ei ajatella malleina, joihin ihmiset sovitetaan, vaan ohjelmat sovitetaan ihmisten yksilöllisiin tarpeisiin. Tämä vahvistanee myös asiakkaiden osallisuutta.

Ulkoiset desistanssitekijät liittyvät elämäntapahtumien, elämän siirtymien ja sosiaalisten suhteiden merkitykseen rikoksista irrottautumiseen (esim. Laub & Sampson 1993; Sampson & Laub 1993). Tulosteni pohjalta asiakkaiden ja työntekijöiden vaikuttaviksi tulkitsemat suhteen ominaispiirteet, jotka liittyvät ulkoisiin desistanssitekijöihin, ovat läheissuhteiden tukeminen, yhdessä suunnittelu ja käytännön asioihin liittyvä auttaminen. Asiakkaalla on

---

<sup>18</sup> Desistanssitutkimuksessa puhutaan ensisijaisesta (primaarisesta) desistanssista, jolla tarkoitetaan rikosvapaan ajanjakson saavuttamista. Toissijaisella (sekundaarisella) desistanssilla tarkoitetaan syvempää ja pysyvämpää muutosta kuin pelkästään rikoksista pidättäytymistä. (Farrall & Calverley 2006, 2.) Toissijainen desistanssi vaatii jonkinasteista identiteetin uudelleenrakennustyötä (Burnett & McNeill 2005, 235–236).

erilaisia areenoja ja omia verkostoja, mutta ne eivät ole aina riittäviä. Tällöin asiakas-työntekijäsuhdetta tarvitaan suhteiden ja verkostojen parantamiseen, uusien verkostojen rakentamiseen ja ylläpitämiseen.

Asiakas-työntekijäsuhteissa puhutaan paljon asiakkaan läheissuhteista, mutta siihen nähden asiakkaat tai työntekijät näkevät heidän välisellä suhteellaan olevan melko vähän vaikutusta läheissuhteiden vahvistumiseen. Voi ajatella, että asiakas-työntekijäsuhteen potentiaalia asiakkaan sosiaalisten suhteiden vahvistamiseksi ei tunnusteta riittävästi. Virallisten auttamisverkostojen luomista tehdään paljonkin, mutta perhe- ja läheissuhteet jäävät vähemmälle huomiolle, vaikka niiden tärkeys desistanssiprosessissa on todennettu (esim. Farrall 2004, 72; Mears 2010). Rikosseuraamusalalla on tuotu viime vuosina esiin perhetyön tärkeyttä (esim. Lapsi- ja perhetyön linjaukset 2013), mikä ei näy vielä tutkimusaineistoni ajankohtana. Tosin joissakin yhteistyötiloissa (akuutti- ja toimintatiloissa) läheiset ovat tiiviisti mukana yhteistyössä. On myös muistettava, että monilla rikosseuraamusalan asiakkailla ei ole perhettä tai suhteet läheisiin ovat poikki.

Muutos on vuorovaikutuksellinen prosessi, joka tapahtuu suhteessa ”merkittäviin toisiin” (Mears 2010). Myös työntekijä voi olla asiakkaalle ”se merkittävä toinen”. Asiakas-työntekijäsuhde kokemuksena voi itsessään olla tärkeä, varsinkin auktoriteettivastaiselle asiakkaalle, joka on suhtautunut hyvin varauksellisesti tai vihamiehisesti viranomaisiin.

Suunnitelmallisuus ja suunnitelmien laatiminen sisältyvät käytännön rikosseuraamusalan työhön. Asiakkaiden ja työntekijöiden merkittäväksi määrittämä suunnittelu näyttäytyy kuitenkin erilaisena kuin hallinnollisten ohjeistusten mukaisen kirjallisen suunnitelman laatiminen. Asiakkaat eivät juuri puhu suunnitelmasta erillisenä tuotoksena. Merkittäväksi koettu suunnittelu näyttäytyy asiakkaan tarpeista käsin melko spontaanina, asiakkaalle ajankohtaisten ja merkittävien asioiden yhteisenä jatkuvana suunnitteluna. Mitä tämä voi tarkoittaa käytäntöjen kannalta? Hallinnollisesta näkökulmasta se voi tarkoittaa suunnitelmien päivittämistä, tilan raivaamista asiakkaiden esiinnostamille suunnittelutarpeille ja ylipäätään näkökulman siirtämistä hallinnosta enemmän asiakkaan näkökulmaan. Hallinnollisen suunnittelun rinnalle voisi nostaa asiakkaan elämänmuutoksen näkökulmasta merkittäväksi koetun suunnittelun, joka pohjaa enemmän asiakkaiden subjektiiviseen aikakäsitykseen ja osallisuuteen.

Tutkimukseni vahvistaa psykososiaalisen työn paikkaa rikosseuraamusalan työssä, jossa tarvitaan asiakkaan psyykkisten ja sosiaalisten tekijöiden yhtäaikaista huomioimista. Fergus McNeillin ja Beth Weaverin (2010, 1-3) mukaan rikosseuraamusalan työkäytäntöjen ja

erilaisten interventtioiden olisi oltava yhteydessä samanaikaisesti sekä sisäisiin että ulkoisiin desistanssitekijöihin. Asiakas-työntekijäsuhde mahdollistaa näiden sisäisten ja ulkoisten tekijöiden yhdistämisen asiakkaan muutosprosessissa. Suhteella voidaan vaikuttaa myös seuraamusehtojen noudattamiseen (Ugwudike 2010). Sanktioiden käytötavalla on merkitystä. Rangaistusulottuvuuden hienovarainen säätely liittyy suhteessa läsnä olevan kontrollin käyttöön niin, että sillä turvataan suhteen jatkuvuus ja sitä kautta seuraamuksen suorittamisen positiiviset vaikutukset asiakkaan elämäntilanteeseen. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sanktioiden senkaltaista käyttöä, mikä mahdollisuuksien rajoissa tukee asiakkaan rangaistuksen suorittamista ja asiakas-työntekijäsuhdetta.

Suhteen ja vuorovaikutuksen ohjeistaminen on vaikeaa. Suhdetta on vaikea sovittaa byrokraattisiin ajattelumalleihin ja ohjeistuksiin tai pelkistää menetelmälliseksi osaamiseksi, mikä on vallitseva pyrkimys rikosseuraamusalalla. Siksi tarvitaan työntekijöiden vankkaa psykososiaalisen työn ammattitaitoa, kuten olen edellä todennut.

### **8.3 DIALOGISEN TIEDONTUOTANNON MAHDOLLISUUDET JA RAJAT**

Tutkimusasetelman mahdollisuuksia ja rajoituksia olen avannut tutkimukseni metodologiassa luvussa (luku 3). Tiedontuottamisen tapa ja tutkija vaikuttavat saatuun tietoon. Tiedontuotanto perustuu tietynlaisille kohtaamisille ja suhteissa olemiseen. (Burr 1995; Hackling 2009; Helavirta 2011, 35–36; Tuomi & Sarajarvi 2009, 96.) Tieto ja tiedontuotanto ovat kontekstuaalisia, ne paikantuvat aikaan, paikkaan ja henkilöihin ja tutkimuksellisiin näkökulmiin eli siihen, miten lähestyn suhdetta (Liljeström 2004, 11) ja täten tutkimukseni tieto on osin rajallista. Mitä tämänkaltaisella tutkimusmenetelmällä ja tutkimuksella saavutetaan ja mitä ei? Dialogisella arvioinnilla olen saanut asiakkaiden ja työntekijöiden yhteisesti tuottamaa kokemuksellista tietoa ja tulkintaa asiakas-työntekijäsuhteista. Dialogisesti tuotettu tieto on erilaista tietoa kuin olisin saanut osapuolia erikseen haastatteleamalla tai ylipäätään millään toisella tiedontuottamisen tavalla. Oman työn tutkiminen on mielestäni rikastanut aineistoa, sillä näin pääsimme nopeammin dialogisempaan ja syvempään keskusteluun kuin jos rikosseuraamusala olisi ollut minulle entuudestaan tuntematon.

Tom Andersen (1997) on kehittänyt Co-research interview -haastattelumenetelmän, jota on soveltanut muun muassa Eija-Liisa Rautiainen (2010) väitöstutkimuksessaan. Tuossa haastattelumenetelmässä asiakkaiden ja työntekijöiden puhe on erotettu toisistaan niin, että

tutkija haastattelee erikseen osapuolet toisten läsnä ollessa ja kuullessa haastattelun. Haastattelun lopuksi on yhteiskeskustelu, jossa keskustellaan haastattelukokemuksesta. Arviointitilanteessa minulla oli tavoitteena saada asiakkaat ja työntekijät keskustelemaan, eikä vastaamaan minulle erikseen. Rautiaisen tutkimushaastatteluissa tutkija muistutti haastattelun rakenteesta, jos asiakkaat ja työntekijät alkoivat keskustella keskenään. Merkittävin ero omaan tiedontuotannon tapaan on, että dialogisessa arvioinnissa toisella osapuolella on mahdollisuus osallistua dialogiin koko ajan ja kommentoida edellisen puhujan lausumia. Dialogisen arvioinnin tavoitteena on erilaisten näkemysten yhdistäminen. Yhteistä tulkintaa rakentamalla osapuolet pystyvät syventämään kutakin keskusteluteemaa moneen kertaan kommentoimalla. Andersenin tutkimusasetelmassa ei rakenneta samalla tavoin yhteistä tulkintaa, vaikka siinäkin ensin haastattelun työntekijän lausumat ohjaavat asiakkaan puhetta. Haastattelujen erillisuus näkyi Rautiaisella myös analyysissa, jossa asiakkaiden ja työntekijöiden lausumat analysoitiin erikseen, jolloin menetettiin yhteishaastattelun luonne. Käyttämäni dialoginen arviointi korostaa suhteessa tuotettua tietoa verrattuna Andersenin haastattelumenetelmään.

Dialoginen arviointiasetelma suuntaa tarkastelua yksittäisten ihmisten toiminnasta suhteeseen ja sen vuorovaikutukseen. Pyrkimykseni tasavertaiseen arviointiasetelmaan on todennäköisesti lisännyt asiakkaiden ja työntekijöiden puhetta yhteisestä toiminnasta ja tavasta olla suhteessa. Erillisissä haastatteluissa puhetta asiakkaan ja työntekijän erillisestä toiminnasta olisi mahdollisesti ollut enemmän. Tasavertainen yhteisarviointiasetelma korostanee ylipäättään suhteeseen liittyvien asioiden, kuten luottamuksen tärkeyden, korostamista (vrt. Cree & Davies 2007).

Asiakas-työntekijäsuhteen yhdessä muistelu ja tulkinta muuttavat myös osallistujien näkemyksiä koetusta suhteesta. Ennen arviointitilannetta asiakkaalla ja työntekijällä on ollut omat näkemyksensä ja arviointitilanteessa he rakentavat uutta yhteistä ymmärrystä asiakas-työntekijäsuhteesta, joka voi muuttaa heidän aiempia näkemyksiään. Näin tapahtuu osin jo tavanomaisessa haastattelutilanteessa, jossa haastateltava kertoo ja rakentaa tulkintaansa yhdessä tutkijan kanssa. Voi kuitenkin ajatella, että tutkimusaineistona on yhteisiä tulkintoja asiakas-työntekijäsuhteista, joita ei olisi ilman tutkimusta syntynyt.

Tutkimukseni piirtää kuvaa rikosseuraamusalan asiakas-työntekijäsuhteista. Rajoituksensa piirtyvään kuvaan tuo empiirisen aineistoni valikointiin liittyvät kysymykset. Tutkimuksestani on jäänyt pois asiakkuudessa passiivisemmin olleet asiakkaat. Tutkimukseeni osallistui tutkimukseen ja asiakastyöhön myönteisesti suuntautuvia työntekijöitä. Yhdyskunta-

seuraamustoimistoilla on omia paikalliskulttuureitaan, minkä takia eri toimistoissa voi olla jonkin verran eroja eri suhdetyyppien esiintyvyydessä. Tutkimukseni on rajautunut yhdyskuntaseuraamustyöhön, kiinnostavaa olisi suunnata jatkotutkimusta vankilan asiakastyöntekijäsuhteisiin. Vankilassa näkyvämmän läsnä oleva kontrolli tuonee omat piirteensä asiakas-työntekijäsuhteisiin. Uskon, että huolimatta rikosseuraamusalan asiakastyön erityispiirteistä tutkimukseni piirtää myös yleisempää kuvaa auttamistyön asiakas-työntekijäsuhteista. Tilaisuuksissa, joissa olen esitellyt tutkimukseni tuloksia muiden organisaatioiden, kuten aikuissosiaalityön työntekijöille, on ollut mahdollista koetella tulkintojani.

Tekemäni jäsenyykset nostavat esiin ulottuvuuksia, jotka ovat tutkimuksellisesti vaikeasti sanoitettavia. Jäsenyyksiä voidaan käyttää tyyppikuvauksina, jotka tarjoavat mahdollisuuden reflektoida käytäntöjä, jotka muutoin ovat liian itsestään selviä erottuakseen arkitoiminnasta ja liian tavallisia tullakseen kommunikoiduksi. Tyyppikuvaus ei voi olla ”yksi yhteen” koetun kanssa, sillä silloin se ei erkaantuisi koetusta eikä näin ollen antaisi mahdollisuutta havaita eroja. Suhteisiin liittyvä kokemustieto on usein niin sanottua hiljaista tietoa juuri erottumattomuutensa takia. (Arnkil 2005, 187, 195.)

Pohtimalla tiedontuottamisen tapaa Goffmanin (1971) ”julkisivu”- ja ”taka-ala” -käsitteiden (ks. luku 3.3.) kautta uskon tavoittaneeni myös asiakas-työntekijäsuhteen ”taka-ala”, institutionaaliseen tehtävään liittymättömiä epävirallisia merkityksiä. Arviointitilanteiden keskustelu asiakas-työntekijäsuhteista on osin hyvin erilaista kuin hallinnollinen, virallinen puhe asiakas-työntekijäsuhteesta ja sen merkityksestä, esimerkiksi asiakas-työntekijäsuhteen kumppanuuteen liittyvistä elementeistä ei puhuta rikosseuraamusalan virallisissa julkaisuissa tai julkisissa keskusteluissa. Virallisissa keskusteluissa suhde on joko näkymätön tai ennakkoehto muulle toiminnalle. ”Taka-alassa” yhdessä tuotettu tieto on virallista tietoa moniulotteisempaa. ”Toisen tiedon” -käsitteellä (vs. virallinen tieto) viitataan tietoon, joka on kokemuksellista, paikantunutta, ihmettelevää ja pohdiskelevaa (Hänninen ym. 2006, 4). Samalla tavalla kuin lasten tieto on nähty marginaaliseksi aikuisten tuottamalle tiedolle tai naisten tieto miesten tuottamalle tiedolle (Helavirta 2011, 36–37) ja kokemustieto tieteelliseen tietoon verrattuna, voidaan asiakkaiden tieto nähdä marginaaliseksi työntekijöiden tuottamaan tietoon verrattuna. Työntekijöidenkin tieto voi olla marginaalista organisatorisessa tiedontuotannossa. Asiakas-työntekijäsuhteessa tuotetun tiedon ja hallinnollisen tiedon välillä ilmenee ristiriitaa, joka näkyy suhteen merkityksellistämisen eri tavoin. Rikosseuraamusalan virallisissa julkaisuissa on hallitsevana seuraamus- ja integraatioajattelu, jossa puhuu vahvasti järjestelmän ja osin työntekijän ääni. Sosiaalialalla vahvistunut



kumppanuusajattelu elää kuitenkin rikosseuraamusalan työkäytännöissä seuraamus- ja integraatioajattelun rinnalla. Tämä tuo väistämättä mieleen asiakkaiden ja työntekijöiden äänen tärkeyden asiakastyön kehittämisessä.

Toisessa aineistossani on asiakas-työntekijäsuhteita, jotka ovat kehittyneet asiakkaiden ja työntekijöiden mukaan myönteiseen suuntaan. Näyttää siltä, että kun suhteen ”hyvä lopputulos” on keskustelijoilla tiedossa, työntekijät tuovat rohkeammin esille näitä suhteen epävirallisia merkityksiä. Hyvä lopputulos ikään kuin ”turvaa selustan” mahdollisille kriittisille kommenteille. Dialoginen arviointitilanne toimii tilana (vrt. taka-ala), jossa voidaan puhua suhteen epävirallisistakin elementeistä. Dialogiseen arviointiin liittyvä vastaaminen toisen näkemyksiin lisää myös työntekijän puhetta suhteeseen liittyvistä epävirallisista elementeistä, koska asiakkaat korostavat niitä enemmän ja näin ne tulevat mukaan arviointitilanteiden keskusteluihin. Samoin työntekijän toiminta ja organisatoriset näkökulmat tulevat työntekijän näkemyksien kautta yhteisiin keskusteluihin. Tältä osin dialoginen aineisto eroaa haastatteluaineiston tuottamasta tiedosta. Myös tutkijan läsnäolo mahdollistaa puhumisen joistakin sellaisista asioista, joita kumpikaan suhteen osapuoli ei aktiivisesti nosta keskusteluun.

Dialogisen arvioinnin moniäänisyyttä voi pohtia myös kriittisesti osallisuuden, vallan ja epäsymmetrisyyden näkökulmista. Menetelmän dilemma on pyrkimys mahdollisen tasa-arvoiseen vuorovaikutukseen vastinparinaan asiakas-työntekijäsuhteessa aina läsnä oleva epäsymmetrisyys. Suhteen osapuolet ovat riippuvaisia toisistaan ja institutionaalisesta kontekstista he eivät pääse eroon. Edellytyksenä arvioinnille on jonkinasteinen luottamus osapuolten välillä. Asiakas-työntekijäsuhte ja siinä käydyt aiemmat keskustelut vaikuttavat myös dialogisuuden toteutumiseen arviointitilanteessa. Jos tämänkaltainen tutkimusasetelma toimii rikosseuraamusalan ei-vapaaehtoisissa asiakas-työntekijäsuhteissa, uskon sen toimivan myös muiden organisaatioiden suhteiden ja työskentelyn arvioinnissa. Dialoginen arviointi sopinee luonteeltaan myös asiakas-työntekijäsuhteiden arvioinnin lisäksi perhe- ja verkostotyön arviointiin. Asiantuntijuuteen liittyy kysymys siitä, kenen tieto on tietoa, kenen tieto otetaan vakavasti ja hyväksytään toiminnan lähtökohdaksi. Tieto ja valta kytkeytyvät toisiinsa tiiviisti. Petteri Niemi (2011, 185–186) on pohtinut dialogisuutta asiakastyön tasolla vallan harjoittamisen muotona, jolla asiakas saadaan identiteettityötä tekemäksi kansalaiseksi. Kriittisen näkökohdan voi mielestäni esittää myös dialogisuuteen pohjaavalle tutkimusmenetelmälle, jolla voidaan luoda harhakuvaan asiakkaan vaikutusmahdollisuuksista asiakastyön käytäntöihin. Kokeeko asiakas osallisuutta arvioinnissa, suhteessa ja kehitetäänkö asiakastyön käytäntöjä siihen suuntaan, että asiakkaan ääntä kuullaan?

Dialogista arviointia voidaan käyttää paitsi tutkimusmenetelmänä myös jokapäiväisenä käytännön asiakastyön arviointimenetelmänä. Suvi Raitakari ja Heli Valokivi (2012, 3) ovat todenneet, että sosiaalityön tutkimusmenetelmissä ja asiakastyön menetelmissä on paljon yhteistä. Marjo Kuronen (2004, 218) on esittänyt, että vaikka sosiaalityön menetelmäkeskustelussa ja vuorovaikutuksen tutkimuksessa on yhteisiä lähtökohtia ja elementtejä, ne eivät silti näytä juuri kommunikoivan keskenään. Dialoginen arviointiasetus muistuttaa tavanomaisia käytännön asiakastilanteita ja on ikään kuin rakennettu käytännön työn sisään. Kyseessä on siis luontaisen asiakas-työntekijä-asetelman syventäminen dialogia korostavaksi tutkimusasetelmaksi. Toisaalta on kyse myös uudenlaisen tutkimusasetelman kokeilemisestä.

Arviointi-käsitteellä voidaan viitata sekä arviointitutkimukseen että käytännön työhön liittyvään arviointitoimintaan (Rostila & Mäntysaari 2000, 126). Tutkimukseen liittyy systemaattinen tiedonkeruu sekä teoretisoinnin ja tiedontuotannon liittyminen toisiinsa (ks. Shaw 1999b, 17–18). Dialoginen näkökulma arvioinnissa palvelee osallistujien oppimisprosessia (Niessen ym. 2009, 390). Dialoginen arviointi edistää käytännön työstä lähtevää oppimista ja tiedonmuodostusta. Kun arviointi, tiedontuotanto ja prosessointi kytkeytyvät tiiviisti organisaation luonteviin työprosesseihin, ne ovat hyvä lähtökohta oppimiselle ja oppimisprosessien kehittymiselle. Kun dialogista arviointia käytetään jokapäiväisenä käytännön työn arviointimenetelmänä, saadaan tietoa, jota työntekijät voivat välittömästi hyödyntää käytännön työn kehittämiseen. Asiakkaan ja työntekijän arviointitilanteet antavat työntekijälle suoraa palautetta siitä, miten työtä tulisi jatkossa kohdentaa. Näin arviointi voi olla keskeinen tekijä käytäntöjen kehittämisessä. Olennaista on, miten tuotettua tietoa voidaan rakentavalla tavalla ja oikea-aikaisesti ”syöttää takaisin” arvioitavaan prosessiin (Lindqvist 1999, 118). Jokapäiväisessä käytännön työn arvioinnissa voisi käyttää jonkin verran strukturoidumpaa arviointirunkoa, jolloin tiedon dokumentointi ja sen hyödyntäminen käytäntöön on helpompaa.

Kokemukseni ja tutkimukseen osallistujien palautteen mukaan myös arkipäivän asiakastyön arviointitilanteissa olisi hyvä olla mukana kolmas osapuoli, joka toimii keskustelun johdattelijana. Kolmas osapuoli voi olla esimerkiksi saman työyhteisön toinen työntekijä. Dialoginen arviointi voi toimia oman työn tutkimisen välineenä, esimerkiksi asiakas-työntekijäsuhteen väli- ja loppuarviointina tai keinona tarkastella vaativia tai jumittuneita asiakastilanteita. Tutkimukseni antaa viitteitä siitä, että dialoginen arviointi voi toimia avainhetkenä, erityisesti välitilassa olevalle asiakas-työntekijäsuhteelle. Dialoginen arviointi mahdollistaa erilaisten, ristiriitaistenkin, näkökulmien kohtaamisen.

Dialogi ja dialoginen arviointi voi toimia myös voimaantumisen välineenä. Asiakas-työntekijäsuhde voi tarjota kasvualustaa dialogisuuden opettelulle ja vahvistamiselle ja siten se voi avata myös muita sosiaalisia suhteita. Yhdessä arviointi ja kehittäminen luovat asiakkaalle aktiivisen toimijan roolia. Vastavuoroisessa vuorovaikutuksessa ihminen voi saada itselleen äänen ja tulla vastuulliseksi toimijaksi (Shotter 1993).

## 8.4 LOPPULAUSEET

*”Se on semmonen juttu, että sitte kun työntekijä heittäytyy tiukkapipoks, mä en edes tule tänne.” (H12)*

Asiakkaan kommentti kuvaa hyvin rikosseuraamusalan asiakas-työntekijäsuhteisiin liittyvää ristiriitaa. Eikö työntekijän pitä olla jollakin tavalla ”tiukkapipo”, jos hänen työtehtäviinsä kuuluu seurata asiakkaan rangaistuksen suorittamista ja puuttua heti mahdollisiin rikkeisiin? Asiakkaan sanoihin viitaten, jos työntekijä on liian tiukka ja joustamaton, ainakin osa asiakkaista jättää tulematta tapaamisiin siitä huolimatta, että siitä seuraa asiakkaalle sanktioita. Suhde toimii työvälineenä saada asiakas käymään tapaamisissa ja löytämään niistä mielekkäys. Aineisto-ote kuvaa myös työntekijältä vaadittavaa tasapainottelua rikosseuraamuksen suorittamisen kontrolloijana ja rikoksista irrottautumisen tukijana.

Tutkimukseni on avannut joitakin näkökulmia rikosseuraamusalan asiakas-työntekijäsuhteisiin.

- Tutkimukseni on puheenvuoro suhdetutkimuksen esiin nostamiseksi. Suhde on vaikeasti haltuunotettava tutkimuksellisesti, suhdetta erittelevän tutkimuksen vähäisyyskin kertonee siitä.
- Tutkimukseni on puheenvuoro tutkimuksellisesti melko näkymättömästä rikosseuraamusalan työstä.
- Tutkimukseni on puheenvuoro asiakkaan ja työntekijän kokemuksen jakamisen merkityksellisyydestä. Tutkimukseni yhdistää tänä päivänä paljon puhutun kokemusasiantuntijatiedon ja ammattilaisten tiedon.
- Tutkimukseni on puheenvuoro dialogisesta tiedontuotannosta ja uudenlaisen tutkimusmenetelmän kokeilusta.

## LÄHTEET

- Aaltonen, Tarja (2005) Haastattelun rajoilla. Afaattisen puhujan haastattelemisen. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 163–188.
- Abma, Tineke A. (2001a) Opening Thoughts. *Evaluation* 7(2), 155–163.
- Abma, Tineke A. (2001b) Reflexive Dialogues: A Story about the Development of Injury Prevention in Two Performing-Art Schools. *Evaluation* 7(2), 238–252.
- Abma, Tineke A. & Greene, Jennifer C. & Karlsson, Ove & Ryan, Katherine & Schwandt, Thomas A. & Widdershoven Guy A. M. (2001) Dialogue on Dialogue. *Evaluation* 7(2), 164–180.
- Alasuutari, Pertti (2011) Laadullinen tutkimus 2.0. 4. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.
- Alexander, Carla & Charles, Grant (2009) Caring, Mutuality and Reciprocity in Social Worker-Client Relationships: Rethinking Principles of Practice. *Journal of Social Work* 9(1), 5–22.
- Andersen, Tom (1997) Researching client-therapist relationships: a collaborative study for informing therapy. *Journal of Systemic Therapies* 16(2), 125–133.
- Arki, arvot, elämä, etiikka – Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet (2005) Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Ammattieettinen lautakunta. Helsinki. [http://talentia.fi/files/558/1649\\_Etiikkaopas2005\\_1\\_.pdf](http://talentia.fi/files/558/1649_Etiikkaopas2005_1_.pdf). Viitattu 4.11.2011.
- Arnkil, Erik (1991) Peilejä. Hypoteeseja sosiaalityön ristiriidoista ja kehitysvyöhykkeistä. Helsinki: Sosiaali- ja terveyshallitus, tutkimuksia 5.
- Arnkil, Tom Erik (2005) Metaforat, dialogisuus ja käytäntötutkimus. Teoksessa Mirja Satka, Synnöve Karvinen-Niinikoski, Marianne Nylund & Susanna Hoikkala (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia-kustannus, 173–200.
- Bahtin, Mihail (1981) Discourse in the Novel. Teoksessa Michael Holquist (toim.) *The Dialogic Imagination. Four Essays by M. M. Bakhtin*. Austin: Austin University of Texas Press, 259–422.
- Bahtin, Mihail (1986) The Problem of the Text in Linguistics, Philology, and the Human Sciences: An Experiment in Philosophical Analysis. Teoksessa Caryl Emerson & Michael Holquist (toim.) *M. M. Bakhtin: Speech Genres and Other Late Essays*. Austin: Austin University of Texas Press, 103–131.
- Bahtin, Mihail (1929/1991) Dostojevskin poetiikan ongelmia. Suom. Paula Nieminen & Tapani Laine. Helsinki: Orient Express.
- Banks, Sarah (2004) *Ethics, Accountability and the Social Professions*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Barry, Monica (2000) The Mentor/Monitor Debate in Criminal Justice: 'What Works' for Offenders. *British Journal of Social Work* 30(5), 575–598.
- Baruch, Geoffrey (1981) Moral tales: parents' stories of encounters with the health professionals. *Sociology of Health and Illness* 3(3), 275–295.

- Baxter, Leslie A. & Bullis Connie (1986) Turning points in developing romantic relationships. *Human Communications Research* 12(4), 469–493.
- Baxter, Leslie A. & Erbert, Larry A. (1999) Perceptions of Dialectical Contradictions in Turning Points of Development in Heterosexual Romantic Relationships. *Journal of Social and Personal Relationships*, 16(5), 547–569.
- Bell, Linda & Nutt, Linda (2002) Divided Loyalties, Divided Expectations: Research Ethics, Professional and Occupational Responsibilities. Teoksessa Melanie Mauthner, Maxine Birch, Julie Jessop & Tina Miller (toim.) *Ethics in Qualitative Research*. London: Sage, 70–90.
- Billig, Michael & Condor, Susan & Edwards, Derek & Gane, Mike & Middleton, David & Radley, Alan (1988) *Ideological Dilemmas. A Social Psychology of Everyday Thinking*. London: Sage.
- Bohm, David (1996) *On Dialogue*. London: Routledge.
- Buber, Martin (1993) *Minä ja Sinä. Alkuteos Ich und Du (1923)*. Suom. Jukka Pietilä. Porvoo: WSOY.
- Burbules, Nicholas C. (1993) *Dialogue in Teaching. Theory and Practice*. New York: Teachers College Press.
- Burnett, Ros (2004a) One-to-one Ways of Promoting Desistance: In Search of an Evidence Base. Teoksessa Ros Burnett & Colin Roberts (toim.) *What Works in Probation and Youth Justice: Developing Evidence-Based Practice*. Cullompton: Willan, 180–197.
- Burnett, Ros (2004b) To reoffend or not to reoffend? The ambivalence of convicted property offenders. Teoksessa Shadd Maruna & Russ Immarigeon (toim.) *After Crime and Punishment. Pathways to offender reintegration*. Cullompton: Willan, 152–180.
- Burnett, Ros & McNeill, Fergus (2005) The place of the officer-offender relationship in assisting offenders to desist from crime. *Probation Journal* 52(3), 221–242.
- Burr, Vivien (1995) *An Introduction to Social Constructionism*. London: Routledge.
- Clark, Chris & McGhee, Janice (2008) (toim) *Private and confidential? Handling personal information in the social and health services*. Bristol: The Policy Press.
- Clausen, John A. (1995) Gender, contexts and turning points in adults' lives. Teoksessa Phyllis Moen, Glen H. Elder, Jr. & Kurt Lüscher (toim.) *Examining Lives in Context! Perspectives on the Ecology of Human Development*. Washington: American Psychological Association, 365–389.
- Clemmer, Donald (1949/1958) *The Prison Community*. New York: Rinehart.
- Coffey, Amanda & Atkinson, Paul (1996) *Making Sense of Qualitative Data. Complementary Research Strategies*. Thousand Oaks: Sage.
- Compton, Beulah R. & Galaway Burt & Cournoyer, Barry R. (1974/2005) *Social Work Processes*. 7. painos. Belmont: Thomson Brooks/Cole.
- Connors, Gerald J. & Carroll, Kathleen M. & DiClemente, Carlo C. & Longabaugh, Richard & Donovan, Dennis M. (1997) The Therapeutic Alliance and Its Relationship to Alcoholism Treatment Participation and Outcome. *Journal of Consulting and Clinical Psychology* 65(4), 588–598.
- Cree, Vivienne E. & Davis, Ann (2007) *Social Work. Voices from the Inside*. London: Routledge.

- Darrough, William D. (1997) Neutralizing Resistance: Probation Work as Rhetoric. Teoksessa Gale Miller & James A. Holstein (toim.) *Social Problems in Everyday Life: Studies of Social Problems Work*. Greenwich: Jai Press, 167–190.
- Deering, John (2010) The purposes of supervision: practioner and policy perspectives in England and Wales. Teoksessa Fergus McNeill, Peter Raynor & Chris Trotter (toim.) *Offender Supervision. New directions in theory, research and practice*. Cullompton: Willan, 451–470.
- Denzin Norman K. & Lincoln, Yvonna S. (toim.) (2000) *Handbook of Qualitative Research*. 2. painos. Thousand Oaks: Sage.
- Docan-Morgan, Tony (2011) “Everything Changed”: Relational Turning Point Events in College Teacher-Student Relationships form Teachers` Perspectives. *Communication Education*, 60(1), 20–50.
- Docan-Morgan, Tony & Manusov, Valerie (2009) Relational Turning Point Events and Their Outcomes in College Teacher-Student Relationships form Students` Perspectives. *Communication Education*, 58(2), 155–188.
- Dominelli, Lena & McLeod, Eileen (1990) *Feminist Social Work*. Basingstoke: Macmillan.
- Drew, Paul (1991) Asymmetries of knowledge in conversational interactions. Teoksessa Ivana Marková & Klaus Foppa (toim.) *Asymmetries in Dialogue*. Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf, 21–48.
- Drew, Paul & Heritage, John (1992) Analysing talk at work: an introduction. Teoksessa Paul Drew & John Heritage (toim.) *Talk at Work. Introduction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press, 3–65.
- Drew, Paul & Sorjonen, Marja-Leena (1997) *Institutional Dialogue*. Teoksessa Teun A. van Dijk (toim.) *Discourse Studies: a Multidisciplinary introduction: Volume 2, Discourse as social interaction*. London: Sage, 92–118.
- Edelenbos, Jurian & Van Eeten, Michel (2001) The Missing Link: Processing Variation in Dialogical Evaluation. *Evaluation* 7(2), 204–210.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha (2005) *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. 7. painos. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, Marjatta (1981) Suomalaisen yhteiskunnan sosiaalityön kuva. Teoksessa Urpo Kuotola (toim.) *Sosiaalihuollon näköaloja*. Tampere: Tampereen yliopisto. *Acta Universitatis Tamperensis*, ser. A, 127, 23–52.
- Eskonen, Inkeri (2005a) Kertomistila lasten väkivaltakokemuksille. *Psykologia* 2(40), 145–155.
- Eskonen, Inkeri (2005b) Perheväkivalta lasten kertomana. Miten ja mitä lapset kertovat terapeuttisissa ryhmissä perheväkivallasta? Tampere: Tampere University Press, *Acta Universitatis Tamperensis* 1107.
- Ethics in Social Work, Statement of Principles (2005) International Federation of Social Workers (IFSW) & International Association of Schools of Social Work (IASSW). <http://www.ifsw.org/en/p38000324.html>. Viitattu 4.11.2011.
- Fahlgren, Siv (2009) Discourse analysis of a childcare drama: Or the interfaces between paradoxical discourses of time in the context of social work. *Time & Society* 18(2–3), 208–230.

- Farrall, Stephen (2004) Social capital and offender reintegration: making probation desistance focused. Teoksessa Shadd Maruna & Russ Immarigeon (toim.) *After Crime and Punishment. Pathways to offender reintegration*. Cullompton: Willan, 57–82.
- Farrall, Stephen & Calverley, Adam (2006) *Understanding desistance from crime. Theoretical directions in resettlement and rehabilitation*. Maidenhead Berkshire, England: Open University Press.
- Fetterman, David M. (2001) *Foundations of Empowerment Evaluation*. Thousand Oaks: Sage.
- Fludernik, Monica (2000) Genres, text types, or discourse modes? Narrative modalities and generic categorization. *Style* 34(2), 274–292.
- Fook, Jan (2000) Deconstructing and reconstructing professional expertise. Teoksessa Barbara Fawcett, Brid Featherstone, Jan Fook & Amy Rossiter (toim.) *Practice and Research in Social Work: Postmodern Feminist Perspectives*. London: Routledge, 105–119.
- Fook, Jan (2004) Critical reflection and transformative possibilities. Teoksessa Linda Davies & Peter Leonard (toim.) *Social Work in a Corporate Era: Practice of Power and Resistance*. Aldershot: Ashgate, 16–30.
- Fook, Jan, White, Sue & Gardner, Fiona (2006) *Critical Reflection: A Review of Contemporary Literature and Understandings*. Teoksessa Sue White, Jan Fook & Fiona Gardner (toim.) *Critical Reflection in Health and Social Care*. Maidenhead, Berkshire: Open University Press, 3–20.
- Gelsthorpe, Loraine & Rex, Sue (2004) Community service as reintegration: exploring the potential. Teoksessa George Mair (toim.) *What Matters in Probation*. Cullompton: Willan, 229–254.
- Gergen, Kenneth J. (1994) *Realities and Relationships. Soundings in Social Construction*. Cambridge: Harvard University Press.
- Gergen, Kenneth J. (2004) *Narrative, Moral Identity and Historical Consciousness: a Social Constructionist Account*.  
[http://www.swarthmore.edu/Documents/faculty/gergen/Narrative\\_Moral\\_Identity\\_and\\_Historical\\_Consciousness.pdf](http://www.swarthmore.edu/Documents/faculty/gergen/Narrative_Moral_Identity_and_Historical_Consciousness.pdf). Viitattu 17.3.2014.
- Gergen, Kenneth (2006) *Therapeutic Realities: Collaboration, Oppression and Relational Flow*. Ohio: Taos Institute Publications.
- Gergen, Kenneth J. & Gergen, Mary M. & Barrett, Frank (2004) *Dialogue: Life and Death of the Organization*. Teoksessa David Grant, Cynthia Hardy, Cliff Oswick & Linda Putnam (toim.) *The Sage Handbook of Organizational Discourse*. London: Sage, 39–60.
- Gergen, Kenneth J., McNamee, Sheila & Barrett, Frank (2001) *Toward A Vocabulary of Transformative Dialogy*. *International Journal of Public Administration* 24(7–8), 679–707.
- Giordano, Peggy C. & Cernokovich, Stephen A. & Rudolph, Jennifer L. (2002) *Gender, Crime and Desistance: Toward a Theory of Cognitive Transformation*. *The American Journal of Sociology* 107(4), 990–1064.
- Goffman, Erwin (1971) *Arkielämän roolit. Alkuteos The Presentation of Self in Everyday Life (1959)*. Suom. Erkki Puranen. Helsinki, Porvoo: WSOY.
- Graham, Elizabeth E. (1997) *Turning points and commitment in post-divorce relationships*. *Communications Monographs* 64(4), 350–368.

- Granfelt, Riitta (1993) Psykososiaalinen orientaatio sosiaalityössä. Teoksessa Riitta Granfelt, Harri Jokiranta, Synnöve Karvinen, Aila-Leena Matthies & Anneli Pohjola (toim.) *Monisärmäinen sosiaalityö*. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 175–227.
- Granfelt, Riitta (1998) *Kertomuksia naisten kodittomuudesta*. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.
- Granfelt, Riitta (2007) ”Oppisin elämään riippuvuuteni kanssa”: Tutkimus naisvankien päihdekuntoutuksesta Vanajan vankilassa. Helsinki: Rikosseuraamusviraston julkaisuja 2/2007.
- Granfelt, Riitta (2008) *Osalliseksi omaan elämään – Work out -ohjelma nuoren vangin tukena*. Helsinki: Rikosseuraamusviraston julkaisuja 4/2008.
- Granfelt, Riitta (2009) *Syylisyyden sanoja*. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) *Tabujen kahleet*. Tampere: Vastapaino, 164–176.
- Granfelt, Riitta (2013) *Asumissosiaalinen työ läsnäolotyönä – Kokemuksia naisten yhteisöstä*. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino, 219–243.
- Greene, Jennifer C. (2001) *Dialogue in Evaluation: A Relational Perspective*. *Evaluation* 7(2), 181–187.
- Guba, Egon G. & Lincoln, Yvonna S. (1989) *Fourth Generation Evaluation*. Newbury Park: Sage.
- Haapasalo, Jaana (2006) *Rikoksentehtävien hoito-ohjelmat vaihtoehtona rangaistuksille*. Teoksessa Mirva Lohiniva-Kerkelä (toim.) *Väkivalta. Seuramukset ja haavoittuvuus*. Terttu Utraisen juhlaKirja. Helsinki: Talentum, 37–54.
- Haarakangas, Kauko (1997) *Hoitokokouksen äänet. Dialoginen analyysi perhekeskeisen psykiatrisen hoitoprosessin hoitokokoukseskusteluista työryhmän toiminnan näkökulmasta*. Jyväskylän yliopisto. *Jyväskylä studies in education, psychology and social research* 130.
- Haarni, Tuukka & Karvinen, Marko & Koskela, Hille & Tani, Sirpa (toim.) (1997) *Tila, paikka ja maisema. Tutkimusretkiä uuteen maantieteeseen*. Tampere: Vastapaino.
- Hacking, Ian (2009) *Mitä sosiaalinen konstruktionismi on*. Suom. Inkeri Koskinen, Tampere: Vastapaino.
- Hamm, Mark S (1996) *Book Reviews*. *Justice Quarterly* 13(3), 525–530.
- Harrikari, Timo & Westerholm Kristina (2014) *Kriminaalihoitotyöstä rikosseuraamukseen. Suomalaisen rikollisuuden kohdistuvan sosiaalisen työn muutoksia 1960-luvulta nykypäivään*. Teoksessa Henrik Linderborg, Mari Suonio & Tytti Lassila (toim.) *Sosiaalityö ja sosiaalinen tuki rikosseuraamusalalla*. Helsinki: Rikosseuraamuslaitoksen julkaisuja 1/2014.
- Healy, Deirdre (2010) *Betwixt and Between: The Role of Psychosocial Factors in the Early Stages of Desistance*. *Journal of Research in Crime and Delinquency* 47(4), 419–438.
- Healy, Deirdre (2012) *The Dynamics of Desistance: Charting Pathways through Change*. Abingdon: Routledge.
- Healy, Karen (2005) *Social Work Theories in Context. Creating Frameworks for Practice*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.



- Hedderman, Carol & Hough, Mike (2004) Getting tough or being effective: what matters? Teoksessa George Mair (toim.) What Matters in Probation. Cullompton: Willan, 146–169.
- Heikkilä, Jorma & Heikkilä, Kristiina (2001) Dialogi – avain innovatiivisuuteen. Porvoo: WSOY.
- Heinonen, Jari (1984) Sosiaalityö sosiaalivaltion mikrostruktuurin menetelmänä. Sosiaalityön tehtävien ja käsitteen kriittistä tarkastelua suomalaisen aineiston valossa. Tampere: Tampereen yliopisto, Sosiaalipolitiikan tutkimuksia 70.
- Heinonen, Tuula & Spearman, Len (2001) Social Work Practice. Problem Solving and Beyond. Toronto: Irwin.
- Helavirta, Susanna (2011) Lapset hyvinvointitiedon tuottajina. Tampere: Tampere University Press, Acta Universitatis Tamperensis 1133.
- Holquist, Michael (1986) Introduction. Teoksessa Caryl Emerson & Michael Holquist (toim.) M. M. Bakhtin: Speech Genres and Other Late Essays. Austin: Austin University of Texas Press, ix–xxiii.
- Holstein, James A. & Gubrium, Jaber F. (1995) The Active Interview. Thousands Oaks: Sage, Qualitative Research Methods Volume 37.
- Holstein, James A. & Gubrium, Jaber F (2004) The active interview. Teoksessa David Silverman (toim.) Qualitative Research. Theory, Method and Practice. 2. painos. London: Sage, 140–161.
- Holstein, James A. & Miller, Gale (1993) Social Constructionism and Social Problems Work. Teoksessa James A. Holstein & Gale Miller (toim.) Reconsidering Social Constructionism. Debates in Social Problems Theory. New York: Aldine de Gruyter, 163–187.
- Hopiavuori, Sirpa (2006) Häpeä, syyllisyys ja suru – kriisityön peruselementit. Teoksessa Sanasta miestä. Kokemuksia miesten kriisityöstä. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu 36, 59–71.
- Horvath, Adam O. (2006) The alliance in context: accomplishments, challenge and future directions. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training* 43(3), 258–263.
- House, Ernest R. & Howe Kenneth R. (1999) Values in Evaluation and Social Research. Thousand Oaks: Sage.
- Hubble, Mark A. & Duncan, Barry L. & Miller, Scott D. (1999) The Heart and Soul of Change. What Works in Therapy. Washington: American Psychological Association.
- Husso, Marita (2003) Parisuhdeväkivalta. Lyötyjen aika ja tila. Tampere: Vastapaino.
- Hyväri, Susanna (2001) Vallattomuudesta vastuuseen. Kokemuksen politiikan sankaritarinoita. Helsinki: Tietosanoma, Vankeinhoidon koulutuskeskuksen julkaisu 3/2001.
- Hyvärinen, Matti & Löyttyniemi, Varpu (2005) Kerronnallinen haastattelu. Teoksessa Johanna Ruusuvoori & Liisa Tiittula (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 189–222.
- Hyytinen, Riitta (2007) Lapsi, huumeperhe ja toivo. Lapsen todellistuminen huumeperheen kuntoutuksessa. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu 37.

- Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko & Lahti, Tuukka (2006) Lukijalle. Teoksessa Sakari Hänninen, Jouko Karjalainen & Tuukka Lahti (toim.) Toinen tieto. Kirjoituksia huonon osaisuuden tunnistamisesta. Helsinki: Stakes, 3–9.
- Ihanainen, Pekka & Nurmi, Heli (2007) Dialogihorisontti onnistuvassa verkko-oppimisessa. Teoksessa Maarit Jääskeläinen, Jari Laukia, Olli Luukkainen, Ulla Mutka & Pirkko Remes (toim.) Ammattikasvatuksen soihdunkantoa. Kymmenen vuotta opettajan-koulutusta ammatillisissa opettajakorkeakouluissa. Jyväskylä: PS-kustannus, 303–329.
- Isaacs, William (2001) Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito. Uraauurtava lähestyminen liike-elämän viestintään. Helsinki: Kauppakaari.
- Jokinen, Arja (1995) Neuvottelu asiakkaan identiteeteistä. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktionistinen näkökulma. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 127–154.
- Jokinen, Arja (2000) Narratiivit muutostyön resurssina. Teoksessa Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.) Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Tampere: Vastapaino, 131–166.
- Jokinen, Arja (2008) Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 110–144.
- Jokinen, Arja (2012) Kategoriat, instituutiot ja sosiaalisen järjestyksen tuottaminen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) Kategoriat, kulttuuri & moraalit. Johdatus kategorianalyysiin. Tampere: Vastapaino, 227–266.
- Jokinen, Arja & Huttunen, Laura & Kulmala, Anna (2004) Johdanto: neuvottelu marginaalien kulttuurisesta paikasta. Teoksessa Arja Jokinen & Laura Huttunen & Anna Kulmala (toim.) Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudeamus, 9–19.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (toim.) (1999) Constructing Social Work Practices. Aldershot: Ashgate, 3–24.
- Jokinen, Arja & Juhila Kirsi & Raitakari, Suvi (2003) Sosiaalityötä ”menestystarinoiden” tuolla puolen? Teoksessa Mirja Satka, Anneli Pohjola & Marketta Rajavaara (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: SoPhi, 149–169.
- Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (2000a) (toim.) Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Tampere: Vastapaino.
- Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (2000b) Rikoksesta resurssi. Narratiivien rakentuminen sosiaalityön kohtaamisessa. Teoksessa Synnove Karvinen, Tarja Pösö & Mirja Satka (toim.) Sosiaalityön tutkimus. Metodologisia suunnistuksia. Jyväskylä: SoPhi, 207–236.
- Jokinen, Arja & Suoninen, Eero & Wahlström, Jarl (2000) Miten tavoittaa auttamistyön ydintä? Teoksessa Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.) Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Tampere: Vastapaino, 15–33.
- Josselson, Ruthellen (1995) Imagining the Real: Empathy, Narrative and the Dialogic Self. Teoksessa Ruthellen Josselson & Amia Lieblich (toim.) Interpreting Experience: The Narrative Study of Lives. Thousand Oaks: Sage, 27–44.
- Joukamaa, Matti & työryhmä (2010) Rikosseuraamusasiakkaiden terveys, työkyky ja hoidontarve. Perustulosraportti. Helsinki: Rikosseuraamuslaitoksen julkaisuja 1/2010.

- Juhila, Kirsi (2000) Neuvot ja pulmat lastensuojelukeskusteluissa. Teoksessa Arja Jokinen ja Eero Suoninen (toim.) Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Tampere: Vastapaino, 105–129.
- Juhila, Kirsi (2002) Sosiaalityö marginaalissa. Teoksessa Kirsi Juhila & Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: SoPhi, 11–19.
- Juhila, Kirsi (2004a) Leimattu identiteetti ja vastapuhe. Teoksessa Arja Jokinen, Laura Huttunen & Anna Kulmala (toim.) Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudeamus, 20–32.
- Juhila, Kirsi (2004b) Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus. Historiaa ja nykysuuntauksia. *Janus* 12(2), 155–183.
- Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi (2009a) Objektivointi ja subjektivointi sosiaalityön käytännöissä – Michel Foucault'n perintöä tulkitsemassa. Teoksessa Mikko Mäntysaari, Anneli Pohjola & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus, 47–66.
- Juhila, Kirsi (2009b) Sosiaalityön selontekovelvollisuus. *Janus* 17(4), 296–312.
- Juhila, Kirsi (2012a) Ongelmat, niiden selittäminen ja kategoriat. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) Kategoriat, kulttuuri & moraalit. Johdatus kategorianalyysiin. Tampere: Vastapaino, 131–173.
- Juhila, Kirsi (2012b) Poikkeavan kategorian jäsenyyden tuottaminen ja vastustaminen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) Kategoriat, kulttuuri & moraalit. Johdatus kategorianalyysiin. Tampere: Vastapaino, 175–225.
- Juhila, Kirsi & Jokinen, Arja & Saario, Sirpa (2014) Reported Speech. Teoksessa Christopher Hall, Kirsi Juhila, Maureen Matarese & Carolus van Nijnatten (toim.) *Analysing Social Work Communication. Discourse in practice*. London: Routledge, 154–172.
- Juhila, Kirsi & Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (2012) Kategorianalyysin juuret. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) Kategoriat, kulttuuri & moraalit. Johdatus kategorianalyysiin. Tampere: Vastapaino, 17–43.
- Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (2000) Sosiaalityön toimintakulttuurit. Etnografista ymmärrystä ja diskurssianalyttistä tarkastelua yhdyskuntapalvelun soveltuvuusselvityksistä. Teoksessa Synnöve Karvinen, Tarja Pösö & Mirja Satka (toim.) Sosiaalityön tutkimus. Metodologisia suunnistuksia. Jyväskylä: SoPhi, 171–206.
- Järvinen Margaretha (2004) Life histories and the perspective of the present. *Narrative Inquiry* 14(1), 45–68.
- Järvinen, Minna-Kaisa (2007a) Asiakas-työntekijäsuhteen dialoginen arviointi kriminaalihuollossa. Helsinki: Rikosseuraamusviraston julkaisuja 1/2007. (Tampereen yliopisto, sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos, sosiaalityön ammatillinen lisensiaatin-tutkimus, 2006)
- Järvinen, Minna-Kaisa (2007b) Dialoginen arviointi. Helsinki: Stakes, FinSoc. Sosiaalialan menetelmien arviointi 1/2007, 11–16.
- Kagel, Jill Doner & Giebelhausen Pam Northrup (1994) Dual Relationships and Professional Boundaries. *Social Work* 39(2), 213–220.

- Kallioniemi-Chambers, Virve (2010) Kulttuuriset ajan mallit yliopiston pedagogisessa projektitoiminnassa. Tampere: Tampere University Press, Acta Universitatis Tamperensis 1496.
- Kammonen, Heli (2010) Työtön mies A-klinikan naissosiaalityöntekijän asiakkaana – tapaustutkimus Itä-Suomesta. Itä-Suomen yliopisto, yhteiskuntatieteiden laitos, sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkielma. Julkaisematon.
- Karjalainen Jouko & Viljanen, Olli (2009) Arki kuntoon – lainrikkojien tuen tarve. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, Avauksia 14/ 2009.
- Karlsson, Ove (2001) Critical Dialogue: Its Value and Meaning. *Evaluation* 7(2), 211–227.
- Karp, David R. (1998) The Judicial and the Judicious Use of Shame Penalties. *Crime and Delinquency*. 44(2), 227–294.
- Karvinen, Synnove (2000) Sosiaalityön tutkimuksen metodologiset jännitteet. Teoksessa Synnove Karvinen, Tarja Pösö & Mirja Satka (toim.) Sosiaalityön tutkimus. Metodologisia suunnistuksia. Jyväskylä: SoPhi, 9–31.
- Karvinen-Niinikoski, Synnove (2010) Ongelmanratkaisuperinne ja kriittinen ammatillisuus sosiaalityössä. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 247–276.
- Keenan, Marie (2012) Opening a Space for Hope in a Landscape of Despair. Trauma and Violence Work with Men Who Have Sexually Abused Minors. Teoksessa Stanley L. Witkin (toim.) *Social Construction and Social Work Practice. Interpretations and Innovations*. New York: Columbia University Press, 240–277.
- Kekkonen, Marjatta (2012) Kasvatuskumppanuus puheena. Varhaiskasvattajat, vanhemmat ja lapsen päivähoidon diskursiivisilla näyttämöillä. Tampere: Tampere University Press, Acta Universitatis Tamperensis 1700.
- Kendall, Kathleen (2004) Dangerous thinking: a critical history of correctional cognitive behaviouralism. Teoksessa George Mair (toim.) *What Matters in Probation*. Cullompton: Willan, 53–89.
- King, Sam (2013) Early desistance narratives: A qualitative analysis of probationers' transitions towards desistance. *Punishment & Society* 15(2), 147–165.
- Kivivuori, Janne (2008) Rikollisuuden syyt. Helsinki: Nemo.
- Knuutila, Vesa & Kuusisto, Katja & Saarnio, Pekka & Nummi, Tapio (2012a) Early working alliance in outpatient substance abuse treatment: Predicting substance use frequency and client satisfaction. *Clinical Psychologist* 16(3), 123–135.
- Knuutila, Vesa & Kuusisto, Katja & Saarnio, Pekka & Nummi, Tapio (2012b) Effect of early working alliance on retention in outpatient substance abuse treatment. *Counselling Psychology Quarterly* 25(4), 361–375.
- Korteniemi, Pertti & Borg, Pekka (2008) Kohti näyttöön perustuvaa ammatillista käytäntöä? Helsinki: Stakes, Stakesin työpapereita 23.
- Krogstrup, Hanne (2004) Asiakaslähtöinen arviointi. Bikva-malli Helsinki: Stakes, FinSoc arviointiraportteja. Hyvät käytännöt 1/2004.
- Kulmala, Anna & Valokivi, Heli & Vanhala, Anni (2003) Sosiaalityön kohtaamisia asiakkaiden kertomana. Teoksessa Mirja Satka, Anneli Pohjola & Marketta Rajavaara (toim.) *Sosiaalityö ja vaikuttaminen*. Jyväskylä: SoPhi, 125–146.

- Kuronen, Marjo (2004) Sosiaalityön tutkimuksen ja käytännön jaettu kiinnostus vuorovaikutukseen ja kieleen. *Janus* 12(2), 218–226.
- Kuusisto, Katja & Saarnio Pekka (2012) Päihdehoidon toimivuus yleisten tekijöiden valossa. *Katsaus projektin tuloksiin. Yhteiskuntapolitiikka* 77(3), 290–301.
- Kvale, Steinar (1996) *InterViews. An Introduction to Qualitative Research Interviewing*. Thousands Oaks: Sage.
- Laine, Matti (2007) *Kriminologia ja rankaisun sosiologia*. Helsinki: Tietosanoma. Rikosseuraamusalan koulutuskeskus. *Acta Poenologica* 1/2007.
- Laine, Terhi (2008) Asiantuntijuus ja sukupuoli suomalaisten turvakotien nais- ja miestyössä. *Yhteiskuntapolitiikka* 73(3), 295–303.
- Laitinen Merja (2004) Häväistyt ruumiit, rikotut mielet. Tutkimus lapsina läheissuhteissa seksuaalisesti hyväksikäytettyjen naisten ja miesten elämästä. Tampere: Vastapaino.
- Laki ehdollisen vankeuden valvonnasta 634/2010. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20100634>. Viitattu 9.12.2013.
- Laki ehdonalaisen vapauden valvonnasta 782/2005. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050782?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ehdonalai%2A>. Viitattu 9.12.2013.
- Laki nuorisorangeistuksesta 1196/2004. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20041196>. Viitattu 9.12.2013.
- Laki Rikosseuraamuslaitoksesta 953/2009. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090953>. Viitattu 27.1.2012.
- Laki valvontarangaistuksesta 330/2011. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110330>. Viitattu 30.1.2012.
- Laki yhdyskuntapalvelusta 1055/1996. Muutokset 2001, 2003 ja 2010. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19961055>. Viitattu 9.12.2013.
- Lapsi- ja perhetyön linjaukset (2013). Rikosseuraamuslaitos. [http://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-muut/6G5krDHMF/Lapsi- ja perhetyon\\_periaatteet .pdf](http://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-muut/6G5krDHMF/Lapsi- ja perhetyon_periaatteet .pdf). Viitattu 29.10.2013.
- Lassila, Tytti (2010) Vuorovaikutuksessa rakentuvat ongelmapuhe ja identiteetit. Tutkimus rikosseuraamusalan asiakassuhteista toimintaohjelman aikana. Itä-Suomen yliopisto, yhteiskuntatieteiden laitos, julkaisematon pro gradu -tutkielma.
- Laub, John H. & Sampson Robert J. (1993) Turning points in the life course: Why change matters to the study of crime, *Criminology* 31(3), 301–325.
- Lavikkala, Raino (2011) Vaikuttavan rikosseuraamustyön kysymyksiä. Teoksessa Raino Lavikkala & Henrik Linderborg (toim.) *Rikosseuraamustyön kehittämisen kysymyksiä*. Vantaa: Rikosseuraamusalan koulutuskeskus, *Acta Poenologica* 2/2011, 93–140.
- LeBel, Thomas P. & Burnett, Ros & Maruna, Shadd & Bushway, Shawn (2008) The 'Chicken and Egg' of Subjective and Social Factors in Desistance from Crime. *European Journal of Criminology* 2008(5), 131–159.
- Leibrich, Julie (1994) What Do Offenders Say about Supervision and Going Straight? *Federal Probation* 58(2), 41–46.
- Leiman, Mikael & Stiles, William B. (2001) Dialogical sequence analysis and the zone of proximal development as conceptual enhancements to the assimilation model: the case of Jan revisited. *Psychotherapy Research* 11(3), 311–330.

- Leiponen, Heini (2011) *Kiinni elämässä. Narratiivinen tutkimus itsemurhaa yrittäneiden selviytymistarinoista.* Tampereen yliopisto, yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö, julkaisematon sosiaalityön pro gradu -tutkielma.
- Lepper, Georgia (2000) *Categories in Text and Talk. A Practical Introduction to Categorization Analysis.* London: Sage.
- Levy-Malmberg Rika (2010) *Interpretive Dialogical Evaluation. Evaluating caring science basic research.* Åbo: Åbo Akademi University. Department of Caring Science. Acta Caritatis Academiae Aboensis.
- Lewis, Sarah (2014) Learning from success and failure: Deconstructing the working relationship within probation practice and exploring its impact on probationers, using a collaborative approach. *Probation Journal* 61(2), 161–175.
- Lidman, Satu (2011) *Häpeä! Nöyryyttämisen ja häpeämisen jäljillä.* Jyväskylä: Atena.
- Liljeström, Marianne (2004) Feministinen metodologia – mitä se on? Teoksessa Marianne Liljeström (toim.) *Feministinen tietäminen. Keskustelua metodologiasta.* Tampere: Vastapaino, 9–21.
- Lindberg, Henrik (2001) *Brott och straff. En undersökning av samhällstjänsten som straff.* Åbo: Åbo akademis förlag.
- Lindberg, Henrik & Blomster, Peter & Tyni, Sasu & Muiluvuori, Marja-Liisa (2012) *Laatuaikaa vankilassa? Tutkimus vankilaelämän laatuun vaikuttavista tekijöistä.* Helsinki: Rikosseuraamuslaitoksen julkaisuja 1/2012.
- Lindqvist, Tuija (1999) *Evaluatation uskottavuus.* Teoksessa Risto Eräsaari, Tuija Lindqvist, Mikko Mäntysaari & Marketta Rajavaara (toim.) *Arviointi ja asiantuntijuus.* Helsinki: Gaudeamus, 106–118.
- Linell, Per (1990) *The power of dialogue dynamics.* Teoksessa Ivana Marková & Klaus Foppa (toim.) *The Dynamics of Dialogue.* London: Harvester Wheatsheaf, 147–177.
- Linell, Per & Gustavsson, Lennart & Juvonen, Päivi (1988) *Interactional dominance in dyadic communication: a presentation of initiative-response analysis.* *Linguistics* 26, 415–442.
- Linell, Per & Luckmann, Thomas (1991) *Asymmetries in dialogue: some conceptual preliminaries.* Teoksessa Ivana Marková & Klaus Foppa (toim.) *Asymmetries in Dialogue.* Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf, 1–20.
- Liukko, Eeva (2006) *Kuntouttavaa sosiaalityötä paikantamassa.* Helsinki: Soccan ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja 9/2006.
- Loseke, Donileen R. (2001) *Lived Realities and Formula Stories of “Battered Women”.* Teoksessa Jaber F. Gubrium & James A. Holstein (toim.) *Institutional Selves Troubled Identities in a Postmodern World.* New York: Oxford University Press, 107–126.
- Loseke, Donileen R. (2003) *Thinking about Social Problems. An Introduction to Constructionist Perspectives.* New York: Aldine de Gruyter.
- Loseke, Donileen R. (2007) *The Study of Identity as Cultural, Institutional, Organizational, and Personal Narratives: Theoretical and Empirical Integrations.* *The Sociological Quarterly* 48(4), 661–688.
- Lyotard, Jean-Francois (1985) *Tieto postmodernissa yhteiskunnassa.* Tampere: Vastapaino.
- Madriz, Esther (2000) *Focus Groups in Feminist Research.* Teoksessa Norman K. Denzin & Yvonna S. Lincoln (toim.) *Handbook of Qualitative Research.* 2. painos. Thousand Oaks: Sage, 835–850.

- Mair, George (2004) What works: a view from the chiefs. Teoksessa George Mair (toim.) What Matters in Probation. Cullompton: Willan, 255–276.
- Marková, Ivana & Foppa, Klaus (toim.) (1991) Asymmetries in Dialogue. Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf.
- Marková, Ivana & Linell, Per & Grossen, Michèle & Salazar Orvig, Anne (2007) Dialogue in Focus Groups. Exploring Socially Shared Knowledge. London: Equinox.
- Martin, Daniel J. & Garske John P. & Davis, M. Katherine (2000) Relation of the Therapeutic Alliance With Outcome and Other Variables: A Meta-Analytic Review. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 68(3), 438–450.
- Martinson, Robert (1974) What Works? -questions and answers about prison reform. *The Public Interest* 35, spring, 22–54.
- Maruna, Shadd & LeBel Thomas P. (2010) The desistance paradigm in correctional practice: from programmes to lives. Teoksessa Fergus McNeill, Peter Raynor & Chris Trotter (toim.) *Offender Supervision. New directions in theory, research and practice.* Cullompton: Willan, 65–87.
- Mason, Jennifer (2002) *Qualitative Researching.* London: Sage.
- Massey, Doreen (2008) Samanaikainen tila. Mikko Lehtonen, Pekka Rantanen & Jarno Valkonen (toim.), suom. Janne Rovio. Tampere: Vastapaino.
- Maxwell, Joseph A. (2010) Using Numbers in Qualitative Research. *Qualitative Inquiry* 16(6), 475–482.
- Maybin, Janet (2001) Language, Struggle and Voice: The Bakhtin/ Volosinov Writings. Teoksessa Margaret Wetherell, Stephanie Taylor & Simeon J. Yates (toim.) *Discourse Theory and Practice: A Reader.* London: Sage, 64–71.
- McAdams, Dan P. (1995) Introductory Commentary. *Journal of Narrative and Life History* 5, 207–211.
- McIvor, Gill (2004) Getting personal: developments in policy and practice in Scotland. Teoksessa George Mair (toim.) *What Matters in Probation.* Cullompton: Willan, 305–327.
- McIvor, Gill (2010) Beyond supervision: judicial involvement in offender management. Teoksessa Fergus McNeill, Peter Raynor & Chris Trotter (toim.) *Offender Supervision. New directions in theory, research and practice.* Cullompton: Willan, 215–238.
- McNeill, Fergus (2001) Developing effectiveness: Frontline perspectives. *Social work education* 20(6), 671–687.
- McNeill, Fergus (2002) Beyond 'What Works': How and why do people stop offending? CJSW, Criminal Justice Social Work Development Centre for Scotland, Briefing Paper 5.
- McNeill, Fergus (2003) Desistance-focused probation practice. Teoksessa W. Hong Chui & M. Nellis (toim.) *Moving Probation Forward: Evidence, Arguments and Practice.* Harlow: Pearson Longman, 146–162.
- McNeill, Fergus (2006) A desistance paradigm for offender management. *Criminology and Criminal Justice* 6(1), 39–62.
- McNeill, Fergus (2009) *Towards Effective Practice in Offender Supervision.* Glasgow: Scottish Centre for Crime and Justice Research. Report 1/09.  
[http://www.sccjr.ac.uk/documents/McNeil\\_Towards.pdf](http://www.sccjr.ac.uk/documents/McNeil_Towards.pdf). Viitattu 3.3.2014.

- McNeill, Fergus (2010) Supervision in historical context: learning the lessons of (oral) history. Teoksessa Fergus McNeill, Peter Raynor & Chris Trotter (toim.) *Offender Supervision. New directions in theory, research and practice*. Cullompton: Willan, 492–508.
- McNeill, Fergus & Batchelor, Susan & Burnett, Ros & Knox, Jo (2005) *21<sup>st</sup> Century Social Work. Reducing Re-offending: Key Practice Skills*. Edinburgh: Scottish Executive.
- McNeill, Fergus & Weaver, Beth (2010) *Changing Lives? Desistance Research and Offender Management*. The Scottish Centre for Crime and Justice Research. Report 3/ 2010. [http://www.scejr.ac.uk/wp-content/uploads/2012/11/Report\\_2010\\_03\\_-\\_Changing\\_Lives.pdf](http://www.scejr.ac.uk/wp-content/uploads/2012/11/Report_2010_03_-_Changing_Lives.pdf). Viitattu 3.3.2014.
- Mears, Allan (2010) Effects of Relationships with ‘Significant Others’ that can contribute to Offender Rehabilitation. *EuroVista* 1(2), 79–88.
- Melaranta, Sanna (2003) Paloiteltu sosiaalityö: nuorten valvonta kriminaalihuollossa kehittävän työntutkimuksen valossa. Jyväskylän yliopisto, yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos, julkaisematon pro gradu -tutkielma.
- Metteri, Anna (2000) Sosiaalityön vaikeiden tilanteiden tutkiminen. Asiantuntijatyön moraalit ja politiikka. Teoksessa Synnöve Karvinen, Tarja Pösö & Mirja Satka (toim.) *Sosiaalityön tutkimus. Metodologisia suunnistuksia*. Jyväskylä: SoPhi, 237–261.
- Metteri, Anna (2012) *Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö*. Tampere: Tampere University Press. *Acta Universitatis Tamperensis* 1778.
- Middleton, David & Edwards, Derek (1990) *Collective Remembering*. London: Sage.
- Miles, Matthew B. & Huberman, A. Michael (1994) *Qualitative Data Analysis*. 2. painos. Thousand Oaks: Sage.
- Morgan, Steve (2000) Three prisoner’s stories. Talking back through autobiography. Teoksessa Janet Batsleer & Beth Humphries (toim.) *Welfare, Exclusion and Political Agency*. London: Routledge, 190–212.
- Motiuk, Larry (2003) Rikollista käyttäytymistä selittävät teoriat. Teoksessa Raija Järvenpää & Marjaana Kempas (toim.) *What Works – Mikä toimii vankeinhoidossa ja kriminaalihuollossa?* Vantaa: Vankeinhoidon koulutuskeskus, oppikirja 1/2003, 11–51.
- Moustakas, Clark (1990) *Heuristic research. Design, methodology and application*. Newbury Park: Sage.
- Mäntysaari, Mikko (1987) Sosiaalityön todellisuus sosiaalitoimistoissa. Kontrollin elementit sosiaalitoimistojen asiakkaiden taloudellisessa avustamisessa. Tampereen yliopisto, sosiaalipolitiikan laitos, lisensiaattityö.
- Mäntysaari, Mikko (1999) Arviointitutkimuksen taustaoletukset. Teoksessa Risto Eräsaari, Tuija Lindqvist, Mikko Mäntysaari & Marketta Rajavaara (toim.) *Arviointi ja asiantuntijuus*. Helsinki: Gaudeamus, 54–68.
- Mäntysaari, Mikko & Pösö, Tarja (2013) Sosiaalityön aika ja asiakastutkimus. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino, 19–30.
- Mönkkönen, Kaarina (2002a) Auttamissuhteen positio. Auttamistarinoiden tarkastelua asiakas- ja ohjaussuhteiden kontekstissa. *Psykologia* 1, 4–19.



- Mönkkönen, Kaarina (2002b) Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopio: Kuopion yliopisto, Julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 94.
- Niemi, Petteri (2011) Minä itse ja sen määrittäminen. Teoksessa Tuija Kotiranta, Petteri Niemi & Raili Haaki (toim.) Sosiaalisen toiminnan perusta. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 169–197.
- Niessen, Theo J. H. & Abma, Tineke A. & Widdershoven, Guy A. M. & van der Vleuten, Cees P. M. (2009) Learning-in-(Inter)action: A Dialogical Turn to Evaluation and Learning. Teoksessa Katherine E. Ryan & J. Bradley Cousins (toim.) The SAGE International Handbook of Educational Evaluation. Los Angeles: Sage, 375–393.
- Niiranen, Vuokko (2002) Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: SoPhi, 63–80.
- van Nijnatten, Carolus & Suoninen, Eero (2014) Delicacy. Teoksessa Christopher Hall, Kirsi Juhila, Maureen Matarese & Carolus van Nijnatten (toim.) Analysing Social Work Communication. Discourse in practice. London: Routledge, 136–153.
- Nisula, Leila (2010) Vuorovaikutuskulttuuri ja sen jäsentyminen maahanmuuttajien työllistämismuunnoksessa. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus. Acta Universitatis Lapponiensis 194.
- Nonaka, Ikujiro & Toyama, Ryoko & Konno, Noboru (2000) SECI, Ba and Leadership: a Unified Model of Dynamic Knowledge Creation. Long Range Planning 33(1), 5–34.
- Nurmi, Timo & Rekiäho, Ilkka & Rekiäho, Päivi (1998) Sivistyssanakirja. Jyväskylä: Gummerus.
- Nyqvist, Leo (2001) Väkivaltainen parisuhde, asiakkuus ja muutos. Prosessinarviointi parisuhdeväkivallasta ja turvakotien selviytymistä tukevasta asiakastyöstä. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu 28.
- Nyqvist, Leo (2004) Sukupuoli parisuhdeväkivallan ammatillisessa kohtaamisessa. Teoksessa Marjo Kuronen & Riitta Granfelt & Leo Nyqvist & Päivi Petrelius (toim.) Sukupuoli ja sosiaalityö. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Oevermann, U. (2009) Die Problematik der Strukturlogik des Arbeitsbündnisses und der Dynamik von Übertragung und Gegenübertragung in einer professionalisierter Praxis von Sozialarbeit. Teoksessa Roland Becker-Lenz, Stefan Busse, Urdun Ehlert & Silke Müller (toim.) Professionalität in der Sozialen Arbeit. VS Verlag für sozialwissenschaften, Wiesbaden 2009, 113–142.
- Oravala, Sanna & Rönkä, Anna (1999) Käännekohdat elämänsäkulussa. Psykologia: tiedepoliittinen aikakauslehti, 34(4), 274–270.
- Orford, Jim & Hodgson, Ray & Copello, Alex & John, Bev & Smith, Melanie & Black, Rachel & Fryer, Kate & Handforth, Linda & Alwyn, Tina & Kerr, Cicely & Thistlethwaite, Gill & Siegg, Gary (2006) The clients' perspective on change during treatment for an alcohol problem: Qualitative analysis of follow-up interviews in the UK alcohol treatment trial. Addiction 101(1), 60–68.
- Palsanen, Kati (2013) Yhteistutkiminen. Opas sosiaalityöhön. 2. uudistettu painos. Helsinki: Socca. Soccan työpapereita 2013:3.
- Parton, Nigel (2000) Some Thoughts on the Relationship between Theory and Practice in and for Social Work. British Journal of Social Work 30(4), 449–463.

- Parton, Nigel & O'Byrne, Patrick (2000) *Constructive Social Work. Towards a New Practice*. Basingstoke: Macmillan.
- Patton, Michael Quinn (1987) *How to Use Qualitative Methods in Evaluation*. Newbury Park: Sage.
- Patton, Michael Quinn (2002) *Qualitative Research and Evaluation Methods*. 3. painos. Thousand Oaks: Sage.
- Payne, Malcolm (2005) *Modern Social Work Theory*. 3. painos. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Peräkylä, Anssi (1996) Vuorovaikutus, valta ja instituutiot. *Sosiologia* 33(2), 89–102.
- Peräkylä, Anssi (1997) Institutionaalinen keskustelu. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) *Keskustelunanalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino, 177–203.
- Peräkylä, Anssi (2001) Diagnoosin kertominen ja vastaanottaminen. Teoksessa Marja-Leena Sorjonen, Anssi Peräkylä & Kari Eskola (toim.) *Keskustelu lääkärin vastaanotolla*. Tampere: Vastapaino, 71–88.
- Peräkylä, Anssi & Vehviläinen, Sanna (1999) Vuorovaikutustutkimus ja vuorovaikutus-ideologiat. *Psykologia* 34(5–6), 329–342.
- Pickles, Andrew & Rutter, Michael (1991) Statistical and conceptual models of "turning points" in developmental processes. Teoksessa David Magnusson, Lars R. Bergman, Georg Rudinger & Bertil Torestad (toim.) *Problems and methods in longitudinal research: Stability and change*. Cambridge: Cambridge University Press, 133–165.
- Pohjola, Anneli (1994) Elämän valttikortit? Nuoren aikuisen elämänselämänsä toimeentulotukea vaativien tilanteiden varjossa. Rovaniemi: Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteellinen tiedekunta.
- Pohjola, Anneli (2009) Tabut auttamisen paradoksina. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola *Tabujen kahleet*. Tampere: Vastapaino, 69–89.
- Pohjola, Anneli (2010) Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus, 19–74.
- Porporino, Frank J. (2010) Bringing sense and sensitivity to corrections: from programmes to 'fix' offenders to services to support desistance. Teoksessa Jo Brayford, Francis Cowe & John Deering (toim.) *What Else Works? Creative Work with offenders*. Cullompton: Willan, 61–85.
- Prochaska, James O. & DiClemente, Carlo C. (1992) Stages of Change in the modification of problem behaviors. *Progress in Behavior Modification* 28, 183–218.
- Pugh, Richard (2007) Dual Relationships: Personal and Professional Boundries in Rural Social Work. *British Journal of Social Work* 37(8), 1405–1423.
- Päihitteettömyyden valvonta eri yhdyskuntaseuraamuksissa, drno 12/004/2011. Rikosseuraamuslaitos, ohje 15.9.2011.  
[http://rikosseuraamus.fi/fi/index/seuraamukset/saannokset/maarayksetjaohjeet/paihteetto\\_myydenvalvontaeriyhdyskuntaseuraamuksissadno120042011.html](http://rikosseuraamus.fi/fi/index/seuraamukset/saannokset/maarayksetjaohjeet/paihteetto_myydenvalvontaeriyhdyskuntaseuraamuksissadno120042011.html). Viitattu 9.12.2013.
- Pösö, Tarja (2010) Havaintoja suomalaisen lastensuojelun institutionaalisesta rajasta. *Janus* 18(4), 324–336.

- Raevaara, Liisa & Ruusuvuori, Johanna & Haakana, Markku (2001) Institutionaalinen vuorovaikutus ja sen tutkiminen. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Markku Haakana & Liisa Raevaara (toim.) Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskusteluanalyttisiä tutkimuksia. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 11–38.
- Raitakari, Suvi (2004) Nuoren elämänhallinta: toivottua arkea ohjeistamalla? Teoksessa Arja Jokinen, Lauta Huttunen & Anna Kulmala (toim.) Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki : Gaudeamus, 56–73.
- Raitakari, Suvi & Valokivi, Heli (2012) Lukijalle. Teoksessa Raitakari, Suvi & Valokivi Heli (toim.) Sosiaalityön tutkimuksen luonne ja odotukset tässä ajassa – käytännön ja tutkimuksen menetelmällinen rikkaus. Tutkiva sosiaalityö. Talentia-lehti, Sosiaalityön tutkimuksen seura 2012, 3.  
<http://www.sosiaalityontutkimuksenseura.fi/Tutkiva%20sosiaalityo/tutkivasosiaalityo2012.pdf>. Viitattu 4.4.2013.
- Rajavaara, Marketta (1992) Tavallisesta perheestä tapaukseksi. Sosiaalitoimiston asiakastyö arvioinnin kohteena. Jyväskylä: Gummerus.
- Rajavaara, Marketta (2006) Yhteiskuntaan vaikuttava Kela. Katsaus vaikuttavuuden käsitteisiin ja arviointiin. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia, 69.
- Rautiainen, Eija-Liisa (2010) Co-construction and Collaboration in Couple Therapy for Depression. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä studies in education, psychology and social research 396.
- Rautniemi, Lasse (2012) Yhdyskuntapalvelu kansalaisyhteiskunnan ja valtion rajamailla. Teoreettis-empiirinen tutkimus. Tampere: Tampere University Press. Acta Universitatis Tamperensis 1725.
- Raynor, Peter & Ugwudike, Pamela & Vanstone, Maurice (2014) The impact of skills in probation work: A reconviction study. *Criminology and Criminal Justice* 14(2), 235–249.
- Reamer, Frederic G. (2003) Boundary Issues in Social Work: Managing Dual Relationships. *Social Work* 48(1), 121–133.
- Rex, Sue (1999) Desistance from offending: experiences of probation. *Howard Journal of Criminal Justice* 38(4), 366–383.
- Rex, Sue (2005) *Reforming Community Penalties*, Cullompton: Willan.
- Richmond, Mary E. (1917) *Social Diagnosis*. New York: Sage Foundation.
- Rikosseuraamusalan asiakaskunta, työprosessit ja kuntouttaminen (2008). Työryhmän mietintö. Rikosseuraamusviraston monisteita 5/2008.  
[http://rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-monisteetjaraportit/6DIRMCuaX/5-2008\\_Risealan\\_kehittamishanke.pdf](http://rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-monisteetjaraportit/6DIRMCuaX/5-2008_Risealan_kehittamishanke.pdf). Viitattu 26.1.2012.
- Rikosseuraamusalan ohjelmatyön linjaukset (2008). Rikosseuraamusvirasto.  
<http://rikosseuraamus.fi/uploads/y98fikdy4.pdf>. Viitattu 1.2.1012.
- Rikosseuraamusalan vuosikertomus 2007. Rikosseuraamusvirasto.  
<http://rikosseuraamus.fi/uploads/kng0h7uqhyq.pdf>. Viitattu 10.2.2012.
- Rikosseuraamusalan vuosikertomus 2008. Rikosseuraamusvirasto.  
<http://www.rikosseuraamus.fi/uploads/6ebuqjg.pdf>. Viitattu 3.2.2012.

- Rikosseuraamusasiakkaat 1.5.2011. Rikosseuraamuslaitoksen monisteita 3/2011.  
<http://rikosseuraamus.fi/uploads/sc1y3cj.pdf>. Viitattu 27.1.2012.
- Rikosseuraamuslaitoksen strategia 2011–2020 (2011).  
<http://rikosseuraamus.fi/uploads/ezg5sofwogs0.pdf>. Viitattu 19.1.2012.
- Rikosseuraamuslaitoksen tilastoja 2010. <http://rikosseuraamus.fi/uploads/wqwe0o1.pdf>.  
Viitattu 27.1.2012.
- Rikosseuraamuslaitoksen tilastoja 2012.  
[http://rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-tilastollinenvuosikirja/6ICcdsBTr/Rikosseuraamuslaitoksen\\_tilastollinen\\_vuosikirja\\_2012.pdf](http://rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-tilastollinenvuosikirja/6ICcdsBTr/Rikosseuraamuslaitoksen_tilastollinen_vuosikirja_2012.pdf). Viitattu 28.2.2014.
- Rikosseuraamuslaitos (2012) [www.rikosseuraamus.fi](http://www.rikosseuraamus.fi). Viitattu 26.1.2012.
- Rikosseuraamuslaitos (2014) <http://rikosseuraamus.fi/fi/index.html>. Viitattu 17.1.2014.
- Rikosseuraamuslaitos/ täytäntöönpano/ toiminnot/ kuntouttava toiminta – ohjelmatyö (2014)  
<http://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/taytantonpano/toiminnot/kuntouttavatoiminta-ohjelmatyoyleisohjelmat.html>. Viitattu 28.3.2014.
- Rikosseuraamuslaitos/vapautuminen (2013) <http://www.rikosseuraamus.fi/15121.htm>.  
Viitattu 29.6.2013.
- Rissanen, Päivi (2007) Skitsofreniasta kuntoutuminen. Helsinki: Mielenterveyden keskusliitto.
- Robinson, Gwen & McNeill, Fergus (2004) Purposes matter: examining the 'ends' of probation. Teoksessa George Mair (toim.) What Matters in Probation. Cullompton: Willan, 277 – 304.
- Robinson, Gwen & McNeill, Fergus (2010) The dynamics of compliance with offender supervision. Teoksessa Fergus McNeill, Peter Raynor & Chris Trotter (toim.) Offender Supervision. New directions in theory, research and practice. Cullompton: Willan, 367–383.
- Robinson, Gwen & Raynor, Peter (2006) The future of rehabilitation: What role for the probation service? Probation Journal 53(4), 334–346.
- Romakkaniemi, Marjo (2011) Masennus. Tutkimus kuntoutumisen kertomusten rakentumisesta. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus. Acta Universitatis Lapponiensis 209.
- Rostila, Ilmari (1987) Yhteiskunnan totaliteetti ja sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde. Alustava teoreettinen ja empiirinen yritys tarkastella kunnallisten sosiaalitoimistojen sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden suhdetta totaliteettisuuntautuneesti. Tampere: Tampereen yliopisto, sosiaalipolitiikan laitos. Tutkimuksia 85.
- Rostila, Ilmari (1988) Subjektina sosiaalitoimistossa? Asiakassuhteen analysointia toimentulotuki-, PAV- ja lastensuojeluasiakkaiden kokemusten avulla. Helsinki: Sosiaalihuollon julkaisuja 1988:7.
- Rostila, Ilmari (1997) Keskustelu sosiaaliluukulla. Sosiaalityön arki sosiaalitoimiston toimentulokeskusteluissa. Tampere: Tampereen yliopisto. Acta Universitatis Tamperensis 747.
- Rostila, Ilmari (2001) Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: SoPhi.

- Rostila, Ilmari (2012) Asiakkaan osallistuminen – professioteoreettisia kysymyksiä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteista. Tampere: Sosiaalityön tutkimuksen päivät 2012, työryhmäesitys 16.2.2012.
- Rostila, Ilmari & Mäntysaari, Mikko (2000) Tapauskohtainen arviointi sosiaalityössä – menetelmän rajat ja mahdollisuudet. Teoksessa Eija Nurminen (toim.) Sosiaalityö ristipaineissa. Lahti: Palmenia-kustannus, 126–140.
- Ruch, Gillian (2005) Relationship-based practice and reflective practice: holistic approaches to contemporary child care social work. *Child and Family Social Work* 10(2), 111–123.
- Ruch, Gillian & Turney, Danielle & Ward, Adrian (toim.) (2010) Relationship-Based Social Work. Getting to the Heart of Practice. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Rumgay, Judith (2004) The barking dog? Partnership and effective practice. Teoksessa George Msit (toim.) What Matters in Probation. Cullompton: Willan, 122–145.
- Rutherford, Andrew (1992) Growing Out of Crime: The New Era. 2. painos. Winchester: Waterside Press.
- Ruusuvuori, Johanna (2000) Control in Medical Consultation. Practices of Giving and Receiving the Reason for the Visit in Primary Health Care. Tampere: University of Tampere. Acta Electronica Universitatis Tamperensis 16.
- Ruusuvuori, Johanna (2010) Vuorovaikutus ja valta haastattelussa – keskustelunanalyttinen näkökulma. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 269–299.
- Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (2010) Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 9–36.
- Ryan, Gery W. & Bernard, H. Russell (2000) Data Management and Analysis Methods. Teoksessa Norman K. Denzin & Yvonna S. Lincoln, (toim.) Handbook of Qualitative Research. 2. painos. Thousand Oaks: Sage, 769–802.
- Ryan, Katherine & DeStefano, Lizanne (2001) Dialogue as a Democratizing Evaluation Method. *Evaluation* 7(2), 188–203.
- Ryan, Katherine & Johnson, T. (2000) Democratizing Evaluation: Meanings and Methods from Practice. Teoksessa Katherine Ryan & Lizanne DeStefano (toim.) Evaluation as a Democratic Process: Promoting Inclusion, Dialogue and Deliberation. New Directions for Evaluation no. 85. San Francisco: Jossey-Bass, 39–50.
- Ryder, Robert & Hepworth Jeri (1990) AAMFT Ethical Code: Dual Relationships. *Journal of Marital and Family Therapy* 16(2), 127–132.
- Rönkä, Anna (1997) Syrjäytymisen prosessit ja vastavoimat. Teoksessa Erja Saarinen (toim.) Elämän syrjästä kiinni. 2. painos. Kirkon nuorisotyön keskus. Helsinki: Lasten keskus, 7–22.
- Saarenheimo, Marja (1997) Jos etsit kadonnutta aikaa. Vanhuus ja oman elämän muisteleminen. Tampere: Vastapaino.
- Saarijärvi, Anne (2005) Sosiaalityön mahdollisuudet yhdyskuntapalvelussa. Tampereen yliopisto, sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos, sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkimus. Julkaisematon.
- Saarnio, Pekka (2001) Mitkä tekijät vaikuttavat terapiasuhteen keskeyttämiseen avopäihdehoidossa? *Yhteiskuntapolitiikka* 66(3), 224–232.

- Sampson, Robert J. & Laub John H. (1993) *Crime in the Making. Pathways and Turning Points Through Life*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Scriven, Michael (1991) *Evaluation Thesaurus*. Newbury Park: Sage.
- Schwandt, Thomas A. (1997) Evaluation as practical hermeneutics. *Evaluation* 5(1), 69–83.
- Schwandt, Thomas A. (2001a) A Postscript on Thinking about Dialogue. *Evaluation* 7(2), 264–276.
- Schwandt, Thomas A. (2001b) Understanding Dialogue as Practice. *Evaluation* 7(2), 228–237.
- Seikkula, Jaakko (1996) *Sosiaaliset verkostot. Ammattiauttajan voimavara kriiseissä*. 1.-2. painos. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Seikkula, Jaakko (2002) Open dialogues with good and poor outcomes for psychotic crises: examples from families with violence. *Journal of Marital and Family Therapy* 28, 263–274.
- Seikkula, Jaakko & Aaltonen, Jukka & Alakare, Birgitta & Haarakangas, Kauko & Keränen, Jyrki & Lehtinen, Klaus (2006) Five-year experience of first-episode nonaffective psychosis in open-dialogue approach: Treatment principles, follow-up outcomes, and two case studies. *Psychotherapy Research* 16(2), 214–228.
- Seikkula, Jaakko & Arnkil, Tom Erik (2005) *Dialoginen verkostotyö*. Helsinki: Tammi.
- Seppänen-Järvelä, Riitta & Vataja, Katri (2009) Mitä työyhteisölähtöinen prosessikehittäminen on? Teoksessa Riitta Seppänen-Järvelä & Katri Vataja (toim.) *Työyhteisö uusille urille. Kehittäminen osaksi arjen työtä*. Jyväskylä: PS-kustannus, 13–29.
- Shapland, Joanna & Bottoms Anthony & Farrall, Stephen & McNeill, Fergus & Priede, Camilla & Robinson, Gwen (2012) *The quality of probation supervision – a literature review*. University of Sheffield: Centre for Criminological Research. [http://www.shef.ac.uk/polopoly\\_fs/1.159010!/file/QualityofProbationSupervision.pdf](http://www.shef.ac.uk/polopoly_fs/1.159010!/file/QualityofProbationSupervision.pdf). Viitattu 16.12.2013.
- Shaw, Ian (1999a) *Evaluoi omaa työtäsi. Reflektiivisen ja valtuuttavan evaluaation opas*. Helsinki: Stakes. FinSoc, työpapereita 4/99.
- Shaw, Ian (1999b) *Evidence for Practice*. Teoksessa Ian Shaw & Joyce Lishman (toim.) *Evaluation and Social Work Practice*. London: Sage, 14–40.
- Shaw, Ian & Briar-Lawson, Katharine & Orne, Joan & Ruschael, Roy (toim.) (2010) *The Sage Handbook of Social Work Research*. London: Sage.
- Shirk, Stephen R. & Karver, Marc (2003) Prediction of Treatment Outcome From Relationship Variables in Child and Adolescent Therapy: A Meta-Analytic Review. *Journal of Consulting and Clinical Psychology* 71(3) 452–464.
- Shotter, John (1993) *Cultural Politics of Everyday life: Social constructionism, Rethoric and Knowing of the Third kind*. Toronto: University of Toronto Press.
- Silverman, David (2005) *Doing Qualitative research. A Practical Handbook*. 2. painos. London: Sage.
- Sipilä, Jorma (1989) *Sosiaalityön jäljillä*. Helsinki: Tammi.
- Smith, David (2004) The uses and abuses of positivism. Teoksessa George Mair (toim.) *What Matters in Probation*. Cullompton: Willan, 34–52.

- Stenson, Kevin (1997) Sosiaalityön haastattelu ja hallinnointi, suullisen ja kirjallisen muodon dialektiikka. Teoksessa Jouko Karjalainen & Sakari Hänninen (toim.) Biovallan kysymyksiä. Kirjoituksia köyhyyden ja sosiaalisten uhkien hallinnoimisesta. Helsinki: Gaudeamus, 168–196.
- Suoninen, Eero (1999) Doing 'Delicacy' in Institutions of Helping: A Case of Probation Office Interaction. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Tarja Pösö (toim.) Constructing Social Work Practices. Aldershot: Ashgate, 103–115.
- Särkelä, Antti (2001) Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Tampere: Vastapaino.
- Thornborrow, Joanna (2002) Power Talk. Language and Interaction in Institutional Discourse. Harlow: Longman.
- Toivonen, Leena (2011) Sanoista tekoihin. Työhönvalmennuksen palveluprosessi asiakkaan ja työntekijän arvioimana. Tampereen yliopisto, yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö, sosiaalityön julkaisematon pro gradu -tutkielma.
- Trotter, Chris (1999) Working with Involuntary Clients. A guide to practice, London: Sage.
- Tukiala, Anna-Kaisa & Tervo, Elina (2011) Kohtaamisia kokemustutkijatoiminnassa – yhteistutkijuus sosiaalityön menetelmänä. Teoksessa Camilla Granholm & Tarja Juvonen & Maija Jäppinen (toim.) Sosiaalityön paikka tieteessä ja yhteiskunnassa. Tutkiva sosiaalityö. Talentia-lehti, Sosiaalityön tutkimuksen seura 2011, 32–34. [http://www.socca.fi/files/2520/Kohtaamisia\\_kokemustutkijatoiminnasta\\_artikkeli.pdf](http://www.socca.fi/files/2520/Kohtaamisia_kokemustutkijatoiminnasta_artikkeli.pdf). Viitattu 29.1.2014.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Turtiainen, Kati (2011) Riippuvuus pakolaisia vastaanottavassa sosiaalityössä. Teoksessa Aini Pehkonen & Marja Väänänen-Fomin (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus, 139–161.
- Ugwudike, Pamela (2010) Compliance with community penalties: the importance of interactional dynamics. Teoksessa Fergus McNeill, Peter Raynor & Chris Trotter (toim.) Offender Supervision. New directions in theory, research and practice. Cullompton: Willan, 325–343.
- Valokivi, Heli (2002) Toimiva asiakkuus – kriminaalihuollon palveluohjauskokeilu naisasiakkaiden kertomana. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: SoPhi, 164–187.
- Valokivi, Heli (2004) Lainrikkokojan ääni auttamisjärjestelmissä. Teoksessa Arja Jokinen, Laura Huttunen & Anna Kulmala (toim.) Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudeamus, 115–133.
- Valtonen, Anu (2009) Ryhmäkeskustelut – millainen metodi? Teoksessa Johanna Ruusuvaori & Liisa Tiittula (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 223–241.
- Vanhala, Anni (2005) Paikka ja asiakkuus. Etnografia naisten Asuntolasta. Tampere: Tampere University Press. Acta Universitatis Tamperensis 1075.
- Vankeuslaki 767/2005. <http://rikosseuraamus.fi/15152.htm>. Viitattu 27.3.2012.

- Vilkko, Anni (2010) Eletyn tilan kertominen. Teoksessa Anni Vilkko, Asko Suikkanen & Johanna Järvinen-Tassopoulos (toim.) Kotia paikantamassa. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 35–58.
- Voloshinov, Valentin (1990) Kielen dialogisuus. Marxismi ja kielifilosofia. Suom. Tapani Laine. Tampere: Vastapaino.
- Walls, Georg (1986) Sosiaalityön tietoperusta ja organisointi. Teoksessa Karisto, Antti & Purola, Tapani (toim.) Sosiaalityön kehittäminen. Taustoja, reunaehdot, näkökulmia. Helsinki: Helsingin yliopisto, Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus. Oppimateriaaleja 1. 109–129.
- Walls, Georg (2005) Sosiaalityön käytäntötutkimus – koordinaatteja ja paikannuksia. Teoksessa Mirja Satka, Synnöve Karvinen-Niinikoski, Marianne Nylund & Susanna Hoikkala (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia-kustannus, 23–46.
- Wampold, Bruce E. (2001) The great psychotherapy debate. Models, methods and findings. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Ward, Tony (2010) The Good Lives Model of offender rehabilitation: basic assumptions, aetiological commitments, and practice implications. Teoksessa Fergus McNeill & Peter Raynor & Chris Trotter (toim.) Offender Supervision. New directions in theory, research and practice. Cullompton: Willan, 41–64.
- Ward, Tony & Maruna, Shadd (2007) Rehabilitation. Beyond the Risk Paradigm. London: Routledge.
- Weaver, Beth & McNeill, Fergus (2011) Some Lessons from Research for Organising and Delivering Case Management Work with Offenders. The Scottish Centre for Crime & Justice Research. DOMICE, Final Conference, Barcelona 9/2011.
- Weiss, Carol H. (1987) Where politics and evaluation research meet. Teoksessa Dennis J. Palumbo (toim.) The Politics of Program Evaluation. Newbury Park: Sage, 47–70.
- Widdershoven, Guy A. M. (2001) Dialogue in Evaluation: A Hermeneutic Perspective. Evaluation 7(2), 253–263.
- Wihersaari, Jari (2011) Kohtaaminen – opettajuuden ydin? Tampere: Tampere University Press. Acta Universitatis Tamperensis 1577.
- Winnicott, Donald W. (1982) Playing and Reality. 2. uudistettu painos. Harmondsworth: Penguin.
- Worrall, Anne (2004) What Works and globalisation of punishment talk. Teoksessa George Mair (toim.) What Matters in Probation. Cullompton: Willan, 327–345.
- Wortham, Stanton (2001) Narratives in Action. A Strategy for Research and Analysis. New York: Teachers College Press.
- Wyatt, Frederick (1986) The Narrative in Psychoanalysis: Psychoanalytic Notes on Storytelling, Listening and Interpreting. Teoksessa Theodore R. Sarbin (toim.) Narrative Psychology. The Storied Nature of Human Conduct. New York: Praeger, 193–210.
- Yhdistymisen aika. Rikosseuraamusalan vuosikertomus 2009. Rikosseuraamuslaitos. <http://rikosseuraamus.fi/uploads/hdieo2.pdf>. Viitattu 24.1.2012.
- Yhdyskuntaseuraamustyön kehittämisen linjaukset (2006). Rikosseuraamusalan käsikirjoja 1/2006. Helsinki.
- Ylijoki, Oili-Helena (1998) Akateemiset heimokulttuurit ja noviisien sosialisointi. Tampere: Vastapaino.



## LIITE

Liite 1. Asiakkaan suostumuspaperi tutkimukseen

### TUTKIMUKSEEN OSALLISTUJALLE

Teen yliopistollista tutkimusta, joka liittyy Kriminaalihuoltolaitoksen pyrkimykseen kehittää työtään. Tavoitteenani on saada sekä asiakkaiden että työntekijöiden ääntä mukaan työn kehittämiseen. Tutkimustilanteessa arvioit yhdessä oman työntekijäsi kanssa asiakassuhdetta ja siinä mahdollisesti tapahtuneita muutoksia. Arviointitilanteessa olen tutkijana ohjaamassa keskusteluumme. Nauhoitan keskustelut. Arviointitilanne kestää noin tunnin. Keskustelu voidaan käydä Kriminaalihuoltolaitoksen toimistolla tai jossakin muussa haluamassasi paikassa.

Tutkimus perustuu luottamuksellisuuteen, eli kukaan ulkopuolinen ei pysty tunnistamaan sinua lopullisesta tutkimusraportista. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Päätöksesi osallistua tai olla osallistumatta tutkimukseen ei vaikuta millään lailla Kriminaalihuoltolaitoksen asiakkuuteesi.

Minna-Kaisa Järvinen

tutkija

Suostun keskustelun nauhoitukseen.

---

---