TYÖNTEKIJÖIDEN KERTOMAA – LAINRIKKOJA ASIAKKAANA

TEIJA SUNDMAN
Tampereen yliopisto
Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos
Sosiaalityön pro gradu –tutkielma
Marraskuu 2005

Tampereen yliopisto
Sosiaalipolitiikan- ja sosiaalityön laitos

SUNDMAN TEIJA: Työntekijöiden kertomaa – lainrikkoja palveluiden käyttäjänä

Pro gradu -tutkielma, 101 s., 2 liites.

Sosiaalityö

Marraskuu 2005

Tarkastelen tutkielmassani sitä millaiseksi hyvinvointipalveluiden tarjoajat kuvaavat lainrikkoja-asiakkaita ja miten he vastaavat asiakkaiden palvelutarpeeseen. Lähestyn lainrikkojuutta sosiaalipoliittisesta näkökulmasta. Teoreettisessa osassa tarkastelen lainrikkoja -käsitettä aikaisempien käyttöyhteyksien kautta ja nostan lainrikkojan määrittelyssä esiin kaksi ulottuvuutta: rikolliset teot sekä marginaalisuuden suhteessa palvelujärjestelmään. Lainrikkoja -käsitteen käyttö erilaisissa yhteyksissä on yleistynyt viime vuosina, mutta käsitettä ei ole aiemmin määritelty. Lisäksi tarkastelen asiakkuutta sekä palvelujärjestelmää seuraamusjärjestelmän ja normaalipalveluiden näkökulmasta. Huomioni kohdistui ennen muuta normaalipalveluihin. Lisäksi tuon esiin aikaisempaa tutkimustietoa huono-osaisista rikollisista. Käyttämäni aineistoni koostuu 18:sta kuvitteellisesta tarinasta, joita ovat tuottaneet eri alojen ammattilaiset. Aineiston tuottamisen tavassa on paljon yhteneviä piirteitä eläytymismenetelmän kanssa. Olen tulkinnut aineistoa ymmärtävän luennan idealla, joka on läheisessä yhteydessä narratiivisuuteen.

Aineistossani lainrikkoja kuvataan elämän eri alueiden ongelmien kautta. Lainrikkojat ovat tyypillisesti yhteisasiakaita. Työntekijät rakentavat asiakkaan normaaliutta ja kuvaukset asiakkaan rikollisesta taustasta puuttuvat lähes kokonaan. Työntekijät korostavat asiakkaiden tasa-arvoista kohtaamista, jolloin asiakkaan yksilölliset piirteet jäävät taka-alalle. Lainrikkojan rikollisen puolen tullessa ilmi palvelun kuluessa, se joissakin tapauksissa syvensi asiakkaan marginaalista asemaa palvelussa. Lainrikkoja-asiakkaiden palvelutarpeet ovat moninaisia ja näiden palvelutarpeiden tunnistamisella kuin myös tunnistamatta jättämisellä on asiakkuuden kannalta seurauksensa. Lainrikkoja-asiakaita ei ole nostettu palveluissa erityistä osaamista tai erityisiä palveluita tarvitsevaksi asiakasryhmäksi eikä ryhmäksi, joka pitäisi erityisesti tunnistaa ja huomioida. Eri viranomaiset lähestyvät rikostaustaisia asiakkaita erilaisista lähtökohdista käsin. Normaalipalveluissa huomion ensisijaisena kohteena ovat asiakkaan elämän eri ongelmat ja asiakkaan auttamisessa nousee esiin palveluohjauksen tarve. Tarve normaalipalveluiden kehittämiseen lainrikkoja-asiakkaille nousee kahdelta suunnalta: palvelutarpeen kokonaisuudessa seuraamusjärjestelmän palvelut ovat vain pieni osa ja toisaalta seuraamusjärjestelmä suuntautuu yhä enemmän rangaistusten toimeenpanoon. Sosiaaliselle konstruktionismille on tyypillistä asioiden nimeäminen sosiaaliseksi ongelmaksi. Nimeämällä tietynlaiset asiakkaat lainrikkojiksi, heidän asemaansa asiakkaina voidaan kohdistaa yhteiskunnallisia vaatimuksia. Nimeämällä lainrikkoja-asiakkaat voidaan ajatella, että tällöin näille asiakkaille on tunnusomaista tietyt piirteet ja heidän asiakkuutensa aikana tietyt asiat tulee huomioida.

Avainsanat: rikos, rikollisuus, lainrikkoja, marginaalisuus, asiakkuus

Sisällys

1 Johdanto 1

2 Rikollisuus ja lainrikkojuus 4

2.1 Rikollisuus ja lainrikkojuus 4

2.2 Lainrikkoja -käsitteen jäljillä 8

3 Lainrikkoja marginaalisena asiakkaana 12

3.1 Marginaalisuus -käsitteen paikannuksia 12

3.2 Asiakas 15

3.3 Lainrikkoja-asiakkaiden taustaa 20

4 Lainrikkoja palveluiden kentällä 27

4.1 Yhteiskunnallinen muutos toimijoiden näkökulmasta 27

4.2 Seuraamusjärjestelmä ja normaalipalvelut 28

4.3 Erityisosaaminen ja sosiaalityö 35

5 Tutkimusaineisto ja tutkimusmenetelmä 42

5.1 Tutkimusongelma ja tutkimuksen lähtökohdat 42

5.2 Aineisto 45

5.3 Eläytymismenetelmä aineiston tuottamisen tapana 49

5.4 Konstruktionismi ja narratiivisuus 50

5.5 Asiakaskuvausten teemat 56

6 Lainrikkoja palveluiden asiakkaana 59

6.1 Tarinoiden rakenne 59

6.2 Asiakkuuden alku 60

6.3 Työntekijän toiminta asiakastilanteessa 62

6.3.1 Ensimmäinen tapaaminen 62

6.3.2 Toiminta asiakkuuden aikana 64

6.4 Tarinoiden päätös 75

7 Toimipisteiden lainrikkoja-asiakas 78

7.1 Lainrikkojuuden ilmeneminen palveluissa 78

7.2 Yhteisasiakkuudet 81

7.3 Normaalipalveluiden työntekijöiden osaaminen lainrikkojatyössä 84

8 Johtopäätökset 86

9 Lähteet 94

Liite 1 102

1 Johdanto

Asiakas on sosiaalityön keskiössä ja asiakkuuden ymmärtämisen voi myös nähdä olevan keskeistä sosiaalityössä. Sosiaalityössä erilaisten asiakkaiden joukko on valtaisa. Kaikkien muiden joukossa ovat myös lainrikkoja-asiakkaat. Yksittäisistä asiakasryhmistä, kuten lainrikkojat on kuitenkin olemassa vain vähän tutkittua tietoa. Lainrikkoja-asiakkaita on aina ollut sosiaalityön kentällä. Harvoin heistä kuitenkaan puhutaan tai kirjoitetaan. Osa lainrikkoja-asiakkaista tai tutummin rikollisista kuuluu rangaistusjärjestelmän toimeenpanosta vastaavien organisaatioiden asiakkaiksi. Lainrikkoja-asiakkaiden elämää ja asiakaspolkuja hahmotettaessa voi kuitenkin nopeasti huomata, että he ovat asiakkaina myös monissa muissa organisaatioissa. Lainrikkoja-asiakkaita voikin löytää ainakin kahdelta suunnalta seuraamusjärjestelmän ja ns. normaalipalveluiden piiristä.

Työkokemukseni Kriminaalihuoltolaitoksessa herätti kiinnostukseni siihen, millaisina asiakkaina rikolliset näyttäytyvät seuraamusjärjestelmän ulkopuolisissa palveluissa. Aineistoni on kerännyt Eija Heine, joka käytti aineistoa osana selvitystään lainrikkojuuden nykytilasta (Heine 2004). Oma kiinnostukseni kohdistuu työntekijöiden näkemyksiin lainrikkojista. Tässä tutkimuksessa selvitän työntekijöiden näkemyksiä lainrikkoja-asiakkaista. Pyrin tällä tutkimuksella löytämään myös vastauksia siihen miten lainrikkojien palvelutarpeeseen vastataan eri palveluissa. Lainrikkojien kanssa työskentelee myös monia muita tahoja Vankeinhoitolaitoksen ja Kriminaalihuoltolaitoksen työntekijöiden lisäksi. Kiinnostukseni tässä tutkimuksessa kohdistuu ennen kaikkea seuraamusjärjestelmän ulkopuolisiin toimijoihin, jotka työskentelevät lainrikkojien kanssa. Aineistoni koostuu useiden eri ammattilaisten, kuten asumispalveluiden tuottajien ja poliisien kirjoittamista kuvitteellisista tarinoista, joissa kuvataan lainrikkoja-asiakkaita.

Rikollisuuden tarkastelu ilmiönä herättää myös ajoittain yhteiskunnassa keskustelua. Lehtien palstoilta voi esimerkiksi lukea vaatimuksia rangaistusten koventamisesta ja kertomuksia siitä, kuinka Suomen vankilat ovat tällä hetkellä liian täynnä vankeja. Aihe

on ihmisiä puhutteleva ja ajatuksia herättävä. Kuitenkin rikollisuus on ilmiönä sosiaalityön alueella vielä toistaiseksi vähän tutkittu.

Viime vuosina vastuuta lainrikkoja-asiakkaista on yhä enemmän siirretty valtiolta kunnille. Tämä kuvaakin hyvin sosiaalityön toimintaympäristön luonnetta, jatkuvasti muutoksessa olevaa yhteiskuntaa. Muuttuvassa yhteiskunnassa sosiaalityö asettuu vaativaan tilanteeseen. Työntekijöiden pitäisi pystyä vastaamaan muutoksen mukanaan tuomiin vaatimuksiin. (Granfelt ym. 1993, 1- 11.) Yksi esimerkki yhteiskunnallisesta muutoksesta on Rikosseuraamusvirastossa tehdyt linjaukset vähentää kriminaalihuoltotyössä sosiaalityön osuutta ja keskittyä yhä enemmän ainoastaan rangaistusten toimeenpanoon. Sama ilmiö on nähtävissä myös monissa muissa kuntien hoidettavaksi vähitellen siirretyissä tehtävissä ja palveluissa. Kriminaalihuoltolaitoksen ja Vankeinhoitolaitoksen vuosikertomuksessa 2003 todetaan, että vuoden 2003 aikana valmisteltiin hallitusohjelmaan kuuluva laaja sisäisen turvallisuuden ohjelma, jossa yksi osa oli uusintarikollisuuden vähentäminen. Ohjelma velvoittaa koko julkista sektoria ja samalla odottaa myös muita julkisen sektorin toimijoita mukaan uusintarikollisuuden vähentämiseen. Uusin vankeja koskeva uudistus on Vankeinhoitolaki, joka annettiin syyskuussa 2005. Merkittävää uudistuksessa on se, että jatkossa vangeille on laadittava yksilöllinen rangaistusajan suunnitelma, jossa yhtenä osana on myös vapausajan suunnitelmat. Suunnitelman laatiminen edellyttää tarpeen mukaista yhteistyötä seuraamusjärjestelmän ja normaalipalveluiden välillä.

Suomessa on tehty vain muutamia tutkimuksia, joissa on tutkittu rikollisia, joilla on ongelmia monilla elämän eri alueilla. Näitä rikollisia voisi pitää perustellusti yhteiskunnan marginaaliin kuuluvina ja huono-osaisina. Marginaaliin heidät vie monet elämän eri ongelmat, kuten päihteidenkäyttö ja asunnottomuus. Huono-osaisia rikollisia on käsitelty kahdessa väitöskirjatutkimuksessa. Tarja Kauppila (1999) on väitöskirjassaan tutkinut vankien turvattomuuden kokemusta. Maarit Kyngäs (2000) on puolestaan tehnyt väitöskirjansa nuorena rikoksentekijänä vankilaan tuomittujen miesten elämänkulusta. Molemmat tutkijat ovat lähestyneet aihettaan tutkimalla rikoksista tuomittujen näkemyksiä. Itse lähestyn aihetta työntekijöiden näkökulmasta.

Aloitan tutkimukseni käsittelemällä aluksi lainrikkojuuden ja rikollisuuden käsitteitä. Jatkan tarkastelua pohtimalla marginaalisuuden ja asiakkuuden käsiteitä. Lisäksi

tarkastelen seuraamusjärjestelmää ja ns. normaalipalveluita sekä niiden tehtäviä. Tarkastelen myös rikollisuutta ja huono-osaisia rikollisia. Lopuksi lähestyn erityisosaamisen käsitettä ja sosiaalityön osaamista kahdesta näkökulmasta. Teoreettisen tarkastelun tuloksena rakentuu kuva tutkimuskohteestani lainrikkoja-asiakkaasta. Tutkimuksen empiirinen osuus rakentuu kahdesta osasta. Ensimmäisessä osassa tarkastelen koko aineistoa ja siitä nousseita havaintoja. Keskityn siis kuvaamaan lainrikkoja-asiakkaan asiakasprosessia. Toisessa osassa tarkastelen lainrikkojuuden näkymistä palveluissa.

2 Rikollisuus ja lainrikkojuus

2.1 Rikollisuus ja lainrikkojuus

Rikollisena voidaan pitää henkilöä, joka on syyllistynyt yhteiskunnassamme paheksuttavaan ja sosiaalisesti poikkeavaan tekoon ja kun tämä teko tutkitaan lainvastaisena ja kun siitä tuomitaan rangaistus (Kääriäinen 1994, 16). Tosiasia on, että kaikista rikoksista tekijät eivät jää kiinni ja joku voi elää rikollisen elämää, mutta häntä ei voida pitää rikollisena, koska hänen tekoaan ei ole tutkittu lainvastaisena, eikä häntä ole siitä tuomittu. Laineen (1991,25) mukaan rikollinen voidaan myös määritellä henkilöksi, joka on syyllistynyt tekoon, joka on kyseisen maan rikoslainsäädännössä määritelty rangaistavaksi. Teko on siis kriminalisoitu. Faktinen rikollisuus (todellinen rikollisuuden määrä) muodostuu kahdesta osa-alueesta piilorikollisuudesta ja ilmirikollisuudesta. Ilmirikollisuus ei useinkaan ole kuitenkaan edustava otos faktuaalisesta rikollisuudesta (Laine 1991, 28-29.) Piilorikollisuus on se rikollisten osa, josta emme tiedä eli ne jotka eivät jää rikosten teosta kiinni. Ilmirikollisuus puolestaan edustaa kiinnijääneiden joukkoa.

Rikos ja rikollisuus on myös koko yhteiskunnan asia. Sillä on poliittinen luonne. Poliittisen päätöksentekojärjestelmän asia on ratkaista, mitä tekoja pidetään rangaistavina ja minkä lainkohtien valvontaan suunnataan eniten varoja. (Kääriäinen 1994, 17). Myös rikollisuuden määrä on hyvin suhteellinen asia. Yhteiskunnassa päätetään mitä tekoja pidetään tuomittavina ja rikollisina tekoina. Mitä enemmän tekoja kriminalisoidaan, sitä enemmän meillä on rikollisuutta. Rikollisuuden olemusta voidaan näin ollen pitää sopimuksenvaraisena. Tämän seurauksena rikollisuuden tilastollista vertailua haittaa kansallisten lainsäädäntöjen erot. (Laine 1991, 91.) Rikollisuuden määrittely vaihtelee ajallisesti ja paikallisesti. Samoin rikoslaki muuttuu jatkuvasti. (Laine 1991, 25.) Voidaan siis ajatella, että rikolliseksi määriteltävät teot muuttuvat kaiken aikaa. Rikollisuus onkin vallitsevan kulttuurin mukaisesti ja historiallisesti tuotettu ilmiö. (Kääriäinen 1994, 16).

Voidaan perustellusti väittää, että sellainen järjestäytynyt yhteiskunta, jossa lakattaisiin määrittelemästä eräitä siinä esiintyviä tekoja rikoksiksi, ei olisi mahdollinen. Tässä mielessä rikollisuus on välttämätöntä. Yhteiskunnan säännöstön jatkuva vahvistaminen tapahtuu normiston rikkomisen ja siitä seuraavan vastareaktion kautta. (Anttila & Törnudd 1983, 70-71.) Kulloinkin vallalla ollut ihmiskäsitys on keskeisellä tavalla vaikuttanut myös siihen, millä tavoin rikollisuutta on pyritty kontrolloimaan (Kiehelä 1997, 96.)

Kriminologian juuret ovat kaukana menneisyydessä, jos siihen luetaan kaikki rikollisuudesta ja sen syistä esitetyt käsitykset, kuten keskiajan demonologiset selitykset. Tavallisimmin kriminologisen tutkimuksen katsotaan kuitenkin saaneen alkunsa vasta 1800- luvulla. (Anttila & Törnudd 1983, 25.) Kriminologialla tarkoitetaan oppia rikoksesta. Kriminologian tutkimusta tarvitaan esimerkiksi lainsäätäjien ja lainkäyttäjien toiminnan tueksi. (Kiehelä 1997, 95). Kriminaalipoliittista tutkimusta voidaan pitää kantaa ottavana. Kriminologisiin ongelmanasetteluihin sisältyy ristiriitainen intressi. Toisaalta pyritään hallitsemaan sellaisia poikkeavuuden muotoja, jotka uhkaavat yleistä yhteiskuntajärjestystä ja turvallisuutta sekä toisaalta pyritään lieventämään yksilöön kohdistuvaa kontrollia ja sen haittavaikutuksia. (emt. 1997, 95.) Kriminologian tutkimus on tuottanut myös antikriminologian eli näkemyksen, jossa suhtaudutaan kriminologian perintöön ja perusajatuksiin kriittisesti. Tällöin mukana on annos Foucault´a, jonka yksi keskeisiä ajatuksia on, että tieto ja valta ovat erottamattomat. Poikkeavuuteen liittyvien erityistieteiden synty on kiinteässä yhteydessä poikkeavuuskontrollin eriytymiseen ja tehostumiseen. Kriminologia synnytti vankilan. Ja jos ollaan kriittisiä vankilan suhteen, ollaan sitä myös kriminologian suhteen. (Laine 1991, 196.)

Kriminologiassa, kriminaalipolitiikassa sekä rikosoikeudessa voidaan löytää kolme erillistä koulukuntaa, jotka näkevät rikollisuuden eri tavoin. Näistä käytetään hieman eri nimityksiä, tosin peruslähtökohdat ovat kaikissa samat. Näissä koulukunnissa huomio on kiinnitetty erityisesti rikollisuuteen vaikuttamiseen. Kriminaalipolitiikassa koulukunnista käytetään yleensä nimitystä hoitoideologia, klassinen koulukunta ja uusklassinen koulukunta. Klassisessa kriminaalipoliittisessa ajattelussa kiinnitetään huomio rikokseen ja pyrkimyksenä on sivuuttaa rikollinen henkilö. Samalla katsottiin, ettei rikoksessa ole kyse uhrin ja rikoksentekijän välisestä ongelmasta vaan rikos

suuntautuu ennen muuta koko yhteiskuntaa vastaan. Klassinen näkemys pyrki puolestaan hyvin selkeään, yksinkertaiseen ja ennustettavaan rikosoikeudelliseen määritelmään, jossa rangaistuksen tarkoituksena oli pelottaa ihmisiä hankkimasta etuisuuksia rikollisin keinoin. Hoitoideologisen ajattelun perusajatuksena on tutkittava rikoksentekijää, jolloin saadaan selville hänen tekemiensä rikosten syy. Kun syy on saatu selville siihen voidaan antaa asianmukaista hoitoa. Uusklassinen näkemys on nykyisin vallalla useissa maissa, kuten Suomessa. Uusklassinen koulukunta pyrki palauttamaan yksilön vastuun teoistaan, se ryhtyi kiinnittämään päähuomion itse rikolliseen tekoon eikä tekijän taustaan. Samalla hyväksyttiin sekä lieventävät asianhaarat että syyntakeettomuus huomioitaviksi tekijöiksi tuomiota annettaessa. (Laine 1991, 115-121.)

Kriminologista tutkimusta ja erilaisia rikollisuuden selitysmalleja voidaan jaotella monin eri tavoin. Rikollisuuden selitysmallit voidaan esimerkiksi jaotella kahtia: biologisiin ja sosiologisiin selityksiin. Tällöin biologiset selitysteoriat ovat lähteneet etsimään syitä rikollisuuteen esimerkiksi perinnöllisyydestä tai luonnevikaisuudesta. Sosiologiset selitysteoriat ovat puolestaan keskittyneet etsimään rikollisuuteen johtavia tekijöitä yhteiskunnasta. (Anttila & Törnudd 1983, 25-41.) Rikollisuuden tutkimuksessa voidaan Laineen (1991, 37.) mukaan löytää kolme tasoa, joilla tutkimusta voidaan tehdä. Rikollisuutta on mahdollista tarkastella yhteiskunnallisena instituutiona tai tarkastelemalla sen ajallista ja paikallista vaihtelua. Lisäksi rikollisuutta on mahdollista tutkia yksilövalikoitumisen näkökulmasta, jolloin kiinnostus kohdistuu siihen, miksi jotkut yksilöt syyllistyvät selvästi muita enemmän rikolliseen toimintaan.

Rikollisuutta on mahdollista lähestyä legaalisesta, sosiologisesta tai moraalisesta näkökulmasta. Kriminologiset teoriat vaihtelevat myös sen mukaan, valitaanko kohteeksi rikoksen syyt vai niiden yhteiskunnalliset seuraukset ja merkitykset. (Kiehelä 1994, 96.) Erilaisten teorioiden tarkastelussa tulee korostaa sitä olennaista seikkaa, että rikollisuutta selittävät teoriat on tarkoitettu antamaan vastaus joko rikoksentekijäksi valikoitumista tai rikollisuuden määrällistä tasoa koskeviin ongelmiin (Anttila & Törnudd 1983, 40-42).

Kiehelä (1994, 103-119) kuvaa neljä erilaista näkökulmaa rikollisuuden ja sen ehkäisyn ongelmaan. Jaottelun lähtökohtana hän käyttää Henryn ja Milanovicin (1996)

kriminologisten teorioiden analyysiä. Hänen mukaansa voidaan erottaa laillisuus-, tilanne-, poikkeavuus- ja sosiaalipoliittinen näkökulma. Laillisuusnäkökulmassa korostuvat yksilön moraalinen vastuu ja lainkäyttö. Rikollisuus on tästä näkökulmasta moraalinen ja sanktioiden käyttöön liittyvä ongelma. Jolloin korostuvat rikollisuuden valvonta ja kiinnijäämisriski. Poikkeavuusnäkökulmassa ihmisen ei itse katsota olevan vastuussa ongelmien syntymisestä eikä niiden hoidosta. Tällöin yhteiskunta on vastuussa tilanteen korjaamisesta esimerkiksi kasvatuksellisin, terapeuttisin tai lääketieteellisin keinoin. Tilannenäkökulmasta tarkasteltuna rikollisuus näyttäytyy ennen kaikkea moderniin elämäntapaan ja elinympäristöön liittyvänä ongelmana. Tästä näkökulmasta rikollisuus on ennen kaikkea seurausta rikoksentekomahdollisuuksien lisääntymisestä sosiaalisen kontrollin vähentymisestä. Sosiaalipoliittisesta lähestymistavassa korostuvat rikollisuuden yhteiskunnalliset ja rakenteelliset syyt sekä niihin kohdistuvat sosiaalipoliittiset toimenpiteet. Tällöin korostuu sosiaalinen tuki ja kuntoutus.

Laine (1991, 121-129) kuvaa myös neljä keinoa vaikuttaa rikollisuuteen: sosiaalipoliittiset keinot, rikosoikeudelliset seuraamukset eli rangaistukset, kiinnijäämisriski ja tilannelähestymistapa. Tilannelähestymistavassa pyritään rikostilaisuuksien vähentämiseen. Esimerkiksi rikoskohteeseen voidaan vaikuttaa. Kiinnijäämisriski puolestaan perustuu oletukseen, että kun rikollinen tietää kiinnijäämisriskin suureksi, hän jättää rikoksen tekemättä. Kiinnijäämisriskiin vaikuttaa esimerkiksi poliisin toiminta ja toisaalta kansalaisten ilmiantoalttius. Sosiaalipoliittisessa lähestymistavassa nähdään henkilön sosiaalisen tilanteen vaikuttavan hänen riskiin syyllistyä rikoksiin. Esimerkiksi syrjäytyneiden ja alkoholisoituneiden miesten riski syyllistyä rikoksiin voi olla muuta väestöä suurempi. Näin voidaan todeta kun huomioidaan alkoholin ja väkivaltarikosten yhteys. Sosiaalisten tekijöiden vaikutusta rikoksiin syyllistymisen riskiin on vaikea osoittaa, samoin kuin sosiaalisen tilanteen paranemisen ja rikoksiin syyllistymisen vähenemisen yhteyttä on vaikea tutkimuksin osoittaa. Viimeisessä tyyppiryhmässä on kyse rikosoikeudellisista seuraamuksista eli rangaistuksista. Rangaistuksilla katsotaan olevan kaksi vaikutuskeinoa. Yleistävä vaikutus tarkoittaa yleistä pelotevaikutusta ja erityisestävyys merkitsee yksityiseen rikollisuuteen vaikuttamista, jolloin esimerkiksi pyritään estämän uusintarikollisuutta.

Rikollisuuden tarkastelussa voidaan huomio siis kohdistaa hyvin moniin seikkoihin. Tämä kertoo oivallisesti ilmiön monimutkaisuudesta ja siitä, kuinka sitä on mahdollista lähestyä eri tieteenaloissa ja tutkijan oman kiinnostuksen mukaan eri suunnasta. Rikoksista tuomittujen elämää on tarkasteltu enimmäkseen oikeustieteellisestä, kriminologisista ja sosiologisista lähtökohdista (Kauppila 1999, 20). Sosiaalipoliittinen lähestymistapa rikollisuuteen tuo esiin rikollisuuden rakenteelliset ja yhteiskunnalliset syyt ja niiden poistamisen. Oma näkökulmani edustaa Kiehelän (1994) jaottelun mukaisesti sosiaalipoliittista lähestymistapaa rikollisuuteen.

Kääriäisen (1994, 59-61) tutkimus on yksi esimerkki sosiaalipoliittisesta rikollisuuden tutkimuksesta. Kääriäinen löytää neljä eri rikollistyyppiä: nuoret seikkailijat, nuoret lainrikkojat, ammattimaiset rikolliset ja moniongelmaiset. Jokaisen rikostyypin kuvauksesta löytyy myös viitteitä siitä, mikä vaikuttaa rikollisuuden taustalla. Kääriäisen tyypittelystä mikään ryhmä ei vastaa suoraan niitä lainrikkojia, joista tässä tutkimuksessa kiinnostunut. Lähimmäksi kuitenkin osuu määritelmä moniongelmaisista, joilla rikosten teko on selvästi yhteydessä päihteidenkäyttöön. Myös muissa tutkimuksissa on jaoteltu erilaisia rikollisuustyyppejä (kts. Nyyssölä ym. 1999 ref. Laitinen ym. 1995.)

2.2 Lainrikkoja -käsitteen jäljillä

Edellä olen määritellyt rikollinen -käsitettä. Rikollinen -käsitteelle merkityksellistä on lainvastainen teko ja siitä seurannut rangaistus, joissakin määritelmissä myös kiinnijääminen on merkityksellistä. Tässä tutkimuksessa olen kiinnostunut tietynlaisista rikollisista, joita kuvaa paremmin lainrikkoja -käsite.

Lainrikkoja -käsitettä lienee käytetty ensimmäisiä kertoja Suomessa 1950-luvulla. Inkeri Anttila (1952) kuvaa ”Nuori lainrikkoja” teoksessaan nuori lainrikkoja -käsitettä laajana yleisnimityksenä erotuksena nuori rikoksentekijä -käsitteelle. Nuori rikoksentekijä -käsite on vakiinnuttanut asemansa lainsäädännössä ja on myös tarkemmin määritelty. Nuori lainrikkoja kuvaa Anttilan teoksessa tietyn ikäisten lainrikkojien joukkoa. Myös Michael Foucault´n ”Tarkkailla ja rangaista” -teoksen

suomennoksessa (1980) käytetään lainrikkoja -käsitettä. Foucault´n teksteissä lainrikkojaa määrittää enemmänkin hänen asemansa kuin tekonsa. Heli Valokivi (2001, 2002, 2004) on käyttänyt käsitettä myös viimeisimmissä tutkimuksissaan. Lainrikkoja -käsitteen voi nähdä vilahduksina myös muutamissa muissa 1990-luvun tutkimuksissa (kts. Kääriäinen 1994, Nyyssölä ym. 1999.) Viime vuosina lainrikkoja -käsitettä on käytetty erilaisissa hankkeissa ja projekteissa. Lainrikkoja -käsite on väljempi ja vähemmän leimaavaksi koettu kuin rikollinen -käsite. Yhteistyössä rikoksettomaan elämään -hanke (YRE) on ottanut myös käyttöönsä lainrikkojan -käsitteen. Lainrikkoja -käsitettä käytettäessä YRE -hankkeen yhteydessä lainrikkojana pidetään henkilöitä, joiden rikostausta vaihtelee suuresti (YRE väliraportti 2004, 4). Lainrikkoja -käsite näyttäisi vähitellen vakiinnuttavan paikkansa Suomessa, joten sen käyttäminen myös tässä tutkimuksessa on perusteltua. Lainrikkoja -käsitteen määrittelyä ei kuitenkaan ole tehty.

Lainrikkojuuden määrittelemisessä tässä tutkimuksessa olen käyttänyt hyväkseni ranskalaisen professorin Michel Foucault'n pohdintaa lainrikkojuudesta. Foucault´n Tarkailla ja rangaista teoksen suomennoksessa käytetään käsitettä "lainrikkoja". Käsite on kirjasta tehty suomennos ja sanan voisi varmasti suomentaa myös jollakin toisella tavalla. Kuitenkin kirjasta tehty lainrikkojuuden suomennos on käsitteenä tähän yhteyteen sopiva. Käytän Foucault´n ajatuksia oman työni kannalta vapaasti tehden omia tulkintojani. Teen tämän tietoisena siitä, että Foucault´n ajatuksista ja politiikasta kiistellään ja tehdään erilaisia tulkintoja (Pulkkinen 1998, 256).

Laineen mukaan (1991, 134-144) Foucault´n kirjoitukset lainrikkojasta liittyvät hänen näkemyksiinsä vankilan synnystä ja kehityksestä. Laineen mukaan vankilan syntyä voidaan selittää kolmen eri mallin avulla. Nämä mallit ovat idealistinen, organisatoris-funktionaalinen sekä piilofunktionaalinen, jota myös Foucault edustaa. Piilofunktionaaliseen malliin kuuluu useita erilaisia selitystapoja, joille yhteistä on korostaa rakenteellisia taustatekijöitä vankilan ja laajemminkin suljetun laitoksen synnyn ymmärtämisessä. Foucault´n näkemyksissä vankilan tehtävä ei ole rangaista vähemmän vaan ennen muuta rangaista paremmin, siksi rangaistus kohdistetaan ihmisen mieleen. Vankilan keskeisinä tehtävinä nähdään tarkkailu, luokittelu ja rikollisuuden hallinta ei siis rikollisuuden poistaminen, kuten Laine lisää. Uudet tiedon

muodot, joita ovat esimerkiksi kriminologia ja psykiatria, tuottavat vallankäyttöä. Samainen ammattilaisten joukko, joka on ottanut vallan pois pyöveleiltä (ennen vankilaa oli tyrmiä, joissa työskenteli pyöveleitä), tuottaa teorioita, joilla tämä vallanotto hyväksytään ja perustellaan.

Foucault´n kirjoituksissa lainrikkojuuden määrittelyssä olennaista on lainrikkojan elämä. Rikollista puolestaan määrittää hänen tekemänsä teot. Laillinen rangaistus kohdistuu tekoon (esimerkiksi vankeustuomio), rangaistustekniikka (eli esimerkiksi se mitä vankeusrangaistuksen aikana tapahtuu) sen sijaan elämään. Rangaistustekniikan on tarkoitus puuttua lainrikkojan elämään pakkokeinoja käyttämällä. Lainrikkojan tarkkailun kohteeksi on otettava myös rikoksen syyt. Lisäksi lainrikkojuus on myös yhteydessä henkilöiden sosiaaliseen tilanteeseen ja huono-osaisuuteen. Voidaan ajatella, että rikoksentekijään kohdistuvat seuraamukset tuottavat huono-osaisuutta. Kuten Foucault toteaa, vapautumisen jälkeen vankien elinolot saattavat viedä heidät rikoksen uusintaan. (Foucault 2000.) Suomessa on hyvin vähän tutkittu rikollisten tai vankien sosiaalista tilannetta. Sosiaalisen tilanteen tutkiminen voisi tuoda lisää ymmärrystä juuri huono-osaisten lainrikkojien elämän ymmärtämiseen ja myös rikosten tekemisen taustojen ymmärtämiseen.

Nostan lainrikkojan määrittelyssä esiin kaksi ulottuvuutta: rikolliset teot sekä marginaalisuus. Lainrikkojan elämässä yksi määrittävä tekijä on siis lain rikkominen. Lisäksi lainrikkojan käsite täydentyy marginaalisuuden käsitteellä. Marginaalisuus kuvaa lainrikkojan asemaa suhteessa yhteiskuntaan sekä suhteessa palvelujärjestelmään. Granfeltin (1998, 78-80.) kuvaus hänen tutkimuksensa haastateltavista, kuvastaa myös omaa tapaani ymmärtää lainrikkoja. Hänen aineistossaan toteutui sosiaalis-taloudellisena huono-osaisuutena ymmärretty syrjäytyminen. Hän kuvaa tutkittaviaan näin: köyhiä, sosiaaliturvan varassa eläviä, asunnottomia, joiden useimpien koulutus oli alhainen ja jo vanhentunut. Poikkeavan elämäntavan myötä toteutunut leimaantuminen ylläpiti ja syvensi syrjäytymistä Lainrikkojan kohdalla poikkeavaa elämäntapaa edustaa rikoksiin syyllistyminen. Lainrikkoja kuuluu palvelujärjestelmän marginaaliin, koska lainrikkojat ovat vain pieni osa asiakkaita muiden asiakkaiden joukossa. Lisäksi lainrikkoja asiakkuuden erityinen luonne, jota yritän tavoittaa ja määrittää tarkemmin analyysiluvussa.

Lainrikkoja -käsitteen kohdalla olen törmännyt Helneen (2002) kuvaamiin ongelmiin tehtäessä käsitteellisiä paikannuksia. Käsitteestä ei saa otetta ja lopulta tutkija joutuu toteamaan käsitteen määrittelyn lähes mahdottomaksi tehtäväksi. Tyydyn toteamaan, että lainrikkoja -käsitteen voi ajatella olevan yksi ns. uusista käsiteistä, jotka kuvaavat paremmin jotakin kompleksista ilmiötä tässä yhteiskunnassa, kuten Helne (2002) toteaa syrjäytymisen käsitteen kohdalla. Käsite on jatkuvassa liikkeessä, eikä sen täydellinen määrittely ole edes mahdollista. Samankaltaisista käsitteen määrittelyn ongelmista puhuu myös Filppa (2002). Huono-osaisuuden riittämättömyys käsitteenä johti minut pohtimaan eri käsitteiden luonnetta tässä tutkimuksessa. Helne toteaa syrjäytymiskäsitteen ja huono-osaisuuskäsitteen suhteesta, että huono-osaisuus sanaston painopiste on muuttunut. Konkreettisista käsitteistä (esimerkiksi huono-osainen) on siirrytty epämääräisempään syrjäytymiseen. Syynä tähän Helne pitää tähän muuttunutta yhteiskuntaa, jossa entisen kaltaiset jakolinjat eivät enää päde. Syrjäytyminen on käsitteenä väljempi. (Helne 2002, 77.) Lainrikkoja -käsite täydentyy vielä marginaalisuuden käsitteellä.

3 Lainrikkoja marginaalisena asiakkaana

3.1 Marginaalisuus -käsitteen paikannuksia

Syrjäytymisen -käsite tuli suomalaiseen sosiaalipoliittiseen tutkimukseen verrattain myöhään. Syrjäytymistutkimusta (köyhyystutkimusta) oli tehty muualla maailmassa, kuten Yhdysvalloissa, Englannissa ja Ranskassa jo pitkään ennen sen tuloa Suomeen. Suomalaiseen sosiaalipoliittiseen keskusteluun syrjäytymisen -käsite on omaksuttu 1970-luvun ruotsalaisesta työmarkkinatutkimuksesta. Aluksi käsite viittasi lähinnä työmarkkinoilta putoamiseen, kuten työttömyyteen, työkyvyttömyyteen sekä ennenaikainen eläköitymiseen. (Nyyssölä ym. 1999, 28.) Myöhemmin syrjäytymisen -käsite on saanut muita merkityksiä ja alkanut viitata monimuotoiseen huono-osaisuuteen ja sen kasautumiseen (Heikkilä & Vähätalo 1994).

Syrjäytymiskäsite sai rinnalleen marginalisaation käsitteen 1990-luvulla. Marginaalisaatiota ja syrjäytymistä voidaan pitää sisarkäsitteinä (Kyngäs 2000, 22; Jokinen ym. 2004, 76). Syrjäytymisen ja marginaalin käsitteiden rinnalle on myös löydettävissä huono-osaisuuden ja ekskluusion käsitteet. Marginaalisuuden ja syrjäytymisen käsitteitä vertailtaessa voidaan todeta, että marginaalissa elämisen ei nähdä olevan luonteeltaan yhtä negatiivista ja totaalista kuin syrjäytymisen. Marginaalisuus saattaa olla myös ihmisen itsensä valitsema tila, johon osittain ajaudutaan ja osittain joudutaan (Kyngäs 2000, 22.) Raitakari (2002, 45) toteaa, että marginaalistatus tarkoittaa hänen tekstissään yhteiskunnallista asemaa, joka viestii valinnan vapauden puutetta, rajattua toimintamahdollisuutta, ihmisarvon kyseenalaistamista, objektiasemaa ja/tai ei-hyväksyttyä elämäntapaa. Huono-osaisuuden käsitteen voidaan puolestaan luonnehtia sisältävän taloudellisen puutteen ohella myös sosiaalista, elämänhallinnallista ja kulttuurillista epävarmuutta. Köyhyyttä ja huono-osaisuutta on määritelty varsin runsaasti. Määrittelyille on ollut tyypillistä aiheen lähestyminen hallinnon näkökulmasta. Käsitteiden valikoima on runsas ja rajoiltaan epäselvä. (Pohjola 1994; 192, 195-196.) Käytän jatkossa lähinnä sitä käsitettä, jota lainaamassani tutkimuksessa on käytetty. Lähtökohtaisesti kuitenkin pidän marginaalin ja syrjäytymisen käsitteitä rinnakkaisina.

Marginaalisuudesta on kirjoitettu viime vuosina useita teoksia suomalaisessa sosiaalityön tutkimuksessa. (kts esim. Jokinen & Suoninen 2000, Juhila ym. 2002, Jokinen ym. 2004) Marginaalisuutta voidaan tarkastella kulttuurisesta näkökulmasta, arjen jäsennyksinä ja jäsenyyksinä. Marginaalisuutta voidaan myös tutkia tarkastelemalla materiaalisia ja poliittisia ulottuvuuksia. Ulottuvuudet eivät ole kuitenkaan toisistaan irrallaan. (Jokinen ym. 2004, 9.) Syrjäytymistä voidaan puolestaan tarkastella prosessina ja tilana. Prosessinomaisessa tarkastelussa on kyse tapahtumaketjusta, jossa on eri aikaan tapahtuvia vaiheita, tekijöitä ja ulottuvuuksia. Näiden erilaisten negatiivisten vaiheiden kasaantuminen saattaa johtaa elämänmahdollisuuksien kaventumiseen ja vähittäiseen syrjäytymiseen yhteiskunnan erilaisista toiminnoista. Vähitellen yksilöiden elämän ongelmat kasaantuvat ja yksilöt ajautuvat yhä kauemmaksi keskuksesta. (Kyngäs 2000, 23.)

Marginaalisuuden käsitemäärittelyille näyttää aina olevan tunnusomaista puhe meistä ja muista. Kyse on siitä, että marginaaliin kuuluvat ovat reunalla ja muut keskiössä (kts. Jokinen ym. 2004). Tällöin marginaaliin kuuluvia suhteutetaan valtaväestöön (meihin) eli niihin, jotka ovat keskiössä. Reunalle jäävät negatiivisesti arvotetut ihmiset ja yhteiskuntaan integroitumattomat. Nyyssölä ja Pajala (1999) toteavat, että tyypillinen piirre on ollut huono-osaisuuden ja syrjäytymisen suhteuttaminen yhtäältä ”normatiiviseen keskimääräisyyteen” sekä toisaalta vallan puutteeseen. Uudemmissa kuvauksissa puolestaan samaa asiaa jäsennetään toiseuden käsitteellä, jolloin valtaväestö edustaa ”meitä” ja syrjäytynyt ”toisia” eli jotain poikkeavaa ja erilaista, joka ei kuulu valtaväestöön.

Lainrikkojan elämään kuuluvat rikolliset teot. Rikolliset teot määrittävät lainrikkojan yhteiskunnan marginaaliin, sillä keskuksena voidaan pitää rikoksiin syyllistymätöntä väestöä. Valokivi (2004, 115) toteaa, että lainrikkojista on oikeutettua puhua marginaalisena ryhmänä. Marginaalisuutta kuvaa ”vastapuhe” yhteiskunnan normeja vastaan eli rikolliset teot sekä vapausrangaistuksen keskeinen funktio eristää rikolliset muista kansalaisista. Voidaan siis ajatella, että rikolliset eristetään keskuksesta. ”Vastapuheella” tarkoitetaan tässä yhteydessä lainrikkojan toimintaa yhteiskunnan normeja vastaan eli rikollisia tekoja. Yleisesti ”vastapuheella” voidaan kuvata sellaisia puhetapoja ja toimintaa, joilla ihmiset pyrkivät kyseenalaistamaan heihin kohdistuvia määritelmiä, kieltämään tai muuttamaan ne toisenlaiseksi (Juhila. 2004.) Lainrikkojat

tosin eivät välttämättä pyri edes tavoittelemaan valtavirran elämäntapaa. Marginaaliryhmät voivat muodostaa omia symbolisia tai kulttuurillisia keskuksia ja suhteuttaa itseään ensisijaisesti omaan kulttuuriseen keskukseensa. (Jokinen ym. 2004, 14.) Myös Valokiven (2004) kuvauksessa lainrikkoja jäsentyy yhteiskunnan marginaaliin.

Marginaalisuutta tuotetaan ja uusinnetaan jatkuvasti erilaisissa keskusteluissa sekä ei-kielellisessä toiminnassa. Marginaalisuutta tuotetaan arkipäiväisissä ja institutionaalisissa käytännöissä. Niissä tehdään eroja suhteessa toisiin, rakennetaan identiteettiä itselle ja toisille sekä luodaan käsitystä itse kullekin kuuluvasta paikasta. Tyypillisesti kulttuuriset käsitykset keskuksesta ja marginaalista muotoutuvat keskuksesta käsin. Tosin keskuskaan ei ole yhtenäinen ja myös Suomessa voidaan löytää useita keskuksia. (Jokinen ym. 2004, 10-15.)

Eri konteksteissa ja tulkintakehyksissä marginaalin määrittelyyn kuuluvat piirteet saavat erilaisen merkityksen (Raitakari 2002, 45). Syrjäytyminen tai marginaalisuus on suhteellista. Se, missä jotkut ihmiset määritellään olevaksi, riippuu siitä, mistä ja miten heitä katsotaan. (Helne 2002, 79.) Käsitteen määrittelyä voidaan pitää tilannesidonnaisena. Lisäksi sillä kuka määrittelee, ketkä kuuluvat marginaaliin on merkitystä, sillä jokainen tekee omasta taustastaan lähtien määrittelyjä. Henkilöllä, joka määrittelyn tekee on määrittelyvalta. Määrittely on siten ulkokohtaista, että kohde ei välttämättä itse koe olevansa syrjäytynyt tai huono-osainen. (Nyyssölä ym. 1999, 31.)

Henkilö voi olla jollakin elämän alueella marginaalisessa asemassa ja jollakin toisella ei. Esimerkiksi maahanmuuttajia voidaan pitää rajatapauksina. Etnisen taustansa takia he ovat marginaalissa ja toisaalta jos he ovat korkeasti koulutettuja, he voivat kuulua keskukseen. (Helne 2002, 172-176.) Eri marginaaliryhmillä on toisistaan poikkeavia suhteita hyvinvointivaltioon ja sen instituutioihin ja käytäntöihin. Joillakin ryhmillä on toisia ryhmiä paremmat mahdollisuudet saada hyvinvointivaltion tarjoamia tukia. Nämä tuet auttavat liikkumisessa kohden keskusta (Jokinen 2004, 14).

3.2 Asiakas

Kohdistan tarkasteluni lainrikkojiin, jotka ovat jonkin palvelun asiakkaita. Rajaan myöhemmin palveluita, joiden lainrikkoja-asiakkaista olen kiinnostunut. Erityisesti minua kiinnostaa onko palveluissa löydettävissä lainrikkoja-asiakkaita, joita määrittävät tietyt piirteet. Lainrikkoja-asiakkaat ovat oletettavasti marginaalisessa asemassa myös palveluiden käyttäjinä ja tästä johtuen myös mielenkiintoinen asiakasryhmä.

Asiakkuuden määrittelyä voidaan lähestyä hyvin monista eri lähtökohdista käsin. Hall ym. (2003, 12) kirjoittavat, että asiakkuus on moninaista ja se voidaan ymmärtää eri tavoin riippuen siitä mistä katsotaan. Tätä kuvaa hyvin myös se, että asiakasta on käsitteellistetty useista erilaisista lähtökohdista käsin. Etymologisesti alun perin latinankielinen clientum on ilmentänyt riippuvuutta toisista. Asiakasta voidaankin pitää työntekijästä riippuvaisena. Sanan asiakas erottaa myös selvästi henkilöistä, jotka ovat ei-asiakkaita. (Pohjola 1993, 62-63.) Yleisesti määriteltäessä asiakas voi olla luonnollinen henkilö, henkilöryhmä tai organisaatio, joka vastaanottaa palvelun. Yleensä asiakkaalla tarkoitetaan ensisijaisesti palvelun käyttäjää ja palveluista maksavaa asiakasta. Asiakkaana voidaan nähdä myös omaiset, sidosryhmät, palvelun rahoittaja tai maksaja, palvelun tilaajat, yhteistyökumppanit tai toisen toimipisteen työntekijät. (Kokkola ym. 2002 ref. Outinen ym. 1999, 12- 13.) Tämä luonnehdinta asiakkaasta on hyvin yleisellä tasolla. Hall ym. (2003 11) nostavat esiin mielenkiintoisen kysymyksen mitä asiakkuus tarkoittaa konkreettisilla sosiaalityön termeillä kuvattuna?

Pohjola (1990) löytää vähintään kahdenlaisen asiakkaan: abstrakti asiakaan sekä konkreetin asiakaan. Abstrakti asiakas kuvaa palvelujärjestelmän tavoitekielessä esiintyvää asiakasta, jolloin puhe keskittyy asiakkaan itsemääräämisoikeuteen, vapauteen ja valintaoikeuksiin sekä osallisuuteen. Konkreetti asiakas sen sijaan kouriintuntuvine ongelmineen saattaa olla palvelujärjestelmälle ongelma. Tavoitteet ja todellisuus toimivat eri ulottuvuuksilla.

Pohjola (1994, 65-67) kuvaa väitöskirjassaan erilaisia tapoja tehdä asiakastutkimusta. Yleisin tapa on tutkia asiakkaiden yleiskuvaa, jolloin suhde asiakkaisiin määrittyy palveluiden tarpeen näkökulmasta. Tämä näkökulma on tuottanut erityisen tarpeellista

perustietoa asiakaskunnan rakenteesta hallinnon tiedontarpeisiin. Toinen vallitseva alue on tutkia asiakkaiden kokemuksia, osallistumista ja vaikuttamista. Tämä näkökulma on puolestaan tuottanut tietoa palvelujärjestelmän sisäistä kehittämistä varten. Molemmissa tutkimussuunnissa yhteistä on kysymyksenasettelun jäsentäminen järjestelmästä käsin. Asiakas on tällöin palveluiden kohde, joka on siksi ominaisuuksiltaan kiinnostava. Pohjola (1994) itse on lähestynyt asiakkuutta elämäntapatutkimuksen näkökulmasta, jolloin analyysin keskiössä on yksilöiden subjektiivinen kokemus elämästä, jossa palveluiden asiakkuus on vain osa elämää. Lisäksi asiakkuutta voidaan Pohjolan (1994, 65-67) mukaan lähestyä asiakkaaksi tulon ja asiakasprosessien kuvaamisen näkökulmasta. Tällöin tarkastelun lähtökohta on järjestelmän toiminta suhteessa tiettyyn asiakasryhmään. Pohjolan löytämissä asiakkuuden tutkimisen tavoissa painottuu järjestelmälähtöisyys kysymyksen asettelussa ja tällöin tiedon keräämisen tarve palvelee myös järjestelmää. Varmasti on löydettävissä myös tutkimuksia, jotka yhä enemmän painottavat asiakkaasta lähtevää lähestymistapaa ja asiakkaiden kokemuksia järjestelmästä. Asiakkaiden odotuksia järjestelmää kohtaan olen kuvannut jäljempänä. Viime vuosina sosiaalialan tutkimuksessa on kuvattu useissa teoksissa marginaaleja asiakasryhmiä (kts. Juhila ym. 2002; Jokinen ym. 2004).

Asiakkuuden ristiriitaisuutta voidaan lähestyä tarkastelemalla esimerkiksi modernin ja postmodernin ajattelun eroja. Raitakari on lähestynyt sosiaalityön asiakkuuteen liitettävää marginaalistatusta modernissa ja postmodernissa tukintakehyksessä. Asiakkuus määrittyy erilaiseksi modernissa ja postmodernissa tulkintakehyksessä. Molemmat kehykset vuorottelevat usein yhtä aikaa sosiaalityön käytännöissä. Moderniin, vahvaan professionalismiin liittyy ajatus asiakkaan lineaarisesta elämänkulkumallista. Ennalta on määritelty hyvän elämän malli, jota kohti asiakkaan tulisi vaeltaa. (Raitakari 2002 ref. Bauman 1996, Niemi-Väkeväinen 1995.) Modernille ajattelulle onkin tyypillistä, että asiakas otetaan haltuun ongelmapuheen sekä yleisten tyypittelyjen kautta. Modernissa ajattelussa asiantuntijuuskäsitys on hierarkinen ja asiakaskuva passiivinen. (Raitakari 2002, 48-49.) Postmodernissa tulkinnassa tilannetta lähdetään jäsentämään asiakkaan tulkinnoista käsin, ilman ulkoa päin tulevia normatiivisia ehtoja. Keskeisintä on tällöin se, että asiakas saavuttaa subjektina olemisen tunteen ja siihen kuuluvan vastuullisuuden. (Raitakari 2002 ref. Bauman 1996, Niemi-Väkeväinen 1995.) Postmodernille ajattelulle tyypillistä on myös tulkitseva asiantuntijuus ja se, että asiakas nähdään subjektina (Raitakari 2002, 50-51). Keskeistä

havainnossa modernista ja postmodernista asiakkuuskäsityksestä on herkkyys sille, että eri ammattilaiset, yksilöt ja yhteisöt lähestyvät asiakkuutta eri lähtökohdista käsin ja ottavat haltuun sosiaalisia ongelmia toisistaan poikkeavin käsittein ja arvolähtökohdin, jotka vaikuttavat asiakkuuden ymmärtämisen tapoihin. Raitakari puhuukin postmodernille ajalle tyypillisestä loputtomasta neuvottelusta ja dialogista.

Konstruktionistisessa näkemyksessä asiakkuus nähdään neuvoteltavissa olevana (kuten kaikki muukin). Asiakkuus ei tällöin ole universaalia. (Hall ym. 2003, 16.) Asiakkuus ei ole muuttumaton tila. Tästä johtuen asiakkuuden ongelman määritykset voivat muuttua toisiksi tai purkautua kokonaan, jolloin myös asiakkuuden sisältö ja tarve tulevat uudelleen arvioitaviksi. (Jokinen ym. 1995, 19.) Asiakkuudesta neuvotellaan työntekijöiden ja asiakkaan ja toisaalta ”yhteiskunnan” välisessä kanssakäymisessä. Se, millaiset arvot kulloinkin ovat vallalla, vaikuttaa asiakkuuden ymmärtämiseen. Sosiaalityön toimintaympäristö sijaitsee poliittisessa ja sosiaalisessa kontekstissa, joka vaikuttaa siihen, miten työntekijät suhtautuvat ja työskentelevät asiakkaiden kanssa. (Parton 1997, 21.) Käsitteen asiakas ”arvolatauksesta” myös erilaisia kulttuuriin sidoksissa olevia käsityksiä (Hall ym. 2003, 12-16).

Parton puhuu asiakkaaksi tulemisen (the client making process) prosessista sosiaalityön näkökulmasta. Tällä hän tarkoittaa sitä, että kun ihminen nähdään asiakkaaksi, häntä kohdellaan asiakkaan tavoin. Asiakkuus ei ole pysyvässä olotilassa. Ihminen luennehditaan yleensä asiakkaaksi, kun hän on yhteydessä sosiaalityöntekijään. Asiakkuus alkaa yleensä sillä, että henkilö tulee tietoiseksi tarpeesta selvittää jokin asia. Usein tämä asia nähdään ongelmana. Tämän jälkeen alkaa yleensä asiakkuus. (Payne 1997, 17- 21.) Tärkeää on huomata, että sosiaalityön asiakkaaksi ei pääse, jos mitään ongelmaa ei konstruoida tai jos kyseisessä sosiaalityön organisaatiossa ei katsota olevan välineitä ongelman ratkaisemiseksi. Asiakkuuden edellytykset täyttyvät, kun yksilö tai ryhmä tulee määritellyksi johonkin sosiaaliset ongelmat -katogoriaan. Lisäksi tämän sosiaalisen ongelman katsotaan vaativan väliintuloa tai sen poistamiseksi on olemassa joitakin keinoja. (Jokinen ym. 1995, 19.) Asiakkaaksi tulemisen prosessi on sosiaalisesti konstruoitu, koska se vaikuttaa sosiaalityön luonteen ymmärtämiseen. Asiakas muuttaa työntekijää ja sosiaalityön luonnetta eli samalla asiakas muuttaa myös sosiaalityön teoriaa. (Payne 1997, 17- 21.) Mitä silloin on tehtävissä, jos mikään organisaatio ei näe

jotakin tekijää sosiaaliseksi ongelmaksi? Vielä tärkeämpää on kysyä, mitä jos olemassa ei ole yhtään organisaatiota, joka uskoo voivansa tehdä jotakin sosiaaliselle ongelmalle?

Yhteistä useille lähestymistavoille näyttäisi olevan asiakkuuden ristiriitaisen luonteen esiin tuominen (kts. Pohjola 1993, Kokkola ym. 2002). Ristiriitaisuus nousee usein Pohjolan (1994, 51) omassa tutkimuksessaan kuvaamasta ”eettisestä kipupisteestä”, ristiriidasta elämänkulun moniarvoisuuden ja asiakkuuden ymmärtämisen yksiulotteisuuden välillä. Pohjola kuvaakin tutkimuksessaan, kuinka usein asiakkaan yksilölliset ominaisuudet tiivistetään ja asiakas luokitellaan johonkin luokkaan kuuluvaksi. Tällöin usein unohdetaan asiakkaan yksilöllisyys. Kokkola ym. mukaan (2002, 32.) Asiakaskäsitteistöä voidaan jo itsessään pitää ongelmallisena, sillä asiakaskäsitteistöön voidaan nähdä sisältyvän tiettyjä negatiivisia piirteitä. Toisaalta korostetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja subjektiutta, toisaalta asiakas saatetaan nähdä kohteena. Eroja asiakkuuden tarkastelussa tulee esiin esimerkiksi silloin kun määritellään palvelujen lähtökohtia. Voidaan pohtia, kohdataanko palveluissa ihminen vai asiakas vai asiakkaan tarpeet, toiveet ja voimavarat. Lähtökohdan kautta päädytään erilaisiin näkemyksiin asiakassuhteen luonteesta ja taustalla on nähtävissä myös ihmiskäsityseroja. Työntekijä saattaa ennakkotietojensa varassa valmistautua kohtaamaan kuhunkin asiakkuuteen tietyllä tavalla.

Asiakasnäkökulmaa ja sen ristiriitaisuutta voidaan tarkastella toiminnan eri tasoilla. Pohjola (1993, 58-59 ja 60-61) näkee asiakasnäkökulman rakentuvan erilaiseksi toiminnan eri tasoilla. Yhteiskunnallisella tasolla eli Pohjolan esittelemällä ylimmällä tasolla tarkastelun kohteena ovat asiakasmäärät ja jakaumat sekä taloudelliset menoerät. Organisaatiotasolla huomio kohdistuu palvelutarpeeseen ja valikoimaan sekä asiakasvirtoihin. Työntekijätasolla keskeistä on työn vaatimukset ja tehtävät sekä työn kohde. Asiakas toimijana eli tilannetasolla (alin taso) korostuu kansalaisten elämäntilanne ja arkipäivän asiat. Pohjola korostaa, että palveluiden intressi kuitenkin määräytyy tyypillisesti hallinnon ja järjestelmän näkökulmasta, jolloin tarkastelunäkökulma määrittyy tasojen lomittumisen sijasta hierarkisena. Asiakasta ja hänen todellisuuttaan katsotaan useimmiten ylhäältä alas. Ylemmät tasot ymmärretään tällöin alempia määrittävinä. Järjestelmästä lähtevää tarkastelua voidaan pitää tyypillisenä suomalaiselle järjestelmälle, kutsutaanhan sosiaalihuoltoamme järjestelmäkeskeiseksi (erotuksena esimerkiksi anglosaksiseen ongelmakeskeiseen

palveluidenrakentumiseen). Jaottelua ei voida kuitenkaan pitää puhtaana, sillä palvelujen moninaistuessa ja eriytyessä myös meillä on perustettu uusia tiettyjen ongelmakokonaisuuksien kanssa työskenteleviä erityisyksiköitä, kuten A-klinikat ja mielenterveystoimistot.

Asiakkaiden odotuksia järjestelmää kohtaan

Kulmala ym. (2003, 126-128.) keskittyvät tutkimuksessaan yhteiskunnan viimesijaisen tukiverkoston asiakkaiden näkemyksiin työntekijöistä. Asiakkaiden kokemuksista auttamisjärjestelmässä asiakkaat antavat työntekijöille kaksi tehtävää: sosiaaliasioiden hoitamisen ja sosiaalisen kanssakäymisen. Asiakkaat myös olettavat työntekijän saavan koulutusta kummankin tehtävän hoitamiseen. Tutkimuksessa nämä kaksi tehtävää on annettu lähinnä sosiaalityöntekijälle, kuitenkin tutkimuksen aineiston luonnehdinnassa todetaan, että haastateltavat eivät puhu pelkästään sosiaalityöstä vaan yleensä auttamistyön paikoissa olevista työntekijöistä. Sosiaaliasioiden hoitamisella asiakkaat tarkoittavat elämäntilanteeseen liittyvien kysymysten pohtimista ja ratkaisujen etsimistä. Yleensä liikkeelle lähdetään elämän perustarpeiden tyydyttämisestä. Asiakkaat osaavat myös valita kenen luona mitäkin asiaa hoitavat. Ei ole yhdentekevää missä ja kenen kanssa asioita hoidetaan. Sosiaaliasioiden hoito voi olla myös muodollista papereiden toimittamista.

Kohdissa, joissa sosiaalinen kanssakäyminen nousee keskeiseksi, haastateltavat kommentoivat kohtaamistilanteen tunnelmaa, suhdetta työntekijään ja kokemuksia työntekijän suhtautumisesta häneen asiakkaana. Kun vuorovaikutus toimii, asiakkaat kuvaavat sen tukevat heidän elämäänsä kokonaisvaltaisesta. (Kulmala ym. 2003, 130-131.) Valokiven (2002, 181) tutkimuksessa keskeiseksi tekijäksi asiakkaan elämäntilanteen muutoksessa nousi asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus. Luottamuksellisen ja pysyvän vuorovaikutussuhteen rakentuminen edesauttaa Valokiven tutkimuksessa palveluohjausyhteistyötä laajemmin ajateltuna koko asiakkuuden ajan asiakkaan muutosprosessia. Luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen rakentaminen on erityisen haastavaa marginaalissa olevien asiakkaiden kohdalla.

Edellä esitellyssä tutkimuksessa puhutaan myös työntekijöiden välisestä liittoutumisesta, jonka ulkopuolella asiakas jää. Työntekijät edellyttävät asiakkaalta erilaisten paperien täyttämistä. Keskiössä on järjestelmän monimutkaisuus ja asiakkaan asema siinä. Viranomaiset esittävät vaatimuksia siitä, millä tavalla tulee toimia, jotta päätöksentekoprosessi voi toteutua. Järjestelmä saattaa velvoittaa työntekijää vaatimaan asiakkaalta esimerkiksi todistuksia Kelasta jonkin asian ratkaisemiseksi. (Kulmala ym. 2003, 130-131.)

3.3 Lainrikkoja-asiakkaiden taustaa

Seuraavaksi yritän kuvata lainrikkoja-asiakkuuden eri ulottuvuuksia. Huomattava on, etteivät kaikki rikostentekijät ole huono-osaisia tai marginaalisia, kuten eivät kaikki vangitkaan ole. Lainrikkojien kanssa työskentelyn erityisyyden ymmärtämiseksi on tärkeää tutustua huono-osaisuuden tekijöihin lainrikkojuuden taustalla. Aloitan tarkastelun pohtimalla rikollisuuden piirteitä. Lainrikkoja-asiakkaiden piirteitä voidaan etsiä tutkimuksista, jotka kuvaavat rikollisia sekä tutkimuksista, joissa rikollisiin liitetään huono-osaisuuden piirteitä. Lainrikkoja-asiakkaat ovat rikollisia, joten rikollisuuden yleiset piirteet kertovat jotakin yleistä lainrikkojista. Huono-osaisten rikollisten joukon kuvaaminen täydentää kuvaa lainrikkoja-asiakkaista.

Vuosittain ilmestyvästä Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen Rikollisuustilanne-katsauksesta on mahdollista saada joitakin tietoja Suomen rikollisuudesta. Katsauksessa pyritään antamaan kokonaiskuva rikollisuuden tasosta, rakenteesta ja kehityslinjoista sekä perustietoja rikosoikeudellisen kontrollijärjestelmän toiminnasta. Katsauksen mukaan vuonna 2003 poliisin tietoon tuli noin 760 000 rikosta, jolloin tilastoitu rikollisuus lisääntyi kolme prosenttia edellisestä vuodesta. Vuodesta 1991 alkaen poliisin tietoon tulleen rikollisuuden kehityssuunta on ollut kuitenkin pääosin laskeva. Kaikista poliisin tietoon tulleista rikoksista valtaosa (87 % vuonna 2003) on liikenne- ja omaisuusrikoksia. Talousrikollisuus, huumerikollisuus ja ulkomaalaisten tekemät rikokset ovat 1990-luvun kuluessa nousseet esiin uusina rikollisuusongelmina. Huumausainerikosten määrä on 1990-luvun alusta kasvanut eri rikostyypeistä voimakkaimmin. Rikosten määrän lisääntyminen kohdistui yksinomaan huumausaineen

käyttörikoksiin. Myös alkoholilla on merkitystä suomalaisten tekemissä rikoksissa. Erityisesti väkivaltarikollisuudessa sen vaikutus on suuri. (Rikollisuustilanne, 2004.)

Vuonna 2002 yleisissä alioikeuksissa tuomittiin rangaistukseen noin 65 000 henkilöä, joista reilu puolet (57 %) sai sakkorangaistuksen. Ehdottoman vankeusrangaistuksen sai 13 % ja ehdollisen vankeusrangaistuksen 23 % tuomituista. Yhdyskuntapalveluun määrättiin 5 %. Vankilukumäärä kääntyi kasvuun vuoden 1999 jälkeen. Kokonaisvankiluku oli noin 3500 vuonna 2003. Nousua oli kaikkiaan 34 %. (Rikollisuustilanne, 2004.)

Monta kertaa vankilaan joutuminen on epätodennäköistä, sillä vain noin 40 % ensikertalaisista joutuu vankilaan uudelleen. Vankikierteeseen joutuneiden kertalaisuus vaihteli iän ja sukupuolen sekä tehdyn rikoksen perusteella jonkin verran. Ensi kertaa vankilaan joutuneet uusivat rikoksensa harvemmin kuin siellä kaksi tai useamman kerran olleet. Yksi kolmasosa moninkertaisista rikoksen uusijoista jättää uusimatta rikoksensa vankilasta päästyään. Kaiken kaikkiaan vankilakierteeseen joutuneista on liian negatiivinen kuva. Myös vankilakierteen selvittäminen on monimutkaista. Vankilaan uudelleen palanneiden määrästä voidaankin saada useita erilaisia lukuja. Vielä toistaiseksi ei ole tutkittu dynaamisten tekijöiden (koulutus, terveys, työkyky, päihdeongelmat jne.) vaikutusta vankilaan takaisin palaamiseen. (Hypen 2004, 49-60.) Tiettynä hetkenä vankilassa olevista vangeista suurin osa (noin 70 %) on rikoksen uusijoita. Hypen (2004, 49-60) toteaa, että moninkertaiset uusijat on tärkeää erottaa omaksi ryhmäkseen, koska tämän ryhmän kohdalla tehtävä työ on eniten resursseja kuluttavaa ja koska työn tavoitteiden asettamisessa on oltava realistinen. Hypenin mukaan vankilakierteeseen jääneitä vankeja voidaan pitää aikuisväestön sairaimpana, köyhimpänä ja syrjäytyneimpänä väestönosana. Kuitenkin myös heistä joka kolmas jää jokaisella uudella vankilajaksollaan pysyvästi vapauteen. Vapaudessa pysymisen todennäköisyys on erityisen suuri niiden kohdalla, jotka pysyvät irti päihteistä.

Tilastot rikollisuudesta kertovat samalla jotakin myös lainrikkojuudesta, lähinnä siis lakia rikkovien henkilöiden rikollisista teoista. Lainrikkojien sosiaalisesta tilanteesta on puolestaan niukemmin tietoa saatavilla. Rikollisten sosiaalista tilannetta on selvitelty lähinnä erilaisissa Rikosseuraamusviraston mietinnöissä, raporteissa yms. julkaisuissa.

Rikosseuraamusviraston julkaisut kuvaavat jossain määrin lainrikkojien sosiaalista tilannetta. Suurin osa rikollisten sosiaalisesta tilanteesta koskevista tiedoista on kuitenkin kerätty vankien keskuudesta, mikä saattaa vääristää tietoja. Tämä johtuu siitä, että esimerkiksi yhdyskuntapalvelu on vapaudessa suoritettava rangaistus, johon tuomitsemisen edellytyksenä on, että henkilön sosiaalinen tilanne on riittävän vakaa. Varsinainen tutkimustieto on kuitenkin Suomessa tällä alueella hyvin vähäistä. Lainrikkojien sosiaalisen tilanteen ymmärtäminen auttaa myös ymmärtämään, miksi tämän asiakasryhmän kohdalla on oikeutettua puhua huono-osaisuudesta tai marginaalisuudesta. Laaja-alainen tutkimustieto suomalaisten rikollisten sosiaalisesta tilanteesta on puuttunut pitkään.

Ensimmäinen suomalainen aihetta käsittelevä laaja tutkimus on ollut Tarja Kauppilan (1999) väitöskirja. Kauppilan väitöskirja lähtee liikkeelle sosiaalipoliittista lähtökohdista. Kauppilan väitöskirja ei kuitenkaan tuo esiin tarkkoja lukuja esimerkiksi siitä, kuinka moni vangeista on vapautuessaan asunnoton tai työtön (Kauppilan tutkittavien joukko muodostui vangeista). Suomesta puuttuu vielä tutkimus yhdyskuntaseuraamuksiin tuomittujen sosiaalisesta tilanteesta. Lainrikkojien sosiaalisesta tilanteesta tilastoitua tietoa on saatavilla vain hyvin vähän. Kriminaalihuollon asiakkaiden asumisolosuhteista ja työssäkäynnistä on saatavilla vuosittain tilastoitua tietoa, joka kertoo samalla myös lainrikkojuudesta jotakin. Tiedot ovat työntekijöiden keräämiä. Työntekijät kirjaavat asiakastietojärjestelmään tietyt tiedot asiakkaista, joiden perusteella on mahdollista tehdä joitakin yleisiä tilastoja. Käyttämäni tiedot on kerätty vuosilta 1999-2003. (Kriminaalihuoltolaitoksen ja Vankeinhoitolaitoksen vuosikertomus 2003)

Kauppila on väitöskirjatutkimuksessaan tutkinut vankien turvattomuuden kokemusta sekä elämätilanteiden hallintaa. Hänen laajasta (N=259) tutkittavien joukosta puolet on ollut naimattomia. Vankien keskuudessa tutkimusten mukaan parisuhteen ulkopuolella eläminen korostuu. Vankien joukossa puolisoiden ja lasten muodostama ”ydinperhemalli” esiintyi muuta väestöä harvemmin. Vangeista puolella oli omia lapsia, jotka asuivat äidin luona. (Kauppila 1999; 83-90, 255).

Vankien koulutusta voi luonnehtia alhaiseksi. Kriminaalihuoltolaitoksen tilastojen perusteella ehdonalaisesti vapautuvat valvottavat ovat pääsääntöisesti olleet työttömiä.

Vuosina 2003 työttömiä heistä on ollut 68 %. Työttömien määrä on koko ajan ollut hiukan laskussa. Yhdyskuntapalvelua suorittavista työttömiä on noin 60 %. Ehdollisesti rangaistuista nuorista opiskelijoita oli 29 %, työssäkäyviä 18 % ja työttömiä 49 %. (Kriminaalihuoltolaitoksen ja Vankeinhoitolaitoksen vuosikertomus 2003.) Vankien koulutus poikkeaa merkittävästi vastaavan ikäisen väestön koulutuksesta. Vankien koulutus on keskimäärin hyvin alhainen ja vain harvalla on työhistoriaa. Koulutusta saaneiden osuus on kaikkein alhaisin urautuneiden vankien keskuudessa. Heistä suurimmalla osalla ainoana koulutuksena on perus- tai kansakoulu ja mahdollisesti vankiloissa suoritetut ammattikurssit. Monet vangeista tulevatkin toimeen näpistelemällä ja varkauksia tehden. (Hypen 2004, 55-56, kts. myös KM 2001:2, 33.)

Vangit itse arvioivat terveydentilansa hyväksi, mutta psykosomaattisia oireita he kokivat kuitenkin enemmän kuin siviiliväestö. (Kauppila 1999, 83-90.) Vankien terveydentilaa on kartoitettu vuonna 2002 ja kartoituksen tulokset on julkaistu Rikosseuraamusviraston raporttina. Resurssipulan vuoksi arviointi tehtiin otoksella ja vain asiakirjatietojen perusteella. Terveyskartoituksen tulosten perusteella 58 % vangeista oli jotain lääkärin määräämää lääkitystä. Vangeista lähes puolet oli huumeriippuvaisia, alkoholiriippuvaisia ja psykiatrisesti häiriytyneitä oli 39 %. Alentuneesti työkyvyttömiä oli 40 prosenttia vangeista. (VTHK 2003, 8-10.) Vakavasti häiriintyneitä, jopa kroonisesti skitsofreenisiä potilaita päätyy päihderiippuvuuden kautta vankilaan, koska heidän tuomionsa ovat niin lyhyitä, ettei heille tehdä mielentilatutkimusta. Osa heistä suorittaa myös sakonmuuntorangaistuksia. Yli neljänneksellä vangeista on lähinnä suonensisäisten huumeiden käytön kautta leviävä virusperäinen maksatulehdus. Jatkossa vaarana on HIV-epidemian leviäminen vankien keskuuteen. (VTHK 2003, 8-10.)

Vapautuneita vankeja voidaan pitää yhtenä asunnottomien huono-osaisena ryhmänä. Tyypillisesti vankien asunnottomuuteen liittyy muita kasautuneita ongelmia, kuten työmarkkinoiden ulkopuolisuus, päihteidenkäyttö, köyhyys ja velkaantuminen. Vankien asunnottomuudesta on vaikea saada tarkkaa tietoa, mutta on arvioitu, että vuosina 1996-2000 on asunnottomiksi vapautunut vuosittain noin 400-500 vankia. (KM 2001:2, 33; Granfelt 2003, 7-10). Kriminaalihuoltolaitoksen tilastojen perusteella ehdonalaisesti vapautuvilla valvottavista noin 60 % on vakinainen asunto. Loput noin 40 % asuvat asuntolassa, tilapäisessä asunnossa tai laitoksessa ja osa on asunnottomia. Ehdollisesti

rangaistuista nuorista 80 % on vakinainen asunto. (Kriminaalihuoltolaitoksen ja Vankeinhoitolaitoksen vuosikertomus 2003.)

Vapautuneilla päihderiippuvaisilla vangeilla rahat kuluvat päihteisiin. Useimmilla vapautuneista on velkoja. (Hypen 2004, ref. Mellais 1991). Suurimmat velat ovat korvausvelkoja ja velat voivat nousta tuhansiin euroihin. Muita velkoja vangeille kertyy elatusmaksuista. Lisäksi vangeilla on velkoja rahoituslaitoksille. Kulutusluottoja ja osamaksuvelkoja on voitu periä vuosia, ja niiden todelliset määrät ovat vaikeasti arvioitavissa. Vain harvat vangeista ovat kaikista veloistaan tietoisia. Kiusallisia ovat myös sakot, koska ne vievät takaisin vankilaan ja syventävät siten jo ennestään sakkovangeille tyypillistä syrjäytyneisyyttä. Kaikkein ikävimpiä ovat kuitenkin epäviralliset velat, koska niiden perintä on väkivaltaista, ja perintätoimien pelkääminen vie monet uusiin, entistä suurempiin ja epätoivoisempiin rikoksiin. (Hypen 2004, 55-56, kts. myös KM:2001:2, 32.)

Kauppilan (1999, 253-254 ja 257-258) tutkimuksessa hyvinvoinnin katsottiin olevan turvallisuuden välttämätön, mutta ei riittävä ehto, sillä turvallisuuden saavuttaminen edellyttää myös varmuutta hyvinvoinnin jatkumisesta. Vangeilla turvattomuuden luonnehdinnat kuvastivat perustarpeiden tyydytyksen ongelmia tai jonkinlaista epävarmuutta suhteessa hyvinvoinnin jatkumiseen. Kauppila toteaakin, että hänen tutkimustulostensa sekä aiempien tutkimusten perusteella vankien voidaan katsoa lukeutuvan ns. huono-osaisiin kansalaisiin ja heillä on keskimääräistä suurempi riski syrjäytyä ns. normaaliksi katsotusta elämäntavasta. Vangeilla on ongelmia esimerkiksi terveydentilaan, asumiseen, lasten tapaamiseen ja huoltajuuteen liittyen sekä työn ja koulutuksen saamisessa. (Emt. 257-258.) Kriminaalihuoltolaitoksen tilastoista (Kriminaalihuoltolaitoksen ja Vankeinhoitolaitoksen vuosikertomus 2003) voidaan päätellä, että osalla Kriminaalihuoltolaitoksen asiakkaista tilanne on suhteellisen hyvä, sillä heillä on työpaikka ja asunto. Osalla asiakkaista tilanne on kuitenkin todella huono asunnon ja/tai työllisyystilanteen suhteen.

Lainrikkojien yhteiskuntaan sopeuttamiseen vaikuttavat tekijät voidaan jakaa kahtia. Toisaalta lainrikkojat tarvitsevat aineellista tukea kuten turvatun toimeentulon ja asumisen. Tämän lisäksi lainrikkojat tarvitsevat elämänhallinnan ongelmissa apua,

kuten psykososiaalista kuntoutusta sekä asumiseen, työntekoon, koulutukseen ja toimeentuloon liittyviä tukimuotoja ja palveluita. (KM 2001:2, 16.)

Myös erilaisissa rikollisia tyypittelevissä tutkimuksissa on kuvattu lainrikkojia, tosin tällöin tutkittavien joukkoa on nimitetty rikollisiksi. Erilaiset tutkimukset tyytyvätkin usein vain tyypittelemään rikollisia. Tarve laajalle vankien ja lainrikkojien sosiaalista tilannetta kartoittavalle tutkimukselle on olemassa. Kyngäs (2000, 227-240) kuvaa tutkimuksessaan erilaisia tyyppejä nuorille vankilassa olleille miehille: selviytyjät, riskinottajat ja pudonneet. Selviytyjät ovat irtautuneet rikoksista ja kamppailevat oman yhteiskunnallisen asemansa vakiinnuttamiseksi. Heille tunnusomaista on tarve ulkoisen elämänhallinnan saavuttamiseksi. He alkoivat asettaa elämälleen tavoitteita ja työskennellä niiden saavuttamiseksi. Läheiset suhteet vanhempiin ja sisaruksiin on tukenut elämäntavan muutoksessa. Riskinottajat elävät harmaassa taloudessa tehden taloudellisesti kannattavia rikoksia. Yhteiskunnan reunamille pudonneiden elämää sävyttävät lukuisat erilaiset ongelmat. Heidän elämäänsä hallitsee useita vuosia jatkunut päihteiden käyttö. Yleensä pudonneet vapautuvat tyhjän päälle, vailla asuntoa tai työ- tai opiskelupaikkaa. Vuosien kuluessa heidän ongelmansa ovat lisääntyneet, kasaantuneet ja vaikeutuneet. Erityisen kiinnostavaa tässä luokittelussa on havainto siitä, että yhteiskunnan reunamille, marginaaliin joutuneiden on erittäin vaikea päästä sieltä pois. Vankeusrangaistus on myös vahvistanut useiden Kyngäksen tutkittavien kohdalla yksilön huono-osaistumista. Rikosten teosta ja siihen liittyvästä elämäntavasta on vaikea päästä eroon.

Kääriäinen (1994, 59-61) löytää neljä eri rikollistyyppiä: nuoret seikkailijat, nuoret lainrikkojat, ammattimaiset ja moniongelmaiset. Nuorelle seikkailijoille rikokset ovat keino saada elämään jännitystä sekä keino kieltää sellaisia arvoja, joiden kunnioittamisesta ei tunnu olevan heille itselleen hyötyä. Nuoret lainrikkojat tekevät suunnitelmallisesti rikoksia. Heille rikollisen uran valinta on tietoinen ratkaisu. Väkivaltamiehet ratkovat riitoja juovuksissa ollessaan väkivaltaisin keinoin. Ammattimaiset lainrikkojat sen sijaan näyttävät suuntautuvan elämäntavaltaan rikosten tekemiseen. Kääriäinen puolestaan kuvaa erityisesti moninkertaisia rikoksenuusijoita huono-osaisuuden piirtein. Moninkertaisen rikoksenuusijan siviilielämää hallitsee usein voimakkaasti alkoholin ja muiden päihteiden käyttö. Myös sosiaalinen elämä on rajoittunut päihteidenkäyttäjien piiriin. Keskeinen sosiaalisuutta ylläpitävä voima on

tällöin päihteiden hankinta ja käyttö. Moninkertaisten rikoksenuusijoiden elinolosuhteet ovat tavallisesti hyvin heikot, sillä monet ovat asunnottomia, työttömiä ja äärettömän köyhiä.

4 Lainrikkoja palveluiden kentällä

4.1 Yhteiskunnallinen muutos toimijoiden näkökulmasta

Asiakkaiden auttamisen kunnallinen toimintaympäristö on ristiriitainen ja nopeasti muuttuva. Viime aikaisia kuntien palvelutuotantoon ja toimintaan yleisesti vaikuttaneita muutoksia ovat olleet Valtionosuusjärjestelmän uudistus vuodelta 1993 ja Kuntalaki vuodelta 1995. Kuntalaissa kunnan toiminta-ajatukseksi määriteltiin asukkaiden hyvinvoinnin edistäminen ja kestävä kehitys. Kuntalain uudistusten jälkeen kunnat ovat voineet organisoida palvelutuotannon eri tavoin. Kunta voi hoitaa palvelutuotannon itse, yhteistoiminnassa muiden kanssa tai palvelun tuottaminen voi olla ulkoistettua. Yhteistoiminnassa palvelu voidaan tuottaa useamman kunnan kesken tai muiden toimijoiden, kuten yritysten, järjestöjen tai valtion kanssa. (KuntaL.) Eri kunnissa palvelutuotanto onkin järjestetty hyvin eri tavoin. Valtionosuusuudistuksen myötä Suomessa on tapahtunut muutosta selvemmin siirtymisessä kunnalliseen sosiaalipolitiikkaan. Valtionosuusjärjestelmän muutosten myötä siirryttiin myös kustannusperustaisesta järjestelmästä laskennalliseen valtionosuusjärjestelmään. Samalla on leikattu kuntien valtionosuuksia. Yleisesti muutoksesta voisi todeta, että valtio on siirtänyt yhä enemmän tehtäviä kunnille. Samanaikaisesti kansalaisten sosiaalisia oikeuksia on vahvistettu (Mutka 1998, 57).

Myös palvelujärjestelmä on muutoksessa samanaikaisesti muun yhteiskunnallisen muutoksen kanssa. Taloudellisen tilanteen kiristyminen ja palveluiden käyttäjien samanaikaisesti kasvanut määrä on pakottanut kunnat miettimään erilaisia tapoja tuottaa kunnalliset palvelut. Karjalainen (1996, 52) toteaa tutkimuksessaan, että palveluverkko on kirjava kokonaisuus. Työnjaollisesti sektoroituneen ja eriytyneen toiminnan ominaispiirteet piirtyvät selvinä. Kukin asiantuntijuus organisoituu hallinnollisesti ja toiminnallisesti eri tavalla. Kaikki ovat kehitelleet omat asiakastyön kohtaamisen mallit. Keskinäisiä eroja löytyy paljon sekä vastakkaisuutta läheneviä asetelmia, kuten esimerkiksi kunnallista ja valtiollista toimintaa sekä väljästi tai tarkasti ohjeistettua toimintaa. On löydettävissä peruspalveluita sekä erityispalveluita. Kuntalaiset saavat sekä palveluita että etuuksia. Palvelut voivat olla työnjaollisesti rajattuja tai

työnjaollisesti päällekkäistä sekä professionaalisia tai puoliprofessionaalisia Myös näiden esimerkkien väliin jää palveluita.

Tutkimuksissa palveluiden eriytyneisyyttä on hahmottanut esimerkiksi Kananoja (1997, 118-121) kuvaamalla erilaisia palvelutilanteita erilaisen asiakaspalautteen tarpeen näkökulmasta. Palvelun vastavuoroisuuden ja asiakasyhteistyön kannalta voidaan toimintoja ryhmitellä niiden edellyttämän yhteistyön luonteen perusteella. Näin voidaan löytää erilaisia palvelutyyppejä. Myös asiakkaan saama kohtelu voi vaihdella eri palvelutilanteissa, sillä asiakas on erilaisessa roolissa eri palveluissa. Palvelun lähtökohdat vaihtelevat myös eri palvelutilanteissa. Erilaisia palvelutilanteita ovat palvelutavara, huolenpitopalvelu, yhteinen tehtävä, asiakkaan prosessi sekä vastentahtoiset toimenpiteet. Kananojan jaottelussa keskeistä on ollut havainto, että erilaisissa palvelutavoista tarvitaan myös erilaista asiakaspalautetta, jolloin asiakaspalautetta kysyttäessä korostuvat erilaisten asioiden tärkeys.

Mutka (1998) tuo keskusteluun yhteiskunnallisesta muutoksesta sosiaalityöntekijän näkökulman. Mutka on väitöskirjassaan tutkinut sosiaalityöntekijöiden omia käsityksiä viime aikaisista muutoksista ja niiden vaikutuksista työhön. Muutoksina hän esittää oikeudellistumisen, paikallishallinnon muutokset, talouden suuret käänteet, lastensuojelulain muutokset ja haurastuvat ihmissuhteet sekä niukkenevan julkisen talouden. Vastauksena muutoksiin Mutka tarjoaa tutkivan sosiaalityön idean rinnalle idean kirjoittavasta sosiaalityöntekijästä. Nopeasti muuttuvassa ja vaikeasti ennakoitavassa yhteiskunnassa ammatillisen toimintakykyisyyden säilyttäminen ja vahvistaminen edellyttää Mutkan mukaan kasvavaa avoimuutta ja työssä kertyneiden kokemusten ja erilaisiin tilanteisiin kehiteltyjen ratkaisujen rohkeaa ja luontevaa jakamista. Sosiaalityöntekijät voivat kirjoittamisen kautta vaihtaa joustavasti näkökulmia, etsiä ratkaisuja ja tehdä tulkintoja. Pitkän aikaa työtä tehneiden ammattitaitoa voidaan siirtää kirjoittamisen avulla eteenpäin muiden käyttöön.

4.2 Seuraamusjärjestelmä ja normaalipalvelut

Lainrikkojien kanssa työskentelyn ymmärtämiseksi on syytä kuvata organisaatioverkkoa, joka työskentelee heidän kanssaan. Lainrikkojan elämään kuuluvat

asiakkuudet seuraamusjärjestelmään, kuten Kriminaalihuoltolaitokseen, Vankeinhoitolaitokseen ja tuomioistuimiin sekä ulosottovirastoon. Lisäksi lainrikkoja on yleensä myös normaalipalveluiden, kuten sosiaalitoimen, päihdepalveluiden sekä asumispalveluiden asiakas. Eri organisaatiot vastaavat eri tehtävistä. Seuraavaksi selvennän seuraamusjärjestelmän sekä normaalipalveluiden toimijoiden roolia ottamalla mukaan niitä toimijoita, jotka ovat tuottaneet myös käyttämääni aineistoa. Aineistossa on mukana sosiaalitoimen (toimeentulotuki), päihdepalveluiden, ulosoton, talous- ja velkaneuvonnan, asumispalveluiden, poliisin, työvoimatoimen sekä erilaisten kolmannen sektorin järjestöjen työntekijöiden kirjoittamia tarinoita sekä vankilassa ja kriminaalihuoltolaitoksessa työskentelevien työntekijöiden kirjoittamia tarinoita.

Seuraamusjärjestelmä

Vankeinhoito ja kriminaalihuoltotyö ovat osa rikosoikeudellista seuraamusjärjestelmää. Vankeinhoitolaitos panee täytäntöön tuomioistuinten määräämät vankeusrangaistukset ja sakon muuntorangaistukset sekä huolehtii tutkintavankeuden toimeenpanosta. Kriminaalihuoltolaitos vastaa yhdyskuntaseuraamusten toimeenpanosta ja muusta vapaudessa toimeenpantaviin seuraamuksiin liittyvästä toiminnasta. (Vankeinhoitolaitoksen ja Kriminaalihuoltolaitoksen periaateohjelma 1998.) Myös ulosotto on mukana seuraamusjärjestelmän toiminnassa. Ulosoton tehtäviin kuuluu muun muassa huolehtia tuomittujen toimittamisesta rangaistuslaitokseen. Myös täytäntöönpanokelpoiset yhdyskuntapalvelutuomiot lähetetään ulosottomiehelle, joka määrää tuomitun ilmoittautumaan Kriminaalihuoltolaitoksen toimipisteessä. Lisäksi ulosottomiehen avulla täytäntöön pannaan sakon muuntorangaistukset. (Kriminaalihuoltolaitoksen ja Vankeinhoitolaitoksen vuosikertomus 2003.) Tämän lisäksi ulosottomiehen tehtäviin luuluu erilaisten velkojen periminen.

Tavoitteena Kriminaalihuoltolaitoksen sekä Vankeinhoitolaitoksen toiminnassa on huolehtia osaltaan yhteiskunnan turvallisuudesta pitämällä yllä laillista ja turvallista seuraamusten täytäntöönpanojärjestelmää, myötävaikuttaa uusintarikollisuuden vähentämiseen sekä rikollisuutta ylläpitävän syrjäytymiskehityksen katkaisemiseen. Tavoitteen saavuttamiseksi täytäntöönpano yritetään toteuttaa siten, että se olisi turvallista niin yhteiskunnalle, tuomitulle kuin henkilökunnallekin. Tuomitun

mahdollisuutta selviytyä yhteiskunnassa ja ylläpitää terveyttään ja hyvinvointiaan tuetaan, jolloin tuomitun valmiudet omaksua rikokseton elämäntapa paranevat. (Vankeinhoitolaitoksen ja Kriminaalihuoltolaitoksen periaateohjelma 1998.) Kriminaalihuoltolaitoksen sekä Vankeinhoitolaitoksen tehtävät keskittyvät siis erityisesti tuomioiden täytäntöönpanoa koskeviin tehtäviin. Periaateohjelmassa mainittuina keinoina tavoitteisiin pääsemiseksi mainitaan tuomitun tukeminen ja motivointi rikoksettomaan elämään, tuomitulle asetettujen rajojen noudattamisen valvonta sekä muuhun yhteiskuntaan vaikuttaminen siten, että tavoitteiden mukainen toiminta on mahdollista (Vankeinhoitolaitoksen ja Kriminaalihuoltolaitoksen periaateohjelma 1998.)

Yhteiskunnassa selviytymistä tukevana toimintana sekä Kriminaalihuoltolaitoksessa että Vankeinhoitolaitoksessa järjestetään erilaisia ohjelmia, kuten suuttumuksenhallintakurssi ja päihdeongelmaisille tarkoitetut ohjelmat. Periaateohjelmassa mainitaan erityisesti päihdeohjelmat. Yhteistyössä asiantuntijoiden kanssa suunnitellaan ja otetaan käyttöön rikollisuuden, päihteiden käytön ja muiden ongelmien välisiä yhteyksiä selventäviä sekä sosiaalista toimintakykyä lisääviä ohjelmia (Vankeinhoitolaitoksen ja Kriminaalihuoltolaitoksen periaateohjelma 1998.) Vuoden 2003 aikana yli 4000 vankia tai kriminaalihuollon asiakasta osallistui uusintarikollisuuden vähentämiseen tähtääviin ohjelmiin tai toimintaan. (Kriminaalihuoltolaitoksen ja Vankeinhoitolaitoksen vuosikertomus 2003.) Lisäksi jatkossa Vankeuslaki velvoittaa viranomaisia tekemään vangeille rangaistusajan suunnitelman.

Vankila on rangaistuslaitos, jossa laitoksen virallinen organisaatio on järjestetty hoitamaan mahdollisimman tehokkaasti nimenomaan vapaudenriiston täytäntöönpano. Kääriäinen (1994) kirjoittaa vankiloista toiminnallisesti köyhinä paikkoina. Siviiliasioita järjestävien henkilöiden osuus vankiloissa on varsin pieni. Vankilassaolo ja siellä työskentely merkitseekin vangeille käytännössä vain passiivista ajan kulumista. Vielä nykyäänkin vankiloissa suurin osa henkilökunnasta on vartijoita ja työtoimenhaltijoita. Esimerkiksi Kylmäkosken vankilassa keskimääräinen vankilukumäärä oli 133 vuonna 2003. Paikkoja vankilassa on 102 vangille. Henkilöstöä vankilassa on 90, joista 55 vartiointi ja turvallisuustehtävissä. Koulutus-, kuntoutus- ja sosiaalityöstä vastasi 8 työntekijää. (http://www.vankeinhoito.fi/6412.htm.) Vastaavasti

Helsingin vankilassa on 250 vankilapaikkaa, tosin vuonna 2003 keskimääräinen vankilukumäärä oli 281. Henkilöstöä vankilassa on 212, joista vartiointi ja järjestyksenpito tehtävissä 130 henkilöä. Koulutus-, kuntoutus- ja sosiaalitoimesta vastaavia työntekijöitä oli yhteensä 18. (http://www.vankeinhoito.fi/6403.htm.) Vankeuslain velvoitteesta tehdä vangeille rangaistusajan suunnitelma vastaa tehtävään määrätty viranhaltija. Tämä saattaa lisätä vankiloissa koulutus-, kuntoutus- ja sosiaalitoimesta vastaavien henkilöiden määrää.

Vuonna 2003 vankilasta vapautui 907 tutkintavankia, 2032 sakkovankia ja 4553 vankeusvankia, joista ehdonalaiseen vapauteen päästettiin 4430. Vangin ehdonalaiseen vapauteen päästämistä koskevan asian ratkaisee vankilan johtaja. Ehdonalaiseen vapauteen päästetty voidaan määrätä koeajaksi Kriminaalihuoltolaitoksen valvontaan. Vuonna 2003 valvontaan asetettiin 20,2 % vapautetuista, kaikkiaan 895 henkilöä. Pääsääntöisesti valvontaan määrätään silloin kun jäljellä oleva rangaistus on yli 1,5 vuotta. Jos ehdonalaiseen vapauteen päästetty syyllistyy koeaikana uuteen rikokseen, tuomioistuin ratkaisee menettääkö tuomittu samalla ehdonalaisen vapautensa. Kaikki vankilasta vapautuvat eivät siis ole Kriminaalihuoltolaitoksen valvonnassa vaan itse asiassa valvontaan tulee vain pieni osa (n. 20 %) vapautuvista vangeista. (Kriminaalihuoltolaitoksen ja vankeinhoitolaitoksen vuosikertomus 2003.) Käytännössä Kriminaalihuoltolaitoksen valvonta on ainut vangin vapautumisen jälkeistä elämää erityisesti tukeva toiminto.

Kääriäinen (1994, 287) mainitsee linjaukset kriminaalihuollon liittämisestä entistä tiukemmin osaksi rangaistusjärjestelmää ja samalla muutokseen liittyvästä oletuksesta, että vankilasta vapautuneet saisivat tarpeensa mukaisen huollon yleisten sosiaalipalvelujen avulla. Kuitenkin Kääriäisen tutkimustulokset kertovat tarpeesta aivan päin vastaiseen suuntautumiseen. Kehittäminen Kääriäisen mainitsemaan suuntaan on jatkunut edelleen. Vuoden 2003 aikana valmisteltiin hallitusohjelmaan kuuluvaa laajaa sisäisen turvallisuuden ohjelmaa, jossa yksi osa oli uusintarikollisuuden vähentäminen. Ohjelma velvoittaa koko julkista sektoria, joten myös muiden julkisen sektorin toimijoiden odotetaan osallistuvan uusintarikollisuuden vähentämiseen. Kriminaalihuollossa ja Vankeinhoidossa todetaankin, että he saavat uusia kumppaneita ja selkärankaa omalle työlleen. (Kriminaalihuoltolaitoksen ja vankeinhoitolaitoksen vuosikertomus 2003.) Seuraamusjärjestelmän toimijat keskittyvät työssään yhä

enemmän rangaistusten toimeenpanoon tähtäävien tehtävien hoitamiseen. Yhteiskunnassa selviytymistä tukevana toimintana painottuvat seuraamusjärjestelmän toiminnassa erilaiset ohjelmat. Tällöin kunnille jää yhä enemmän lainrikkojan elämään kuuluvien muiden tehtävien hoitaminen. Lainrikkojan elämässä myös muilla asiakkuuksilla kuin seuraamusjärjestelmän asiakkuudella on suuri merkitys.

Tarve ns. normaalipalveluiden kehittämiseen lainrikkoja-asiakkaille nousee kahdelta suunnalta. Lainrikkoja-asiakkaan palvelutarpeen kokonaisuudessa seuraamusjärjestelmän palvelut ja asiakkuus ovat vain pieni osa, sillä lainrikkoja on asiakkaana myös monien normaalipalveluiden piirissä. Seuraamusjärjestelmä kehittyy ja suuntautuu yhä enemmän rangaistuksen toimeenpanoon ja näin asiakkaan muihin palvelutarpeisiin vastaaminen jää muiden organisaatioiden hoidettavaksi.

Normaalipalvelut

Normaalipalveluilla tarkoitan kunnalliseen palvelutuotantoon kuuluvia palveluita, kuten asumispalveluita. Lisäksi normaalipalveluihin kuuluvat valtiollisina palveluina työvoimatoimiston palvelut sekä Kansaneläkelaitoksen palvelut. Kansaneläkelaitoksen palveluita en käsittele, koska niitä ei myöskään ole käyttämässäni aineistossa huomioitu. Osa normaalipalveluista on kolmannen sektorin tuottamia palveluita, kuten esimerkiksi osa päihdepalveluista.

Toimeentulotuki on yleensä vahvasti kunnan itsensä järjestämää palvelutuotantoa. Toimeentulotuen jakaminen on kuntakohtaisesti eri tavoin järjestettyä toimintaa, joka voidaan toteuttaa esimerkiksi jakamalla kunta maantieteellisiin alueisiin, joiden mukaan kuntalaiset asioivat eri sosiaalitoimen toimipisteissä. Lisäksi on kuntakohtaisia eroja toimeentulotuen käsittelyssä sen suhteen asioivatko kuntalaiset sosiaalityöntekijän tai etuuskäsittelijän luona, vai toimittavatko he kirjallisesti toimeentulotukihakemuksensa. Luonteeltaan toimeentulotuki on viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata hakijan toimeentulo. Toimeentulotukeen on oikeutettu kuntalainen, joka on tuen tarpeessa eikä voi saada toimeentuloa ansiotyöllään, yrittäjätoiminnallaan, toimeentuloa turvaavien muiden etuuksien avulla, muista tuloista tai varoistaan, häneen nähden elatusvelvollisen ihmisen huolenpidolla tai muulla tavalla. Tuen myöntämiseksi

selvitetään hakijan taloudellinen tilanne ja hänen tuen tarpeensa. Sosiaalitoimi vastaa perinteisesti toimeentulotuesta. Karjalaisen (1996, 58) tutkimuksessa sosiaalitoimistossa asiakaskäyntien syy oli lähes yksinomaan toimeentuloon liittyvät kysymykset. Muut käynnit keskittyivät yhdistettyihin toimeentulotuen ja asumisen pulmiin tai toimeentulotuen ja elämässä selviytymisen pulmiin.

Asumispalveluille on tyypillistä se, että niitä tarjoavat hyvin monenlaiset eri tahot. Asuntoja voi yleensä hakea kunnallisesta asuntotoimesta. Lisäksi suuremmissa kunnissa asuntoja tarjoaa usein esimerkiksi seurakunta ja päihdepalvelut sekä esimerkiksi VVO-yhtymä Oy. Myös nuorille ja opiskelijoille on yleensä suunnattu omia asuntoja. Lisäksi vapaita asuntoja voi etsiä ns. vapailta markkinoilta eli yksityisiltä vuokranantajilta. Joissakin suuremmissa kunnissa asuntojen saanti voi olla hyvinkin vaikeata.

Päihdepalveluita tarjoavat kunnat itse sekä A-klinikka. Lisäksi päihdepalveluita voivat tuottaa kolmannen sektorin toimijat ja yritykset A-klinikan toiminta-ajatuksena on tarjota päihdehoitoa ja -kuntoutusta, alan koulutusta, tiedotusta sekä kehittämis- ja tutkimustoimintaa päämääränä päihde- ja riippuvuushaittojen vähentäminen sekä ongelmista kärsivien ja heidän läheistensä auttaminen ja aseman parantaminen. A-klinikan valtakunnallinen toiminta rahoitetaan pääasiassa Raha-automaattiyhdistyksen avustuksilla. Hoito- ja toimintayksiköiden palvelujen käytöstä on solmittu ostopalvelusopimuksia yli sadan kunnan kanssa. Valtaosa Suomen A- klinikoista on kuntien tai kuntayhtymien ylläpitämiä. (http://www.a-klinikka.fi.)

Kunnalliseen palveluverkostoon oman lisävärinsä tuovat erilaiset kolmannen sektorin yhdistykset ja järjestöt. Esimerkiksi yhdessä kunnista toimii yhdistys, jonka toiminta pohjaa kristilliselle perustalle. Yhdistys tekee tiivistä yhteistyötä kaupungin perusturvan ja varsinkin päihdepalvelujen kanssa. Kunnallinen palveluverkosto on jatkuvan kehittämisen kohteena. Osa kehitystyöstä tapahtuu erilasten projektien kautta. Projektit voivat olla kokonaan kunnan omia tai yhteistyössä jonkin alueella toimivan järjestön kanssa järjestettyjä. Yleensä projekteissa on mahdollista kehittää jo olemassa olevia palveluita tai tarjota lisäresursseja sekä kehittää uutta.

Valtion tuottamaa palvelua ovat työvoimatoimiston palvelut. Työvoimatoimiston työntekijöiden työtehtävät jakautuvat kahteen vastakkaiseen suuntaan. Työntekijät

rekisteröivät työttömiä työnhakijoita työnhaun ja työttömyyskorvauksen piiriin ja toisaalta miettivät asiakkaiden kanssa ulospääsyä tästä tilanteesta, heillä on hyvin vähän aikaa paneutua syvällisemmin asiakastilanteisiin. Syvempiin palveluihin asiakkaat valikoituvat vähitellen työttömäksi ilmoittautumisen jälkeen. (Karjalainen 1996, 59-60.)

Yhteistoiminnassa työvoiman ja sosiaalitoimen sekä esimerkiksi Kelan työntekijöiden kanssa on perustettu Työvoiman palvelukeskuksia. Yhteispalvelu on tapa järjestää julkishallinnon palveluita ja muita palveluita keskitetysti yhteen paikkaan. Yhteispalvelupisteeksi kutsutaan asiakaspalvelupistettä, josta on saatavana vähintään kahden eri viranomaisen palveluja. Täydellisimmillään yhteispalvelupiste on "yhden luukun" palvelupiste, jossa kuntalaista palvellaan kaikissa keskeisissä julkishallinnon asioissa. Palveluista vastaavat eri viranomaisten omat virkailijat tai vaihtoehtoisesti viranomaiset voivat hoitaa toistensa tehtäviä sopimuksenvaraisesti. Yhteispalvelupisteessä kansalainen saa helposti usean viranomaisen palveluja. Tavoitteena on, että jokaisessa yhteispalvelupisteessä on myös asiakaspääte. Yhteispalvelussa ovat mukana useimmiten: kunnat, Kela, Työvoimatoimisto, poliisi, maistraatti, verotoimisto, tiehallinto, maanmittauslaitos, posti, seurakunta ja yksityiset palvelut. (http://www.yhteispalvelu.intermin.fi.)

Kuntakohtaisesti tarjotaan hyvin erilaisia palveluita. Esimerkiksi yhdessä tutkimuksessani mukana olleista kunnista järjestetään erityisesti nuorille suunnattua tukea omassa palvelupisteessä. Nuorille tarjotaan tietoa kaikesta heidän elämäänsä liittyvästä; opiskelusta, työllistymisestä, vapaa-ajasta, seksuaalisuudesta, ihmissuhteista, kaupungin eri palveluista jne. Nuorten käytössä on myös tietokone nettiyhteyksineen. Lisäksi saatavilla on tukea, ohjausta ja neuvontaa. Tyypillistä tällaisille erityisille toimipisteille on se, että niiden asiakkuudelle on olemassa kriteerit (kuten ikäraja). Yleensä tällaisissa toimipisteissä on myös määritelty tarjottava apu jollakin tavalla.

Komiteamietinnössä (2001:2) on esitetty kahtiajakoa rikollisten yhteiskuntaan sopeuttamiseen vaikuttaville tekijöille. Samainen jaottelu kertoo myös jotakin rikollisten palvelutarpeesta. Rikolliset tarvitsevat aineellista tukea kuten turvatun toimeentulon ja asumisen. Tämän lisäksi rikolliset tarvitsevat usein apua elämänhallinnan ongelmissa. Esimerkiksi psykososiaalista kuntoutusta sekä asumiseen, työntekoon, koulutukseen ja toimeentuloon liittyviä tukimuotoja ja palveluita.

Eri organisaatioiden työntekijät lähestyvät asiakkuutta eri lähtökohdista käsin. Pohjola (1994, 150-151) on hahmottanut asiakkuuden määrittelyn näkökulmasta sosiaalitoimiston asiakastyössä vaikuttavina tekijöinä sosiaalitoimiston ominaisuuksia, normeja ja sääntöjä, työntekijöiden orientaatiota ja toimiston toimitapaa. Samalla tavoin voisi hahmottaa jonkin toisen organisaation työntekijöiden lähestymistapaa asiakkuuteen. Jokaisella työpaikalla on omat ominaisuutensa ja työtapansa, jokaista työtä ohjaa omat normit ja säännöt, jokaisella työntekijällä on myös oma työorientaationsa. Sama työ voi siis saada myös eri paikoissa erilaisen luonteen. Jokainen työntekijä ja ammattikunta lähestyy näitä määrittelyjä omasta lähtökohdastaan käsin. Samoin jokaisen ammatin taustalla vaikuttaa erilainen asiantuntijuus. Erilaisten työntekijöiden ja lähtökohtien vaikutus asiakastilanteeseen voi olla vaihteleva. Raitakarin (2002, 47) mukaan asiakas ja asiantuntija tulisi nähdä toisiaan vastavuoroisesti rakentavina käsitteinä. Kulttuuriset käsitykset asiantuntijasta ja tulkinnat asiakkaasta määrittävät sosiaalityön toimintatapoja ja -valtuutuksia. Työskentelyyn vaikuttaa voimakkaasti se, millaiseksi asiakas tulkitaan. Erilaiset työtavat vaikuttavat esimerkiksi siihen nähdäänkö asiakas täysivaltaiseksi kansalaiseksi tai moraalisesti epäluotettavaksi kohteeksi. Asiantuntijuuskäsitys vaikuttaa työntekijän työskentelyn taustalla. Oman asiantuntemuksensa, osaamisensa ja taustansa värittämänä työntekijä valmistautuu asiakkaan kohtaamiseen.

4.3 Erityisosaaminen ja sosiaalityö

Sosiaalialan erityisosaaminen nostettiin tarkasteluun 1990-luvun puolivälissä. Työntekijän ammattitaito muodostuu yleis- ja perusosaamisesta. Tämän lisäksi työntekijällä voi olla vielä erityisosaamista. Yleisosaaminen voidaan määritellä eri ammateissa sovellettaviksi tiedoiksi ja taidoiksi. Perusosaaminen on ammattiin sidottua osaamista. Erityisosaamista osoittavat piirteet ja ulottuvuudet voidaan eritellä työn sisältöä ja työprosessia koskeviksi tiedoiksi, taidoiksi, arvoiksi, kontekstuaalisuudeksi, reflektiivisyydeksi, monipuolisuudeksi, joustavuudeksi ja luovuudeksi, teoreettisuudeksi, orientaatiopohjaksi ja ammatillisuudeksi. (Filppa 2002, 3 ja 12.) Erityisosaaminen ei ole sidottu mihinkään tiettyyn professioon tai ammattikuntaan vaan enemmänkin kyse on tietyn asiakasryhmän vaatimuksista ja tarpeista, jotka edellyttävät keneltä tahansa heidän kanssaan työskentelevältä erityistä osaamista.

Erityisosaaminen on noussut esiin erilaisten yhteiskunnallisten muutosten myötä. Erityisosaamista edellyttävissä palveluissa asiantuntemus on ohentunut 1990-luvulla, kun monet kunnat ovat joutuneet ylivoimaisten talousongelmien eteen. Esimerkiksi siirtyminen laskennalliseen valtionosuusjärjestelmään ja valtionosuuksien samanaikaiset supistukset, valtiollisen suunnittelu- ja ohjausjärjestelmän purkaminen, keskusvirastojen aseman muuttaminen, palveluiden kunnallistaminen sekä täydennyskoulutusvelvoitteen poistuminen ovat muiden muutostekijöiden ohella vaikuttaneet siihen, että erityisosaamisen turvaamiseen liittyvät kysymykset nousivat esiin. Monissa kunnissa erityispalveluiden turvaaminen nousi myös kuntien välistä yhteistyötä edellyttäväksi kysymykseksi. (Filppa 2002, 12.) Erityispalveluiden tarkoituksenmukainen järjestäminen myös edellyttää riittävää väestöpohjaa ja yleensä toimintojen ja osaamisen alueellista keskittämistä. (Työryhmämuistio 1997:4, 1.) Siis erityisosaamista käytetään muun muassa juuri erityispalveluissa, joita tuotetaan usein yhteistyössä muutaman kunnan kesken.

Tarkasteltaessa erityisosaamista voidaan nähdä kahdelta eri suunnalta tulevia muutoksia. Toisaalta on siis kysymys ihmisten elämäntilanteiden eriytymisestä ja yksilöllistymisestä postmodernisoituvassa yhteiskunnassa, toisaalta palvelujen eriytymisestä ja erikoistuneesta kapeutumisesta kehityksen myötä. Erityisosaaminen nostaa esiin kysymyksen siitä, miten ylittää nämä eri suunnilta etenevät eriytymisen trendit. (Karjalainen 1996, 3.) Karjalaisen erottamat muutostrendit voidaan pelkistää kahdeksi erilliseksi muutokseksi: erityisosaamiseksi ja erityispalveluksi. Vähitellen on tunnistettu ja erotettu asiakasryhmiä, joilla nähdään olevan erityisiä palvelutarpeita. Erityisosaaminen ja toisaalta erityispalvelut ovat tapa vastata näiden asiakasryhmien erityisiin tarpeisiin.

Ensimmäisissä määritelmissä sosiaalihuollon erityisosaamisella tarkoitettiin sellaisten erityisryhmien kuten vammaisten ja pakolaisten ja niin edelleen tarpeen mukaisia palveluita, joiden tuottaminen edellyttää erityisosaamista. (Työryhmämuistio 1997:4, 1.) Erityisosaamista vaativiksi asiakasryhmiksi on myös määritelty muun muassa lastensuojeluperheet, päihde-, rikos- ja väkivaltakierteessä olevat ja heidän läheisensä, työelämästä ja normaaliasumisesta syrjäytyneet, eräät vaikeavammaisryhmät ja psyykkisistä ongelmista kärsivät moniongelmaiset sekä pakolaiset (emt. 1997:4, 3). Sosiaalihuollon erityisosaamista selvittäneen työryhmän muistiossa erityisryhmiä on

listattu muita selvityksiä laajemmin. Esimerkiksi Filppa (2002) tyytyy ainoastaan mainitsemaan Kriminaalihuollon sosiaalihuollon erityispalveluksi, jonka sisällä saatetaan tarvita erityisosaamista. Toisessa erityisosaamista käsittelevässä julkaisussa ei lainrikkojien kanssa työskenteleviä järjestöjä ole otettu lainkaan huomioon (Arrhenius ym. 2000).

Filppa (2002, 65-66 ja 71) on hiukan myöhemmin tarkentanut erityisosaamisen käsitemäärittelyä. Sosiaalialan erityisosaaminen voidaan nykyisessä yhteiskunnallisessa toimintaympäristössään määritellä kansalaisten monimuotoisista tarpeista lähteväksi ammatilliseksi osaamiseksi, joka ilmenee työn sisällöllisenä vaikeutena. Palvelurakenteet toimivat erityisosaamisen saavutettavuuden mahdollistajina. Filppa määrittelee siis sosiaalialan erityisosaamisen työn sisällöksi. Hän toteaa, että viimesijaisesti erityisosaamisen olemassaolon tai sen puuttumisen vahvistaa kansalaisen osaamistarpeiden tyydyttäminen. Erityisosaamisen tavoitettavuus edellyttää määrättyä palvelurakennetta. Kunnallisessa palvelujärjestelmässä sosiaalialan erityisosaamista on olemassa niin perus- kuin erityispalveluissakin. Erityisosaamisessa on pitkälti kyse Karjalaisen (1996, 1) esittämästä kysymyksestä, miten liittää eri tahoilla olevaa asiantuntemusta ihmisen kannalta joustavasti ja tilanteenmukaisesti yhteen.

Keskusteluun erityisosaamisesta liitetään läheisesti myös keskustelu erityispalveluista. Sosiaalihuollon erityisosaamista pohtineen työryhmän mukaan sosiaalihuollon erityispalvelut määritellään lähinnä sellaisten erityisryhmien tarpeiden mukaisiksi palveluiksi, joiden tuottaminen edellyttää erityisjärjestelyjä, joita ei voida peruspalveluina tuottaa. (Työryhmämuistio 1997:4, Filppa 2002, 15.) Mikä siis määritellään tällä hetkellä peruspalveluksi? Kun tiedetään, mikä on peruspalvelua, kaikki sen ulkopuolella oleva voidaan lukea erityispalveluksi. Työryhmämuistiossa (1997:4, 4) erityispalveluksi nähtiin myös kriminaalihuolto. Mitä tässä yhteydessä kriminaalihuolto pitää sitten sisällään, Kriminaalihuoltolaitoksen palvelut vai koko palvelujärjestelmän niiltä osin kuin palvellaan lainrikkojia? Työryhmän mukaan palveluiden järjestäminen edellyttää riittävää väestöpohjaa sekä toimintojen ja osaamisen alueellista keskittämistä (Filppa 2002 15). Erityisosaamisen tarkastelu yhden profession, sosiaalityön sisällä edellyttää, että ensin pohditaan mitä osaaminen yleensä on sosiaalityössä.

Kaksi näkökulmaa sosiaalialan asiantuntijuuteen

Riippumatta siitä mistä näkökulmasta sosiaalityön asiantuntijuutta tarkastellaan, sitä ei voida erottaa yhteiskunnan muutoksesta. Karvisen (1993, 18) mukaan sosiaalityön ammatillista pätevyyttä ei voida erottaa yhteiskunnallisesta kehityksestä tai toimintayhteyksistä, vaan sitä on tarkasteltava yhteiskunnallisesti ja historiallisesti muuttuvan ja kehittyvän toimintajärjestelmän kokonaisuudessa. Pätevyys perustuu yhteiskunnallisen kehityksen asettamiin ehtoihin. Sipilän (1989) mukaan sosiaalityön pätevyyden voidaan nähdä nojaavan metodisuuteen, joka rakentuu ammatin omista lähtökohdista käsin ja toisaalta sosiaalityö muotoutuu käytännön toiminnassa yhä uudelleen sen mukaan mitkä ovat yhteiskunnan kehityksen ehdot. Ammatillisen pätevyyden keskeinen elementti onkin kyky vastata muuttuvan toiminnan haasteisiin. Ammatillista pätevyyttä ei voi tarkastella irrallaan yhteiskunnallisesta kehityksestä. Sosiaalityön sidos muutokseen on kaksinkertainen. Toisaalta sosiaalityössä on kyse muutostyöstä, jolloin työn tavoitteena on aikaansaada muutoksia ihmisten elämässä. Toisaalta sosiaalityössä kohdattavat ilmiöt muuttuvat jatkuvasti. Myöskään sosiaalialan työn sisältö ja työskentelytavat eivät ole pysyviä. (Aho 1999, 12). Tutkimuksissa osaamisesta käytetään usein rinnakkain käsitteitä osaaminen, pätevyys ja asiantuntijuus. Käytän jatkossa sitä käsitettä, jota myös käyttämässäni tutkimuksessa on käytetty.

Ammatillisen asiantuntijuuden käsittäminen sosiaalityössä näyttää olevan 1990- luvulla ristiriitaista. Toisaalta keskustellaan uudesta laajasta pätevyyskäsityksestä, jota Karvinen nimittää reflektiiviseksi ammatillisuudeksi. Toisaalta tehtäväkeskeinen, erillistaitoja ja –tietoja sekä ominaisuuksia luetteloiva tapa käsittää ammatillinen pätevyys nousi uudelleen esiin 1990-luvun lopussa ns. kompetenssiliikkeeen myötä. (Karvinen 1998, 37.) Sosiaalialan osaamista voidaan lähestyä myös muulla tavoin, nostan kuitenkin esiin vain kaksi erilaista lähestymistapaa: sosiaalityön asiantuntijuus erillistaitojen luettelona ja reflektiivinen asiantuntijuus.

Ammatillisen toiminnan keskeisenä ilmiönä on profession ja tehdyn työn välinen suhde eli pätevyysalue. Pätevyysalueet eivät ole pysyviä vaan ne muodostuvat pätevyysaluetta määrittävien siteiden kautta määrättyihin ammattikunnan hoidettavaksi uskottuihin tehtäviin. Näiden siteiden heikkoudet ja vahvuudet muodostuvat varsinaisessa ammatillisen työn prosessissa. Pätevyysalueista kilpailevat professiot muodostavat

toisistaan riippuvan systeemin, ammattikuntien ekologian. Ammattikuntia ei pitäisikään tarkastella yksinään vaan nimenomaan tässä systeemisessä suhteessa muuhun kehitykseen ja toisiinsa. (Karvinen 1998 ref. Abbott 1988.)

Filppa (2002, 61) on koonnut eri lähteistä (ref. mm. Honkakoski 1995; Räisänen 1998; Väärälä 1998; Metsämuuronen 2000) kuvauksia sosiaalialan pätevyyden sisällöstä. Yleisesti ottaen hänen mukaansa sosiaalialan pätevyyden ajatellaan rakentuvan seuraavista seikoista:

- intellektuaalinen pätevyys (vrt. tuotannolliset kvalifikaatiot) eli työtä koskeva ymmärrys,
- toiminnallinen pätevyys (vrt. yleiskvalifikaatiot), jolla tarkoitetaan ympäristö- ja tilannekohtaista ymmärrystä,
- henkilökohtainen pätevyys (vrt. normatiiviset kvalifikaatiot ja oppimaan oppimisen taidot), joka on työntekijää itseään koskevaa ymmärrystä ja oman ammatillisuuden kehittämistä,
- innovaatiopätevyys (vrt. innovatiiviset kvalifikaatiot), joka on pyrkimystä kehittää työtä ja halua oppia uutta,
- arviointipätevyys (vrt. tuotannolliset kvalifikaatiot), jolla tarkoitetaan muun muassa tutkimuksellista orientaatiota eli halua arvioida työn seurauksia,
- ihmissuhdepätevyys (vrt. kommunikaatio- ja tiimityövalmiudet) eli vuorovaikutustaidot sekä
- eettinen pätevyys (vrt. arvo-osaaminen) (Filppa ref. Karvinen 1996, Pohjola 2001), joka käsittää ihmisyyttä ja sosiaalisuutta koskevat arvot.

Sosiaalialan pätevyyttä tarkasteltaessa voidaan löytää myös muunlaisia luetteloita (kts. Karvinen ref. Guttman ym. 1988 sekä Olkin 1986.) Luettelointi kertoo jotakin sosiaalityön erilaisista sisällöllisistä vaatimuksista. Jokaisen pätevyysulottuvuuden sisälle voitaisiin listata monia ominaisuuksia. Löydetyt pätevyyden ulottovuuksien sisällöt vaihtelevat ajallisesti ja paikallisesti. Tutkimuksissa onkin yleensä vain tyydytty listaamaan erilaisia pätevyysvaatimuksia. Yleensä kuitenkaan pätevyysulottuvuuksien tarkempaan sisällöllistä analyysiä ei ole tehty.

Sosiaalityön asiantuntijuutta voidaan lähestyä myös muilla toivoin. Sosiaalityön pätevyyttä luokittelevan asiantuntijuuden rinnalla on myös toisenlainen lähestymistapa asiantuntijuuteen. Useissa tutkimuksissa korostetaan yhteiskunnan nopeaa muutosta, jolloin asiantuntijuudenkin pitää muuttua nopeasti. (esim. Mutka 1998, Karvinen 1996.) Näyttää siltä, että tarvitaan tilanteissa muuttuvaa asiantuntijuutta. Voidaan siis puhua postmodernista ajasta ja sille tyypillisestä asiantuntijuudesta. Ajatus postmodernismista kuvaa aikaa, jossa elämme. Postmoderni ajattelutapa voidaankin ymmärtää kahdella tavalla, sekä nykyajan kuvaajana että nimenomaisena tapana teoretisoida maailmaa (Fook 2000, 105).

Postmodernia kehitystä erittelevässä sosiologisessa keskustelussa asiantuntijuutta luonnehditaan reflektiiviseksi. Tällöin ollaan kiinnostuneita riskien tunnistamisesta ja vaihtoehtojen näyttämisestä. Kysymys on modernin projektin hajoamisesta epävarmuuden ja ambivalenssin merkeissä. (Karvinen 1996, 23.) Reflektiivisyys on yksi nimitys, joka on annettu 1990- luvun lopun sosiaalityön keskusteluissa postmodernille asiantuntijuudelle. Karviselle (1998) reflektiivistä asiantuntijuutta kuvaa ennakointi nopeaan muutokseen, vaihtoehtoisiin lähestymistapoihin ja epävarmuuteen sopeutuvaa ammatillisuus. Matthies (1993, 102) puolestaan kuvaa reflektiivisyyttä profession kriittisellä autonomisuudella suhteessa instituutioihin. Oikeutusta työlle on etsittävä kohderyhmän luottamuksesta ja toiminnan sisällöstä. Fook´n (2000, 114-115) mukaan postmodernisuutta kuvaa se, että työntekijöiden täytyy selviytyä paljon moninaisemmista ja epämääräisemmistä tilanteista kuin mitä modernistit olettavat. Postmodernille ajalle on tyypillistä, että toiminta on enemmän tilannesidonnaista ja vähemmän teoriaa voidaan yleistää. Voidaanko siis edes löytää enää mitään teoriaa asiantuntijuudesta? Fook (2000, 114-115) painottaa, että tämän takia onkin tärkeää uudelleen käsitteellistää asiantuntijuutta huomioimalla työntekijöiden kertomukset ja myös selvittämällä yleisemmin, mikä on laajemminkin merkittävää työssä.

Erityisosaamisen suhdetta profession pätevyyden ymmärtämiseen voi pitää mielenkiintoisena. Erityisosaamisen käsitettä lähestytään asiakkaan tarpeista käsin. Asiakkaiden erityisten tarpeiden huomioiminen ja niihin palveluilla vastaaminen edellyttävät erityistä osaamista. Erityisosaamista ei voi sitoa mihinkään tiettyyn professioon vaan erityisosaamisen vaatimus ja tarve nousee tiettyjen asiakasryhmien

kanssa työskenneltäessä esiin. Erityisosaamista voi tällöin tarvita professiosta riippumatta kuka tahansa asiakasryhmän kanssa työskentelevä henkilö. Ammatillisen pätevyyden ymmärtämisen lähtökohdat voivat puolestaan olla hyvinkin erilaiset eri ammattiryhmillä. Niiden lähtökohtana ei välttämättä ole asiakkaan tarpeet.

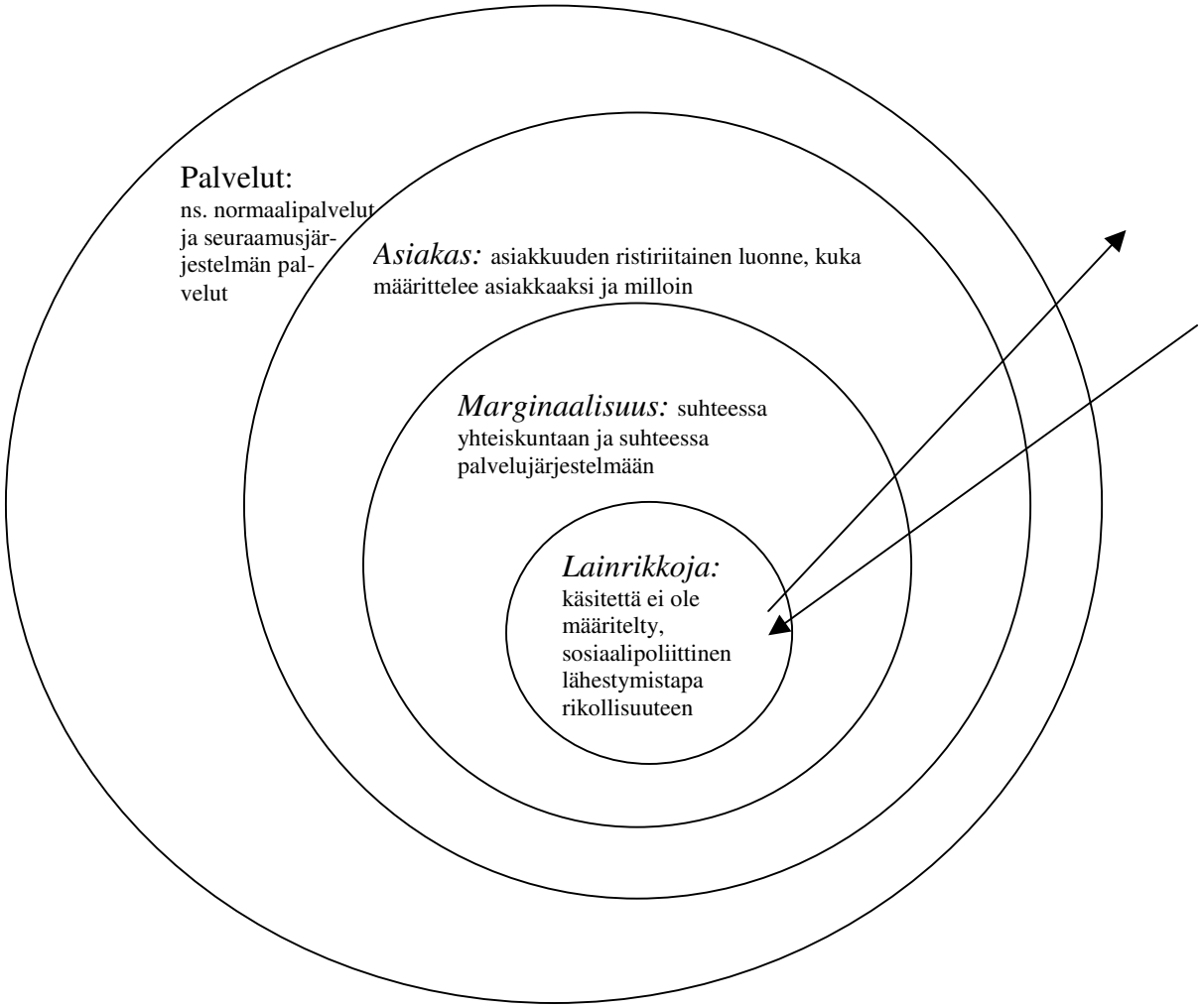
5 Tutkimusaineisto ja tutkimusmenetelmä

5.1 Tutkimusongelma ja tutkimuksen lähtökohdat

Kiinnostukseni kohteena tässä tutkimuksessa ovat lainrikkoja-asiakkaat. Tutkimukseni kohteena on kuvion ydin eli lainrikkoja (kts. Kuvio 1). Lähestyn aihetta sosiaalipoliittisista lähtökohdista. Lainrikkojuutta ei ole määritelty kattavasti aikaisemmassa tutkimuksessa. Tässä tutkimuksessa nostan esiin lainrikkojan määrittelyssä kaksi ulottuvuutta: rikolliset teot (marginaalisuus suhteessa yhteiskuntaan) sekä marginaalisuuden suhteessa palvelujärjestelmään. Lainrikkojan ympärille kuviossa muodostuu marginaalisuuden kehä, joka kuvaa lainrikkojan asemaa sekä palveluissa että yhteiskunnassa. Lainrikkojan -käsitteellä haluan erottaa rikollisen lainrikkojasta. Rikolliseksi määritellään henkilö, joka on syyllistynyt lainsäädännössä rangaistavana pidettävään tekoon ja joissain määritelmissä hän on tämän lisäksi jäänyt kiinni rangaistavana pidettävästä teosta. Myös lainrikkojan elämässä yksi määrittävä tekijä on lain rikkominen.

Kuvion uloimmat kehät kuvaavat vielä tarkemmin tutkimuskohdettani. Kiinnostukseni kohdistuu palveluiden lainrikkoja-asiakkaisiin. Lainrikkoja-asiakkaille tarjottavat palvelut voidaan jakaa kahtia: seuraamusjärjestelmään ja normaalipalveluihin. Normaalipalveluina käsitän tässä tutkimuksessa kuntien ja järjestöjen palvelut, jotka eivät keskity rikoksista tuomittujen rangaistusten täytäntöönpanoon. Keskityn tässä tutkimuksessa normaalipalveluissa työskentelevien ammattilaisten käsityksiin lainrikkoja-asiakkuudesta (kts. kpl 4.2), tosin aineistossa on mukana myös joitakin seuraamusjärjestelmän toimipisteiden työntekijöiden kirjoituksia. Kuvion nuolet kuvaavat eri kehien välistä suhdetta ja tässä tutkimuksessa käsitän tutkimuskohteeni lainrikkojan kaikkien kehien kautta.

Kuvio 1. Tutkimusongelman rajaus



Tarkastelen lainrikkojuutta sosiaalipoliittisesta lähestymistavasta käsin. Sosiaalipoliittisesta lähestymistavassa korostuvat rikollisuuden yhteiskunnalliset ja rakenteelliset syyt sekä niihin kohdistuvat sosiaalipoliittiset toimenpiteet. Tällöin korostuu sosiaalinen tuki ja kuntoutus. Sosiaalipoliittiselle lähestymistavalle voidaan pitää tyypillisenä juuri näkemystä lainrikkojuudesta: asiakastyössä huomion ensisijaisena kohteena ei ole asiakkaan lain rikkominen eli rikolliset teot, vaan asiakkaan elämän sosiaalinen puoli. Palveluissa lainrikkojien kanssa työskenneltäessä työn lähtökohtana on kuitenkin asiakkaan elämäntilanne, eivätkä huomion ensisijaisena kohteena yleensä ole rikokset, joihin henkilö on syyllistynyt. Oletuksenani on, että

lainrikkoja -käsitteellä voitaisiin yhtenäisesti nimittää huono-osaisia palvelujärjestelmän marginaaliin kuuluvia rikollisia. Lainrikkojan rikollinen käyttäytyminen kuvaa marginaalisuutta suhteessa yhteiskuntaan. Myös yhteiskunnassa lainrikkojat edustavat pientä vähemmistöä.

Pyrin selvittämään millaisia asiakkaita lainrikkojat ovat palveluiden käyttäjinä palveluiden tarjoajien näkökulmasta. Olen kiinnostunut siitä, millaiseksi palveluntarjoajat kuvittelevat lainrikkoja-asiakkaan. Palveluntarjoajina tässä tutkimuksessa tarkoitan laajasti ymmärrettynä hyvinvointipalveluiden tarjoajia. Tutkimuskysymykseni ovat:

1) **Millaiseksi lainrikkoja-asiakkuus määrittyy hyvinvointipalveluiden tarjoajien näkökulmasta?**
2) **Miten lainrikkoja-asiakkaiden palvelutarpeeseen pyritään vastaamaan?**

Pyrin löytämään aineistosta työntekijöiden kuvauksia sille, miten he pyrkivät vastaamaan lainrikkoja-asiakkaiden palvelutarpeeseen. Siis millaisia kuvauksia työntekijät tuottavat omasta toiminnastaan asiakkaan auttamiseksi.

Vastatakseni tutkimuskysymyksiin lähden tarkastelemaan hyvinvointipalveluita tarjoavien ammattilaisten kirjoittamia kuvitteellisia tulevaisuustarinoita. Tarinoissa kuvataan, mitä tietyn palvelupisteen toiminnassa lainrikkoja-asiakkaalle kuvitellaan tapahtuvan seuraavan parin vuoden aikana. Aineistossani kirjoittajat eivät suoraan määrittele, mitä heille tarkoittaa lainrikkoja-asiakas, vaan he kuvaavat asiakkuutta vaiheittain eteneväksi tarinaksi, joka kertoo lainrikkoja-asiakkuudesta. Tarinat ovat kuvauksia myös siitä, miten asiakkaan palvelutarpeeseen pyritään vastaamaan. Jokainen palveluntarjoaja lähestyy kysymystä omista lähtökohdistaan ja oman kokemuksensa värittämänä. Jokainen kirjoittaja myös konstruoi oman erityisen tarinansa.

5.2 Aineisto

Käytän aineistona lainrikkojien kanssa työskentelevien ammattilaisten kirjoittamia tarinoita. Tarinat ovat kuvitteellisia jatkokertomuksia todelliselle asiakastapaukselle. Kirjoittajat kuvittelevat, mitä asiakkaalle tapahtuu tietyn ajanjakson aikana. Tarinan kirjoittajille on annettu ennen tarinan kirjoittamista kuvaus todellisesta asiakastapauksesta. Tämä asiakaskuvaus on virittänyt heitä tarinan kirjoittamiseen. Tarinat ovat Eija Heineen[1] keräämiä ja ne liittyvät osaksi YRE -projektin[2] (Yhteistyössä rikoksettomaan elämään) yhteydessä toteutettua arvioivaa kartoitusta. Käyttämäni aineisto on kerätty alun perin projektin tarpeisiin. Tarinat ovat vain osa arvioivan kartoituksen toteuttamiseen kerätystä materiaalista.

Tarinoita ovat tuottaneet kolmen eteläsuomalaisen suuren tai keskikokoisen kunnan toimijat. Toimijoista osa on valtion tai kuntien viranomaisia ja osa yrityksiä ja osa yhdistyksiä. Eri kunnista osallistui tarinan kirjoittamiseen hiukan erilaisia toimijoita. Tämä kertoo siitä, että eri kunnissa palvelut on järjestetty eri tavoin eli palvelurakenne on erilainen. Kuntien välillä on myös eroja sen suhteen, millaisia järjestöjä ja yhdistyksiä alueella toimii. Tämä tarjoaa erilaiset mahdollisuudet asiakkaan auttamiseen. Tarinoita ovat kirjoittaneet kaiken kaikkiaan hyvin monipuolisesti lainrikkojien kanssa työskentelevät tahot.

Jatkotarinoiden kirjoittajina on ollut yksi henkilö kustakin organisaatiosta (kahta poikkeusta lukuunottamatta). Työntekijöiden valikoitumiseen jatkotarinoiden kirjoittajiksi on vaikuttanut heidän oma halukkuutensa ja muut tekijät työntekijän toimipisteessä. YRE -ohjausryhmät ovat nimenneet osallistuvaan selvitysprosessiin keskeisten toimipisteiden ammattilaiset.

---

[1] Eija Heine käytti myös tarinoita osana arvioivaa kartoitusta. Eija Heineen arvioiva kartoitus valmistui toukokuussa 2004 ja se on osa YRE -hankkeen nykytilaselvitystä. Kartoituksen tilaajana toimi sosiaalialan osaamiskeskus Pikassos Oy. Kartoitus jakautuu kahteen osaan. Ensimmäisen osion tehtävänä oli selvittää lainrikkojuuden merkitystä toimipisteiden toiminnassa, lainrikkoja-asiakkaan aseman määrittymistä sekä työntekijöiden osaamista ja yhteistyötä lainrikkojatyössä. Toisessa osassa tarkoituksena oli selvittää kartoitukseen osallistuvien tahojen toiminnassa lainrikkoja-asiakkaiden määrää, lainrikkojille tarjottujen palveluiden käyttöä ja kustannuksia vuodelta 2003. (Heine 2004.)

[2] Yhteistyössä rikoksettomaan elämään on kansallinen, poikkihallinnollinen hanke, jossa tehostetulla yhteistyöllä etsitään nykyistä vaikuttavampia keinoja seuraamusjärjestelmän piiriin joutuneiden henkilöiden elämänhallinnan parantamiseksi. Hankkeesta lisää: http://www.rikosseuraamus.fi/17560.htm

Aineistoni on harvinaislaatuinen, sillä se sisältää monien erilaisten toimijoiden kirjoituksia. Aineistoa ovat tuottaneet kolmen eri kunnan eri toimipisteiden työntekijät, jotka myös edustavat samalla erilaisia ammattikuntia. Tarinoiden kirjoittajina ovat olleet kriminaalihuoltolaitoksen, poliisin, asumispalveluiden, sosiaalitoimen, järjestöjen, päihdepalveluiden, työ- ja koulutuspalveluiden, ulosoton, talous- ja velkaneuvonnan ja terveydenhuollon edustajia. Yhden ammattikunnan edustajien kirjoituksia aineisto sisältää vain muutamia, esimerkiksi sosiaalitoimen sosiaalityöntekijöiden kirjoituksia on vain kolme. Yhtä toimialuetta koskevia pitkälle meneviä yleistyksiä aineistosta ei ole mahdollista tehdä aineiston luonteesta johtuen. Tarinoiden kirjoittajat ovat yksittäisiä edustajia omasta organisaatiostaan ja he kirjoittavat omasta kokemusmaailmastaan käsin. Työntekijöiden oma henkilökohtainen orientaatio lainrikkojiin saattaa näkyä tarinoissa. Työntekijät kirjoittavat myös omien aikaisempien asiakastapaustensa värittäminä tarinoita. On myös huomattava, että samalla kun työntekijät edustavat hyvin erilaisia organisaatioita, he edustavat myös erilaisia ammattikuntia.

Käyttämäni aineisto koostuu kuvitteellisista tarinoista sekä niihin liittyvistä alku- ja loppukysymyksistä. Tarinat ovat kuvitteellisia jatkokertomuksia todelliselle asiakastapaukselle. Tehtävänä oli kirjoittaa jatkotarina, joka kattaa kahden vuoden mittaisen ajanjakson. Jokaisen kunnan työntekijöiden kirjoittamien tarinoiden pohjalla on aito asiakastapaus, josta tarinoiden kirjoittajat ovat saaneet yhteenvedon (ns. asiakaskuvaus) käyttöönsä. Eri kuntien työntekijät ovat käyttäneet myös erilaisia asiakaskuvauksia tarinankirjoittamisen lähtökohtana. Yhdessä kunnassa oli käytössä kaksi alkutarinaa, joista kirjoittajat vastasivat yhteen. Tarinoiden kirjoittamiseen oli varattu aikaa 1,5 tuntia. Lähes kaikki tarinat on kirjoitettu kussakin kunnassa järjestetyssä tilaisuudessa. Osa tarinan kirjoittajista ei päässyt kirjoitustilaisuuteen mukaan ja he ovat kirjoittaneet tarinoita myöhemmin. Tarinan kirjoittamiseen on aina varattu saman verran aikaa ja tarina on kirjoitettu rauhoitetussa tilassa heti ohjeen antamisen jälkeen. Tarinan kirjoittamista lisäksi osallistujia pyydettiin vastaamaan ennen ja jälkeen tarinan kirjoittamisen muutamiin kysymyksiin (ns. alku- ja loppukysymykset). Ohjeistus tarinan kirjoittamiseen sekä kysymyksiin vastaamiseen on liitteenä 1.

Ennen tarinan kirjoittamista (ns. alkukysymykset) kirjoittajia pyydettiin määrittelemään mitä lainrikkojuus merkitsee palvelupisteen toiminnassa. Määrittelyn avuksi oli listattu seuraavia apukysymyksiä:

- Nouseeko lainrikkojuus esiin asiakkaan asioinnissa,
- Mitä merkitystä sillä on + / - ?
- Saako lainrikkoja asiakkaana jotakin erityistä palvelua toimipisteestänne (suhteessa muihin asiakkaisiin)?
- Onko työntekijöiden hallussa jotain erityistietoa lainrikkojan palvelemiseksi?
- Pitäisikö toimipisteenne työntekijöiden hallita jotakin erityisosaamista, mitä?

Lisäksi tarinan kirjoittamisen jälkeen (loppukysymykset) osallistujia pyydettiin lopuksi arvioimaan, mitä kirjoitetun tarinan eri vaiheissa olisi pitänyt tai voinut tehdä toisin (kehittämisideat).

Kirjoittajien toinen tehtävä oli kirjoittaa jatkotarina asiakaskuvauksen pohjalta. Ohjeistuksen otsikkona oli ”Kirjoita case – tapaukselle (tarkoittaa asiakaskuvausta) jatkotarina ajalle 10.12. 2003 – 10.12. 2005”. Lisäksi kirjoittajille annettiin tarkempia ohjeita. Kirjoittamisen ohjeistuksen päivämäärät vaihtelivat kunnittain. Ensimmäinen päivä oli tarinankirjoittamispäivä.

Tarinan kirjoittajia kehotettiin siirtymään ajatuksissa kaksi vuotta eteenpäin ja kirjoittamaan, millainen on case –henkilön elämäntilanne kahden vuoden kuluttua. Sen jälkeen pyydettiin kuvaamaan muistellen ”mennyttä” (imperfektissä). Työntekijöitä pyydettiin aloittamaan muistelu asiakkaaksi tulemisesta ja ensimmäisen palvelukontaktin kuvaamisesta: miten asiakkaaksi tulo tapahtui; kuka varasi ajan; millaisia tietoja mahdolliselta lähettävältä taholta tuli; miten ensimmäisen tapaaminen sujui; mitkä olivat asiakkaan tarpeet ja tavoitteet ja miten ne määrittyivät ensikontaktissa.

Tarinan kirjoittamisessa pyydettiin tuomaan esiin oman palvelupisteesi palvelutoiminnan lisäksi myös muiden palvelupisteiden toiminta ja yhteistyö niiden kanssa (mitä palveluja muut tarjosivat; miten asiakasta kohdeltiin; miten koit yhteistyön laadun mm. tiedonvaihto).

Tarinan kirjoittamisen ohjeessa kehotettiin kirjoittamaan, miten asiakkaan kuntoutuminen rikoksettomaan elämään sujuu nykyisessä palvelutoiminnassa kahden seuraavan vuoden aikana. Tarina on oletus siitä, miten asiakkaan käy nykyisten palvelujen toimintamallien avulla. Viimeisenä oli ns. loppukysymys eli kirjoittajia pyydettiin vielä lopuksi arvioimaan, mitä kirjoitetun tarinan eri vaiheissa olisi voinut/pitänyt tehdä toisin (kehittämisideat).

Tarinoita on yhteensä 37 kappaletta. Olen rajannut Kriminaalihuoltolaitoksen ja Vankeinhoitolaitoksen työntekijöiden kirjoittamat tarinat aineistostani ulkopuolelle. Kiinnostukseni kohdistuu niihin toimijoihin, joille lainrikkojat ovat vain yksi asiakasryhmä muiden joukossa. Asiakaskuvausten henkilöt ovat 24-33-vuotiaita. Käyttämissäni tarinoissa käsitellään siis alle 33-vuotiaita lainrikkojia. Alle 30-vuotiaat ovat YRE -projektin asiakasryhmä, joten iän puolesta rajaus tulee sieltä. Olen poiminut oman tutkimukseni aineistoksi yhteensä 18 tarinaa.

Analyysiin poimittuihin katkelmiin olen laittanut viittauksiin tiedoksi oman koodini, joten katkelmien yhdistäminen aineistoon on mahdollista. Myös koodauksissa olen pyrkinyt häivyttämään kuntien tunnistettavuuden. Vaikka aineistosta on luettavissa asiakkaan sukupuoli, en halua kuitenkaan korostaa sukupuolen merkitystä.

Aineisto perustuu kuviteltuihin tarinoihin. Aineistoni tarinat ovat kuvitteellisia kertomuksia, kuitenkin itse myös asiakastyötä lainrikkojien parissa tehneenä arvioisin tarinoiden olevan hyvin todentuntuisina ja kerronnallisesti rikkaina. Kirjoittajat ovat selvästi kirjoittaneet tarinoita omasta kokemusmaailmastaan käsin. Tarinat eivät olleet minulle lukijana fiktiivisiä tai sadunomaisia vaan todentuntuisia kuvauksia aidosta asiakkuudesta. Myös asiakaskuvaukset, joiden pohjalta tarinat kirjoitettiin pohjautuvat todellisen asiakkaan elämään. Näin asiakaskuvaukset ovat ohjanneet kirjoittajia kuvittelemaan todellista elämää ja todellista asiakkuutta. Aineistosta on löydettävissä vahva kuvaus lainrikkoja-asiakkaasta. Kaikki tarinat tukevat toisiaan, eikä yksikään tarina rakenna selvästi muista tarinoista poikkeavaa tai ristiriitaista kuvaa lainrikkoja-asiakkaasta. Aineistosta on siis mahdollista löytää ja tehdä yleistyksiä lainrikkoja-asiakkaista.

5.3 Eläytymismenetelmä aineiston tuottamisen tapana

Käyttämässäni aineistossa on paljon yhteneviä piirteitä eläytymismenetelmään aineiston keräämisen tapana. Eläytymismenetelmällä tutkimusaineiston keräämisen keinona tarkoitetaan pienimuotoisten tarinoiden keräämistä tutkijan antamien ohjeiden mukaan. Vastaajille annetaan kehyskertomus, jonka pohjalta heidän tulee kirjoittaa pieni kertomus. Tarinoissa kirjoittaja mielikuvituksensa avulla joko vie kehyskertomuksessa esitetyn tilanteen eteenpäin tai sitten kuvaa, mitä kehyskertomuksessa esitettyä tilannetta ennen on voinut tapahtua. (Eskola & Suoranta 1998, 111-112.) Eläytymismenetelmässä tyypillinen piirre on kuvittelu, jonka varassa kirjoittaja vie tarinaa eteenpäin. Myös käyttämäni aineisto koostuu kuvitteluun pohjautuvista tarinoista, joihin kirjoittajaa on ohjattu asiakaskuvauksen (vrt. kehyskertomus) avulla.

Kehyskertomusten tulee Eskolan ja Suorannan (1998) mukaan olla lyhyitä tiiviitä kertomuksia, joista on karsittu pois kaikki epäolennainen. Käyttämieni tarinoiden pohjalla on kehyskertomusta vastaava tarina, jota kutsun kuitenkin asiakaskuvaukseksi. Asiakaskuvaukset eroavat eläytymismenetelmässä käytetyistä kehyskertomuksista jossain määrin. Asiakaskuvaukset ovat ensinnäkin suhteellisen pitkiä, vähintään yhden sivun mittaisia. Lisäksi niissä on varioitu useita eri seikkoja. Tarinat on kuitenkin kirjoitettu ohjatussa tilanteessa ja kirjoittamiseen varattu aika on ollut rajallinen. Eläytymismenetelmässä kirjoittajat toimivat tutkijan ohjeiden mukaan. Kirjoittamiseen on varattu rajallinen määrä aikaa (emt. 1998, 110-118.) Tilanteeseen eläytymiselle ja kirjoittamiselle pitää varata riittävästi aikaa. Parhaiten toimii kirjoittaminen jossakin ryhmän kokoontumisessa. (Eskola 2001, 73). Eläytymismenetelmä tuottaa aineistoa, joka nousee yhteisesti jaetuista kulttuurin kuvastosta. Sen avulla on mahdollista kerätä rajatun tapahtuman tai episodin kulttuurisia merkityksiä. (Eskola & Suoranta 1998, 117.) Olen kiinnostunut lainrikkojuuden saamista merkityksistä ja niitä tämän valossa voisi ajatella myös aineistoni tuottavan.

Eläytymismenetelmän ongelmalliset kysymykset pätevät monelta osin myös käyttämääni aineistoon. Ongelmallisina voidaan pitää kirjoitettujen tarinoiden aitoutta ja toisaalta epäilyksiä kohdistuu kirjoitustilanteen keinotekoisuuteen. Yksi yleisimmistä epäilyistä on kysymys siitä, tuottaako eläytymismenetelmä pelkästään stereotypioita. (Eskola & Suoranta 1998, 117.) Vaikka osa vastauksista on stereotyyppisiä, niin juuri

tällaisten käsitysten perusteella ihmiset tekevät erilaisia valintoja elämässään. Elämä on erilaisten valintojen tekemistä ja niissä stereotypiat ovat vahvasti mukana. (Eskola 2001, 78.)

Asiakaskuvaukset, joihin käyttämäni tarinat pohjautuvat, ovat suhteellisen pitkiä. Eskola toteaa tutkimuksessaan eläytymismenetelmästä, että käytettäessä pitkiä kehyskertomuksia vastaajat saattavat tarttua hyvin erilaisiin kohtiin tarinoissa (Eskola 1998, 44). Tätä voidaan pitää jossakin määrin ongelmallisena. Omassa aineistossani tämä kuitenkin ilmenee enemmänkin aineiston rikkautena. Pitkä asiakaskuvaus ei ohjaa kirjoittamista yhtä voimakkaasti kuin lyhyt kuvaus. Se antaa mahdollisuuden lähteä tarkastelemaan tilannetta hyvin monista eri lähtökohdista käsin. Tällöin myös tarinat ovat monipuolisempia ja kerronnallisesti rikkaampia. Eläytymismenetelmän suhdetta konstruktionismiin Eskola (1998, 47) pitää mielenkiintoisena, koska kehyskertomuksissa konstruoidaan erilaisia vaihtoehtoja ja kirjoittajaa johdetaan ajattelemaan niiden edellytyksiä tai seurauksia. Tässä tutkimuksessa käytän analyysin välineenä narratiivisuutta.

5.4 Konstruktionismi ja narratiivisuus

Konstruktionismi edustaa subjektivistista näkemystä sosiaalisiin ongelmiin. Konstruktionismissa sosiaalisia ongelmia lähestytään kollektiivisen määrittelyprosessin tuotteina. Tällöin sosiaalisina ongelmina pidetään vain niitä asiantiloja, joita määritellään kollektiivisen yhteiskuntapoliittisen valinnan tuloksena sosiaalisiksi ongelmiksi. Erilaisia sosiaalisia ongelmia yhdistävä tekijä löytyy niiden määrittelystä. Konstruktionisteille sosiaaliset ongelmat kuvastavat ennen kaikkea yhteiskunnallisten vaatimusten esittämistä. (Hakkarainen 1998, 195-199.) Konstruktionistisesti orientoituneessa tutkimuksessa huomio kiinnitetään niihin tulkinnallisiin käytäntöihin, joissa arkielämän moraalinen järjestys paikallisesti tuotetaan ja jossa sitä ylläpidetään. Lisäksi tarkastelussa on yleisemmät kulttuuriset tulkintarakenteet, jotka yhdistetään arkielämän eri puoliin ja tuloksena on tunnistettavia sosiaalisten ongelmien kategorioita. (Jokinen ym. 1995, 9).

Tieteessä voidaan tarkastellaan myös kielen ja todellisuuden suhdetta, jolloin on mahdollista lähestyä konstruktionismia hiukan erilaisesta painotuksesta. Tämä suhteen voidaan nähdä rakentuvan eri tavoin. Helne (2002, 17-21) toteaa, että konstruktionismissa olioilla ja esineillä ei ole pysyviä ominaisuuksia, ja että ne saavat merkityksensä kielen avulla. Kaikki tosiasiat ovat siis tehtyjä tai tekeillä. Kieli syntyy vain suhteessa toisiin ihmisiin. Me asetumme kielenkäyttäjinä suhteeseen toisten ihmisten kanssa. Tästä syystä kuvauksemme toisista ihmisten välisestä todellisuudesta ei voi koskaan olla ulkopuolinen, vaan me olemme aina osa sitä, minkä me tuotamme. Toiminta, jossa sosiaalisia ongelmia konstruoidaan, on retorista eli siinä käytetään kieltä.

Burr (1995, 3-5) kuvaa sosiaalisen konstruktionismin keskeisiä piirteitä. Ensimmäisenä piirteenä hän mainitsee kriittisen suhtautumisen itsestään selvänä pidettyä tietoa kohtaan, sillä tietous ja havainnot ovat subjektiivisia. Voidaan kyseenalaistaa esimerkiksi totuttu jako miehiin ja naisiin. Sosiaaliset ilmiöt rakennetaan kielessä erilaisia käsitteitä ja tulkintakehyksiä käyttäen. Kategorisaatiolla tarkoitetaan nimeämisprosessia, jossa nimeämisen kohde kuvataan ja samalla siitä luodaan tietty konstruktio (Jokinen ym. 1995, 17). Aineistossani tämä tarkoittaa sitä, että kirjoittajat luovat tietyn konstruktion eli kuvauksen lainrikkojasta. Kirjoittajilla voi olla olemassa myös jokin toinen nimitys lainrikkojalle, kuten asiakas tai henkilö, joka mainitaan nimeltä.

Toinen piirre konstruktionismissa on se, että kategoriat ovat sidoksissa historiaan ja kulttuuriin. Tyypillinen tapa maailman ymmärtämiseen ovat erilaiset kategoriat. Kategoriat, joita käytämme ovat historiallisesti ja kulttuurisesti sidonnaisia. Tosin kategoriat eivät ole ainoastaan sidoksissa historiaan ja kulttuuriin, vaan ne ovat myös tietyn historiallisen ja kulttuurisen aikakauden tuotteita. (Burr 1995, 3-5.) Tällöin myös marginaalisen lainrikkoja-asiakkuuden tarkastelussa on otettava huomioon yhteiskunnallinen konteksti.

Viimeisenä piirteenä Burr (1995, 3-5) mainitsee sen, että tietoa tuotetaan sosiaalisissa prosesseissa ja siihen liittyen erilaiset totuuskonstruktiot mahdollistavat erilaista sosiaalista toimintaa. Kategorioita tuotetaan sosiaalisessa prosessissa ja ne ovat neuvottelun tuloksia, ja koska kategoriat ovat neuvottelun tuloksia, ne eivät ole pysyviä.

Kategorioita tuotetaan kielen avulla, joten kieli on konstruktionisteille kiinnostuksen kohteena. Jokainen sosiaalinen konstruktio tuo myös erilaista sosiaalista käyttäytymistä. Käyttäytyminen ja tieto ovat sidoksissa toisiinsa.

Konstruktionismissa korostetaan kielen merkitystä. Konstruktionismi on yhteydessä ns. kielelliseen käänteeseen. Huomiota alettiin kohdistaa kielen käyttöön. Kieltä ei enää nähty välineenä todellisuuden kuvailuun vaan toimintana, joka itse tuottaa todellisuutta. (Hall ym. 2003, 17.) Konstruktionismissa keskeistä on ajatus kielen merkityksestä. Kieli rakentaa todellisuutta ja kieltä käytetään vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa. Tällöin todellisuus nähdään muuttuvana. Todellisuuteen vaikuttavat esimerkiksi historia, kulttuuri ja poliittinen ilmapiiri. Hall ym. (2003, 17) toteavat, että konstruktionismissa huomiota kiinnitetään vuorovaikutukseen. Kun ihmiset tapaavat, he keskustelevat, kiistelevät, ovat samaa tai eri mieltä. Toisin sanoen he neuvottelevat sosiaalisesta todellisuudesta ja konstruoivat tulkintoja sille. Vuorovaikutuksen tutkiminen tuo keskiöön kielen käytön. Kieltä ei enää ymmärretä vain välineeksi todellisuuden kuvaamiselle, vaan toiminnaksi, joka itse luo todellisuutta.

Narratiivisuus on yhdistänyt eri tieteenalojen tutkijoita. Narratiivisuuden tutkimuksen vahvistuminen voidaan paikantaa sosiaalitieteissä ns. kielellisen käänteen syntymisen aikoihin (kts. Coffey & Atkinson 1996, Saastamoinen 1999, Riessman 1993.) Yhtenäistä narratiivista metodia ei kuitenkaan ole kehittynyt, ei edes yhtenäistä käsitystä siitä, mitä narratiivilla[3] tai tutkimuksen narratiivisuudella tarkoitetaan. (Hänninen 2000, 126.) Yhteistä kaikille tarinallisuuden ulottuvuuksille ja kertomuksille on tarinallinen merkitysrakenne. Kuitenkin niillä on myös toisistaan erottavia piirteitä. (Hänninen 1999, 34.) Kielellisessä lähestymistavassa voidaan ajatella, että olemassa on ihmisestä riippumaton todellisuus, jota emme voi kuvata muuten kun käyttämällä symbolista kommunikaatiota. Tämä tarkoittaa sitä, että jos haluamme tutkia, mitä todellisuus on, meidän on syytä tutkia, sitä kuinka ihmiset tuottavat sen vuorovaikutuksessa. (Saastamoinen 1999, 166.) Kielellinen käänne on vain yksi monista nimityksistä vaiheelle, jossa siirrytään pois rakennekeskeisyydestä. Tunnusomaista on, että tällöin sosiaalitieteellisessä tutkimuksessa alettiin korostaa

[3] Käytän tässä yhteydessä termiä narratiivi erotuksena aineistolleni, josta käytän nimitystä tarina. Myös narratiiveja on mahdollista kutsua tarinoiksi.

riskejä ja epävarmuutta sekä se, että tekstin kirjoittaja ja lukija voivat löytää merkityksiä tekstistä (Satka ym. 2003, 8; Fook 2002, 68).

Narratiivisuutta pidetään yhtenä tyypillisenä tapana tehdä selkoa todellisuudesta. Tarinamuoto on looginen tapa kokemusten jäsentämiseen. (Eskola & Suoranta 1998, 22.) Yleensä ajatellaan, että narratiivilla on aina alku, keskikohta ja loppu, jotka seuraavat ajallisesti toisiaan. Narratiivin aika ei ole lineaarista virtaa vaan merkitysten rajaama kokonaisuus. Keskeinen elementti on juonellisuus. Tapahtumat eivät seuraa toisiaan irrallisina vaan kytkeytyvät toisiinsa inhimillisinä syiden ja seurausten ketjuina, jotka muodostavat tarinan juonen. (Hänninen 2000, 126−127; Riessman 1993, 17.) Narratiivista voidaan myös löytää logiikka, joka on selkeä ainakin narratiivin kertojalle itselleen (Coffey & Atkinson 1996, 55). Jotkut korostavat narratiivien kronologisuutta (Riessman 1993, 17). Koska tarina on aina valikoiva, elämästä nostetaan tarinan osaksi vain siihen sopivia tapahtumia ja episodeja. Jotkut asiat näyttävät sen valossa merkityksellisiltä, toiset asiat unohtuvat tai jäävät muuten vain elämäntarinasta sivuun. (Hänninen 2000, 142.)

Narratiivisuutta käytetään tutkimuksellisena resurssina lukemalla, keräämällä ja kirjoituttamalla tarinoita. Lukeminen tarkoittaa, että jokin valmis aineisto tematisoidaan nimenomaan narratiivisuuden näkökulmasta tutkimuksen kohteeksi. Mitä erilaisempia ilmiöitä voidaan lukea tarinoina. (Eskola & Suoranta 1998, 23.) Aineistona käytetyt narratiivit voivat olla suullisia tai niin kuin tässä tutkimuksessa kirjoitettuja narratiiveja (Saastamoinen 1999, 177). Narratiivit syntyvät siis tietyssä yhteydessä. Niitä voidaan pitää kulttuurin tuotteina. Ihmisen elämä on aina kutoutunut kulttuuriin ja sen historiaan. Tarinan osat saavat merkityksensä siitä kokonaisuudesta, jossa ne syntyvät. (Hänninen 1999, 25 sekä Coffey & Atkinson 1996, 62.) Tarinat eivät myöskään ole universaaleja, vaan ne ovat kertomuksia tietystä asiasta tietyssä kontekstissa (Riessman 1993, 15.) Fook (2002, 67.) toteaa, että ihmisen elämäntarina voidaan lukea tekstinä, joka on konstruoitu tietyssä merkityksessä, tietyssä ajassa ja tietyssä kontekstissa. Kaikki tarinat ovat versioita todellisuudesta, joita värittää tilanne ja kertojan persoona.

Narratiivisuudesta ei ole mahdollista löytää yhtä oikeaa tapaa jäsentää aineistoa, vaan voidaan löytää useita erilaisia jäsentämistapoja. Narratiivisuuden vahvuutena voidaan pitää juuri tätä monimuotoisuutta. Narratiivisuus antaa mahdollisuuden tarkastella

tarinoita sosiaalisesti tuotettuina. (Coffey & Atkinson 1996, 80.) Narratiivisuutta voidaan käyttää myös eri tavoin analyysin välineenä. Voidaan esimerkiksi tutkia narratiivisen rakenteen elementtejä (Saastamoinen 1999 ref. Gergen 1994 sekä Riessman 1993, 18 ref. Labov 1972, 1982; Labov & Waletzky, 1967.) Lisäksi analyysin avulla voidaan löytää erilaisia kertomustyyppejä sen mukaan, mikä niiden käyttötarkoitus on (kts. Hänninen 2000.) Myös narratiivien juoni voi olla erilainen. Voidaan erottaa esimerkiksi tragedia, komedia, romanssi ja satiiri (Riessman 1993, 19 ref. White**,** 1973).

Eskola (1998, 13 ja 48) pitää erilaisten analyysitapojen soveltamisen kehittelyä eläytymismenetelmän kehittämisen kannalta tärkeänä. Erityisesti narratiiviset menetelmät tuntuvat hänestä lupaavilta juuri siksi, että ihmiset tuottavat tietoa narratiivisesti. Ihmisillä on monenlaista tietoa, kuten hiljainen tieto ja tarinat ovat yksi tapa tuottaa tätä tietoa ulos. Ihmisen voidaan nähdä elävän tarinoita, kertovan niitä sekä muovaavan elämäänsä tarinoiden kautta (Hänninen 1999, 13.) Aineistostani voidaan löytää eläytymismenetelmän kanssa yhteneviä piirteitä. Yhtenäistä on se, että myös aineistoni koostuu tarinoista. Tällöin narratiivisuus tuntui perustellulta valinnalta analyysimenetelmäksi. Tarinoihin tutustuminen osoitti ne kerronnallisesti rikkaiksi ja vahvisti käsitystäni narratiivisuuden sopivuudesta analyysin välineenä.

Narratiivisen analyysin yhteydessä usein puhutaan ymmärtävästä luennasta, empaattisesta luennasta (Jokiranta 2003, 84 ref. Vilkko 1995) tai inspiroivasta luennasta (Jokiranta 2003, 84 ref. Rorty 1992, 106-109). Saman käsitteen eri muunnoksilla halutaan kuvata sitä luennan tapaa, jolla aineistoa lähestytään. Käsitteillä halutaan kertoa, että tutkija toimii tekstinsä ehdoilla ja odottaa löytävänsä siitä jotain uutta. Tekstiä luetaan tutkimuksen teeman näkökulmasta. (Jokiranta 2003, 84.) Jatkossa käytän käsitettä ymmärtävä luenta. Olen itse pyrkinyt lukemaan aineistoa ymmärtävän luennan ideaa noudattaen. Olen lukenut aineistoa useaan kertaan tutkimuskysymys mielessäni ja yrittänyt hahmottaa, mitä kirjoittajat haluavat kuvittelemissaan tarinoissa kertoa.

Jokiranta (2003, 84-88) esittelee toistuvan luennan ideaa, johon hän on ottanut vaikutteita Sintoselta (1999). Jokiranta pitää toistuvan luennan ideaa yhtenä mahdollisuutena tehdä narratiivista analyysiä. Jokirannan mukaan toistuvan luennan

ideassa on kaksi ulottuvuutta. Ensimmäinen ulottuvuus kuvaa tekstin ja lukijan välistä intiimiä suhdetta. Useiden lukukertojen jälkeen lukijalle alkaa muodostua intiimimpi suhde tekstiin ja hän on sinut aineistonsa kanssa. Toinen ulottuvuus kuvaan lukemiskertojen tapojen erilaisuutta. Aluksi aineistoa luetaan yleisellä tasolla ja vähitellen edetään systemaattisempaan lähilukemiseen, jossa kukin teksti erikseen ja tekstit yhdessä avataan ja kootaan uudelleen. Ensimmäisellä kerralla tekstistä nousevat esiin toiselle luentakerralle arvokkaat osiot. Jokiranta kuvaa omaa aineiston analyysin prosessiaan ja kertoo, että hänellä oli kaksi lukukierrosta, joissa kummassakin oli useita lukukertoja. Aineiston jäsentämisen apuna voidaan myös käyttää erilaisia tapoja, kuten esimerkiksi teemoittelua.

Minulle narratiivisuus toimii viitekehyksenä aineiston tarkastelulle. Narratiivisuus on ohjannut lukemaan ja tekemään löydöksiä aineistosta. Jokirannan esittelemä toistuvan luennan ideaa on lähinnä sitä analyysin tapaa, jota olen itse käyttänyt. Aloitin aineiston tarkastelun lukemalla sitä useaan kertaan alkuymmärryksen saamiseksi. Aineistosta nousi heti esiin sen tarinallinen rikkaus. Tarinoiden sisältä saattoi löytää myös useita pienempiä tarinoita. Narratiivisuus tuntui siis sopivalta analyysin välineeltä.

Aineiston hahmotuttua muutamaan suurempaan teemaan lähdin taulukoimaan aineistoa apukysymysten avulla eri teemojen mukaisesti. Ensimmäisillä lukukerroilla aineistosta nousi esiin kysymyksiä kuten kuinka asiakkuus alkaa, mikä on asiakkuudessa seuraava vaihe, mitä sivutarinoita aineisto sisältää ja kuinka tarina loppuu. Järjestelin aineiston kolmen teeman mukaan ja huomasin, että osa aineistosta ei sopinut minkään teeman sisään, joten totesin aineistostani löytyvän vielä neljännenkin teeman. Yhdistin kaksi löytämistäni teemoista yhden suuremman teeman sisään. Löytämäni teemat ovat asiakkuuden alku, työntekijän toiminta asiakastilanteessa ja tarinan päätös. Työntekijän toiminta asiakastilanteessa sisältää kaksi teemaa, jotka ovat ensimmäinen tapaaminen ja työntekijän toiminta asiakkuuden aikana. Analysoin aluksi kuusi tarinaa. Halusin varmistua siitä, että päätyisin samoihin teemoihin myös muiden tarinoiden kohdalla ja otin käyttööni vielä kuusi uutta tarinaa, jotka vahvistivat löydökseni. Lisäksi olen lukenut ja täydentänyt analyysiä vielä kuuden tarinan avulla. Olen poiminut siis oman tutkimukseni aineistoksi yhteensä 18 tarinaa, joista 12 olen tutustunut tarkemmin ja muita käyttänyt vain täydentämään ja vahvistamaan havaintojani.

Pääsääntöisesti halusin tehdä eron sen välille, mitä sanotaan ja miten sanotaan. Olen keskittynyt tarinoiden sisältöön enkä niinkään sanomisen tapaan. Huomattavaa on, että analyysitavan valintakin olisi todennäköisesti ollut erilainen, jos olisin keskittynyt siihen, kuinka jokin asia tekstissä sanotaan. Tosin, eihän näitä kahta tekijää voi erottaa toisistaan kokonaan.

5.5 Asiakaskuvausten teemat

Asiakaskuvaukset, joihin varsinaiset tarinat perustuvat, toimivat virittäjinä ja suunnan antajina tarinan kirjoittajille. Tarkastelen aluksi asiakaskuvauksien sisältöjä. Asiakaskuvauksien taustalla on todellinen asiakastapaus. Asiakkaan tunnistettavuuden takia kuvaan kaikkia asiakaskuvauksia yhdessä. Tällä asiakaskuvausten luonnehdinnalla haluan tutustuttaa lukijan tarinoiden eli aineistoni taustaan. Asiakaskuvaukset ovat ohjanneet varsinaista tarinan kirjoittamista ja oletan, että niiden henki näkyy myös tarinoissa. Asiakaskuvaukset vastaavat eläytymismenetelmässä käytettyjä kehyskertomuksia.

Asiakaskuvaukset ovat asiakkaan suostumuksella kirjoitettuja todellisia kuvauksia asiakkaan tilanteesta. Asiakaskuvaukset on kirjoittanut YRE –projektintyöntekijä yhdessä muiden asiakkaan kanssa työskentelevien työntekijöiden kanssa. Jokaisen kuvauksen on lukenut ja hyväksynyt asiakas, josta alkutarina kertoo. Yhteensä asiakaskuvauksia oli neljä. Asiakaskuvausten henkilöiden henkilöllisyyden häivyttämiseksi olen koonnut kuvausten keskeiset teemat yhteen. Asiakaskuvauksista löytyy paljon yhteneviä piirteitä, joita tässä yhteydessä nimitän teemoiksi. Teemat kuvaavat hyvin sitä mitä asiakaskuvauksissa kerrotaan. Kuvauksista löytyviä teemoja ovat yleistiedot henkilöstä, työhistoria ja koulutus, lapsuus, päihteet, toimeentulo ja velat, asuminen, asioinnit eri työntekijätahoihin, vapausaikana sekä vankeusaikana, tulevaisuus, vankeusajan tapahtumat, vapautuminen, rikoshistoria, sosiaaliset suhteet ja terveys.

Kaikissa kuvauksissa kerrotaan aluksi yleistiedot henkilöstä. Yleistietoina mainitaan ikä ja sukupuoli sekä henkilön kuvitteellinen nimi. Käyttämieni asiakaskuvausten henkilöt

ovat 24-33-vuotiaita. Käytän asiakaskuvauksien henkilöistä nimitystä Matti tai Mari, sillä kahden asiakaskuvauksen henkilö oli nainen ja kahden mies.

Yhdellä henkilöistä on peruskoulu kesken. Muuten henkilöille yhteistä on ammattikouluttamattomuus. Kaikki ovat olleet töissä ainakin lyhyitä jaksoja. Kaikilla on velkoja ja kahdella rikoksista kertyneitä korvauksia. Yhtä henkilöä lukuunottamatta kaikki henkilöt ovat olleet vankilassa tai sieltä juuri vapautumassa. Yhden kuvauksen henkilö on ensimmäistä kertaa vankilassa. Kaikki neljä ovat syyllistyneet useisiin rikoksiin. Yhdessä asiakaskuvauksista kuvataan henkilön rikostaustaa eritellen tarkasti eri rikokset, joista henkilö on tuomittu.

Kuvauksissa kerrotaan jotakin myös henkilön sosiaalisesta verkostosta. Yhdessä mainitaan ystävyyssuhteet. Henkilö käyttänyt esimerkiksi huumeita ystäviensä kanssa. Lapsuus ja nykyiset perhesuhteet mainitaan asiakaskuvauksissa erikseen. Lapsuuteen on kaikilla kuulunut vanhempien ongelmat kuten päihteidenkäyttö ja/tai avioero sekä lapseen kohdistunut pahoinpitely. Asiakaskuvausten henkilöistä kolme on aloittanut ”itsellisen” elämän varhain. Kolmen kohdalla kerrotaan parisuhteesta(suhteista), jotka kuitenkin ovat päättyneet eroon.

Kaikkien henkilöiden elämään päihteet liittyvät jollakin tapaa. Kaikki ovat käyttäneet myös huumeita. Yksi henkilöistä on ollut vankeusajan päihteettä. Kolmen kohdalla terveydentilasta on maininta. Heidän terveydentilaansa olisi aiheellista tutkia tarkemmin. Kahdessa kuvauksessa tarve terveydentilan selvittämiseen on työntekijän arvio ja yhdessä puolestaan henkilön oma arvio.

Kaikissa kerrotaan jotakin niistä työntekijätahoista, joiden luona henkilö on asioinut. Näitä työntekijätahoja voivat olla vankeusajan työntekijät ja/tai vapausajan työntekijätahot. Yleensä nämä ovat vain mainintoja auttavasta tahosta. Kahdessa kuvauksista mainintoihin liittyy kommentointia siitä, että asiointi ei ole sujunut täysin ongelmitta. Yhdessä asiakaskuvauksessa mainitaan yksi auttava taho ja tässä yhteydessä asiakas on kokenut saaneensa taholta myös apua. Yhdessä kuvauksista kerrotaan vain vankilan työntekijätahoista. Kahdessa kuvauksessa kerrotaan myös henkilön vankeusajasta, siitä keiden työntekijöiden luona henkilö on asioinut ja mitä hän on vankeusaikanaan tehnyt.

Tulevaisuuden kerrontaa värittää henkilön nykyinen tilanne. Tulevaisuuden suunnitelmat liittyvät joko vankeusajan loppuosaan tai vapausaikaan. Kaikkien kohdalla tulevaisuuden suunnitelmiin liittyvät asuntoasiat. Yhdellä on asunto vapautumishetkällä tiedossa, tosin asunto on puutteellinen, koska siinä ei ole suihkua. Kolmella kuvatuista henkilöistä ei ole omaa asuntoa.

Asiakkaan elämän nähdään kulkevan aikajanalla. Asiakaskuvaukset on jaoteltu tämän päivän tilanteeseen, historiaan ja tulevaan sekä päihde- ja rikoshistoriaan. Tai toisessa tapauksessa yleiseen tarinaan, josta erotettu työhistoria ja koulutustausta. Kaksi tarinaa on jaettu nykyisyyteen, menneisyyteen ja tulevaisuutta koskevaan osaan. Työntekijä määrittelee omasta näkökulmastaan asiakkaan elämässä tärkeät asiat. Asiakkaan tilanne jäsentyy ongelmien, palveluiden ja niitä tarjoavien työntekijöiden ympärille. Kuvauksissa asiakkaan elämää kuvataan siis pitkälti erilaisten elämän ongelmien kautta. Kuvauksissa kohdistetaan myös huomiota asiakkaan tekemiin rikoksiin ja niiden seurauksiin.

Tässä tutkimuksessa en halua painottaa lähtötilannetta. Se luonnollisesti ohjaa työntekijän tarinan kirjoittamista ja on huomioitava analyysiä tehtäessä, mutta se ei ole keskeinen tutkimuskysymys minulle. En ole kuitenkaan tekemässä vertailututkimusta eri kuntien eroista vaan tarkoitukseni on käsitellä aineistoa yhtenä kokonaisuutena, joten ajattelen, että erilaiset asiakaskuvaukset eivät muodostu ongelmaksi.

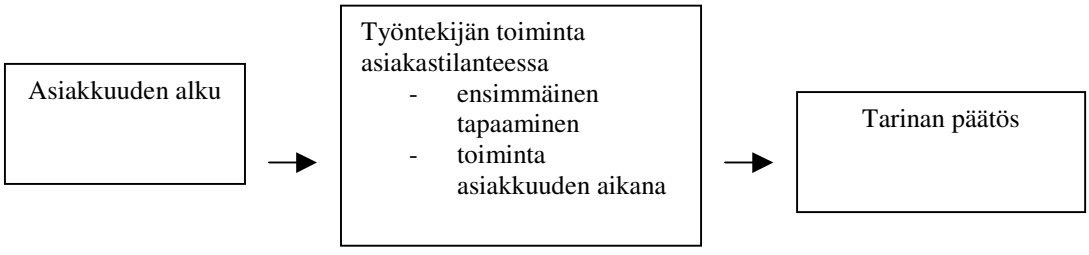
6 Lainrikkoja palveluiden asiakkaana

6.1 Tarinoiden rakenne

Kuvitteluun perustuvissa tarinoissa kirjoittajat kuvaavat mitä heidän palvelupisteessään lainrikkoja-asiakkaalle tapahtuu kahden vuoden aikana. Kirjoittajat kuvaavat asiakkuuden alkua, asiakkuuden eri vaiheita ja sitä, mihin asiakkuuden aikana on kahden vuoden aikana matkattu. Kertomukset ovat kirjoittajien näkemyksiä asiakkuuden kulusta. Ne eivät ole kuitenkaan muistelua siitä, mitä jonkun todellisen asiakkaan kanssa on tapahtunut, vaan kuviteltuja kertomuksia siitä, mitä asiakaskuvausten henkilön asiakkuuden aikana tapahtuu. Analyysin ensimmäisessä osassa keskityn asiakasprosessin tarkasteluun.

Asiakasprosessin kuvaus rakentuu kolmeen osaan tarinoiden eri vaiheiden mukaisesti. Kolme eri vaihetta kuvaavat myös tarinoista löytämääni kolme suurempaa teemaa: asiakkuuden alku, työntekijän toiminta asiakastilanteessa ja tarinan päätös. Työntekijän toiminta asiakastilanteessa käsittää kaksi teemaa, jotka ovat ensimmäisen tapaaminen ja työntekijän toiminta asiakkuuden aikana.

Kuvio 2. Asiakasprosessin kuvaus.



Asiakasprosessin kuvaus alkaa asiakkaaksi tulosta. Seuraavaksi tarkastelen palvelun kulkua ja samalla asiakkuuden sisältöä. Asiakasprosessin viimeisessä osassa kuvaan asiakkuuden loppua ja/tai mahdollisia jatkotoimenpiteitä. Eri teemat kuvaavat hyvin myös asiakasprosessin eri vaiheita. Tarinoiden tarkoituksena oli kirjoittaa kuvitteluun

perustuva kuvaus siitä miten asiakkaan kuntoutuminen rikoksettomaan elämään sujuu nykyisessä palvelutoiminnassa. Myös Karjalainen kirjoittaa omassa tutkimuksessaan asiakkuuden eri vaiheista. Karjalainen (1996, 53) nimittää asiakkasprosessia asiakasvastaanoton peruskaavaksi. Karjalainen keskittyy omassa tutkimuksessaan yhteisasiakkaisiin. Yhteisasiakkaiden tunnistaminen liittyy erityisesti asiakasvastaanoton peruskaavan keskimmäiseen vaiheeseen eli työntekijän toimintaan asiakastilanteessa.

6.2 Asiakkuuden alku

Asiakkuus alkoi tarinoissa kahdella eri tavalla. Asiakkaat hakeutuvat itse jonkin organisaation asiakkaaksi tai he tulevat jonkin toisen toimipisteen työntekijän ohjaamina. Asiakas tulee itse hakemaan tiettyä palvelua, jota tietää saavansa organisaatiosta. Esimerkkitapauksessa kyse on asunnon vuokraamisesta. Asiakas saattaa olla yhteydessä palveluntarjoajaan etukäteen ja varata ajan, jos se on tarpeen.

”Matti[4] *tulee kysymään onko meillä vapaita asuntoja, kun nykyinen asunto on huono…”* (B3)

Asiakkuus voi alkaa myös jonkun toisen organisaation työntekijän ohjaamana. Yleensä asiakkaan ohjaamisen syynä on se, että eri ongelmiin vastaavat eri tahot. Esimerkiksi vankilasta vapauduttuaan vankila ei enää vastaa päihdepalveluista. Tällöin muihin palveluihin hakeutumisen syynä on vankeustuomion päättyminen. Useissa tarinoissa asiakkuus alkaa yhteydenotolla Kriminaalihuoltolaitoksesta. Yleensä yhteydenottajana on tällöin lainrikkojalle määrätty valvoja. Kriminaalihuoltolaitoksen työntekijä ottaa yhteyttä, koska asiakkaalla on esimerkiksi päihdeongelma ja asiakas haluaa hakeutua päihdehoitoon.

”*Oli ottanut yhteyttä vankilassa olo aikana vankilan työntekijän tukemana, vaikka itse olikin silti sitä mieltä, että ei varsinaisesti päihdehoidon tarpeessa ole.*” (B5)

[4] Käytän kaikissa lainauksissa, joissa mainitaan henkilön nimi, nimeä Matti tai Mari. Nimi vaihtelee sen mukaan onko tarinan taustalla ollut asiakaskuvaus kirjoitettu nais- vai miespuolisesta henkilöstä.

Kyse voi olla myöskin asiakkuuden aikana ilmenneestä ongelmasta, kuten esimerkiksi päihdeongelmasta, johon apua haetaan siihen erikoistuneesta organisaatiosta. Tyypillistä on, että tarinoiden lainrikkoja on usean eri organisaation asiakas.

Asiakkuuden alkaminen edellyttää usein asiakkaan omaa havaintoa siitä, että hänellä on jokin ongelma. Asiakas siis konstruoi esimerkiksi asunnon puutteen ongelman ja lähtee hakemaan siihen apua. Organisaatioiden eriytymisen seurauksena asiakas saattaa hakea apua työntekijän näkökulmasta väärästä paikasta, jolloin asiakas ohjataan eteenpäin. Asiakkaan ongelmasta ensimmäisen havainnon tekijä voi olla myös työntekijä. Työntekijä kiinnittää asiakkaan huomion ongelmaan ja siihen lähdetään yhdessä etsimään ratkaisua.

Asiakkuuden alkaminen edellyttää aina jonkin ongelman konstruointia. Yleensä asiakkuus edellyttää myös organisaatiossa välineitä ongelman ratkaisemiseksi. Asiakkuuden edellytykset täyttyvät, kun yksilö tai ryhmä tulee määritellyksi johonkin sosiaaliset ongelmat -katogoriaan. Lisäksi tämän sosiaalisen ongelman katsotaan vaativan väliintuloa tai sen poistamiseksi on olemassa joitakin keinoja. (Jokinen ym. 1995, 19.) Tyypillistä on se, että asiakkuudelle on olemassa jokin syy. Asiakas ja työntekijä kohtaavat, mutta eivät sattumalta. (vrt. Juhila & Pösö 2000, 41-42.) Jos organisaatiossa ei ole välineitä ongelman ratkaisemiseksi, asiakas ohjataan eteenpäin jonkin toisen organisaation asiakkaaksi. Tällöin mitään asiakkuutta ei synny organisaatioon, johon asiakas on ensin tullut. Organisaatiot jakautuvat kahtia sen suhteen, voiko niihin tulla aikaa varaamatta vai pitääkö varata aika. Osaan palveluista pitää varata aika. Ajan saattaa varata työntekijä asiakkaan puolesta tai asiakas voi itse tehdä sen.

Tarinan kirjoittamisen ohjeistuksessa kirjoittajia pyydettiin kertomaan, mitä tietoja lähettävältä taholta tuli. Kuitenkaan missään tarinassa ei kerrota, mitä tietoja asiakkaasta on vaihdettu työntekijöiden välillä ennen asiakkuuden alkua. Voisiko tästä päätellä, että työntekijät eivät juurikaan kerro ennen toisen organisaation asiakkuuden alkua asiakkaasta mitään ennakkotietoja. Asiakas on tällöin oman tilanteensa kertoja ensimmäisellä asiakaskäynnillä. Toisaalta voisi myös olettaa, että jos tietoja vaihdetaan, se tapahtuu epävirallisesti.

6.3 Työntekijän toiminta asiakastilanteessa

Asiakkaaksi tulon jälkeen seuraava vaihe asiakasvastaanoton peruskaavassa on työntekijän toiminta asiakastilanteessa. Karjalainen (1996) on omassa tutkimuksessaan keskittynyt erityisesti tähän vaiheeseen yhteisasiakkuuden näkökulmasta. Myös tämän tutkimuksen aineistossa oli havaittavissa kertomuksia yhteisasiakkuudesta. Työntekijän toimintaa asiakkuuden aikana olen kuvannut ensimmäisen tapaamisen ja asiakkuuden aikana toimimisen näkökulmista.

6.3.1 Ensimmäinen tapaaminen

Tyypillistä kaikille tarinoille on se, että niissä kuvataan ensimmäistä tapaamista asiakkaan kanssa useimmiten hyvin seikkaperäisesti. Asiakkuuden alkua voi pitää merkittävänä hetkenä. Silloin luodaan pohjaa hyvälle asiakas-työntekijä suhteelle. Valokivi (2002, 180-181) toteaa lainrikkojia käsittelevässä artikkelissaan, että onnistuminen työntekijän ja asiakkaan välillä edellyttää pysyvää ja luottamuksellista asiakas-työntekijä-suhdetta. Palvelujärjestelmien reunalla olevien asiakkaiden kohdalla asiakkuuden alussa korostuu valtaistamisen tarve ja asiakkuuden jatkuessa tavoitteena on vahvistaa asiakkaan omaa valtaistumista. Aineistossa asiakkaan valtaistamisen tarve näkyy työntekijän aktiivisena toimijan roolina. Asiakkuuden kuluessa asiakkaan oma rooli toimijana vahvistuu ja työntekijän rooli toimijana on vähäisempi.

Ensimmäinen tapaaminen kuvataan tapahtuvaksi toimistolla, jolloin asiakas tulee työntekijän luokse. Vain kaksi tarinaa tekevät tästä poikkeuksen. Toisessa ensimmäinen tapaaminen on puhelinkeskustelu ja toisessa työntekijä tekee käynnin vankilaan. Käyttämissäni tarinoissa oli vain tämä yksi maininta käynnistä asiakkaan luo. Ensimmäinen tapaaminen tapahtuu siis useimmiten ”työntekijän maaperällä”.

Tapaamisen syyn tai aiheen käsittely on pääsääntöisesti keskustelujen ensimmäinen aihe. Ensimmäisellä tapaamisella osallistujat rakentavat keskusteluissaan yhteistä orientaatioperustaa sille, miksi tässä tilanteessa ollaan. Työntekijä asettuu tiettyä organisatorista tehtävää toteuttavaan positioon. Tarkoin rajattu organisatorinen tehtävä rajaa alustavasti myös käsiteltävien asioiden luonnetta. Toisissa esimerkeissä asiakkaan

annettiin tehdä tehtävien rajausta. (vrt. Juhila & Pösö 2000, 41-42.) Samanlaisesta lähtökohdasta kirjoittajat lähtevät kuvaamaan asiakkaan ja työntekijän välistä ensimmäistä tapaamista. Ensimmäisen tapaamisen funktiona näyttää olevan yhteisen ymmärryksen saaminen siitä, kuinka lähdetään jatkossa toimimaan ja mitkä ovat ne asiat, jotka vaativat työskentelyä. Tyypillisesti ensimmäisellä tapaamisella kartoitetaan palvelun tarjoajan näkökulmasta asiakkaan tilannetta. Yleensä myös tästä lähtökohdasta mietitään asiakkuuden jatkoa. Ensimmäinen tapaaminen onkin työntekijän näkökulmasta asiakkaan ongelmien rajaamista ja samalla sen selvittämistä, mihin kyseinen organisaatio juuri tämän tietyn asiakkaan kohdalla pystyy vastaamaan. Työntekijät kuvaavat itsensä aktiivisena toimijana ja asiakkaan tilanteen selvittäjänä ensimmäisellä tapaamiskerralla.

”*Asumispalveluiden työntekijä käy vankilassa häntä tapaamassa ja kartoittaa tilannetta. Samalla saadaan jonkinlaista jatkotoivomusta.*” (A5)

Ensimmäisellä tapaamisella puhutaan konkreettisista sosiaalisista ongelmista. Tällaisia ovat esimerkiksi asunnon puute, päihdeongelma sekä velat. Useissa tarinoissa huomio kohdistui asunnon puutteeseen ja siihen kiinnittivät huomiota myös muut kuin asumispalveluita tarjoavat tahot. Lisäksi ensimmäisellä tapaamisella neuvotaan asiakasta. Asiakasta neuvottiin tuomaan tiettyjä papereita sekä täyttämään niitä. Lisäksi asiakasta neuvottiin velkoihin liittyvissä asioissa.

”Eikä häntä kiinnosta pahemmin mennä töihinkään, jos ulosottomies vie palkasta kaiken. Ulosottomies kertoo palkasta ulosmitattavan 1/3 säännöksellä eli kyllä hänelle jää suuri osa palkasta…” (B2)

Neuvonta voi olla luonteeltaan myös asiakkaan väärien käsitysten oikaisemista. Neuvonta tuo hyvin esiin monien palveluiden hierarkisen ja byrokraattisen luonteen. Laki määrittelee toiminnalla puitteet, jonka mukaan työntekijä toimii. Asiakkaan voi olla vaikea ymmärtää palvelun monimutkaista rakennetta ja erilaisia sääntöjä.

Ensimmäisellä tapaamisella keskusteltiin myös palvelun jatkosta. Asiakkaan kanssa saatettiin sopia yhteisistä tavoitteita sekä sitoutumisesta omien asioiden hoitamiseen.

”Työntekijät tekevät selväksi, että kaikki lähtee Matin omasta motivaatiosta ja sitoutumisesta. He auttavat, mutta Matin on sitouduttava hoitamaan oma osansa. Takapakkejakin voi toki tulla, mutta nekin on hyväksyttävä. Puolesta he eivät ryhdy tekemään.” (L7)

Asiakkaan tilanteen kartoittaminen tuottaa tärkeää tietoa työntekijälle asiakkaan tilanteesta. Alkukartoituksessa on mahdollista miettiä asiakkaan tilannetta kokonaisvaltaisesti ja kartoittaa samalla muita tahoja, jotka työskentelevät asiakkaan kanssa. Missään tarinoista ei alkukartoituksessa huomioitu erityisesti lainrikkojuutta. Tarinat eivät sisältäneet myöskään mainintoja rikollisuudesta lukuun ottamatta kerrontaa siitä, että ”*Matti kertoilee, että vankilasta hän soittelee”* (B2) tai ”*johon otti yhteyttä vapauduttuaan vankilasta”* (A1).

Ensimmäisellä tapaamisella asiakas voidaan ohjata jonkun toisen organisaation asiakkaaksi. Työntekijä voi olla vahvasti mukana tässä. Yleensä asiakkaan ohjaaminen liittyy kuitenkin asiakkuuden myöhempiin vaiheisiin.

”Ensimmäisenä Mattia opastetaan soittamaan A-klinikalle ja varaamaan aika. Näin Matti tekeekin saman tien.” (L7)

6.3.2 Toiminta asiakkuuden aikana

Kirjoittajien kuvauksissa lainrikkojan elämä rakentuu erilaisista ongelmista. Tyypillistä on, että ongelmia on useilla elämän eri alueilla. Jo asiakaskuvaukset ovat suunnanneet tarinan kirjoittamista ongelmien pohdintaan. Ensimmäisen tapaamisen ja loppuluvun väliin jää kertomuksia eri organisaatioiden asiakkuuksista. Jokainen yksittäinen tarina sisältää useita pienempiä tarinoita, joita on kuvattu palveluiden näkökulmasta. Kirjoittajat antavat itselleen puheenvuoron ja kertovat asiakkuuden kulusta. Tutkimuksessa ongelmapuhe ja erikoistuminen yhdistivät kaikkia auttamisen instituutioita, vaikkakin ne näkyvät asiakkaiden ja työntekijöiden kohtaamisissa eri tavoin. Toimijoiden (puhe)teot ovat viimekädessä ratkaisevia eikä se organisaatio, jossa toiminta tapahtuu. Erikoistumisesta huolimatta organisaatioissa on tilaa ns. avoimille ja apua kartoittaville kysymyksille. Sosiaalisten ongelmien tulkintatyö onkin prosessi,

jonka tulokset eivät koskaan ole ennalta tarkasti tiedossa vaan ne määrittyvät organisaation taustojen, tavoitteiden, resurssien ja ideologian tarjoamassa kontekstissa. Näin tapahtuu erilaisissa sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioissa kuin myös erilaisissa kasvatuksen, sosiaalisen kontrollin ja rangaistuksen kohtaamisissa. (Juhila & Pösö 2000, 55-57.)

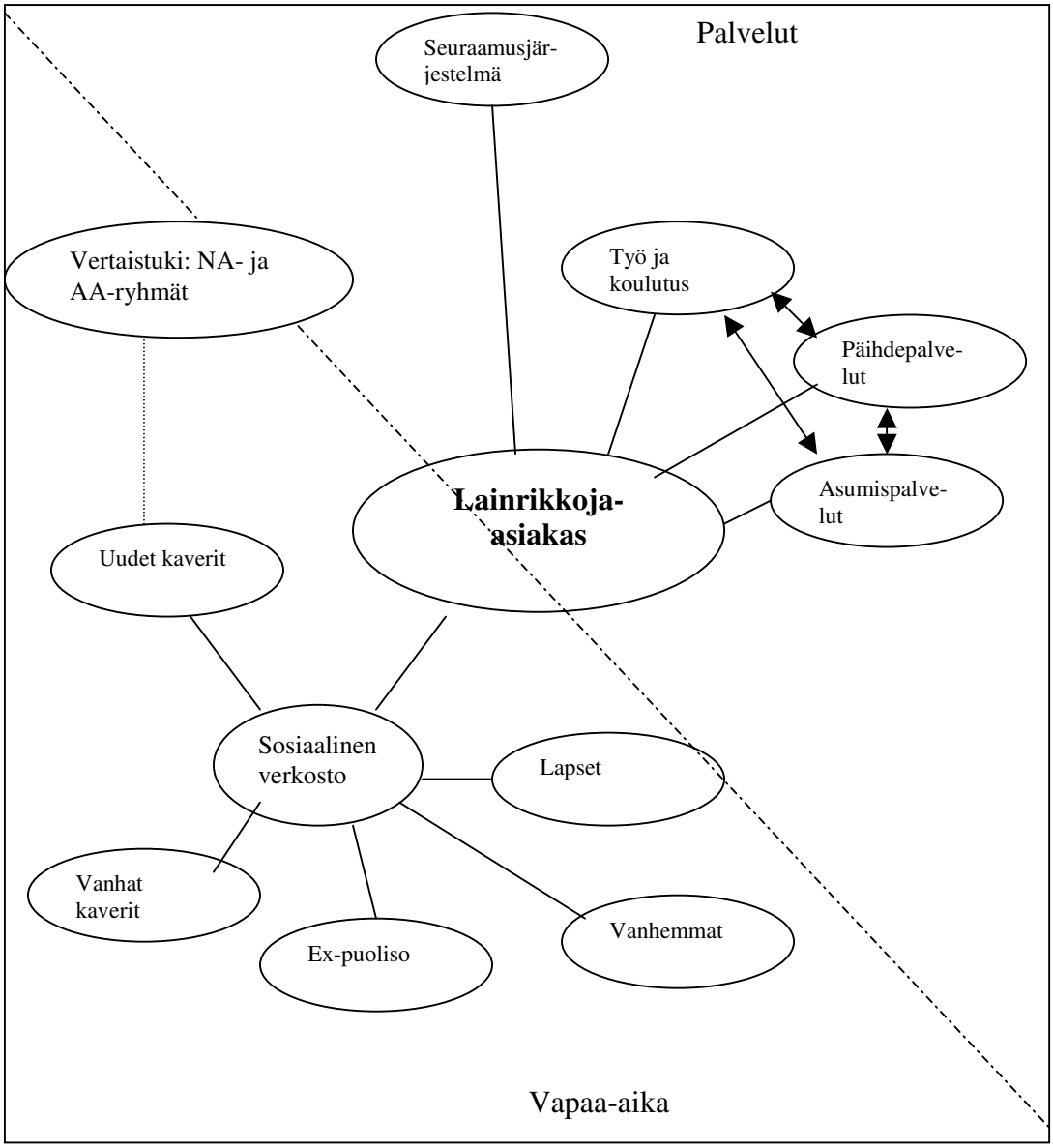
Asiakkuuden aikana aktiivisen toimijan roolin voi ottaa sekä työntekijä että asiakas. Tarinoita kirjoittaneet työntekijät ottavat itselleen tarinoissa erilaisia tehtäviä asiakkuuden kuluessa. Osa kirjoittajista kuvittelee tarinoissa keskittyvänsä oman organisaationsa tehtävään ja kirjoittaa siitä, kuinka juuri tähän tietyn organisaation tehtäväalueeseen pyritään vastaamaan. Osa kirjoittajista toimii paremminkin ohjaajana ja opastaa asiakasta muiden organisaatioiden asiakkaaksi. Kohtaamisissa on kaksi erilaista lähestymistapaa asiakkaan tilanteeseen. Asiakkaan tilanteen määrittelyä voidaan lähestyä keskittymällä tiettyyn ongelmanmäärittelyyn ja sen legitimiteetin osoittamiseen (erikoistunut ongelmatyö) tai asiakkaan muotoiluja voidaan yleisesti seurailla ja käyttää sitä jatkossa rajaavaa toimintatapaa (yleinen ongelmatyö) (kts. Juhila & Pösö 2000, 57). Erikoistunut ongelmatyö kuvaa palveluita, joissa keskitytään vain organisaation omaan tehtäväalueeseen ja sen ratkaisemiseen. Yleinen ongelmatyö kuvaa puolestaan niitä organisaatioita, jotka keskittyvät oman toimialueensa lisäksi asiakkaan ohjaamiseen muiden palveluiden piiriin. Erikoistunutta ongelmatyötä tarinoissa edustivat selkeästi esimerkiksi ulosotto sekä talous- ja velkaneuvonta. Yleistä ongelmatyötä puolestaan tehtiin tyypillisesti sosiaalitoimen ja päihdepalveluiden työntekijöiden kirjoituksissa sekä useammassa projektissa tai muissa kolmannen sektorin toimipisteessä.

Toisinaan erikoistuneen ongelmatyön legitimiteetin ylläpitämiseen liittyy siihen kuulumattomien tehtävien pois rajaamista käsiteltävien asioiden listalta (Juhila & Pösö 2000, 46). Tarinoissa tämä näkyi asiakkaan eteenpäin ohjaamisena. Kun työntekijä ei joltain osin pystynyt vastaamaan asiakkaan palvelutarpeeseen, hän kuvaa ohjaavansa asiakkaan eteenpäin. Karjalainen (1996, 53) toteaa, että on asiakkaita, jotka erottuvat toimipisteiden asiakasvirrassa sellaisiksi, joiden kanssa työntekijä ei selviä pelkästään omin välinein vaan ilmiselvästi mukaan tarvitaan muutakin asiantuntemusta. Lainrikkojalle kertyy useita asiakkuuksia, tästähän kertoo jo se, että useisiin toimipaikkoihin lainrikkoja ohjautui toisen työntekijän aloitteesta. Asiakkaalle syntyy

siis yhteisasiakkuuksia. Tyypillisesti lainrikkoja-asiakas oli samanaikaisesti päihdehuollon, asumispalveluiden, koulutuspalveluiden (ei pelkästään työvoimatoimisto vaan myös erilaiset harjoittelut ja koulutukset mukana) asiakas. Eri palveluiden asiakkuudet ja kertomukset niistä kietoutuvat toisiinsa. Olen eritellyt eri palveluihin kuuluvia yksilöllisiä piirteitä. Tarinoiden lainrikkoja ei välttämättä aina ollut vielä kerrotun palvelun asiakas, mutta tarve jonkin palvelun saamiselle saattoi olla ilmeinen.

Lainrikkojan elämän voi jakaa työntekijöiden kertomusten perusteella kahteen erilaiseen maailmaan: palveluiden ja vapaa-ajan maailmaan (Kuvio 3). Lainrikkoja on asiakkaana palveluiden maailmassa, josta työntekijät tekevät kuvittelussaan huomioita vapaa-ajan maailmaan.

Kuvio 3. Lainrikkojan verkoston kuvaus. Työntekijöiden näkemys lainrikkojan maailmasta.



Työntekijöiden kertomuksissa vapaa-ajan maailmaan kohdistuu kuitenkin vain vähäistä mielenkiintoa ja se suuntautuu lähinnä lainrikkojan sosiaaliseen verkostoon. Palveluiden maailmaa työntekijät kuvaavat paljon tarkemmin. Palveluiden maailmaan liittyy paljon eri toimijoita, joita tarinoissa kuvataan ja mainitaan. Työntekijöiden kuvauksissa seuraamusjärjestelmän palvelut ovat hyvin pienessä roolissa, vaikka ne ovatkin osa palveluiden maailmaa. Kuvatun palveluiden maailman työntekijätahot tekevät keskenään yhteistyötä. Asiakkuuden eri vaiheissa mukana on erilaisia palveluita. Esimerkiksi asiakkuuden alussa merkittävässä ohjaajan roolissa muihin palveluihin on Kriminaalihuoltolaitoksen työntekijä. Tällöin yhteistyötä tehdään Kriminaalihuoltolaitoksesta muiden palveluiden suuntaan. Asiakkuuden loppupuolella puolestaan yhteistyötä tehdään työllisyysasioissa ja velkojen selvittelyssä. Eri tarinoissa kuvataan erilaisia toimijoita. Rajanylityksiä palveluiden ja lainrikkojan vapaa-ajan välillä ei tarinoissa kuitenkaan kuvata. Seuraavaksi erittelen tarkemmin palveluita, jotka mainittiin useissa tarinoissa. Nämä palvelut nousivat selvästi esille kirjoittajien kuvauksissa. Samalla nostan esiin jokaiselle palvelulle kuvattuja tyypillisiä piirteitä. Lopuksi kuvaan vielä lainrikkojan sosiaalista verkostoa.

Päihdepalvelut

Päihdepalveluista lainrikkoja-asiakkaalle tarjottiin erilaisia palveluita. Aluksi asiakas ohjattiin katkolle, jota saattoi seurata hoitojakso jossakin kuntoutuslaitoksessa. Yleensä ennen katkoa asiakkaan tilanne arvioitiin. Asiakas saattoi myös käydä terapiassa työntekijän luona. Terapiakäyntejä oli 1-2 kertaa kuukaudessa. Asiakkaalle saattoi myös järjestyä asunto päihdepalveluiden kautta. Päihdepalveluiden kuvauksissa tyypillinen piirre oli palvelun suunnitelmallisuus. Asiakkaan saapuessa hoitoon tehdään erilaisia suunnitelmia, joita tarkistetaan hoidon aikana. Myös ns. hoitoneuvottelut kuuluivat päihdepalveluiden luonteeseen. Hoitoneuvottelujen aikana mietitään yhdessä työntekijöiden ja asiakkaan kanssa hänen tilannettaan ja tehdään suunnitelmaa asiakkuuden jatkolle.

”Tulohaastattelussa krimin[5] työntekijä on myös mukana, jossa sovitaan yhteydenpidosta puolin ja toisin, vielä mahdollisuudesta hoitoneuvotteluihin. … Katkon aikana pidetään hoitoneuvottelu, jossa on mukana sosiaalityöntekijä, katkon henkilökuntaa, mahdollisesti myös krimin työntekijä. Maksuasiat jatkohoitoon järjestyy, joten tarkoituksenmukaista paikkaa olisi mietittävä.” (C5)

Päihdepalvelut ovat maksullisia palveluita ja yleensä palvelun maksajana on kunta. Päihdepalveluiden maksullisuus näkyi tarinoissa kertomuksina maksusitoumuksista. Hoitoon pääsy ei ole itsestään selvyys. Ei myöskään se, että asiakas pääsee juuri siihen jatkohoitopaikkaan, johon hän haluaa.

” A-klinikalta hänet ohjattiin katkaisuhoitoon T paikan kuntoutusyksikköön suunnitelmana jatkohoito X paikassa. Aluksi katkaisuhoidon kestoksi sovittiin kaksi viikkoa. Selvittelin Matin mahdollisuuksia saada maksusitoumus jatkohoitoon X paikkaan. Pitkästä päihdehistoriasta huolimatta hänellä ei ollut takanaan pidempiä kuntoutusjaksoja. Tästä huolimatta rahoitus X paikkaan ei onnistunut. Tämä masensi Matin mielen ja kuitenkin, että hänellä on mahdollisuus siirtyä jatkohoitoon T paikan kuntoutusosastolle.” (A1)

Vaikka rahoitus ei ensiksi suunniteltuun paikkaan järjestynytkään, pääsi asiakas toiseen paikkaan jatkokuntoutukseen. Tarinoista löytyi myös esimerkki siitä, että asiakkaalla ei ollutkaan mahdollisuutta päästä ollenkaan jatkohoitoon. Keskeiselle sijalle nousee kysymys siitä, kenellä on määrittelyvalta päihdehuollon rahoista päätettäessä. Päätös siitä, mihin päihdehoitoon asiakas pääsee tai pääseekö hän hoitoon ollenkaan, edellyttää neuvottelua asiakkaan ja työntekijän välillä. Lopullinen päätäntävalta asiassa on sosiaalitoimen sosiaalityöntekijällä, tosin tällöinkin kunnan budjetin asettamissa rajoissa.

[5] krimi=kriminaalihuoltolaitos

Asumispalvelut

Asuntoasioissa kuvitteellisissa tarinoissa korostui sekä asunnon saamisen vaikeus että asumisen vaikeus. Lainrikkojien kohdalla asunnon saanti kuvattiin vaikeaksi, sillä aikaisemmalla asumishistorialla on suuri merkitys päätettäessä kenelle jokin asunto annetaan. Aikaisemmat ongelmat jopa vuosien takaa saattavat vaikuttaa niin, että asuntoa on mahdoton saada samasta paikasta.

”Matille oli tulossa häätö häiriöiden takia. Uusi asunto oli kiven alla. X asumispalveluille oli jäänyt vuokrarästejä kymmenen vuotta sitten, jonka summa oli kasvanut oikeudenkäyntikulujen ja korkojen takia n. 3000 €. Asuntoa ei siis voinut saada sieltä. Lisäksi luottohäiriömerkintä vaikeutti asunnon saantia muutakin kautta.” (A1)

Myös yksityisiltä on vaikea saada asunto. Monet yksityishenkilöt kysyvät luottotietoja. Jos asiakkaalla on maksuhäiriömerkintä on asunnon saaminen on vaikeata. Granfeltin tutkimuksessa vangit haaveilevat kaupungin vuokra-asunnosta, yksiöstä tai kaksiosta. Haave toteutuu kuitenkin vain harvojen kohdalla. Esteenä tähän on pienten vuokra-asuntojen liian vähäinen määrä sekä sosiaalisen asuntotuotannon riittämättömyys. (Granfelt 2003, 8.)

Kun muita vaihtoehtoja ei jää, majoitutaan kavereiden luokse tai asuntolaan. Kuitenkin asuntola näyttäytyy tarinoissa viimesijaisena vaihtoehtona, mieluummin majoitutaan kavereiden luokse. Vangit suhtautuvatkin asuntolassa asumiseen yleensä hyvin kielteisesti, koska se ei tarjoa yksityisyyttä eikä mahdollisuutta asua omassa rauhassa (Granfelt 2003).

”Häätöajankohta lähestyi, eikä asunnosta ollut mitään tietoa. Edessä oli siis muutto Pelastusarmeijan asuntolaan, johon myönsin maksusitoumuksen. Asuntolaan Matti ei kuitenkaan mennyt vaan majoittui " vanhan kaverinsa" luokse.” (A1)

Asumispalveluita tarjoavilla tahoilla asumiselle saatettiin asettaa erilaisia ehtoja. Tällaisia olivat esimerkiksi se, ettei samassa talossa saanut asua muita lainrikkojia

häiriöiden välttämiseksi. Asiakkaalta saatettiin myös vaatia tukihenkilöä/henkilöitä ennen kuin hänet hyväksyttiin asukkaaksi.

”Vuokra-asunto sopimusta tehdessä Mari sitoutuu sovittuihin tapaamisiin tukitahon kanssa. Kun Mari on aloittanut vankilassa jo sitoutumisen niin yhteispalvelupiste ottaa Marin mahdolliseen koulutukseen. Mari saa työharjoittelupaikan ensin X paikasta tai sovituista työpajoista. Tukitaho pitää Mariin erityisen tiivistä yhteyttä. Jos takapakkia niin tuetaan yrittämään uudelleen.” (A3)

Asiakkaalle annetaan myös mahdollisuus virheisiin ja ns. takapakkeihin. Takapakit kuuluvat muutokseen. Tukitahon tehtävä on auttaa asiakasta takapakkien yli. Mielenkiintoista on, että tukitahoksi nähdään viranomaiset sekä työharjoittelupaikka (joka voi olla myös kolmannen sektorin järjestämään toimintaa) yhdessä. Lainrikkojan sosiaalista verkostoa ei tarinoissa kuvattu osana asiakkaan tukitahoja.

Yleistä näytti olevan se, että ensin tehdään määräaikainen vuokrasopimus. Sopimusta jatketaan jos asuminen sujuu ongelmitta.

”*Lisäksi tehdään aluksi määräaikainen vuokrasopimus ja Matti voi tulla neuvotteleen sopimuksen jatkosta hyvissä ennen sopimuksen loppumista, varsinkin huumetaustaisella henkilöllä määräaikainen sopimus on varmempi asunnon saannille. Matin sopimusta jatketaan 1/2 vuotta, yhden vuoden ajan ja sen jälkeen, jos isompia ongelmia ei synny niin toistaiseksi oleva sopimus.*” (B3)

Lainrikkojalla saattoi olla jo asunto, mutta sen säilyttäminen oli vaikeata, jollei mahdotonta. Yleensä kavereilla oli merkitystä asumisen ongelmissa.

Lainrikkojan sosiaalinen verkosto

Merkityksellistä lainrikkojan muutoksen kannalta on se, millainen sosiaalinen verkosto hänellä on. Yleensä kaikilla on jonkinlainen sosiaalinen verkosto. Lainrikkojan kaverit liittyvät tarinoissa mainintoihin siitä, miten joku palvelu on sujunut. Useimmiten ns.

entinen kaveripiiri on muutoksen esteenä. Kaverit liittyivät erityisesti asumisen ongelmiin.

”Asuminen on järjestynyt kavereiden luota. Kaverit käyttävät runsaasti alkoholia, joten Marin ongelmat jatkuvat.” (A5)

”Matin elämäntilanne alkaa hiukan repeilemään: satunnaisesti runsaampaa alkoholin käyttöä Matin asunnolla kaveriporukalla, johon sosiaalinen isännöinti joutuu puuttumaan.” (B1)

Yleensä kuvaukset kavereista liittyvät juuri asumisen sujumiseen. Asuminen päihteitä käyttävien kavereiden luona tai heidän vierailut lainrikkojan omalle asunnolle aiheuttavat häiriötä. Jokaisen ihmisen elämään kaverit kuuluvat oleellisena osana. Kukaan ei voi elää ilman kavereitaan. Lainrikkojan tarvitseekin muutoksensa tueksi uusia kavereita vanhojen kavereiden tilalle.

”…toisaalta entinen elämänpiiri ja kaverit vetäjät puoleensa. Eniten Matti pelkää yksinäisyyttä ja jättää vanhat kaverinsa.” (B1)

”*Hoitopaikasta Matti kotiutuu entiseen (kotikuntaansa) kuntaan X. Hän välttää aktiivisesti entisiä kaveripiiriään, kunnes huomaa sen lähes mahdottomaksi ja muuttaa kuntaan X. …Sieltä hän löytää uuden ihmissuhdeverkoston ja on vakaasti päättänyt pysyä lujasti kiinni päihteettömässä ja rikoksettomassa elämässään*.” (L8)

Tarinoissa otetaan vain harvoin lainrikkojan kaveripiiriä lähempään tarkasteluun. Mistä lainrikkoja saa uusia kavereita entisten tilalle? Lainrikkoja-asiakkaan kuvataan kuitenkin saavan tukea vertaisryhmistä, kuten A-kilta.

”Matti suostui myös kokeilemaan vertaisryhmätoimintaa AA:ssa ja A-killassa ja ryhtyi käymään säännöllisesti ryhmissä.” (B5)

Myös harjoittelupaikan työkaverit voivat toimia tukevana sosiaalisena verkostona.

”*Ilman päihdepalveluita ja yhteispalvelupistettä ja harjoittelupaikkaa ei olisi selvitty. Takapakkien aikana itsepintaisesti pitivät yhteyttä Mariin. Saanut kavereita harjoittelupaikasta.”* (A3)

Lainrikkojan elämäntilanteen kohentuessa ja asioiden järjestyessä yhteydenotto vanhempiin voi tulla ajankohtaiseksi. Vanhemmille halutaan antaa anteeksi heidän tekojaan. Vanhemmat kuvataan myös toimimassa lainrikkojan muutoksen tukena.

”Nyt on tilanne jokseenkin tasapainossa. Kirjoitin isälleni ja sanoin antavani anteeksi hänen tekemisensä. Vaikeaa se oli, mutta se vapautti minut katkeruudesta. Onpa hienoa elää!” (H6)

”*Aloimme siis kartoittaa vielä tarkemmin sosiaalista verkostoa. Olimme samaa mieltä siitä useiden keskustelujen jälkeen, että Matti tarvitsi ympärilleen uusia raittiita ystäviä. Hän majaili edelleen kavereiden luona, jotka käyttivät päihteitä ja oli huomannut oman raittiuden olevan vaakalaudalla, mikäli muutosta sosiaaliseen ympäristöön ei tulisi. Hän otti yhteyttä äitiinsä ja asui tämän luona muutaman päivän jaksoja. Samoin hän vieraili isänsä luona, joka ilahtui kovasti muutoksesta ja auttoi Mattia oman asunnon hankinnassa lainaamalla takuuvuokraan rahaa.”* (B5)

Työntekijät kommentoivat kirjoituksissa sosiaalisen verkoston, lähinnä kavereiden vaikutusta muutoksen esteenä. Kuitenkin ainoastaan yhdessä tarinassa työntekijä kertoo kartoittaneensa sosiaalista verkostoa yhdessä asiakkaan kanssa (esimerkki yllä). Työntekijät eivät siis juurikaan ota sosiaalisen verkoston pohtimista osaksi työtään ja asiakkaan muutosta tai ainakaan he eivät kirjoita tästä. Kuitenkin meistä jokainen tarvitsee kavereita eli sosiaalisen verkoston ympärilleen.

Karjalaisen (1996, 65) tutkimuksessa kaikissa toimipisteissä mielenterveystoimistoa lukuunottamatta arvioitiin olevan jonkinasteista asiakkaan palveluverkoston täydentämisen tarvetta. Mielenkiintoista on se, että kaikkein eniten palveluverkostoon haluttiin ottaa mukaan asiakkaan perhe, sukulaiset ja ystävät eli sosiaalinen verkosto.

Työ ja koulutus sekä velat

Lainrikkojilla on useimmiten työvoimatoimistoon asiat hoitamatta. Auttava taho, johon lainrikkoja menee asiakkaaksi, kiinnittää asiaan huomiota ja ohjaa työvoimatoimistoon. Tarinoissa kuvataan erilaisten ratkaisujen hakemista yhdessä asiakkaan kanssa. Vaihtoehtoina ovat erilaiset harjoittelumahdollisuudet, koulutukset sekä työllistyminen ansiotyöhön. Yhdessäkään tarinassa lainrikkoja ei kuitenkaan työllisty, vaan hänen kanssaan päädytään johonkin muuhun ratkaisuun. Lainrikkoja ohjautuu useimmiten yhteispalvelupisteen asiakkaaksi. Erilaisia vaihtoehtoja pohditaan yleensä useamman työntekijän kanssa. Mukana voi olla lähettävän tahon työntekijä sekä yhteispalvelupisteen työntekijöitä, kuten työvoimatoimiston työntekijä ja sosiaalityöntekijä sekä asiakas.

”Matti oli itsekkin valmis tekemän vähitellen jotakin ammatti ja työasioiden eteen ja varasimme ajan ammatinvalintapsykologille ja yhteispalvelupisteeseen. Yhteispalvelupisteessä Matti sopi ensin yhden kuukauden ja sitten puolen vuoden työkokeilusta X paikkaan. Katsoi alkuun jaksaako työn vaatimaa rytmiä ja kiinnostaako autopuoli lainkaan. Puoli vuotta meni suunnitellusti, mutta Matti päätti haluavansa ammatin. Niinpä hän aloitti suorittamaan opinnot loppuun ja samanaikaisesti ATK-kursseja työväenopistossa.” (B5)

Työvoimapoliittisen tilanteen selvittäminen ei yleensä kuulu asiakkuuden alkuun. Asiaan kiinnitetään huomiota vasta kun asiakkuutta jossakin toisessa organisaatiossa on kestänyt jonkin aikaa. Tämä kertoo siitä, että lainrikkojien asiat ovat monelta osin sekaisin. Työvoimapoliittisten asioiden hoitaminen ei ole yhtä kiireellinen kuin esimerkiksi asunnon hankkiminen tai päihdeongelman hoito. Kouluttautuminen tai työharjoittelu ei myöskään yleensä onnistu ennen kuin päihdeongelma on jollakin tavoin hallinnassa ja asiakkaalla on asunto.

”*Työkokeilukin voi olla liian iso asia tässä vaiheessa. Ensin pitäisi sopeutua siviiliin… Menee noin 1/2 vuotta ja työntekijä soittaa uudelleen ja kysyy Matille työkokeilumahdollisuutta. Matilla menee hyvin asumisen ja muukin oleminen on asettunut aloilleen. Aika alkaa käydä pitkäksi ja Matti kaipaa tekemistä. Matti on ollut päihdekuntoutuksessa ja se on tuottanut tuloksia*” (B4)

Asiakkaan kanssa pohdittaessa työllistymistä mainitaan myös velat. Velkojen järjestely on mahdollista vasta siinä vaiheessa kun asiakkaan elämäntilanne on muuten vakiintunut. Velkojen selvittämiseksi työntekijät kuvaavat ohjaavansa asiakasta ulosottoon tai talous- ja velkaneuvontaan. Ulosoton toimintaa ohjaa vahvasti laki ja säädökset. Ulosottoon liittyvien velkojen järjestelemiseksi voidaan yleensä tehdä vasta siinä vaiheessa jotakin kun lainrikkojan elämässä ulkoiset puitteet, kuten asuminen ja työpaikka on järjestyksessä. Erilaisten velkojen kartoittamista voi tehdä jo ennen tätä.

”Syksyllä 2004 Matti tulee ulosottomiehen puheille (on ollut koko kesän töissä ja pelännyt, että ulosottomies saa selville, eikä ole sen takia uskaltanut tulla aiemmin) ja pyytää saada selvityksen kaikista veloistaan, sillä hän aikoo ryhdistäytyä lopullisesti ja selvittää velkamenneisyytensä tosissaan (sakot ja muut vankeudet on hoidettu). Velkaselvitys luvataan toimittaa ja samalla uo-mies kertoo joitakin tietämiään tosiasioita, kuten esim. että koska Matilla on rikosperustaisia velkatuomioita, niin saattaa olla hieman vaikeata päästä velkajärjestelyyn, mutta muitakin keinoja on olemassa.” (B2)

Ulosoton tehtäviin kuuluu ennen kaikkea asiakkaiden neuvominen ja ohjaaminen. Lainrikkojilla on usein virheellisiä käsityksiä ulosottoon liittyvistä asioista. Mielenkiintoista on se, että muiden organisaatioiden työntekijät eivät juurikaan ohjaa asiakkaita asioimaan ulosotossa esimerkiksi velkojen selvittämiseksi. Asiakkaat itse toimivat ulosottoasioiden selvittämiseksi yleensä vasta siinä vaiheessa kun heidän elämänsä ulkoiset puitteet ovat muuten järjestyksessä.

Tutkimuksessa nuorista vankilaan joutuneista rikoksentekijöistä lähes kaikilla oli useiden tuhansien tai kymmenientuhansien eurojen suuruiset velat maksettavinaan. Korvausvaatimuksia heille on kertynyt useiden vuosien ajan. Rikoksista aiheutuneiden velkojen järjestely ja pois maksaminen on vaivalloista. Velkaongelma ei kosketa pelkästään velallista vaan itseään, sillä velat vaikuttavat myös muiden perheenjäsenten elämään. Velat vaikuttavat elämän suunnittelua ja hankintojen tekemistä, kuten vuokra-asunnon saantia tai opintolainan saamista. (Kyngäs 2000, 238-239.)

6.4 Tarinoiden päätös

Viimeinen vaihe asiakasvastaanoton peruskaavassa on tulos ja jatkotoimenpiteet. Tarinoissa tulos ja jatkotoimenpiteet kuvaa tilannetta, johon ollaan edetty tarinan lopuksi. Olen nimennyt tämän teeman tarinoiden päätökseksi. Kaikista tarinoista on löydettävissä tarinan päätös. Yleensä kirjoittajat kertovat mihin lainrikkoja-asiakkaan, Matin/Marin kanssa on päästy kirjoitustehtävään rajatun ajanjakson (kaksi vuotta) lopussa. Nämä kertomukset eivät kuitenkaan tarkoita asiakkuuden päätöstä vaan yleensä asiakkuudessa ollaan edetty taitekohtaan ja jotakin merkittävää tapahtuu.

Tarinoiden loppuluvuista osa päättyi onnellisesti, osassa Matti/Mari jatkaa elämäänsä samaan tapaan kuin asiakkuuden aluksi. Näissä tarinoissa työntekijä on tavallaan menettänyt otteensa tai ehkä jopa toivonsa muutoksen suhteen. Lähes sama määrä tarinoita jakautui ns. neutraaliin loppuun. Ongelmia ei ole vielä kokonaan voitettu, tarvitaankin lisää aikaa, jotta tiedetään miten käy. Tyypillinen piirre asiakkuudessa näyttäisikin olevan muutoksen hitaus ja tarve useiden eri tahojen auttamistyöhön.

”*Pikku hiljaa Mari kertoi elämästään minulle ja meille syntyi luottamuksellinen suhde ja käyn edelleen tapaamassa Maria säännöllisesti, vaikka hän asuu nyt kaupungin asunnossa.*” (H5)

Tarinoiden päätöksessä korostuu asiakkaan oma rooli. Tarinoissa tämä näkyy erityisesti asiakkaan roolin muuttumisena, asiakkaasta tulee aktiivinen toimija ja muutoksen toteuttaja. Erityisesti asiakas kuvataan aktiivisena toimijana onnellisesti päättyvissä tarinoissa.

” Jotain on tapahtunut, Matti haluaa nyt saada tilanteen kokonaan poikki.” (C5)

Asiakkaan oma rooli muutoksen toteuttajana on keskeinen. Työntekijä on voimaton niin kauan kuin asiakas itse ottaa vastuun tilanteestaan ja haluaa muutosta siinä. Toki asiakas voi olla jo asiakkuuden aikaisemmissa vaiheissa aktiivinen toimija. Tällöin toimijuus kuvataan kuitenkin muutokselle haitallisena toimintana. Asiakas saattaa esimerkiksi toimia aktiivisena päihteiden käyttäjänä tai kadota kokonaan.

Tarinoiden päätökset kuvaavat myös oivallisesti kaikkia niitä työntekijätahoja, jotka ovat mukana asiakkaan muutoksessa. Työntekijätahot on usein vain mainittu tarinoissa. Tosin yleensä tarinoissa on aikaisemmin kuvauksia siitä mitä kukin taho tekee.

”Entisen asuntonsa hän menetti, mutta väliaikaisesti. Vuokraisäntä suostui lopulta jatkamaan vuokrasopimusta. Työkokeilupaikan Matti sai ja innostuttuaan alasta hän pääsi sitä opiskelemaan työvoimatoimiston Nonstop koulutushaun myötä. Sakkonsa hän sai suoritettua, mutta ulosotossa odottaa edelleen usean tuhannen euron saatavat. Päihteiden kanssa taistelu jatkuu yhä.” (L7)

Tarinoissa kuvataan yhteistyön kautta samalla myös asiakkaan taistelua. Tarinoiden päätökset kuvaavat asiakkuuden vaihtelevuutta. Epäonnistumiset ja onnistumiset vuorottelevat ja seuraavat toisiaan. Koko asiakkaan elämä on taistelua onnistumisten ja epäonnistumisten kanssa. Lähes kaikki kirjoittajat kirjoittavatkin tarinoiden päätöksissä retkahduksista ja siitä kuinka ne kuuluvat elämään sekä myös mainitsevat onnistumisen kokemuksia.

Myös asiakkaiden sosiaalinen verkosto saa oman sijansa loppuluvuissa. Onnistumisensa tueksi asiakkaat yleensä tarvitsevat jonkun. Muutamassa tarinassa tukijana on avopuoliso. Tarinoissa tukija voi olla myös tukihenkilö tai jokin muu auttava taho, viranomainen. Myös epäonnistumisiin voivat vaikuttaa viranomaiset tai kaverit.

”*Matti tietää, että hänellä on useita tahoja, joihin hän voi ottaa yhteyttä silloin kun oma jaksaminen ei riitä. Eri tahot ovat yhteydessä toisiinsa (hänen suostumuksellaan) ja ovat ajan tasalla hänen tilanteestaan*.” (L7)

”Matin asumisen tulevaisuus käytännössä riippuu minkälainen ystäväpiiri hänellä asunnossa käy ja miten käyttäytyvät. Matti itse ei todennäköisesti pysty vieraitaan pitämään kurissa ja ennen pitkää naapurit valittavat häiriöistä isännöitsijälle. Lisäksi jos Matti jatkaa huumekäyttöä hänellä voi käydä velkojia asunnossa he rikkovat asuntoa, taikka murtavat ovia tai särkevät ikkunoita.” (B3)

Tarinoiden erilaiset loput kuvaavat oivallisesti lainrikkojien elämäntilanteen muutoksen hitautta.

”Aika on kuitenkin oleellinen osatekijä ihmisen kasvamisessa – lyhyet pikakurssit harvoin johtavat toivottuun lopputulokseen.” (L8)

Esimerkissä on kyse päihdehoidosta ja siinä saavutettavien tulosten hitaudesta.

”Ennuste 8.12.2005 on huono ja se kuinka huonoksi se muuttuu, riippuu ainoastaan siitä kuinka Marin elämään puututaan Onko se viranomaisten puolella vai muu prosessi, jossa on mukana jo omaa haluakin.” (T12)

Myös Valokivi (2001, 43-44) löytää yksilöllisen palveluohjaus –projektin loppuraportissa kolme erilaista asiakastilannetta: muuttumattomat, vaihtelevat ja edistyvät asiakastilanteet. Myös aineistoni loppulukujen perusteella voisi aineistoa jaotella Valokiven ryhmittelyn mukaisesti. Muuttumattomille asiakastilanteille on tyypillistä irrallisuus. Asiakkaan ja työntekijän välille ei rakennu tiivistä yhteistyötä ja palvelujen ohjaamis- ja järjestämisyritykset eivät yleensä onnistu. Vaihteleville asiakastilanteissa oli välillä hyvin tiivistä yhteistyötä sekä asiakkaan, että yhteistyökumppanien välillä. Aika ajoin osa asiakkaista hävisi, jolloin yhteys työntekijään on poikki ja katkokset liittyivät yleensä asiakkaan päihteidenkäyttöön tai uusien rikosten tekemiseen. Katkoista huolimatta asiakas-työntekijä suhde toimi. Edistyvissä asiakastilanteissa muodostui varsin tiivis yhteistyö palveluohjaajan ja verkoston välillä. Asiakkaat olivat motivoituneita ja sitoutuneita yhteistyöhön.

7 Toimipisteiden lainrikkoja-asiakas

7.1 Lainrikkojuuden ilmeneminen palveluissa

Työntekijöiden kertomuksissa lainrikkoja-asiakkaan elämän rikollinen puoli tuli ilmi välillisesti erilaisten selvitysten kautta ja ”vahingossa”. Lainrikkojuus voi myös ilmetä yhteyttä ottavan tahon kautta. Usein asiakas saapuu normaalipalveluihin Kriminaalihuoltolaitoksen työntekijän ohjaamana tai työntekijän puhelinsoitto aloittaa asiakkuuden.

Lainrikkojan rikollinen tausta tuli ilmi aina poliisien ja ulosottoviranomaisten sekä talous- ja velkaneuvojien kirjoittamissa vastauksissa. Yhteistä näille vastauksille oli se, että lainrikkojuus ei nouse esiin asiakkaan kertomana vaan erilaisten selvitysten kautta. Tällaisia selvityksiä olivat esimerkiksi poliisin tekemä henkilön taustan selvittely jotakin lupaa haettaessa. Ulosotossa vastaava esimerkki on ulosottoselvitys. Lainrikkojuus tulee näin ollen ilmi välillisesti.

”Poliisilaitoksella on tarvittaessa käytettävissä asiakkaan rikosrekisteri, josta tarvittaessa nähdään asiakkaan kertalaisuus ja millaisiin rikoksiin hän on mahdollisesti syyllistynyt.” (L8)

”Asiakas, joka hakee poliisilta erilaisia lupia, tarkastetaan taustoiltaan hyvinkin tarkkaan. Aiemmat rikokset tai päihteidenkäyttö vaikuttavat lupien saantiin rajoittavasti. Joitakin lupia ei saa ollenkaan ja jotkin luvat edellyttävät lääkärin päihdekontrollia.” (T 12)

”Ulosottomies kertoo joitakin tietämiään asioista, kuten esimerkiksi että, koska Matilla on rikosperustaisia velkomustuomioita niin saattaa olla hieman vaikeata päästä velkajärjestelyyn, mutta muitakin keinoja on olemassa.” (B2)

Lainrikkojuuden tullessa ilmi välillisesti sillä näyttää olevan merkitystä asioinnin kannalta. Rikoksiin syyllistyneitä koskee tietty lainsäädäntö, joka vaikuttaa heidän

elämäänsä. Näin esimerkiksi rikosperustaisia velkoja järjesteltäessä. Lainrikkojuus saattaa vaikuttaa myös työntekijöiden käytökseen tullessaan ilmi.

”Yksilötasolla poliisista löytyy vielä henkilöitä, jotka eivät osaa/halua asioida lainrikkojien kanssa normaalisti.” (T12)

Muissa vastauksissa lainrikkojuus tuli joskus esiin. Lainrikkojuus tuli ilmi vastauksissa kertomuksina lähestyvästä oikeidenkäynnistä tai tuomiosta, yhdessä tarinassa viitattiin, että osoite voi viitata vankilaan henkilön olinpaikkana. Joskus asiakas kertoo itse lainrikkoja-taustastaan.

”*…toiset ilmoittavat suoraan, että vapautuvat vankilasta, sitten ilmoitettu osoite viittaa vankilaan*.” (L10)

Näille vastauksille tyypillistä oli, ettei lainrikkojuutta huomioitu mitenkään tai toisissa vastauksissa se oli mahdollista ottaa huomioon asiakkuuden aikana, esimerkiksi sitä oli mahdollista käsitellä terapiassa.

”Luonnollisesti tuleva oikeudenkäynti huomioidaan ja sitä voidaan käsitellä asiakkaan kanssa kognitiivis/ emotionaalisella/ toiminnallisella terapialla tarvittaessa.” (B5)

Suoraan asiakkaalta lainrikkojuutta ei tiedusteltu missään toimipisteessä. Usein asiakas saattaa siis olla pitkään jonkin organisaation asiakkaana ilman, että lainrikkojuus tulee missään vaiheessa asiakkuutta ilmi. Myös niitä vastauksia löytyi, jossa lainrikkojuus ei tule ilmi asioinnin aikana ollenkaan. Asiakkuuden aikana keskusteltavia asioita voi pitää kunkin osapuolen kannalta tärkeinä asioina. Lainrikkojuutta ei oteta työntekijän toimesta keskusteluun, jos sillä ei ole merkitystä asiakkuuden kannalta työntekijän näkökulmasta. Asiakkuuden aikana keskusteluun nostetaankin eri osapuolten kannalta keskeisiä ja tärkeitä asioita.

Lainrikkoja-asiakkuutta kuvataan tarinoissa vahvasti asiakkaan erilaisten elämän ongelmien kautta. Jokaiselle tarinalle on tyypillistä asiakkaan tilanteen hahmottuminen ongelmien kuvauksen kautta ja erityisesti niin, että asiakkaalla on monia erilaisia ongelmia elämän eri alueilla. Asiakkaan tekemiin rikoksiin ei puututtu, niistä ei

kirjoitettu eikä niitä kuviteltu. Työntekijät eivät näyttäneet asettavan asiakkaan lain rikkomiselle merkitystä asiakkaan asioinnin kannalta. Esimerkiksi päihdepalveluiden työntekijöiden vastauksissa huomio kohdistettiin päihdeongelman hoitoon ei lainrikkojuuteen. Osassa vastauksista korostettiin sitä, ettei lainrikkojuudella ole merkitystä palvelun saatavuuden kannalta. Kaikkia asiakkaita haluttiin myös kohdella tasa-arvoisesti. Lainrikkojuuden erityinen huomioiminen olisi vastausten perusteella ollut työntekijälle muiden asiakkaiden tasa-arvoa loukkaavaa. Joissakin vastauksissa lainrikkojuudella oli merkitystä palvelun kannalta. Lainrikkojien kanssa esimerkiksi saatettiin keskustella enemmän. Vastauksissa todettiin, ettei heidän palvelunsa ole kohdennettu lainrikkojille, mutta mikäli asiakas on lainrikkoja tämä huomioidaan palvelussa. Siis lain rikkomisen seurauksena lainrikkoja ei ole palveluiden marginaalissa. Työntekijät rakentavat kertomuksissaan lainrikkojataustaisen asiakkaan normaaliutta. Asiakas halutaan kohdata ilman huomion kiinnittämistä hänen rikolliseen taustaansa. Työntekijät keskittyivät siis kertomuksissaan asiakkaan elämän ongelmien ratkaisemiseen.

Normaalipalveluiden työntekijät eivät ottaneet myöskään kuvitteellisissa tarinoissa tehtäväkseen keskustella asiakkaan kanssa rikoksista, joihin hän on syyllistynyt tai muutenkaan asiakkaan rikollisesta elämäntavasta. Asiakkaan lakia rikkova elämäntapa ei siis sinänsä vie asiakasta normaalipalveluissa marginaaliseen asemaan. Lainrikkoja-asiakkuus ei tästä näkökulmasta ole erityistä vaan asiakas on kuin muutkin asiakkaat. Toisaalta tilanteissa, joissa asiakkaan lain rikkominen tuli ilmi, sillä oli vaikutusta asiakkaan asioinnin kannalta. Siis, jos asiakkaan lain rikkomisen tausta tulee palvelun aikana ilmi, se saattaa joissakin tilanteissa viedä asiakkaan marginaaliseen asemaan, kuten seuraava esimerkki osoittaa.

”Lainrikkojuus merkitsee kyllä yleensä miinusmerkkistä tunnetta. Julkisilla vuokramarkkinoilla vanki merkitsee yleensä sitä, että ei noteerata hakijana.” (A3)

Suurempi kysymys onkin, ovatko lainrikkojat asiakkaina erityinen ryhmä ja pitäisikö heidät erityisenä ryhmänä jotenkin huomioida. Valokivi (2001) kirjoittaa omassa tutkimuksessaan, että lainrikkojista osalle asiointi muiden kuin Kriminaalihuoltolaitoksen viranomaisten kanssa tuottaa vaikeuksia. Lainrikkojat tarvitsevatkin ajoittain asioinnissaan tiivistä tukea, jotta se onnistuisi. Viranomaisten

luona asioinnin hankaluuksista kirjoittajat eivät kuitenkaan kuvauksissaan juurikaan kirjoita.

7.2 Yhteisasiakkuudet

Lainrikkoja-asiakkaita voi aineiston perusteella pitää moniongelmaisina. Heidän elämän ongelmia ovat esimerkiksi kouluttamattomuus, päihdeongelmat, mielenterveysongelmat, asunnottomuus ja niin edelleen. Usein puhutaankin syrjäytyneiden kohdalla ongelmien kasaantumisesta (Nyyssölä ym. 1999, 112.) Asiakkaiden tilanteiden monimutkaisuuden takia heistä tulee usein yhteisasiakkaita. Yhteisasiakkuus on yksi tekijä, joka erottaa lainrikkojat muusta ”normaalista” asiakasvirrasta. Yhteisasiakkaalla tarkoitan tässä yhteydessä samanaikaisia asiakkuuksia useampaan eri organisaatioon, kuten Karjalainen (1996) on käsitettä omassa tutkimuksessaan määritellyt. Työntekijöiden kuvauksissa asiakas joko ohjautuu tai ohjataan muiden palveluiden asiakkaaksi.

Aineistossa lainrikkoja-asiakkaat kuvataan yhteisasiakkaiksi eli useiden eri organisaatioiden asiakkaaksi. Osa kirjoittajista ottaa itselleen tarinoissa ns. palveluohjaajan roolin ja neuvoo ja opastaa asiakasta muiden organisaatioiden asiakkaaksi. Kuitenkin kuvaukset yhteistyöstä työntekijöiden välillä puuttuvat kokonaan. Ainoan poikkeuksen tekevät päihdepalvelut, joissa kuvataan asiakkaan hoitoneuvotteluita osana asiakkuutta.

Lainrikkojat näyttäytyvät tarinoissa resursseja vaativina asiakkaina. Kaikissa niissä tarinoissa, joissa työntekijä kuvaa asiakkuuden alkavan alkukartoituksella, lainrikkojalla on usean eri organisaation palvelutarve. Asiakkaan palvelutarpeen kartoitus voi tapahtua myös myöhemmin asiakkuuden aikana. Yhdessä toimipisteessä ei pystytä tämän asiakasryhmän kaikkia ongelmia ratkomaan.

”Ensimmäisellä tapaamisella kartoitettiin tilannetta. Tärkeimmäksi asiaksi nousi päihdeongelman hoito…Matilla oli varattuna aika työvoimatoimistoon, jossa hänen työnhakunsa laitetiin voimaan. …Kehotin Mattia varaamaan ajan talous- ja

velkanauvontaan, jotta velka-asioita saataisiin järjestettyä. …Asuntoasiat olivat huonossa jamassa." (A1)

Asiakkuuden aikana lainrikkojan palvelutarpeita nousee esiin. Työntekijä ohjaa lainrikkojan eri organisaatioiden asiakkaaksi: joihinkin paikkoihin työntekijä varaa asiakkaalle ajan, toisaalle asiakkaan odotetaan itse hakeutuvan ja joissakin organisaatioissa työntekijä lähtee yhdessä asiakkaan kanssa hoitamaan asioita muihin palvelupisteisiin. Tarve eri organisaatioiden yhteistyölle on kuitenkin ilmeinen asiakkaiden vaikeiden elämäntilanteiden takia. Karjalaisen (1996) tutkimuksessa yhteistyön tarve tulee esiin silloin, kun asiakastyön toimipistekohtaiset välineet ja voimavarat hupenevat. Työntekijöiden tulkinnat muiden toimipisteiden epäselvästä tehtävästä kytkeytyvät heille itselleenkin vaikeisiin ja monimutkaisiin asiakastilanteisiin. Karjalaisen (1996, 68-74) aineiston valossa näyttää siltä, että epäselvyys omasta ja muiden tehtävästä menee useasti päällekäin. Molempien taustalta löytyy oman asiantuntemuksen ja muiden tehtävärajojen kannalta problemaattisia asiakkaita, jotka tarkemmin katsottuna ovat usein juuri yhteisasiakkaita. Kyse onkin työnjaollisiin raameihin huonosti sijoittuvista asiakkaista.

Karjalaisen tutkimuksessa yhteisasiakkaat ovat pieni, suhteellisen tiheästi asioiva asiakasjoukko. Toimipisteiden yhteistyöasiakkaiksi valikoidutaan todella harvoin ja asiakastyön perusvirran kokonaisuudessa satunnaisesti. Yhteisasiakkaat ongelmallisine tilanteineen erottuvat myös huonosti toimipisteiden yleisessä palveluvirrassa. (Karjalainen 1996, 68-74 ja 202-203.) Lainrikkoja-asiakkaita ei eroteta aineistossa yleisestä asiakasvirrasta. Asiakkaiden lakia rikkova puoli ei ilmene yleensä kuin erilaisten selvitysten kautta välillisesti tai asiakkaan kertomana asian ollessa ajankohtainen.

Yhteisasiakkaita voi pitää ”häiriöinä” organisoidussa asiakastyössä, asiakkaiden tilanteet kun eivät sovi yhteen sektoreiden ydintehtävien kanssa. Asiakastyön organisointi tukee eri toimipisteissä ”yksiongelmaisia” asiakas-työntekijäkohtaamisia ja palveluratkaisuja. Työnjaollisesta näkökulmasta nousevat esiin sektoreiden ja toimipisteiden väliset tehtävänmääritykset ja rajanvedot. Sosiaali- ja terveyspuolella etsitään yhteisempiä alueita ja vastaan tulemista, sillä tehtävissä ollaan yllättävän etäällä toisistaan. Yhteisasiakkaat kyseenalaistavat sektoroituneen palvelujärjestelmän

käytäntöjä. Työntekijät pyrkivät hoitamaan asiakkaan asiaa ja tilannetta mahdollisimman pitkälle oman organisaationsa sisällä. (Karjalainen 1996, 202-203.) Omassa tutkimuksessani havaintona on, että osa organisaatioiden työntekijöistä ottaa itselleen asiakkaan tilanteessa palveluohjaajan roolin ja ohjaa asiakasta myös muiden toimipisteiden asiakkaaksi. Asiakkaan moniin tarpeisiin osataan siis jo reagoida eri tavalla kuin 1990-luvulla.

Yhteisasiakkaiden palveluverkosto voi toimia eri tavoin. Yhteisasiakkaalla voi siten oma monitoimijainen palveluverkosto, jossa a) toimijat tietävät toisistaan ja ovat yhteyksissä ja yhteistyössä b) toimijat tietävät toisistaan, mutta eivät ole yhteyksissä/yhteistyössä c) toimijat eivät tiedä toisistaan. Yhteisasiakas ei siis ole automaattisesti yhteistyöasiakas. (Karjalainen 1996, 62-67.) Olennaista onkin huomio siitä, että yhteisasiakas ei välttämättä ole yhteistyöasiakas. Aineistossani oli paljon kuvauksia siitä, kuinka asiakasta ohjattiin hakemaan apua myös muilta tahoilta. Kerrontaa ”aidosta” yhteistyöstä, jossa työntekijä olisi ollut yhteydessä toisen toimipisteen työntekijöihin ja asiakkaan asioissa olisi pidetty esimerkiksi yhteinen tapaaminen, ei kuitenkaan tarinoista löydy.

huono-osaisten lainrikkoja-asiakkaiden auttamisen voi nähdä asettavan työntekijän haasteelliseen tilanteeseen. Ammattilaisen on tällöin nähtävä asiakkaan kokonaistilanne ja työskentely asiakkaan auttamiseksi voi vaatia useilla alueilla tapahtuvaa samanaikaista auttamistyötä. Toteamus ”mitä enemmän normaalin elämän malleista poiketaan, sitä enemmän joudutaan viranomaisten kanssa tekemisiin” pitää hyvin paikkansa marginaaliin kuuluvien asiakkaiden kanssa työskenneltäessä (Nyyssölä ym. 1999, 125.) Valokiven tutkimuksessa Kriminaalihuoltolaitoksen naisasiakkaista sosiaalityöntekijälle asiakkaan kohtaaminen ja auttaminen asettaa haasteen. Sosiaalityöntekijältä vaaditaan intensiivistä, jatkuvaa ja asioita ajavaa työotetta, jotta lainrikkoja-asiakkaan kansalaisuus ja osallistumisen tukeminen toteutuvat. (Valokivi 2002, 11.)

Asiakkaana lainrikkojalla voi kuitenkin olla heikentynyt toimintakyky hakeutua eri organisaatioiden asiakkaaksi. Työntekijä on haastavassa tilanteessa ohjatessaan asiakasta eteenpäin. Tämä ja organisaatioiden eriytyneet tehtävät ja vastuualueet, niukka resurssointi sekä sisäiset toimintakäytännöt voivat tuottaa vaikeuksia selviytyä

asioinnista. Kun asiointi ei suju, asiakas voi turhautua ja hermostua. (Valokivi 2002, 180.) Työntekijän on tunnettava erilaiset auttavat tahot pystyäkseen ohjaamaan asiakasta oikeaan paikkaan. Myös palveluverkon eri työntekijöiden yhteistyön tarve korostuu.

7.3 Normaalipalveluiden työntekijöiden osaaminen lainrikkojatyössä

Lainrikkojat eivät 0,erotu juurikaan muusta asiakasvirrasta. Työntekijöiden vastaukset kuvaavat myös sitä, ettei lainrikkojia myöskään haluta erottaa muista asiakkaista. Lainrikkojien palvelemiseksi ei työntekijöiden kuvauksissa ole erityisiä tietoja. Jos jotakin erityistä osaamista tai tietoa on, sellaisena työntekijät pitivät pitkää työkokemustaan. Työntekijöiden voi siis ajatella arvostavan omaa hiljaista tietoa, jota heille on pitkän työuran aikana ehtinyt kertyä. Myös ihmissuhdetaitoja muutama vastaaja piti tärkeänä. Olettaisin, että heidän kertomansa erityistaidot ovat samaa osaamista, jota he käyttävät kaikkien muidenkin asiakasryhmien kanssa työskennellessä. Muutama kirjoittaja mainitsee perustiedot rangaistuksista erityistietoina.

Kyse on siitä, mitä tietoa työntekijät pitävät asiakkaan kanssa työskentelyn kannalta tärkeänä. Lainrikkojuus ei ilmeisesti ole tieto, jota työntekijöiden näkökulmasta asiakkaan auttamisen ajatellaan edellyttävän. Yleisesti voidaan kysyä, keitä ovat ne asiakkaat, jotka halutaan erottaa muista asiakkaista ja joiden auttaminen edellyttää jotakin erityistä osaamista? Vastauksissa kuvattiin myös sitä, että asiakkaita halutaan kohdella tasa-arvoisesti. Tasa-arvoisuus tarkoittaa työntekijöiden kuvittelemissa tarinoissa sitä, että jokainen saa samanlaista palvelua. Kuitenkin asiakkaiden tarpeet ovat erilaiset ja saattavat edellyttää erilaista palvelua.

Kysymys erityisestä lainrikkoja-asiakkuudesta nostaa väistämättä esiin myös kysymyksen tarvitaanko lainrikkojien kanssa työskenneltäessä sitten jotakin erityistä osaamista? Pohdittaessa lainrikkojia asiakasryhmänä olennaista on kysymys siitä missä määrin lainrikkojat ovat erityinen asiakasryhmä ja missä määrin voidaan työntekijän olettaa tarvitsevan erityisosaamista heidän kanssaan työskenneltäessä.

Millä tavoin sitten pystyttäisiin vastaamaan lainrikkoja-asiakkaiden yksilölliseen palvelutarpeeseen? Vastausta on syytä etsiä kahdelta suunnalta. Palvelujärjestelmää tulee kehittää, jotta erilaisten asiakasryhmien yksilöllisiin palvelutarpeisiin pystytään vastaamaan. Tällöin tulee kehittää erityispalveluita vastaamaan lainrikkoja-asiakkaiden palvelutarpeeseen. Lisäksi vaaditaan erityistä osaamista, jotta erilaisten asiakasryhmien palvelutarpeita pystytän tunnistamaan ja niihin vastaamaan. Lainrikkoja-asiakkaiden kohdalla tämä tarkoittaa lainrikkoja-asiakkaiden kanssa työskentelyn tarpeiden entistä tarkempaa tunnistamista ja kykyä vastata näihin tarpeisiin. Lisäksi tarvitaan erityisiä palvelumuotoja, joilla heitä pystytään palvelemaan. Yhteisasiakkaan kokonaista palvelua on mielekästä hakea Karjalaisen (1996, 207) mukaan vähintäänkin kahdelta suunnalta: sektoroituneen palvelujärjestelmän yhteiskäytäntöjä sitkeästi kehitellen ja toisaalta julkisesti tuetuissa kohderyhmäkohtaisissa hankkeissa. Kuitenkin kaikille kokeiluille on syytä olla avoin ja kaikki kokeilut voivat tuottaa uusia arvokkaita toimimisen tapoja.

8 Johtopäätökset

Rikollisuudesta käydään ajoittain vilkasta keskustelua yhteiskunnassa. Usein rikollisille vaaditaan kovempia rangaistuksia uskoen tämän vähentävän rikollisuutta. Rikollisuus on kuitenkin ilmiönä hyvin moniulotteinen ja keinot rikollisuuden poistamiseksi ovat harvoin näin yksinkertaisia. Tutkimukseni tarkoituksena oli löytää vastauksia siihen, miten hyvinvointipalveluiden tuottajat määrittelevät lainrikkoja-asiakkuutta. Lisäksi minua kiinnosti miten he kuvauksissaan vastaavat lainrikkoja-asiakkaiden palvelutarpeeseen. Olen lähestynyt aihettani sosiaalipoliittisesta näkökulmasta. Rikollisuuden tutkiminen sosiaalipoliittisesta lähestymistavasta käsin on suhteellisen vähän tutkittu alue Suomessa.

Käsitettä lainrikkoja on käytetty viime vuosina yhä enemmän erilaisissa selvityksissä, raporteissa ja myös tutkimuksissa. Käsite on saanut erilaisia merkityksiä ja sisältöjä eri yhteyksissä. Tässä tutkimuksessa käsitteelle on annettu myös rajattu ja määritelty merkityssisältö. Lainrikkoja -käsitteeseen olen liittänyt kaksi piirrettä: rikollisuuden ja marginaalisuuden suhteessa palvelujärjestelmään. Tutkimuksessani katseeni kohdistui siihen millaiseksi hyvinvointipalveluiden tuottajat kuvaavat kirjoituksissaan lainrikkoja-asiakkaita. Jaottelen lainrikkoja-asiakkaiden kanssa työskentelevät tahot kahtia: seuraamusjärjestelmään sekä normaalipalveluihin.

Erilaisissa selvityksissä ja tutkimuksissa (kts. Hypen 2004, Kauppila 1999, Granfelt 2003, Kyngäs 2000, KM 2001:1, VTHK 2003, Kriminaalihuoltolaitoksen ja Vankeinhoitolaitoksen vuosikertomus 2003) rikollisiin on liitetty marginaalisuuden piirteitä, kuten työttömyys ja alhainen koulutus, terveydelliset ongelmat, päihdeongelmat, asunnottomuus sekä suuret korvaukset ja velat. Myös oma tutkimukseni vahvistaa ja tukee aikaisempia havaintoja. On selvästi olemassa huono-osainen rikollisten joukko, jota siis nimitän tässä tutkimuksessa lainrikkojiksi.

Tutkimuksessani annan eri alojen ammattilaisille puheenvuoron kirjoittaa lainrikkoja-asiakkaista omasta kokemusmaailmastaan käsin. Työntekijät kuvaavat lainrikkojuutta asiakkuuden eri vaiheiden aikana. Keskeiseksi työntekijöiden kertomuksissa ovat

lainrikkoja-asiakkaiden elämän eri ongelmat. Tutkimuksessani esiin nousee lainrikkoja-asiakkaan elämää määrittävät erilaiset ongelmat; kuten asunnottomuus, työttömyys, kouluttamattomuus, päihdeongelmat ja velat. Lainrikkoja-asiakkaalle onkin tyypillisesti kasaantunut useita ongelmia samanaikaisesti ja elämän eri ongelmat ovat myös tiiviisti kytköksissä toisiinsa. Tutkimuksessani lainrikkojat kuvataan huono-osaisina paljon palveluiden resursseja vaativina asiakkaina. Asiakkuuden eri vaiheissa asiakkaalla ja työntekijöillä on erilaisia rooleja. Välillä asiakas on aktiivinen toimija ja välillä työntekijä on aktiivisemmassa roolissa. Asiakkuuden eri vaiheissa keskitytään myös erilaisiin ongelmiin ja niiden ratkaisemiseen. Merkittävää on, että lainrikkoja-asiakkaiden elämässä muutokset tapahtuvat pieninä askelina ja yleensä erittäin hitaasti. Asiakkaat saattavat kadota välillä ja hetken päästä asiakkuus saattaa aktivoitua uudelleen. Tarinoissa kuvatun kahden vuoden aikana tapahtuu paljon, mutta asiakkaan elämän muutos parempaan suuntaan ei silti yleensä ole kovin pitkällä kahden vuoden jälkeen.

Työntekijät rakentavat kertomuksissaan vahvasti lainrikkojataustaisen asiakkaan normaaliutta. Asiakas halutaan kohdata ilman huomion kiinnittämistä hänen rikolliseen taustaansa. Työntekijät keskittyivät siis kertomuksissaan asiakkaan elämän ongelmien ratkaisemiseen. Työntekijät lähestyvät lainrikkoja-asiakkaiden elämän ongelmia erilaisista painotuksista käsin, jolloin myös ongelmien ratkaisutavat vaihtelevat. Tutkimuksessani asiakkuuden aikana keskusteluun nostetaan vain harvoin, erityistapauksissa asiakkaan lain rikkominen. Joissakin tapauksissa asiakkaan rikollinen tausta tulee kuitenkin palvelussa ilmi ja tällä on joissain tapauksissa asiakkaan marginaalista asemaan syventävä vaikutus, esimerkiksi se vie lainrikkoja-asiakkaan asuntojonon hännille (vrt. Granfelt 2003). Asiakkaalla ei enää tämän jälkeen ole samanlaista oikeutta palveluun kuin muilla asiakkailla. Rikollisuuden huomioimisen sijaan lainrikkojien huomioimisessa korostettiin kaikkien asiakkaiden tasa-arvoista kohtelua. Tasa-arvoinen kohtelu oli työntekijöille ennen kaikkea sitä, että asiakkaat kohdataan samalla tavoin. Kuitenkin huomioitaessa asiakkaat samalla tavoin saattaa helposti unohtua asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Voidaan todeta, että lainrikkoja-asiakkaiden palvelutarpeet ovat moninaisia ja näiden palvelutarpeiden tunnistamisella kuin myös tunnistamatta jättämisellä on asiakkuuden kannalta seurauksensa. Silloin kun asiakkaan rikollista taustaa ei havaita, asiakkaan erityiset piirteet, jotka tähän liittyvät

jäävät myös havaitsematta. Asiakas saattaa pudota kokonaan palvelun ulkopuolella ja hänen marginaalinen asemansa yhteiskunnassa syvenee entisestään.

Tutkimuksessani lainrikkoja-asiakkaita ei eroteta muusta asiakasvirrasta. Aineistosta nouseekin esiin kysymys, milloin kohdataan lainrikkojuus ja milloin yksi asiakasvirran asiakkaista? Kuinka lainrikkoja erottuu muista asiakkaista? Karjalaisen (1996, 61.) tutkimuksen havainnot osoittavat, että asiakastilanteet johtavat eriytyneisiin pohdintoihin vain hyvin harvoin. On kysymys erityisen ja yleisen erottelusta jokaisen toimipisteen sisällä. Asiakastyön yleisen imu on vahva. Taloudellinen lama ja resurssien kiristyminen ikään kuin vahvistavat tätä ”yleistä”. Keskeiseksi kysymykseksi nouseekin, miten yleisen asiakastyön päävirrasta siirrytään erityiseen ja yksilöllisemmän alueille. Siis kuinka tunnistaa lainrikkoja-asiakkaita yleisestä asiakkaiden virrasta? Yksi tapa vastata lainrikkojien palvelutarpeeseen on kehittää osaamista lainrikkojatyössä. Kuitenkaan erityisiä lainrikkojatyön asiantuntijuuden tarpeita ei ole edes osoitettu, joten ei voida myöskään osoittaa millaista osaamista tarvitaan.

Tutkimuksessani lainrikkoja-asiakkaat ohjautuvat useiden eri toimipisteiden asiakkaiksi. Tunnusomaista on, että yhdessä toimipisteessä ei kaikkiin tämän asiakasryhmän ongelmiin pystytä vastaamaan. Tällöin työntekijät ohjaavat lainrikkojia myös muiden palveluiden asiakkuuteen. Lainrikkoja-asiakkaista tulee siis yhteisasiakkaita. Työntekijältä vaaditaan lainrikkojien kanssa työskenneltäessä kykyä havaita asiakkaan kokonaistilanne ja toimia asiakkaan palveluohjaajana. Lainrikkoja-asiakkaille syntyy asiakkuuksia seuraamusjärjestelmään ja normaalipalveluihin.

Lainrikkoja-asiakkaiden kohdalla Kriminaalihuoltolaitoksessa tehtäessä henkilötutkintaa asiakkaan tilanteesta selvitetään kaksi osa aluetta. Sosiaalinen selvitys keskittyy henkilön sosiaaliseen elämäntilanteeseen, kuten asunto, koulutus, päihteet ja ystäväpiiri. Seuraamusselvityksessä puolestaan selvitellään rikoksia, joihin henkilö on syyllistynyt. Lainrikkojan elämän kaksi osa-aluetta ovat siis selvittelyn alla. Normaalipalveluiden työntekijät puolestaan keskittyvät selvästi asiakkaan sosiaalisen tilanteen selvittämiseen. Seuraamusselvityksen kaltaista selvitystä ei tee kukaan normaalipalveluiden työntekijöistä.

Tutkimuksessani eri viranomaiset lähestyvät siis rikostaustaisia asiakkaita erilaisista lähtökohdista käsin. Työn lähtökohdat eri toimipisteissä, lähinnä seuraamusjärjestelmän piirissä ja normaalipalveluiden tuottajilla ovat hyvin erilaiset. Normaalipalveluissa huomion ensisijaisena kohteena ovat asiakkaan elämän eri ongelmat. Niihin puututaan välillä erikoistuneen ongelmatyön ja välillä yleisen ongelmatyön näkökulmista käsin (vrt. Juhila & Pösö 2000, 57). Työntekijät siis keskittyvät joissain tapauksissa vain siihen tehtävään, jota varten heidän edustamansa organisaatio on olemassa. Toiset puolestaan kartoittavat asiakkaan kokonaistilannetta ja ohjaavat tämän myös muiden organisaatioiden asiakkaaksi. Kukaan ei kuitenkaan tutkimukseni perusteella ota kokonaisvastuuta asiakkaan tilanteen selvittämisestä ja ratkaisujen hakemisesta asiakkaan ongelmiin. Asiakas ohjataan eteenpäin ja tähän loppuu kerronta yhteistyöstä. Onko yhteistyötä ja millaista se on luonteeltaan? Kuinka tehtävänjakoa eri toimijoiden välillä voisi selkiyttää? Kriminaalihuoltolaitoksen työntekijä kuvattiin aineistossa usein asiakkaan toiseen palveluun lähettävänä tahona ja näin samalla asiakkaan palveluohjaajana. Tarinoissa yhteistyön kuvaukset tässäkin tapauksessa näyttää loppuvan asiakkuuden alkuun ja Kriminaalihuoltolaitoksen työntekijä on vain palveluun ohjaava taho eikä erityinen palveluohjaaja.

Normaalipalveluiden työntekijät tekivät vain vähän yhteistyötä seuraamusjärjestelmän palveluiden tuottajien, kuten Vankeinhoitolaitoksen ja Kriminaalihuoltolaitoksen viranomaisten kanssa. Karjalaisen (1996) aineiston valossa näyttää siltä, että epäselvyys omasta ja muiden tehtävästä menee useasti päällekkäin. Molempien taustalta löytyy oman asiantuntemuksen ja muiden tehtävärajojen kannalta problemaattisia asiakkaita, jotka tarkemmin katsottuna ovat usein juuri yhteisasiakkaita. Kyse onkin työnjaollisiin raameihin huonosti sijoittuvista asiakkaista. (Karjalainen 1996, 68-74.) Seuraamusjärjestelmän palvelut ovat vahvasti valtiollista palvelua ja tällöin myös palvelun maksajana on valtio. Normaalipalveluiden maksajana ovat kunnat, säätiöt ja järjestöt, tosin pääsääntöisesti kuitenkin kunnat. Kuvaukset yhteistyöstä näiden toimijoiden välillä liittyivät palvelun alkuun. Kriminaalihuoltolaitoksen asiakkaita lainrikkojista on kuitenkin vain pieni osa. Esimerkiksi valvontaan vapautuu vankilasta vain noin 30 % vangeista.

Tarve normaalipalveluiden kehittämiseen lainrikkoja-asiakkaille nousee kahdelta suunnalta. Lainrikkoja-asiakkaan palvelutarpeen kokonaisuudessa

seuraamusjärjestelmän palvelut ja asiakkuus ovat vain pieni osa, sillä lainrikkoja on asiakkaana myös monien normaalipalveluiden piirissä. Seuraamusjärjestelmä kehittyy ja suuntautuu yhä enemmän rangaistuksen toimeenpanoon ja näin asiakkaan muihin palvelutarpeisiin vastaaminen jää muiden organisaatioiden hoidettavaksi. Viimeisin vankeja ja samalla myös osaa lainrikkojista koskeva uudistus on Vankeuslaki, joka annettiin syyskuussa 2005. Merkityksellisintä uudessa laissa on tämän tutkimuksen kannalta velvoite laatia vangeille rangaistusajan suunnitelma. Suunnitelmassa tarkasteluun otetaan rangaistusaika, vapautuminen ja ehdonalainen vapaus. Suunnitelman laatiminen edellyttää tarpeen mukaista yhteistyötä seuraamusjärjestelmän ja normaalipalveluiden toimijoiden välillä.

Lainrikkoja-asiakkaita ei ole nostettu palveluissa erityistä osaamista tai erityisiä palveluita tarvitsevaksi asiakasryhmäksi. Lainrikkojia ei myöskään mielletä palveluissa asiakasryhmäksi, joka pitäisi erityisesti tunnistaa ja huomioida. Kuitenkin toimipisteiden työntekijöiden kirjoituksissa lainrikkoja-asiakkaat kuvataan moniongelmaisiksi yhteisasiakkaiksi. Lainrikkoja-asiakkaiden elämäntilanteiden monimuotoisuus tuo myös haasteen heitä auttaville työntekijöille. Millaisella osaamisella lainrikkojien palvelutarpeeseen voidaan parhaiten vastata? Osaamista voidaan lähestyä erilaisista teoreettisista lähtökohdista. Kun osaamista lähestytään reflektiivisestä näkökulmasta nousee muutoksiin sopeutuminen keskeiseksi asiaksi. Sen sijaan modernille asiantuntijuuskäsitykselle tunnusomaista on taitojen luokittelu. Voidaan todeta, että lainrikkoja-asiakkaiden kanssa työskenneltäessä asiakkaiden elämäntilanteiden monimuotoisuudesta johtuen reflektiivinen lähestymistapa tuottaa paremmin lainrikkoja-asiakkaiden tarpeita vastaavaa asiantuntijuutta eli muutoksiin sopeutuvaa ja mukautuvaa asiantuntijuutta. Lisäksi lainrikkoja-asiakkaiden erityiset tarpeet nostavat esiin kysymyksen erityisosaamisesta, jota heidän kansaan työskentelyn voisi nähdä edellyttävän.

Erityisosaamista on määritelty nimeämällä erilaisia asiakasryhmiä, joiden kanssa työskenneltäessä työntekijä tarvitsee oletettavasti erityisosaamista. Tällaiseksi ryhmäksi on nimetty myös rikolliset. Lisäksi erityisosaamista on määritelty kansalaisten tarpeista lähteväksi osaamiseksi, joka ilmenee työn sisällöllisenä vaikeutena (kts. Filppa 2002). Tutkimukseni perusteella lainrikkoja-asiakkaiden kohdalla heidän elämänsä monet ongelmat tuovat myös toimipisteiden työntekijöiden työhön sisällöllistä vaikeutta.

Erityisosaamisen käsitemäärittelyissä aihetta on siis lähestytty kansalaisten tarpeista käsin (emt. 2002). Työntekijän kannalta erityisosaamisen tarve nousee tutkimuksessani kahdelta suunnalta. Asiakkaiden elämäntilanteet ovat yhä eriytyneempiä ja toisaalta myös palvelut ovat yhä eriytyneempiä (kts. myös Karvinen 1996). Tutkimuksessani lainrikkoja-asiakkaiden elämäntilanteet kuvaavat hyvin tätä eriytymiskehitystä. Lainrikkoja-asiakkaiden elämäntilanteissa korostuu elämän eri alueiden ongelmat. Ongelmia ei ole vain parilla alueella vaan hyvin monella eri elämän alueella samanaikaisesti. Tämän seurauksena lainrikkoja-asiakkaat kuvataankin usean eri organisaation asiakkaaksi. Organisaatioiden tehtävät ovat eriytyneitä, joten yhdessä paikassa ei moniongelmaisen asiakkaan kaikkia ongelmia pystytä ratkaisemaan. Viime vuosina on kuitenkin kehitetty esimerkiksi työvoiman yhteispalvelupisteitä keskittämällä palveluita yhteen pisteeseen ja näin helpottamaan asiakkaiden asiointia.

Eriytymiskehityksen seurauksena moniongelmaisen asiakkaan auttamisessa nousee esiin palveluohjauksen tarve. Lainrikkoja-asiakkaat kuvataan useiden eri organisaatioiden asiakkaiksi, mutta kuitenkaan heidän asioinnistaan koordinointivastuuta ei ota kukaan. Asiakkaan tilannetta tarkastellaan kokonaisuutena useassa eri toimipisteessä kyseisen toimipisteen lähtökohdista käsin. Asiakas ohjataan muiden toimipisteiden asiakkaaksi, mutta yhteistyön kuvaukset toimijoiden välillä loppuvat asiakkaan ohjaamiseen. Tutkimuksessani nousee esiin, että erityisosaaminen lainrikkojatyössä voi olla juuri palveluohjausta. Yksi työntekijä ottaa koordinointivastuun asiakkaan tilanteessa, ohjaa tämän eteenpäin ja pitää jatkossa myös yhteyttä toiseen toimipisteeseen. Kun asiakkaan tilanteessa tapahtuu edistymistä asiakas ohjautuu eteenpäin ja jokin auttava taho saattaa pudota tarpeettomana verkostosta pois.

Tämän tutkimuksen pohjalta lainrikkoja-asiakkaiden palvelutarpeeseen vastaamiseen voidaan etsiä vastausta ainakin kahdelta suunnalta. Palvelujärjestelmää tulee kehittää, jotta erilaisten asiakasryhmien yksilöllisiin palvelutarpeisiin pystytään vastaamaan. Tällöin tulee kehittää erityispalveluita vastaamaan lainrikkoja-asiakkaiden palvelutarpeeseen. Lainrikkojien kohdalla korostuu monien eri palveluiden tarve, jolloin heidän erityistä palvelutarvettaan kuvaa esimerkiksi tarve palveluohjaukseen. Lisäksi vaaditaan erityistä osaamista, jotta erilaisten asiakasryhmien palvelutarpeet pystytään tunnistamaan ja niihin vastaamaan. Lainrikkoja-asiakkaiden kohdalla tämä tarkoittaa lainrikkoja-asiakkaiden kanssa työskentelyn tarpeiden entistä tarkempaa tunnistamista

ja kykyä vastata näihin tarpeisiin. Lisäksi tarvitaan erityisiä palvelumuotoja, joilla heitä pystytään palvelemaan. Lainrikkojatyössä on joitakin hankkeita myös tällä hetkellä käynnissä, joissa puutteita lainrikkojien kanssa työskenneltäessä pyritään löytämään ja korjaamaan. Yksi esimerkki tällaisesta hankkeesta on Yhteistyössä rikoksettomaan elämään hanke, joka loppuu vuoden 2005 lopussa. Hankkeessa on haettu mm. erilaisia yhteistyömalleja eri palveluntuottajien välille lainrikkojien auttamiseksi.

Myös jatkotutkimus voi tuoda uusia vastauksia siihen, kuinka lainrikkoja-asiakkaiden palvelutarpeeseen pystyttäisiin parhaiten vastaamaan. Ei ole esimerkiksi tehty tutkimusta, joka kertoisi tarkkoja lukuja siitä, kuinka suuri joukko rikollisista on lainrikkojia. Myöskään tutkimusta, joka kertoo erilaisten elämän ongelmien kasautumisesta lainrikkojilla ei ole tehty tutkimusta. Sosiaalisten tekijöiden yhteyttä rikosten uusimisriskiin ei ole myöskään tutkittu ja sosiaalisten tekijöiden vaikutusta rikoksiin syyllistymisen riskiin on myös vaikea osoittaa. Samoin kuin sosiaalisen tilanteen paranemisen ja rikoksiin syyllistymisen vähenemisen välistä on vaikea tutkia. (kts. myös Laine 1991, 121-129.) Lainrikkojien kohdalla todennäköistä on, että sosiaalisten tekijöiden muutoksella on yhteyttä myös rikoksiin syyllistymisriskiin. Lainrikkoja-asiakkaiden kohdalla ei tiedetä milloin on kyse yleisestä huono-osaisuudesta ja milloin rikosten seurauksista. Asiakkaan elämäntilanteessa eri tekijät kietoutuvat toisiinsa. Tällöin rikosten ja sosiaalisten tekijöiden erottaminen toisistaan on vaikeata. Meiltä puuttuu esimerkiksi kokonaan tutkimus siitä vähentääkö sosiaalisen tilanteen parantuminen merkittävästi lainrikkojan riskiä syyllistyä uusiin rikoksiin. Lähestyttäessä rikollisuuden tarkastelua sosiaalipoliittisesta näkökulmasta tarkasteluun voidaankin ottaa sosiaaliset tekijät rikollisuuden taustalla (kts. Laine 1991, 121-129; Kiehelä 1994, 103-119).

Rikollisuus on määritelty sosiaaliseksi ongelmaksi. Lainrikkojuutta ei vielä ole voitu määritellä sosiaaliseksi ongelmaksi, koska sitä ei ole nimetty eikä tunnistettu. Sosiaaliselle konstruktionismille on tyypillistä asioiden nimeäminen sosiaaliseksi ongelmaksi. Nimeämällä tietynlaiset asiakkaat lainrikkojiksi voidaan ajatella, että heidän asemaansa voidaan myös kohdistaa ”toimenpiteitä”, kuten Hakkarainen (1998, 195-199) toteaa, voidaan esittää yhteiskunnallisia vaatimuksia, jotka kohdistuvat lainrikkojien asemaan asiakkaina. Nimeämällä tietyt asiakkaat lainrikkojiksi voidaan

ajatella, että tällöin näille asiakkaille on tunnusomaista tietyt piirteet ja tällöin myös heidän asiakkuutensa aikana tietyt asiat tulee huomioida.

Tutkimuksessani lainrikkoja-asiakkaista muodostuva kuvaus tuo esiin yhden yhteiskunnan huono-osaisimmista asiakasryhmistä. Lainrikkojat kuvataan moniongelmaisina yhteisasiakkaina, joita missään palvelussa ei haluta erottaa muista asiakkaista rikollisen taustan perusteella. Tutkimukseni pohjalta toivoisin, että lainrikkoja-asiakkaat tunnistettaisiin palveluissa yhä paremmin ja heidän palvelutarpeeseensa pyrittäisiin vastaamaan osoittamalla heille palveluohjaaja, joka perehtyisi heidän tilanteeseen ja etsisi siihen ratkaisuja yhdessä asiakkaan kanssa. Lisäksi palveluita ja työntekijöiden osaamista kehittämällä voidaan tämän asiakasryhmän tarpeisiin vastata nykyistä paremmin.

9 Lähteet

Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) (2001) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodin valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus.

Abbott, Andrew (1988) The system of profession. An essay on the division of the expert labour. Chicago: University of Chicago Press.

Aho, Päivi (1999) Haasteet ja asiantuntijuus sosiaalialan työssä. Sosiaalialan ammattien vuosikirja 1999. Sosiaalityöntekijöiden Liitto ry. Porvoo: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Alasuutari, Pertti (1999) Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Anttila, Inkeri (1952) Nuori lainrikkoja .Suomalaisen lakimiesyhdityksen julkaisuja B-sarja N:o 53. Porvoo, Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Anttila, Inkeri & Törnudd, Patrik (1983) Kriminologia ja kriminaalipolitiikka. Suomalaisen lakimiesyhdistyksen julkaisuja B-sarja N:o 194. Porvoo, Helsinki, Juva: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Arrhenius, Viveca & Heino, Tarja & Kytöharju, Sauli & Nissinen, Jussi & Paakkanen, Tuula (2000) Valtakunnalliset järjestöt ja säätiöt sosiaalihuollon valtakunnallisten erityispalvelujen ja erityisosaamisen tuottajina. Stakes aiheita 17/2000. Helsinki: Stakes.

Bauman, Zygmunt (1996) Postmodernin lumo. Tampere: Vastapaino.

Burr, Vivien (1995) An introduction to social constructionism. London, New York: Routledge.

Burr, Vivien (2004) Sosiaalipsykologisia ihmiskäsityksiä. Tampere: Vastapaino.

Caven, Outi (1999) Sujutusta ja pyöritystä. Tutkimus byrokratian merkityksistä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastyössä. Ei tiedossa: Painosalama Oy.

Coffey, Amanda & Atkinson Paul (1996) Making sense of gualitative data. Complementary research strategies. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage Publications Ltd.

Eskola, Jari (1998) Eläytymismenetelmä sosiaalitutkimuksen tiedonhankintamenetelmänä. Tampere: Tampereen yliopiston Tiedekirjakauppa.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Eskola, Jari (2001) Eläytymismenetelmän autuus ja kurjuus. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodin valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 68-85.

Eskola, Jari (toim.) (1999) Hegelistä Harreen, narratiivista nudistiin. Kuopion yliopiston selvityksiä E. Yhteiskuntatieteet 10. Kuopio: Sosiaalitieteiden laitos. Kuopion yliopisto.

Filppa, Virpi (2002) Kansalaisten tarpeista sosiaalialan erityisosaamiseen. Osaamisen monimuotoisuutta jäsentämässä. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä. Selvityksiä 2002:9. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Foucault, Michael (2000) Tarkkailla ja rangaista. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.

Fook, Jan (2002) Social work critical theory and practice. London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage Publications Ltd.

Gergen, Kenneth (1994) Realities and Relationships: Soundings in Social Construction. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Granfelt, Riitta, (1998) Kertomuksia naisten kodittomuudesta. Helsinki: SKS.

Granfelt, Riitta & Jokiranta, Harri & Karvinen, Synnöve & Matthies, Aila-Leena & Pohjola, Anneli (1993) Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto.

Granfelt, Riitta (2003) Vankilasta kotiin vai kadulle? Vangit kertovat asunnottomuudesta. Ympäristöministeriö, Asunto- ja rakennusosasto. Suomen ympäristö 613. Helsinki. Ympäristöministeriö.

Hakkarainen, Pekka (1998) Sosiaalisten ongelmien määrittely – sosiaalisen konstruktionismin näkökulma sosiaalisiin ongelmiin. Teoksessa Koskinen, Keijo (toim.) Sosiologisia karttalehtiä. Matkaopas yhteiskunnan tutkimiseen. Tampere: Vastapaino, 195-209.

Hall, Christopher & Juhila, Kirsi & Parton, Nigel & Pösö, Tarja (Edt.) (2003) Constructing clienthood in social work and human services. Interaction, identities and practices. London, New York: Jessica Kingsley Publishers Ltd.

Hall, Christopher & Juhila, Kirsi & Parton, Nigel & Pösö, Tarja (2003) Introduction. Beyond a universal client. In Hall, Christopher & Juhila, Kirsi & Parton, Nigel & Pösö, Tarja (Edt.) Constructing clienthood in social work and human services. Interaction, identities and practices. London, New York: Jessica Kingsley Publishers Ltd, 11-24.

Henry, S. & Milovanovic, D. (1996) Constitutive Criminology – Beoynd Post-modernism. London: Sage Publications Ltd.

Heikkilä, Matti & Vähätalo, Kari (toim.) (1994) Huono-osaisuus ja hyvinvointivaltion muutos. Tampere: Gaudeamus.

Heine, Eija (2004) Lainrikkojuus eri sektorien toiminnassa – arvioiva kartoitus Hämeenlinnassa, Lahdessa ja Tampereella. Nykyiset toimintatavat. Lainrikkojuuden merkitys palveluissa ja asiakkaan asema sekä osaaminen ja yhteistyö. lainrikkojuuden paikallinen tilastokuva – sektorirajat ylittävä seurantajärjestelmä. Helsinki: Rikosseuraamusvirasto. Saatavana myös www-muodossa: http://www.pikassos.fi/hankkeet/raportit/lainrikkojuus.pdf.

Helne, Tuula (2002) Syrjäytymisen yhteiskunta. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskuksen tutkimuksia 123. Helsinki: Stakes

Honkakoski, Arja (1995) Sosiaalialan toiminnan todellisuus, ammattitaito ja koulutus. Opetushallitus. Kehittyvä koulutus 1/1995. Helsinki: Opetushallitus.

Hänninen, Vilma (2000) Sisäinen tarina, elämä ja muutos. Tampereen yliopiston julkaisujen myynti, Tampere: TAJU.

Hypèn, Kimmo (2004) Vankilasta vuosina 1993 – 2004 vapautuneet ja vankilaan uudestaan palanneet. Rikosseuraamusviraston julkaisuja 2004:1. Helsinki: Rikosseuraamusvirasto. Saatavilla myös www-muodossa: http://www.rikosseuraamus.fi/25229.htm

Juhila, Kirsi (2004) Leimattu identiteetti ja vastapuhe. Teoksessa Jokinen, Arja & Huttunen, Laura & Kulmala, Anna (toim.) Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudeamus, 20-32.

Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.) (2002) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: SoPhi.

Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (2000) Auttamisen organisaatiot ja ongelmien tulkinnat. Teoksessa Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (toim.) Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Tampere: Vastapaino, 35-63.

Jokinen, Arja & Huttunen, Laura & Kulmala, Anna (toim.) (2004) Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudeamus Kirja.

Jokinen, Arja & Huttunen, Laura & Kulmala, Anna (2004) Johdanto. Neuvottelu marginaalien kulttuurisesta paikasta. Teoksessa Jokinen, Arja & Huttunen, Laura & Kulmala, Anna (toim.) Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudeamus Kirja, 9-20.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (toim.) (1995) Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktivistinen näkökulma. Sosiaaliturvan kirjallisuus. Sarja sosiaalityö 2. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (1995) Tulkitseva sosiaalityö. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (toim.) Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktivistinen näkökulma. Sosiaaliturvan kirjallisuus. Sarja sosiaalityö 2. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 9- 31.

Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (toim.) (2000) Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Tampere: Vastapaino.

Jokiranta, Harri (2003) Se on miehen elämää. Maaseudulla asuvia miehiä elämäänsä kertomassa. Tampere: Tampereen yliopiston Tiedekirjakauppa. Saatavana myös www-muodossa: http://acta.uta.fi/pdf/951-44-5798-6.pdf.

Kananoja, Aulikki (1997) Julkisten palvelujen ydintehtävät asiakaspalautteen viitekehyksenä. Teoksessa Salmela, Tuula (toim.) Autetaanko asiakasta – palvellaanko potilasta? Jyväskylä: Atena Kustannus Oy. 109-123.

Karjalainen, Vappu (1996) Verkoston lupaus. Tutkimus aikuisasiakkaan palveluverkoston rakentumisesta. Jyväskylä: Gummerus.

Kauppila, Tarja (1999) Vankeudesta vapauteen. Suomalaisten miesvankien turvattomuus ja elämäntilanteen hallinta. Vankeinhoidon koulutuskeskuksen julkaisu 2/1999. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Karvinen, Synnöve (1996) Sosiaalityön ammatillisuus modernista professionaalisuudesta reflektiiviseen asiantuntijuuteen. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 34. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Kiehelä, Hannu (1997) Rikollisuuskäsitykset ja ammattiorientaatio. Nuorisorikollisuus poliisien, sosiaalityöntekijöiden ja vankien arvioimana. Sisäasiainministeriö Poliisiosasta Poliisien oppikirjasarja 6/97. Helsinki: Sisäasiainministeriö, Poliisiosasto.

Kokkola, Anita & Kiikkala, Irma & Immonen, Tuula & Sorsa, Minna (2002) Mitä sinä elämältäsi haluat. Asiakaslähtöinen mielenterveyttä edistävä toimintamalli. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Koskinen, Keijo (toim.) (1998) Sosiologisia karttalehtiä. Matkaopas yhteiskunnan tutkimiseen. Tampere: Vastapaino.

KM Komiteamietintö 2001:2. Rikoksettomaan elämänhallintaan. Seuraamusjärjestelmän ja yhteiskunnan tukijärjestelmän yhteensovittamista selvittäneen toimikunnan mietintö. Helsinki: Oikeusministeriö.

Kriminaalihuoltolaitoksen ja Vankeinhoitolaitoksen vuosikertomus 2003. Helsinki: Rikosseuraamusvirasto. Saatavana myös www-muodossa: http://www.rikosseuraamus.fi/26275.htm.

Kulmala, Anni & Valokivi, Heli & Vanhala, Anni (2003) Sosiaalityön kohtaamisia asiakkaiden kertomana. Teoksessa Satka, Mirja & Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: Minerva Kustannus Oy, SoPhi 76, 125-149.

Kyngäs, Maarit (2000) Vankeus miehen elämänkulussa. Tutkimus nuorena rikoksentekijänä vankilaan tuomittujen miesten lapsuudesta, vankeusajasta ja vankeuden jälkeisestä elämästä. Rovaniemi: Lapin Yliopistopaino.

Kääriäinen, Aino (2003) Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Helsingin yliopisto sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia 1/2003. Helsinki: Hakapaino.

Kääriäinen, Juha (1994) Seikkailijasta pummiksi. Vankeinhoidon koulutuskeskuksen julkaisuja 1994/1. Helsinki: Vankeinhoidon koulutuskeskus.

Lahti, Raimo & Lappi-Seppälä, Tapio (toim.) (2003) Rikosoikeudellisia kirjoituksia VII. Suomalaisen lakimiesyhdistyksen julkaisuja A-sarja N:o 237. Helsinki: Suomalainen lakimiesyhdistys.

Laine, Juha (1999) Selvitys sosiaalihuollon erityispalveluiden tuotantomalleista ja sopimusmenettelyistä – esimerkkejä toimivista käytännöistä. Aiheita 38/1999. Helsinki: Stakes.

Labov, William (1972). The transformation of experience in narrative syntax. In Labov, William (Edt.) Language in the inner city: Studies in the Black English vernacular. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 354-396.

Labov, William (1982). Speech actions and reactions in personal narrative. In Tannen, D (Edt.) Analyzing discourse: Text and talk. Washington, DC: Georgetown University Press, 219-247.

Labov, W., & Waletzky, J. (1967). Narrative analysis: Oral versions of personal experience. In Helm, J. (Edt.) Essays on the verbal and visual arts. Seattle: University of Washington Press, 12-44.

Laine, Matti (1991) Johdatus kriminologiaan ja poikkeavuuden sosiologiaan. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Laitinen Ahti & Nyholm Marja-Liisa (1995) Luvaton nuoruus. Helsinki: Painatuskeskus.

Matthies Aila-Leena (1993) Epävirallinen ja virallinen sosiaalityön modernisaatiossa. Teoksessa Granfelt, Riitta & Jokiranta, Harri & Karvinen, Synnöve & Matthies, Aila-Leena & Pohjola, Anneli (1993) Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 97-130.

Mellais, Martti (1991) Vapautuvien vankien ylivelkaantuminen. Kartoitus vankien velkaantumisesta ja selvittämismahdollisuuksista. Sosiaali- ja terveysministeriön kehittämisosaston selvityksiä 1991:3. Helsinki: sosiaali- ja terveysministeriö.

Miettinen, Reijo (1984) Henkilöstökouluttajan ammattikäytäntö ja sen tieteellinen perusta. Julkaisusarja B nro 31. Helsinki: Valtion koulutuskeskus.

Metsämuuronen, Jari (2000) Maailma muuttuu – miten muuttuu sosiaali- ja terveysala? Sosiaali- ja terveysalan muuttuva toimintaympäristö ja tulevaisuuden osaamistarpeet. Helsinki: Sosiaali- ja terveysminiteriö, opetushallitus, sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, Suomen Kuntaliitto.

Mutka, Ulla (1998) Sosiaalityön neljäs käänne. Asiantuntijuuden mahdollisuudet vahvan hyvinvointivaltion jälkeen. Jyväskylä: SoPhi.

Niemi-Väkeväinen, Leena (1995) Zygmunt Bauman – Postmoderni tulkki. Teoksessa Niemi-Väkeväinen, Leena (toim.) Yksilön ja yhteisön muuttuva suhde. Yhteiskunnan ja sosiaalityön muutoksen tulkintaa. Sosiaalialan oppilaitosten julkaisuja Julkaisusarja B. oppimateriaalit 3. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu, 1-26.

Nyyssölä, Kari & Pajala, Sasu (1999) Nuorten työura. Koulutuksesta työelämään siirtyminen ja huono-osaisuus. Tampere: Gaudeamus. Oy Yliopistokustannus University Press Finland.

Outinen M. & Lempinen K. & Holma T. & Haverinen R. (1999) Seitsemän laatupolkua. Vaihtoehtoja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Suomen Kuntaliitto, Stakes, Turun Yliopiston täydennyskoulutuskeskus.

Parton, Nigel & O´Byrne, Patrick (2000) Costructive Social Work. Houndmills, Basingtoke, Hampshire, London: Macmillan press Ltd.

Payne, Malcolm (1991) Modern social work theory. A critical introduction. Houndsmills, Bakingstoke, Hampshire, London: Macmillan press Ltd.

Payne, Malcolm (1997) Modern social work theory. Second edition. Houndsmills, Bakingstoke, Hampshire, London: Macmillan press Ltd.

Pohjola, Anneli (1993) Asiakas sosiaalityön määrittäjänä. Teoksessa Granfelt, Riitta & Jokiranta, Harri & Karvinen, Synnöve & Matthies, Aila-Leena & Pohjola, Anneli (1993) Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 53-95.

Pohjola, Anneli (1994) Elämän valttikortit. Nuoren aikuisen elämänkulku toimeentulotukea vaativien tilanteiden varjossa. Acta universitatis lapponiensis 5. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Pulkkinen, Tuija (1998) Michael Foucault – homojen ja hullujen pyhimys? Teoksessa Roos J.P. & Hoikkala, Tommi (toim.) Elämänpolitiikka. Helsinki: Gaudeamus, 252-264.

Raitakari, Suvi (1999) Mitä modernin lapselle kuuluu? 1990-luvun sosiaalityön peruskäsitteiden tarkastelua modernin ja postmodernin tulkintakehyksessä. Pro gradu – tutkielma. Tampereen yliopisto.

Raitakari, Suvi (2002) Sosiaalityön marginaalistatus – asiakkuus ja asiantuntijuus modernin ja postmodernin tulkintakehyksessä. Teoksessa Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (2002) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: SoPhi, 44-62.

Riessman, Kohler Catharine (1993) Narrative analysis. Qualitative research methods series 30. Newbury Park, London, New Delhi: Sage Publications, Inc.

Rikollisuustilanne 2003 (2004). Rikollisuus ja seuraamusjärjestelmä tilastojen valossa. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 209. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos. Saatavilla myös www-muodossa http://www.om.fi/optula/26209.htm.

Rikosoikeudellisia kirjoituksia VII. Pekka koskisella 1.1.2003 omistettu. Suomalaisen lakimiesyhdistyksen julkaisuja, A-sarja N:o 237. Helsinki: Suomalainen lakimiesyhdistys.

Roos J.P. & Hoikkala, Tommi (toim.) (1998) Elämänpolitiikka. Helsinki: Gaudeamus.

Rorty, Richard (1992) The pragmatis´s progress. In Eco, Umberto & Rorty, Richard & Culler, Jonathan & Brooke-Rose, Chirstine. Interpretation and overinterpretation. Cambrige University Press: Cambridge, New York.

Räisänen, Anu (1998) ammatillisen osaamisen arviointi. Teoksessa: Räisänen, Anu (toim.) Hallitaanko ammatti? Pätevyyden määrittelyä arvioinnin perustaksi. Opetushallitus Arviointi 2/1998. Helsinki: Opetushallitus, 9-20.

Saastamoinen, Mikko (1999) Narratiivin sosiaalipsykologia – teoriaa ja menetelmiä. Teoksessa Eskola, Jari (toim.) Hegelistä Harreen, narratiivista Nudistiin. Kuopion yliopiston selvityksiä E. Yhteiskuntatieteet 10. Kuopio: Sosiaalititeteiden laitos. Kuopion yliopisto. 165- 192.

Satka, Mirja & Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta (toim.) (2003) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: Minerva Kustannus Oy, SoPhi 76.

Salmela, Tuula (1997) Autetaanko asiakasta – palvellaanko potilasta? Jyväskylä: Atena Kustannus Oy.

Sipilä, Jorma (1989) Sosiaalityön jäljillä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Sosiaalihuollon erityisosaamisen turvaaminen. Sosiaalihuollon erityisosaamista selvittäneen työryhmän muistio. Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistioita 1997:4. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Suomen säädöskokoelma:

Kuntalaki 365/1995, KuntaL.
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta 733/1992.
Vankeuslaki 767/2005

Valokivi, Heli (2001) Palveluohjaus ja rikoksiin syyllistyneiden yksilölliset polut. Kisälli-projekti. Yksilökohtainen palveluohjaus –kokeilu. Loppuraportti. Silta-Valmennus Raportteja 2001/1. Tampere: Silta-Valmennus.

Valokivi, Heli (2002) Toimiva asiakkuus – Kriminaalihuollon palveluohjauskokeilu naisasiakkaiden kertomana. Teoksessa Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: SoPhi, 164-187.

Valokivi, Heli (2004) Lainrikkojan ääni auttamisjärjestelmissä. Teoksessa Jokinen, Arja & Huttunen, Laura & Kulmala, Anna (toim.) Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu

kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudeamus Kirja, Oy Yliopistokustannus University Press Finland Ltd, 115-133.

Vankeinhoitolaitoksen ja Kriminaalihuoltolaitoksen periaateohjelma sekä lähiajan toimintalinjat (1998). Helsinki: Rikosseuraamusvirasto. Saatavana myös www-muodossa: http://www.rikosseuraamus.fi/15158.htm.

Vilkko, Anni (1995) Lukijaelämää. Teoksessa: Haavio-Mannila, Elina & Hoikkala, Tommi & Peltonen, Eeva & Vilkko, Anni (toim.) Kerro vain totuus: elämänkertatutkimuksen omaelämänkerrallisuus. Gaudeamus: Helsinki, 157-172.

VTHK (2003) Vankien terveydenhuollon kehittäminen. Työryhmän raportti 31.12.2002. Rikosseuraamusviraston monisteita 1/2003. Helsinki: Rikosseuraamusvirasto.

Vähätalo, Kari (1994) Suomalaisen huono-osaisuuden tutkimus 1980- ja 1990-luvulla. Teoksessa Heikkilä, Matti & Vähätalo, Kari (toim.) Huono-osaisuus ja hyvinvointivaltion muutos. Tampere: Gaudeamus, 7-31.

Väärälä, Reijo (1995) Ammattikoulutus ja kvalifikaatiot. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Väärälä, Reijo (1998) Pätevyys ja ammatillinen muutos. Teoksessa Räisänen, Anu (toim.) Hallitaanko ammatti? Pätevyyden määrittelyä arvioinnin perustaksi. Opetushallitus Arviointi 2/1998. Helsinki: Opetushallitus, 21-34.

Yhteistyössä rikoksettomaan elämään -hanke (2004). Väliraportti. Rikosseuraamusviraston monisteita 8/2004. Helsinki: Rikosseuraamusvirasto. Saatavana myös www-muodossa: http://www.rikosseuraamus.fi/27151.htm.

White, H. (1973) Metahistory. Baltimore, MD: John Hopkins University Press.

Internet lähteet

Sisäasiainministeriön yhteispalvelun sivusto: http://www.yhteispalvelu.intermin.fi, luettu 4.5.2005

A-klinikkasäätiö: http://www.a-klinikka.fi, luettu 4.5.2005

Vankeinhoitolaitos: http://www.vankeinhoito.fi/6412.htm, luettu 4.10.2005 ja http://www.vankeinhoito.fi/6403.htm, luettu 4.10.2005

Liite 1

LAINRIKKOJAN TULEVAISUUS 10.12.2003 – 10.12. 2005
– palvelutarinan kirjoittaminen

Tarina on työntekijän tuottama kertomus siitä, miten asiakkaan kuntoutuminen rikoksettomaan elämään sujuu ***nykyisessä palvelutoiminnassa*** kahden vuoden aikana. Kirjoittamiselle on aikaa 1,5 tuntia ja kirjoitettu tarina annetaan Eija Heinen käyttöön yhteenvetoa varten - jokainen saa kopion kirjoituksestaan. Ainoastaan yhteenveto tulee olemaan julkinen, yksittäiset tekstit pidetään salassa ja niiden kirjoittajien anonymiteetti säilytetään..

Merkitse paperin oikeaan yläkulmaan:
- toimipiste, jossa toimit ja
- case –tapauksen numero, josta kirjoitat

1. MÄÄRITTELE ENNEN VARSINAISTA TARINAN KIRJOITTAMISTA MITÄ LAINRIKKOJUUS MERKITSEE PALVELUPISTEESI TOIMINNASSA

- Nouseeko lainrikkojuus esiin asiakkaan asioinnissa , mitä merkitystä sillä on + / -
- saako lainrikkoja asiakkaana jotakin erityistä palvelua toimipisteestänne (suhteessa muihin asiakkaisiin)
- onko työntekijöiden hallussa jotain erityistietoa lainrikkojan palvelemiseksi
- pitäisikö toimipisteenne työntekijöiden hallita jotakin erityisosaamista, mitä

2. KIRJOITA CASE –TAPAUKSELLE JATKOTARINA ajalle 10.12. 2003 – 10.12. 2005

Tarina on oletus siitä, miten asiakkaan käy nykyisten palvelujen toimintamallien avulla

Siirry ajatuksissasi kaksi vuotta eteenpäin ja kirjoita, millainen on case –henkilön elämäntilanne 10.12.2005. Sen jälkeen kuvaa muistellen ”mennyttä” (imperfektissä), miten kaksi vuotta sujui.

Aloita muistelu asiakkaaksi tulemisesta ja ensimmäisen palvelukontaktin kuvaamisesta: miten asiakkaaksi tulo tapahtui; kuka varasi ajan; millaisia tietoja mahdolliselta lähettävältä taholta tuli; miten ensimmäisen tapaaminen sujui; mitkä olivat asiakkaan tarpeet ja tavoitteet ja miten ne määrittyivät ensikontaktissa.

Tarinan kirjoittamisessa pyri tuomaan esiin oman palvelupisteesi palvelutoiminnan lisäksi myös muiden palvelupisteiden toiminta ja yhteistyö niiden kanssa (mitä palveluja muut tarjosivat; miten asiakasta kohdeltiin; miten koit yhteistyön laadun mm. tiedonvaihto). Ota kertomukseen mukaan myös asiakkaan oma rooli ja hänen verkostojensa osuus tarinan etenemisessä.

3. LOPUKSI ARVIOI, MITÄ KIRJOITTAMASI TARINAN ERI VAIHEISSA OLISI VOINUT/PITÄNYT TEHDÄ TOISIN (kehittämisideat)

Lopuksi arvio, mitä kirjoittamasi tarinan eri vaiheissa olisi pitänyt/voinut tehdä toisin (kehittämisideat)

JA VIIMEISEKSI:

Kirjoituksia voidaan luvallanne käyttää myös opinnäytetöissä – merkitse tekstisi loppuun, saako kirjoitustasi käyttää opinnäyteaineistona,

Luovuta case –kuvaus samalla kun luovutat kirjoituksesi.