

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaalialan koulutusohjelma

Päivi Juvonen
Emmi Tukiainen

”KYL SITÄ SAA SEMMOSTA PALVELUU, MITÄ ITE HALUU,
PYSTYY SIIHEN VAIKUTTAA AIKA PALJON KÄYTÖKSELLÄ JA
MUULLA.” – Rikostaustaisten henkilöiden kohtaamiskokemuksia
viranomaistahojen kanssa

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2016



OPINNÄYTETYÖ
Huhtikuu 2016
Sosiaalialan koulutusohjelma

Tikkarinne 9
80220 JOENSUU
(013) 260 600

Tekijät

Päivi Juvonen ja Emmi Tukiainen

Nimeke

”KYL SITÄ SAA SEMMOSTA PALVELUUN, MITÄ ITE HALUU, PYSTYY SIIHEN VAIKUTTAA AIKA PALJON KÄYTÖKSELLÄ JA MUULLA.” – Rikostaustaisten henkilöiden kohtaamiskokemuksia viranomaistahojen kanssa

Toimeksiantaja

ViaDia Joensuu ry:n Varikko Pohjois-Karjala -projekti 2015–2017 (ESR)

Tiivistelmä

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaisia kokemuksia rikostaustaisilla henkilöillä on kohtaamistilanteista eri viranomaistahojen kanssa. Lisäksi haluttiin kartoittaa, millaisia toiveita heillä on näihin tilanteisiin. Opinnäytetyö on luonteeltaan laadullinen, ja se toteutettiin parityönä. Prosessin alkuvaiheessa hyödynnettiin osallistuvaa havainnointia, ja varsinainen aineisto kerättiin teemahaastattelemalla kahdeksaa rikostaustaista henkilöä. Aineiston analysoinnissa on käytetty menetelmänä aineistolähtöistä sisällönanalyysiä.

Opinnäytetyön tuloksista ilmenee, että kokemukset viranomaiskohtaamisista olivat monenlaisia. Haastateltavilta löytyi enemmän myönteisiä kokemuksia, mutta huonot kokemukset olivat jääneet erityisen vahvoina mieleen. Hyvissä kokemuksissa haastateltavat kokivat tullessa kuulluiksi ja ymmärretyiksi asiassaan, ja he saivat ystävällistä, inhimillistä kohtelua. Huonoissa kokemuksissa korostui se, että palvelua ei saatu tai työntekijä kohteli asiakasta epäasiallisesti. Tällöin kohtaaminen koettiin alentavana, syyllistävänä sekä työkeänä, ja sillä saattoi olla kielteisiä seurauksia henkilön muuhun elämään. Tuloksista käy ilmi, että kielteisiä asenteita esiintyi erityisesti niitä rikostaustaisia kohtaan, joilla on taustallaan pitempiaikaista huumeiden käyttöä. Haastateltavat kokivat kuitenkin, että heillä itsellään on mahdollisuus vaikuttaa viranomaiskohtaamisten kulkuun. Tärkein toive asiakaskohtaamisiin on tavallinen, inhimillinen kohtelu.

Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää toimeksiantajan toimesta asiakastyön kehittämisessä. Jatkossa rikostaustaisten henkilöiden kohtaamiskokemuksia voitaisiin tutkia kolmannen sektorin näkökulmasta, eli miten se eroaa viranomaistahojen kohtaamisesta. Rikostaustaisten kohtaamisen hyötyjä ja haasteita voitaisiin tarkastella myös kokemusasiantuntijuuden näkökulmasta.

Kieli
suomi

Sivuja 71
Liitteet 7
Liitesivumäärä 9

Asiasanat

rikostausta, kohtaaminen, eettisyys, asiakastyö, dialogisuus, huono-osaisuus



THESIS
April 2016
Degree Programme in Social Services
Tikkarinne 9
80220 JOENSUU
FINLAND
+ 358 260 600

Authors
Päivi Juvonen and Emmi Tukiainen

Title “WE REALLY CAN GET THE KIND OF SERVICE THAT WE WANT, YOU CAN AFFECT THINGS A LOT BY YOUR MANNERS AN STUFF.” – Experiences of Encounters with Public Authorities by People with Criminal Background.

Commissioned by
ViaDia Joensuu ry Varikko Pohjois-Karjala -Project 2015–2017 (ESR)

Abstract

The aim of this thesis was to find out what kinds of experiences people with criminal background have about encounters situations with different authorities. Additionally, we wanted to identify what kind of wishes the clients have towards these situations. The thesis was conducted as a pair by using qualitative methods. The early stages of the process were conducted by participatory observation, and actual data was gathered by interviewing eight persons with criminal background using thematic interviews. The data was analysed by using a material-focused content analysis.

As a result of the thesis, it appears that experiences with authorities were varying. The interviewees had more good experiences, but the negative experiences had remained particularly strongly in mind. When the experiences were positive, the interviewees concluded that they had been heard and understood in their case, and they got friendly, humane treatment. After negative experiences, they emphasized that service was not received, or the employee treated the client inappropriately. In that case the encounter was seen as humiliating, blaming and rude. In addition, the interviewees concluded that the negative experiences could have negative consequences for the rest of the clients' life. The results indicated that negative attitudes appeared particularly towards those people with criminal background, who have longer-term drug use in the background. However, the interviewees felt that they themselves have the opportunity to influence the encounters with authorities. The most important wish to client encounters is humane treatment.

The results of thesis can be used by the commissioner in the development of client work. Experiences of people with criminal background could be researched in the future from the perspective of the third sector. That is, how it differs from encounters with authorities. Benefits and challenges in encountering people with criminal background could also reviewed.

Language
Finnish

Pages 71
Appendices 7
Pages of Appendices 9

Keywords
criminal background, encounter, ethicality, client work, dialogical interaction, deprivation

Sisältö

Tiivistelmä

Abstract

1	Johdanto.....	5
2	Rikostaustainen asiakas	6
3	Kohtaaminen asiakastyössä	8
3.1	Asiakastyön eettiset lähtökohdat.....	8
3.2	Asiakastyö palvelujärjestelmässä.....	10
3.3	Dialoginen vuorovaikutus	13
3.4	Asiakastyön kohtaamisen haasteet	16
4	Huono-osaisuus ja siihen liittyviä ilmiöitä.....	19
4.1	Huono-osaisuus, syrjäytyminen ja syrjäyttäminen	19
4.2	Syrjäytymisen ennaltaehkäisy ja osallisuus	22
5	Aihepiiristä tehdyt tutkimukset ja opinnäytetyöt	23
6	Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimustehtävä.....	26
7	Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat	27
7.1	Toimeksiantaja ja kohderyhmä	27
7.2	Tutkimuseettiset lähtökohdat	28
7.3	Aineiston hankinta ja siinä käytetyt menetelmät	30
7.4	Aineistolähtöinen sisällönanalyysi.....	33
8	Tulokset	35
8.1	Taustatiedot	35
8.2	Myönteiset kohtaamiskokemukset.....	36
8.3	Kielteiset kohtaamiskokemukset.....	38
8.4	Ennakoasenteet asiakastyössä	42
8.5	Muut kokemuksiin liittyvät tekijät.....	44
8.6	Toiveet asiakastilanteisiin	47
9	Johtopäätökset	48
9.1	Rikostaustan merkitys kohtaamiskokemuksissa	48
9.2	Myönteisiä ja kielteisiä kohtaamiskokemuksia.....	49
9.3	Asennoituminen ja muut kokemuksiin liittyvät tekijät	53
9.4	Toiveita ja odotuksia asiakastilanteisiin.....	56
10	Pohdinta.....	58
10.1	Toteutuksen ja menetelmien tarkastelu	58
10.2	Eettisyys ja luotettavuus.....	60
10.3	Jatkotutkimus- ja kehittämisideat.....	62
10.1	Oppimisprosessi ja ammatillinen kasvu.....	62
	Lähteet.....	66

Liitteet

Liite 1	Toimeksiantosopimus
Liite 2	Tutkimuslupa
Liite 3	Lupa osallistuvaan havainnointiin
Liite 4	Haastattelulupa
Liite 5	Teemahaastattelurunko
Liite 6	Analyysipolku
Liite 7	Opinnäytetyöprosessi

1 Johdanto

Opinnäytetyössä käsittelemme rikostaustaisten henkilöiden kokemuksia siitä, miten heitä on kohdattu asiakastilanteissa eri viranomaistahojen kanssa. Opinnäytetyömme toimeksiantajana toimii ViaDia Joensuu ry:n Varikko Pohjois-Karjala -projekti 2015–2017 (ESR), jonka ensisijainen kohderyhmä on rikosseuraamusasiakkaat. Näyttäisi siltä että he ovat yksi yhteiskuntamme heikoimmassa asemassa oleva ihmisryhmä. Lisäksi tällä ryhmällä ongelmat saattavat kasautua, ja näin ollen palvelujen tarve lisääntyy. Siksi onkin merkityksellistä, miten ja millä asenteella näitä ihmisiä kohdataan asiakastilanteissa.

Mielenterveyden keskusliiton Mielenterveysbarometri on jo vuodesta 2005 alkaen selvittänyt suomalaisten mielipiteitä siitä, mitä ihmisryhmiä he eivät haluaisi naapurikseen. Suvaitsevaisuus on kuitenkin lähes kaikkia ihmisryhmiä kohtaan kasvanut 10 vuoden aikana, tosin hitaasti. NIMBY-mittarissa (Not in my backyard) vuonna 2015 ei toivotuimpia ryhmiä ovat edelleen huumeiden väärinkäyttäjät (78 %), henkirikoksesta tuomitut (66 %) sekä alkoholistit (61 %). Toisaalta enää vain 26 % ihmisistä vierastaa naapureinaan muista rikoksista tuomittuja. (Mielenterveyden keskusliitto 2016.)

Laadullisen opinnäytetyön tietoperustassa tarkastelemme rikostaustaisen asiakkaan profiilia sekä asiakkaan kohtaamiseen liittyviä tekijöitä. Lisäksi tuomme esiin aiheeseemme kytkeytyviä yhteiskunnallisia ilmiöitä, kuten huono-osaisuutta ja syrjäytymistä. Käsittelemme myös opinnäytetyön lähtökohtia, toteutusta ja menetelmiä. Avaamme opinnäytetyössä hyödyntämäämme osallistuvaa havainnointia, teemahaastattelua sekä aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Esittelemme myös keskeisimpiä tuloksia käyttämällä runsaasti aineistolainoja. Johtopäätöksissä peilaamme tuloksia suhteessa aiempaan tietoperustaan. Lopuksi pohdimme kriittisesti prosessin toteuttamista ja sen eri vaiheita. Kaiken kaikkiaan opinnäytetyössämme tarkastelun painopisteenä on sosiaalialan asiakastyö ja sen eettiset lähtökohdat. Pyrimme myös liittämään asiakkaan subjektiivisen kokemuksen laajempaan yhteiskunnalliseen viitekehykseen.

2 Rikostaustainen asiakas

Suomen perustuslain (731/1999) rikosoikeudellisen laillisuusperiaatteen mukaan ”rikokseen syylliseksi saa katsoa vain sellaisen teon perusteella, joka tekohetkellä on laissa nimenomaan säädetty rangaistavaksi” (8. §). Rikollisuus ja rikoslaki ovat sidoksissa yhteiskunnan muutokseen, ne eivät siis ole muuttumattomia ilmiöitä. Yhteiskunnat ovat kehittyneet yhä enemmän, tulleet monimutkaisemmiksi ja individualistisemmiksi. Sosiaalinen kontrolli siirtyy yhä enemmän pois lähiyhteisöltä ja sen toteuttamiseen tarvitaan virallista lainsäädäntöä, jonka toimeenpanosta vastaa valtion byrokraattinen hallinto. Yhteiskunnan tekninen kehitys muuttaa myös rikollisuutta. Rikollisuuden määrä on suhteessa rikoslakiin: mitä enemmän tekoja kriminalisoidaan, sitä enemmän rikollisuus lisääntyy. Vähitellen myös yhteiskunnan tapa tarkastella rikollisuutta on muuttunut. Rikosoikeudellisenä peruslähtökohtana ajatellaan, että yksilö on vastuussa omista teoistaan. Nykypäivän organisaatiorikollisuus tuo kuitenkin tähän ajattelutapaan uuden näkökulman. (Laine 2014, 51–53.)

Valokiven (2004, 115) mukaan rikostaustaisten osuus lukumääräisesti on yhteiskuntaan suhteutettuna varsin pieni, ja valtaväestölle he ovat vieras ja pelottavakin ryhmä. Hypén (2004, 54–55) kuvaa, että vapautuneiden vankien eliniän odote on muuta väestöä alhaisempi, sillä he kuolevat keskimäärin 45-vuotiaina. Suurin yksittäinen kuoleman riskiä nostattava tekijä heillä on todennäköisesti suonensisäisten huumeiden käyttö. Lisäksi vankien koulutus poikkeaa vastaavan ikäisten väestön koulutuksesta, sillä vain muutama prosentti heistä oli suorittanut keski-asteen tutkinnon. Kaiken kaikkiaan monikertaiset rikoksen uusijat ovat Suomen aikuisväestön köyhin, sairain ja syrjäytynein yhtenäinen väestönosa. Rikostaustaisten marginaalisuus nähdään usein itse aiheutettuna ja oikeutettuna, koska he ovat toimineet yhteiskunnan asettamia ja valtaväestön omaksumia normeja vastaan (Valokivi 2004, 115).

Kivivuoren ja Linderborgin (2009) lyhytaikaisvangeille tekemän tutkimuksen mukaan vangit ovat impulsiivisempia, riskihakuisempia ja lyhytjännitteisempiä kuin vapaudessa elävät miehet keskimäärin. Vankien huono-osaisuus näyttää myös alkaneen jo varhaisessa vaiheessa elämäntulkua. He tulivat muita useammin hajonneista perheistä, joissa

he eivät ole kokeneet saaneensa tarpeeksi tukea ja rohkaisua vanhemmiltaan. Myös koulumenestys ja koulussa viihtyvyys on ollut heikompaa kuin vertailuryhmällä. Näiden piirteiden lisäksi vangit omaksuivat aikuisuuden ulkoisia puitteita varhain. Koulun jälkeen he siirtyivät suoraan työelämään ja muodostivat seurustelusuhteita vertailuryhmän miehiä aikaisemmin. Lyhytaikaisvankien saavuttama sosiaalinen ja taloudellinen asema oli alhaisempi verrattuna vapaudessa eläviin henkilöihin. Rikosuriin liittyy kumulatiivista eli kasautuvaa huono-osaisuutta, kun itse rikollisuus heikentää yksilön mahdollisuuksia integroitua laillisiin toimintamuotoihin. (Kivivuori & Linderborg 2009, 175–176.)

Joukamaan ja työryhmän (2010, 75) perustulosraportti rikosseuraamusasiakkaiden terveydestä, työkyvystä ja hoidontarpeesta osoittaa, että vangeilla on paljon sairauksia, mikä johtaa hoidon tarpeeseen ja terveystaloudellisten lisäntyneeseen käyttöön. Lisäksi heillä on todettu olevan alentunutta työkykyisyyttä sekä työkyvyttömyyttä. Työkyvyttömyys oli kuitenkin pitkälti piilevää, eli työkyvyttömiksi arvioidut eivät saaneet työkyvyttömyyseläkettä. Myös rikosrekisteri on osaltaan vaikeuttamassa vapautuvien vankien sijoittamista työelämään (Granfelt 2013, 224).

Mielenterveyden häiriöt ovat vangeilla hyvin yleisiä, ja päihderiippuvuus on vähintään kymmenkertaista verrattuna tavallisiin aikuisikäisiin suomalaisiin. Myös persoonallisuushäiriöitä esiintyy vangeilla yleisemmin kuin muilla ihmisillä. Nämä häiriöt ovat hoidollisesti vaikeita ja lisäävät haasteita jo vankilassa tapahtuvan päihdekuntoutuksen aikana, mutta erityisesti vankilasta vapautuvien jatkohoidossa. (Joukamaa ym. 2010, 75.) Alkoholi-ongelmat ja viime vuosina myös päihteiden sekakäyttö ovat yhteydessä suomalaiseen pitkäaikaisasunnottomuuteen. Päihde- ja rikoskeskeinen elämä muodostaa ison riskin asumisen onnistumiselle. Asumisen ongelmat liittyvät päihde- ja rikoskeskeiseen elämäntapaan, köyhyyteen, yksinäisyyteen sekä elämän näköalattomuuteen. (Granfelt 2014, 264–265.)

Vankilatausta kulkeutuu osana elämänhistoriaa yksilön menneisyydessä, nykyisyydessä ja vielä tulevaisuudessa. Rikos- ja päihdekulttuurin verkostot pitävät vahvasti kiinni omistaan, siksi on merkityksellistä huomioida, ettei rikollisuudesta irrottautuminen ole pelkästään yksilön henkilökohtainen psykososiaalinen prosessi. Tällä on myös vahvat yhteiskuntapoliittiset sekä kulttuuriset sidokset, ja siksi onkin tärkeää, että mahdollistetaan

yksilölle asuminen, sosiaalisia suhteita sekä toimijuus omassa arjessaan vankilaelämän jälkeen. (Granfelt 2015, 34.)

3 Kohtaaminen asiakastyössä

3.1 Asiakastyön eettiset lähtökohdat

Sosiaalialan työkentällä eräs keskeinen teema on asiakkaiden kohtaaminen erilaisissa tilanteissa. Vaikka työtä sosiaalialalla määräävät selkeästi tiedostetut ja omaksutut eettiset periaatteet, siitä huolimatta arvot ja etiikka muodostavat asiakkaan kohtaamisesta vaativan. Tämä johtuu siitä, että asiakaskohtaamisessa vaikuttavat asiakkaan tarpeiden ja niistä lähtevän työn tekemisen lisäksi laajemmin sosiaalityötä ympäröivän yhteiskunnan ja instituutioiden poliittiset ja taloudelliset rakenteet. (Laitinen & Pohjola 2010, 10–11.)

Sosiaali- ja terveysalan eettiset suositukset soveltuvat ohjenuoraksi asiakkaan ja potilaan hyvän palvelun ja hoidon toteuttamiselle (ETENE 2011, 32). Nämä muodostuvat ammatillisista toimintaa ohjaavista periaatteista ja säännöistä, jotka kuvaavat ammatin edellyttämää vastuuta, asennetta sekä suhtautumistapaa työhön. Lisäksi niissä korostetaan yksilöön sekä yhteiskuntaan kohdistuvia periaatteita, kuten ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamista sekä asiakaslähtöisyyttä. Keskeistä on myös asiakkaiden tasa-arvoinen kohtelu ja oikeudenmukaisuus. (Juujärvi, Myyry & Pessa 2007, 54–55, 153.) Sosiaalialan työntekijän tulee ottaa vastuu näiden asioiden toteutumisesta ammatillisessa toiminnassaan (Raunio 2009, 92).

ETENE-neuvottelukunnan mukaan eettiset suositukset sosiaali- ja terveysalalle:

1. Sosiaali- ja terveysalan toimijat kunnioittavat asiakkaidensa ja potilaidensa ihmisarvoa ja perusoikeuksia
2. Sosiaali- ja terveydenhuollon lähtökohtana on asiakkaan ja potilaan etu
3. Sosiaali- ja terveydenhuollossa on kysymys vuorovaikutuksesta
4. Ammattihenkilöstö vastaa työnsä laadusta
5. Hyvä hoito ja palvelu edellyttävät vastuullisia päätöksiä ja toimintakulttuuria (ETENE 2011, 5–7.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon tavoitteena on lisätä ja ylläpitää hyvinvointia ja terveyttä, siksi asiakkaan ja potilaan kohtaaminen ja kohtelu nähdään tärkeänä. ”Kohtaamisessa ei ole kysymys vain yksittäisestä ammattilaisen ja potilaan tai asiakkaan tapaamisesta – tärkeää on se, millaisena potilas tai asiakas tämän kokonaisuuden kokee”. Lisäksi merkityksellistä on molemminpuolinen toisensa tietämisen, osaamisen ja kokemuksen arvostaminen. (ETENE 2012, 24–25.) Asiakastyössä tavoitteena on asiakkaan kokemus ihmisarvosta ja kuulluksi tulemisesta sekä mahdollisuudesta osallistua oman tilanteensa käsitteelyyn (Kananaja 2010, 120–121). Ihmiselle on merkityksellistä tavoitella jotain, mitä arvostaa ja myös onnistua tämän tavoittelemisessa. Ammattilaisen tehtävänä on nähdä asiakkaan suunnitelmien arvo sekä tukea yksilöä näiden toteuttamisessa. (Juujärvi ym. 2007, 306.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita tarvitaan yleensä silloin, kun asiakas tai potilas on tavanomaista haavoittuvammassa tilanteessa. Pysyvät asiakas- ja hoitosuhteet edesauttavat luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen syntymistä. (ETENE 2012, 24–25.) Luottamuksellinen yhteistyösuhde asiakkaaseen rakentuu siten, että annetaan tilaa ja mahdollisuuksia arkojen sekä haasteellisten asioiden käsittelylle (Laitinen & Väyrynen 2011, 183).

Sosiaali- ja terveydenhuollon päätöksenteossa eettisyys toteutuu kaikilla tasoilla, ja erityistä huomiota tulee kiinnittää jännitteisiin etiikan ja talouden välillä (ETENE 2011, 7). Eettisesti kestävä toiminta toteuttaa sekä työn arvoja että moraalialia. Lisäksi sen tulee olla sopusoinnussa oikeuksien kanssa, jotka on määritelty lainsäädännössä ja kansainvälisissä sopimuksissa. (Kananaja 2010, 122.) Työyhteisöjen ja toimipaikkojen järkevästi toteutetut resursoinnit, valinnat sekä työnjako edesauttavat tuottamaan asiakkaille ja potilaille mahdollisimman parhaan tuloksen. Ammattihenkilöstö vastaa palvelujen laadusta, ja heidän tulee ottaa huomioon yksilöllisesti asiakkaan ja potilaan ikä, kehitystaso, sekä voimavarat. (ETENE 2011, 6–7.) Asiakkaan hyvä kohtelu, ihmisarvon kunnioittaminen ja osallisuutta vahvistava työtapa on mahdollista toteuttaa myös vähäisten resurssien rajoittamassa toiminnassa (Kananaja 2010, 125).

Ihmisen ja yksilön erityisyyttä sekä hänen oikeuksiensa turvaamista korostetaan voimakkaasti auttamisammateissa. Taustalla ovat kansainvälisesti hyväksytyt ihmisoikeudet,

jotka asettavat perusvaatimukset auttamistyölle. Lisäksi omien ammattikohtaisten eettisten sääntöjen ja periaatteiden sisäistämällä pyritään ehkäisemään muun muassa epäoikeudenmukaisuuden ja negatiivisen vallankäytön pääsyä auttamistilanteisiin. Ihmisen eettinen kohtaaminen on yksi asiakastyön ammattitaidon keskeinen kriteeri, ja tällöin kysymys on ennen kaikkea kohtaamisesta ihmisenä ihmiselle. (Pohjola 2006, 45–46.) Ihmissyyden kunnioittaminen on ihmisarvon perusta, eivätkä asiakkaan toiminta ja ominaisuudet saisi johtaa työntekijää käyttäytymään ihmisarvoa alentavasti asiakasta kohtaan. Jokaisen yksilön ainutlaatuisuuden kunnioittamisen lisäksi edellytetään myös kaikkien ihmisten yhtäläisen arvon tunnustamista. (Raunio 2009, 104–105.)

Sosiaalialan työssä on tavoitteena ihmisten auttaminen, hyvän tekeminen, kärsimyksen ja puutteen vähentäminen sekä muutos ja kehitys (Talentia ry 2012, 5). Ammattietiikan peruslähtökohtana on oletus, että työssä ilmenevien moraalisten ongelmien ratkaisu perustuu pohdittuun näkemykseen oikeasta ja väärästä (Juujärvi ym. 2007, 13). Eettisesti toimiminen edellyttää työntekijältä myös sitä, että hän valta-asemansa vastapainoksi arvioi esiin tulevia tilanteita eettisiä periaatteita vasten (Raunio 2009, 91). Tärkeää on myös kunnioittaa riippuvaisen ihmisen ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta. Lisäksi tarvitaan kykyä asettua toisen ihmisen asemaan. Tämä tarkoittaa eläytyvää ja empaattista asennoitumista sekä halua selvittää asiakkaan tilannetta. (Lindqvist 2002, 245.) Sosiaalialan ammattietikkaan kuuluu myös vaiennettujen ja vähän arvostettujen ihmisten etujen puolustaminen yhteiskuntapolitiikassa sekä tiedon tuominen poliittiseen päätöksentekoon ihmisten kohtuuttomista elämäntilanteista (Huvinen, Joutsenlahti & Metteri 2014, 33).

3.2 Asiakastyö palvelujärjestelmässä

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) tarkoituksena on edistää ja ylläpitää yksilön hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta sekä vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta. Tarkoituksena on myös turvata yhdenvertaisin perustein riittävät, laadukkaat ja tarpeenmukaiset sosiaalipalvelut sekä hyvinvointia edistävät muut toimenpiteet. Asiakkaan etu tulee huomioida siten, että yksilö saa tarpeisiinsa nähden oikeanlaisen, oikea-aikaisen ja riittävän tuen. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) määrittää asiakkaan henkilöksi, joka hakee tai käyttää sosiaalipalveluja sekä niihin liittyviä toimenpi-

teitä. Lain mukaan asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun ja palveluun sosiaalihuollossa. Tämän tarkoitus on edistää asiakaslähtöisyyttä sekä luottamuksellisuutta asiakassuhteessa. Lisäksi Suomen perustuslaki (731/1999) määrittää, että ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Sen mukaan ”ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella”. (6. §.)

Hyvinvointipalveluissa tapahtuvan auttamisen tavoite on aina jonkinlainen muutos, kuten interventio, aktivointi, huolenpito tai jokin muu tuki, jonka kautta pyritään parantamaan apua tarvitsevan tilannetta. Tällöin ammattilaiselle muodostuu eräänlainen tietäjän asema asiakkaan ja työntekijän suhteessa. Osa auttamissuhteen vallasta on perustaltaan rakenteellista, ja tämä sisältää yhteiskunnallisesti hyväksytyjen toimintatapojen tukemista ja ylläpitämistä. Palvelujärjestelmän tehtävä on sosiaalista ihmisiä vallitsevien käytäntöjen mukaisiksi kansalaisiksi auttamistyön ohella. (Pohjola 2006, 43–44.)

Sosiaalialan työssä törmätään erisuuntaisten intressien, kuten asiakkaan etujen ja oikeuksien sekä yhteiskunnassa sovittujen pelisääntöjen yhteensovittamiseen. Asiakkaan puolella toimiessaan työntekijä voi vedota asiakkaan vastuuseen ja omaan etuun sekä itse-määräämiseen. Asiakkaan toimijuutta tukee perusteellinen ja avoin hänen tilannettaan koskeva selvitystyö sekä ongelmien jäsentäminen. Lisäksi tätä tukee prosessuaalisen työskentelyn hahmottaminen, jota organisaation ja sen toimintatapojen tulisi palvella. (Rostila & Vinnurva 2013, 210–211, 216.)

Asiakkuuden syntymiseksi ja sen ylläpitämiseksi tarvitaan kumppanuutta ja ymmärrystä. Asiakkaalle luodaan toimijuuden tiloja ja toisaalta niitä myös rajoitetaan, tällä voi olla tarkoituksettomia seurauksia. Tiukasti määritellyt palvelutarjonnan mahdollisuudet määrittävät toimintaa sekä rajaavat asiakkaiden osallisuutta rakenteellisesti. Asiakkaat eivät aina ole tietoisia siitä, millaisia käytäntöjä palveluissa on tarjolla tai millaista asiantuntijuutta niistä on löydettävissä. Ammattilaisten käyttämä kieli ei myöskään aina kohtaa asiakasta omassa elämäntilanteessaan. Tasavertainen asiakkaan kohtaaminen luo perustan yksilön toimijuudelle. Merkityksellisenä nähdään myös se, kohdataanko palvelujärjestelmässä konkreetti vai abstrakti asiakas. Asiakkaan äänen kuuleminen häntä koskevassa päätöksenteossa on aitoa kohtaamista ja tämä vahvistaa hänen osallisuutta omassa prosessissaan. (Romakkaniemi & Kilpeläinen 2013, 245, 265, 271.)

Sosiaalialan työssä ihmiset tulee kohdata yksilöllisesti subjekteina. Heidän henkilökohtaisia valintojaan on arvostettava, ja näin vahvistettava jokaisen omaa otetta elämästään. Asiakkaan kohtaamisten tavoitteena pidetään usein yksilötason muutosta eli subjektiivoumista: esimerkiksi tilannetta, jossa ihminen tunnistaa paremmin ongelmansa ja ajaa omia asioitaan. Kasvattavaan, asiakkaan itsereflektiivisyyttä tavoittelevaan muutosprosessiin tarvitaan myös asiakkaan mukaan saamista. (Juhila 2009, 47, 52, 54.) Voimaantuttavassa sosiaalialan työssä huomio kiinnitetään yksilöllisesti määrittyvään tilanteeseen, sen sisältämiin erityispiirteisiin sekä voimavaroihin siten, että yksilö löytää itsestään tarvittavan muutosvoiman. Voimaantumisessa etsitään uudempaa tapaa määrittellä itseä, omaa tilannetta sekä suhdetta ympäristöön. Voimaantuminen on elämään merkitystä tuottava prosessi, joka vaikuttaa positiivisesti ihmisen itsetuntoon ja mahdollisesti myös yksilön toimijuuteen. (Hokkanen 2009, 331, 334.)

Asiakassuhteeseen liittyy hyvinvointipalveluissa ristiriitainen oletus pysyvyydestä ja muuttumattomuudesta. Tämä vaikuttaa osaltaan siihen, miten asiakkaaseen suhtaudutaan. Asiakasta ei vielääkään pidetä ketä tahansa kansalaisena, vaan hänet mielletään edelleen jollain tavalla erityiseksi. (Pohjola 2010, 21–22.) Asiakas saatetaan nähdä työn kohteena, tapauksena muiden joukossa, henkilönä joka asettaa työlle vaatimuksia ja haasteita. Asiakkaan kannalta on tärkeää hänen omasta elämäntilanteestaan selviytyminen sekä arjen sujuvuuden parantaminen. Asiakas ei välttämättä sovi vallitsevan arvojärjestelmän normaalina pidettyyn elämäntilanteeseen, vaan häneen liittyy huono-osaisen ja ongelmallisen leima. (Pohjola 2010, 29, 32.) Asiakasta tulkitaan usein hänen taustansa, esimerkiksi rikosrekisterin, päihdetaustan tai velkaantuneisuuden perusteella, jotka voivat määrittää työntekijän suhtautumista asiakkaaseen. Sosiaalialan työssä on kuitenkin lähtökohtainen ajatus ihmisen muutoksen mahdollisuudesta. Hyvinkin pieni myönteinen kehitys voi olla merkityksellistä ja edesauttaa muutokseen. (Pohjola 2010, 34–35.)

Muutosprosessissa kannustavalla palautteella on tärkeä merkitys asiakkaalle. Työntekijä voi antaa kannustavaa palautetta asiakkaalle muun muassa tämän vahvuuksista, myönteisistä piirteistä, selviytymisestä ja vaikka pienin askelin tapahtuvasta kasvusta. Näin työntekijä lisää yksilön muutoshalua ja uskoa tulevaisuuteen. Auttamisprosessissa on useita mahdollisuuksia kannustavan palautteen antamiseen. (Rostila 2001, 64.)

Asiakkaan tulisi voida luottaa työntekijän apuun, kun kyseessä on elämänotteen vahvistuminen. Asiakas ei ole kuitenkaan aina oikeassa. Hän voi toimia tavoilla, jotka ovat mukavia, mutta eivät ole harkittuja ajatellen elämänotteen vahvistumista. (Rostila & Vinnurva 2013, 210–211.) Tällöin työntekijä voi esimerkiksi joutua käyttämään usein kielteiseksi miellettyä kontrollia. Joissakin tilanteissa se voi olla asiakkaalle tarpeellista tukevaa vallankäyttöä, kuten rajojen asettamista, kun tilanne ei ole hallinnassa. (Laitinen & Pohjola 2010, 10.) Auttamisen professionaalisuus toteutuu asiakkaan ja asiantuntijan kumppanuutena asiakastyössä, kontrolli puolestaan edellyttää oikeudellisen toimintatavan logiikkaa (Rostila & Vinnurva 2013, 205). Asiakastyön kohtaamisen ilmapiiri luo asiakkaalle kokemuksen palvelutilanteesta, siitä miten hän kokee tulleeeksi kohdatuksi ihmisenä. Rakenteelliset ja käytäntöihin sidotut tekijät rajaavat työntekijän ratkaisuja työsään, silti vain hän vastaa omasta vuorovaikutuksestaan asiakkaan kanssa. (Pohjola 2006, 48.)

3.3 Dialoginen vuorovaikutus

Työntekijänä vuorovaikutustilanteita voi lähestyä usealla eri tavalla. Orientaatio on käsitys vuorovaikutuksesta, joka ohjaa työntekijän tapaa suhtautua asiakastyön vuorovaikutustilanteisiin. Kolme erilaista tapaa orientoitua ovat asiantuntijakeskeinen, asiakaskeskeinen sekä dialoginen orientaatio. Nämä eivät ole pysyviä toimintamalleja, vaan ne elävät rinnakkain. Ei voida myöskään sanoa, että nämä ohjaisivat joidenkin henkilöiden toimintaa kaikissa vuorovaikutustilanteissa. (Mönkkönen 2007, 17–18, 108.) Asiantuntijakeskeinen orientaatio tarkoittaa vuorovaikutuksen näkökulmaa, jossa toimintaa ohjaavat vahvasti järjestelmän tai asiantuntijoiden määrittämät tavoitteet ja tulkinnat. Asiakaskeskeinen orientaatio puolestaan merkitsee asiakkaan tarpeista lähtevää ja asiakkaan konstruktioihin perustuvaa orientaatiota (Mönkkönen 2007, 38, 63). Tässä opinnäytetyössä asiakastyön vuorovaikutusta lähestytään kuitenkin dialogisen orientaation näkökulmasta. Dialogisen orientaation ajatuksena on se, että molemmilla osapuolilla, sekä työntekijällä että asiakkaalla on oma tärkeä osuutensa vuorovaikutuksen onnistumisen kannalta (Mönkkönen 2007, 16).

Dialogisuudessa pääpaino on kohtaamisessa (Saari 2009, 68). Asiakastyössä tämä tarkoittaa pyrkimystä yhteisen ymmärryksen rakentumiseen sekä taitoa edesauttaa vuorovaikutuksen kulkua siihen suuntaan. Yhteisen ymmärryksen rakentamisessa tärkeänä elementtinä toimii vastavuoroisuus, jossa mennään yhtä lailla molempien ehdoilla. (Mönkkönen 2007, 86–87.) Tavoitteena ei ole löytää lopullista totuutta tai suoraan muuttaa toista ihmistä, vaan pyrkimyksenä on yhdistää osapuolten erilaiset näkemykset (Pyhäjoki 2005, 73–74). Erityisesti työntekijän on kohtaamisessa kyettävä astumaan alueelle, josta hänellä ei ole riittävästi tietoa. Juuri tällaisessa tietämättömyydessä on dialogisen asiakastyön yksi tärkeä mahdollisuus kohdata toinen avoimesti erilaisine näkemyksineen. Se, mihin suuntaan asiakkaan elämäntilanne loppujen lopuksi kehittyy, on molemmille osapuolille viime kädessä avoin asia. (Mönkkönen 2007, 95.)

Rostilan (2001, 42) mukaan dialogisuus merkitsee asiakastyössä asiakkaan ainutlaatuisuuden kunnioittamista. Asiakkaaseen tulee suhtautua erillisenä ja kokonaisena ihmisenä, jolla on omat tulkintansa asioista. Asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa on tarkoituksena kartoittaa nimenomaan asiakkaan maailmaa, ja tämä vaatii tilaa vuorovaikutuksessa. Asiakkaan kanssa neuvotellaan aidosti ja ollaan asiantuntijana käytettävissä sen sijaan, että tarjottaisiin valmiita vastauksia. Laitinen ja Kempainen (2010, 155) toteavat, että on tärkeää nähdä asiakas tavallisena ihmisenä, joka elämäntilanteessaan tarvitsee yhteiskunnan tarjoamia palveluita sekä työntekijän ammatillista osaamista. Tästä näkökulmasta tarkasteltuna asiakas on oman elämäntilanteensa paras asiantuntija ja aktiivinen toimija.

Dialogisuuden lähtökohtana on toisen ihmisen tarkkaavainen ja syvälinen kuuntelu, joka lähtee kunnioituksesta asiakasta ja hänen asiaansa kohtaan (Liinamaa 2008, 306). Pohjolan (2010, 52–53) mukaan työntekijänä olisikin ensiarvoisen tärkeää kuunnella asiakasta avoimesti. Usein asiakas odottaa yksinkertaisia ja tavallisia ihmisen kohtaamisen perusasioita, kuten yhteistä, selkeää ja ymmärrettävää kieltä sekä työntekijän välittämistä. Onnistunut palvelu ei siis suoraan liity kohtaamisen tekniikkoihin, vaan inhimilliseen, henkilökohtaiseen ja kokonaisvaltaiseen sosiaaliseen kokemukseen. Välttämätön ehto sen myönteiselle rakentumiselle on kanssaihminen, jolla ei ole kiire, joka puhuu samaa kieltä ja osoittaa paneutuvansa keskustelukumppaninsa asiaan. Tähän inhimilliseen kohtaamiseen kokonaisuutena kytkeytyy myös asiakkaiden perusodotus tulla arvostetuksi ihmisinä – ei tapauksena, diagnoosina tai ongelmankantajana. (Pohjola 2010, 52–53.)

Pienet, tyylliset valinnat ratkaisevat vuorovaikutuksessa paljon. Olennaista on tiedostaa oma toimintatapansa ja pyrkiä toimimaan avoimesti oppivalla asenteella. Samalla työntekijän on kuitenkin tärkeä aistia, millaista vuorovaikutusta asiakas häneltä toivoo. Kaikkien viranomaiskäsitykseen ei istu työntekijän tuttavallinen jutustelu, eivätkä kaikki myöskään ole valmiita hyväksymään häntä kanssaihmiseksi. Asiakkailta voi olla esimerkiksi pyrkimys intymiteettisuojaan, jolloin viranomaista ei haluta päästää liian lähelle. (Pohjola 1999, 87–88.)

Dialoginen vuorovaikutus edellyttää luottamuksellista suhdetta työntekijän ja asiakkaan välillä (Mönkkönen 2007, 89). Kohtaamisen tulisi ennen kaikkea vahvistaa asiakkaan luottamusta ja uskoa omaan selviytymiseensä (Flippa & Hietanen 2013, 472). Dialogiseen kohtaamiseen pyrkiessä keskeistä on luottamus siihen, että asiakkaan hyvään pyritään yhdessä ja ettei suhteessa tehdä mitään osapuolia loukkaavaa. Työskentelyssä on hyvä muistaa, että sosiaalialan työn asiakkaat ovat usein kovia kokeneita ja heillä on rikinäisiä ihmissuhteita takanaan. Monet ovat kokeneet, että heidän luottamuksensa on petetty useasti myös viranomaisten taholta. Toisaalta he ovat itsekin oppineet pettämään muita. Nämä asiat ovat romuttaneet heidän uskoaan luottamuksellisten suhteiden mahdollisuuteen. Näin ollen asiakastyön lähtökohtana ei voida pitää sitä, että asiakas luottaisi automaattisesti työntekijään. Luottamuksellisuus ei ole itsestään selvää työskentelyssä, vaan se on vähitellen rakentuva elementti. (Särkelä 2001, 34–35.)

Dialogisen kohtaamisen syntymiseksi tarvitaan myös osapuolten luottamusta toistensa kykyyn ajatella. Tämä luottamus syntyy kohtaamisessa, jossa osapuolilla on mahdollisuus tuoda aidosti esiin omat näkökulmansa. Tällöin molempien toiveet, halut, huolet ja toimintamahdollisuudet voidaan tuoda avoimesti ilmi. Työntekijänä dialogisuus edellyttää ennen kaikkea uskoa ja luottamusta ihmiseen huolimatta aiemmin koetuista pettymyksistä ja takaiskuista asiakastyössä. (Pyhäjoki 2005, 78.)

On kuitenkin syytä muistaa, että dialogissa kukaan ei aloita vuorovaikutusta puhtaalta pöydältä. Teemme oletuksia ja herätämme toisissamme aina etukäteisajatuksia. (Väisänen, Niemelä & Suua 2009, 17.) Jokainen yksilö tuo vuorovaikutukseensa oman historiansa, kulttuurinsa ja ne uskomukset, jotka hänelle sillä hetkellä ovat totta. Siksi vuorovaikutuksessa voidaan tuskin koskaan saavuttaa täydellistä ymmärrystä. (Mönkkönen 2007, 16, 94.)

ViaDia Pohjois-Savo ry:n toiminnanjohtaja Pekka Matilaisen (2015) mukaan rikostaus-
taiseen henkilöön tulisi suhtautua kuin tavalliseen ihmiseen, joka on keskimäärin hu-
nommassa tilanteessa. Kohtaamistilanteessa on tärkeää olla mahdollisimman samalla vii-
valla ja samalla tasolla asiakkaan kanssa. Rentous sekä luonteva ja ystävällinen käyttäy-
tyminen ovat tärkeitä. Lisäksi tervehtiminen ja hymyily viestittävät, että näkee toisen ar-
vokkaana ihmisenä.

3.4 Asiakastyön kohtaamisen haasteet

Asiakastyön vuorovaikutustilanteisiin liittyy monesti asioita, jotka osaltaan saattavat es-
tää inhimillisen kohtaamisen syntymistä. Tässä luvussa pyritään nostamaan esiin konk-
reettisia, kohtaamiseen negatiivisesti vaikuttavia tekijöitä. Tärkeää on kuitenkin muistaa
se, että tilanteet vaihtelevat ja niissä osallisina olevat henkilöt ovat esimerkiksi vireysti-
laltaan, jaksamiseltaan ja suorituskyvyltään eri tasoilla (Rantaeskola, Hyyti, Kauppila &
Koskelainen 2015, 81).

Vaikka asiakastyön tarkoituksena on hyvän lisääminen, silti hyväksi tarkoitettussa toimin-
nassa on läsnä erilaisia kielteisiä asioita. Ihmisen kohtaaminen ei ole helppoa ja yksinker-
taista. Pahuus voi kietoutua tilanteisiin huomaamatta, ohikiitävien sanojen, ilmeiden,
eleiden tai kosketuksen kautta, tai se voi ilmetä asioiden tekemisen tai tekemättä jättämi-
sen välityksellä. Vuorovaikutuksessa on mukana inhimillisyyden koko kirjo, vaikka am-
matillisuus ja työn eettiset periaatteet säätelevät ja pehmentävät sitä. (Pohjola 2006, 42.)

Asiakastyössä ammattilaisen puolelta kielteisesti sävyttynyt asiakkaan kohtaaminen tuot-
taa tulkinnallisia ylilyöntejä, moraalista närkästystä, normatiivisuutta sekä hätiköityjä
johtopäätöksiä. Nämä estävät työntekijää kohtaamasta asiakasta ihmisenä ja hänen todellisuuttaan sellaisena kuin hän itse sitä elää. (Hurtig & Laitinen 2006, 12.) Huolellinen paneutuminen etukäteistietoihin voi tukea hyvän keskustelun syntymistä, mutta jos työntekijän asenteet säilyvät ennakkoluuloisina ja varautuneina, ei dialogisuuttakaan voi syntyä. Työntekijä, jolla on vahvoja ennakkoasenteita, ei välttämättä näe asiakkaan voimavaroja. (Väisänen, Niemelä & Suua 2009, 17.) Erwinin (2005, 19) mukaan ihmisiä saatetaan luokitella samanlaisiksi vain muutaman todellisen tai kuvitellunkin

ominaisuuden perusteella. Heitä koskevissa kysymyksissä kielteiset asenteet sekä negatiiviset ennakkoluulot ovat eräs merkittävä hyvän hoidon este (Kylmänen 2008, 54).

Työntekijä voi toiminnallaan viestiä asiakkaalle epäluottamusta. Pohjolan (2006, 49) mukaan epäluottamuksesta kielii automaattinen ajatus asiakkaan passiivisuudesta tai puuttuvasta yrittämisen halusta. Asiakas nähdään toimenpiteiden kohteena, jonka omaan harkintaan avun tarpeiden määrittelyssä ei luoteta. Toinen esimerkki luottamuksen puuttumisesta on sen epäileminen, että asiakas pyrkii palveluiden piiriin hyötyäkseen niistä kyseenalaisella tavalla. Näin ollen hänen ei tulkita olevan avun tai palvelun tarpeessa, vaan katsotaan, että hän yrittää keinotella etuuksia itselleen. Lisäksi työntekijät saattavat epäillä asiakkaan olevan omasta syystään ilman apua. Voidaankin kysyä, onko asiakas epäilyksen alaisena vai ihmisenä kunnioitettu.

Työntekijä säätelee etäisyyttä ja tekee eroa asiakkaaseen, mikä on hänen keinonsa suojata itseään vaikeissa asiakastilanteissa. Toisen kohtaaminen ihmisenä voi unohtua, jos työntekijän suojamuurit rakentuvat liian suuriksi. Tällöin asiakas saattaa esineellistyä pelkäksi ongelmaryhmän edustajaksi. Välinpitämättömyys välittyy asiakkaalle toisen ihmisen kylmyytenä, kielteisyytenä sekä hänen oman ihmisarvonsa alentamisena. (Pohjola 2006, 53–54.)

Työntekijän epäluottamusta ja välinpitämättömyyttäkin astetta totaalisempi tapa vaikuttaa negatiivisesti asiakaskohtaamiseen, on mitätöiminen. Käytännössä tämä näkyy tilanteissa ajatuksena, ettei asiakkaaseen tai hänen asiaansa kannata panostaa. ”Turhan tapauksen” leimaa ei välttämättä sanota ääneen, mutta se tulee ilmi muutoin. Tyypillistä on se, että tilanteen toteaminen riittää, eikä sitä tarvitse erikseen perustella. Usein mitätöimiseen liittyy myös asiakkaan syyllistäminen. Ongelmien katsotaan johtuvan hänen omista valinnoistaan. Samassa yhteydessä toimii usein myös yleistäminen, jolloin passiivisuuden leimaa laajennetaan pienestä asiakasjoukosta yleiseksi ilmiöksi. Syyllistäminen on asiakkaalle kokemuksena raskas, kun hänen hätänsä ja ahdistuksensa mitätöidään. Asiakas poistuu asiakaskontaktista heikompana kuin hän sinne tuli, nöyryytettynä ja pahimmillaan kokee tulleensa halveksituksi ihmisenä. (Pohjola 2006, 56–59.) Lisäksi on hyvä muistaa, että mitä enemmän työntekijä pitää asiakasta pahana ja toivottomana tapauksena, sitä todennäköisempää on, että asiakas alkaa myös itse pitää itseään ja elämäänsä epätoivoisena (Vilén, Leppämäki & Ekström 2008, 29).

Sosiaali- ja terveystalvveluissa asiakassuhteeseen liittyy tietynlainen ihmisten välinen valta-asetelma, joka syntyy sinänsä luonnollisesta epäsuhtaisuudesta (Pohjola 2006, 43). Sosiaali-alan ammattilaisen työn luonteeseen kuuluu aina vallankäyttöä, päätöksiä tehdään esimerkiksi toimeentulotuesta, huostaanotosta sekä kuntouttavasta työtoiminnasta. Vallan erottaminen hyvään ja pahaan valtaan ei kuitenkaan ole yksiselitteistä. Paha valta voi ilmetä esimerkiksi pakottamisena, manipulaationa, hyväksikäyttönä tai ylivaltana. (Niemi 2013, 32, 44.)

Työntekijä saattaa turvautua nopeaan ja rutiininomaiseen ymmärtämiseen itsestäänselvyyttenä, mikä jo itsessään on kohtaamattomuutta. Asiakas ikään kuin otetaan haltuun ja analysoidaan, ennen kuin hän saa mahdollisuuden asettua tilanteeseen ja näyttää tarinansa oman kokemuksensa lävitse. Jos asiakas on taipuvainen riippuvuuteen ja auktoriteettiuskoon, pahimmillaan tuloksena on se, että hän omaksuu joukon uusia määritelmiä itsestään. Tällaisessa kohtaamisen rakenteessa työntekijä lähinnä kasvattaa omaa valtaansa. (Lindqvist 2006, 180.)

Asiakastyössä työntekijän käyttämä kieli on usein viranomaisten kieltä, joka ei ole neutraalia, sillä kieli ottaa aina jollakin tavoin kantaa. Palvelujärjestelmässä eri ammattikuntien ammattikielät ja erikoistuneet koodistot saattavat kommunikoida heikosti keskenään. Yhteisen ymmärryksen saavuttaminen vaatii asiakkaalta uuden kielen omaksumista, jotta hänen on edes mahdollista saada asiansa hoidettua. Kielessä on myös piiloutunutta valtaa, joka arvottaa asiakkaita yksisuuntaisesti ylhäältä alaspäin. Asiakasta kuvataan paljolti ongelmakielellä, ja siihen liittyy usein negatiivisesti värittyneitä ilmaisuja, joiden kautta asiakkaan vaikeudet nousevat esiin voimavarojen sijaan. (Pohjola 2010, 40, 43.)

Kohtaamattomuuden syyt eivät kuitenkaan ole aina työntekijässä, vaan asiakkaalla on omalta osaltaan vastuu vuorovaikutuksen toimimisesta. Asiakaskohtaamiseen liittyvät pelot ja stressi voivat purkautua ensimmäiseen ihmiseen, jonka asiakas kohtaa saapuesaan paikkaan, jossa on kyse hänen asioistaan ja hyvinvoinnistaan (Vilén, Leppämäki & Ekström 2008, 18). Asiakkaan elämäntilanne voi olla haasteellinen ja hänellä saattaa olla epäluuloinen asenne virkamiehiä kohtaan. Yksilöt tulkitsevat asioita eri lähtökohdista ja eri tavoin, jolloin sanat, teot, ilmeet sekä eleet tarkoittavat eri ihmisille eri asioita. Asiakas saattaa tulkita väärin työntekijän hyvääkin tarkoittavan toiminnan. (Talentia ry 2012, 5.)

Kohtaamistilanteeseen voi myös vaikuttaa asiakkaan päihtymystila (Miettinen & Kaarne 2008, 272). Tällöin ihmisen ymmärrys- ja havainnointikyky on usein heikentynyt ja asiakkaan voi olla vaikeaa ymmärtää muiden viestejä tai puhetta. Näin ollen väärin ymmärryksiä voi syntyä puolin ja toisin. Tästä huolimatta hänet on kohdattava vastuullisena aikuisena. (Holmberg 2008, 201.) Päihdeongelmaisen kohtaamisessa sekä haittojen ehkäisyssä tarvitaan neutraalia, ennakkoluulotonta ja tuomitsematonta otetta (Rikosseuraamuslaitos 2012, 12). Myös asiakkaan persoonallisuudella on tärkeä merkitys kohtaamistilanteen onnistumisessa. Esimerkiksi osa hermostuu toisia herkemmin ja jotkut saattavat jopa käyttää uhkailua tai uhkaavaa käytöstä aseena omien tarkoitusperiensä saavuttamisessa. (Miettinen & Kaarne 2008, 272.)

Tänä päivänä myös työntekijöiden vaihtuvuus on todellisuutta monissa sosiaalihuollon organisaatioissa. Vaihtuvuus vaikuttaa vuorovaikutukseen heikentävästi, sillä sen vuoksi hyvää ja luottamuksellista asiakassuhdetta ei välttämättä pääse kehittymään. Asiakas ei voi luottaa työn jatkuvuuteen, tai hän kokee rasittavana avata omaa elämäntilannettaan jatkuvasti uudelle ihmiselle. Toisaalta työntekijät eivät myöskään sitoudu asiakkaan prosessiin vahvasti, jos tiedossa on työsuhteen päättymisen tai siirtyminen toiseen työpaikkaan. (Kananoja 2010, 133.) Kohtaamisen ongelmat eivät aina ole asiakastilanteen osapuolista riippuvaisia. Työpaikan kiireisellä ilmapiirillä on usein vaikutusta asiakastyön vuorovaikutukseen. (Miettinen & Kaarne 2008, 272.)

4 Huono-osaisuus ja siihen liittyviä ilmiöitä

4.1 Huono-osaisuus, syrjäytyminen ja syrjäyttäminen

Sosiaalityön näkökulmasta tarkasteltuna, huono-osaisuus merkitsee perustavaa uhkaa ihmisten hyvinvoinnille sekä arjesta selviytymiselle. Syrjäytymisen ilmentymänä siihen tulee myös liittyä tietynlainen absoluuttisuus. Sosiaalityön toimenpiteiden piiriin tullaan vasta siinä vaiheessa, kun ensisijaisemmat hyvinvointia turvaavat yhteiskunnalliset järjestelyt eivät ole riittäviä. Tällöin kyseessä ovat yksilön vaikeat ongelmat arjessa selviytymisessä, toimeentulossa sekä elämänhallinnassa. (Raunio 2006, 32.)

Sosiaali- ja terveystalvissa päihdeongelmaiset asiakkaat eivät ole suosittua asiakas-kuntaa. Nämä asiakkaat ovat usein myös monella tavalla huono-osaisia, ja tämä ilmenee muun muassa työttömyytenä, asunnottomuutena ja päihteiden sekakäyttönä. Lisäksi se näyttääsomaattisena sairastavuutena, matalana sosioekonomisena asemana sekä samanaikaisena päihdeongelmana ja mielenterveyden häiriönä. Hoitoon pääsy päihdeongelmaisille asiakkaille voi olla haasteellista. Esimerkiksi maksusitoumuksen saaminen laitushoitoon tuottaa ongelmia, työntekijöiden suhtautuminen asiakkaisiin voi olla kielteisen ennakkoluuloista ja palvelujärjestelmä itsessään ylläpitää kynnyksiä, jotka voivat estää päihdepalvelujen käytön. (Nuorvala, Halmeaho & Huhtanen 2007, 117.) Huono-osaisimmat huumeiden käyttäjät sijoittuvat päihdehuollon palveluissa sen äärimmäiselle laidalle tai jopa kokonaan sen ulkopuolelle. Vastuu heistä on suureksi osaksi ulkoistettu auttamisjärjestelmän sisäisessä työnajossa kolmannen sektorin toimijoille. (Törmä 2007, 109.) Näyttäisi siltä, että kunnat eivät ole kovin kiinnostuneita järjestämään palveluita kaikkein huono-osaisimmille päihdeongelmaisille ainakaan omina kunnallisina palveluina (Nuorvala ym. 2007, 151).

Syrjäytymisellä tarkoitetaan kasaantunutta huono-osaisuutta, jossa yhdistyvät usein toistuva tai pitkäaikainen työttömyys, elämänhallintaan ja toimeentuloon liittyvät haasteet sekä yhteiskunnan ulkopuolelle jääminen. Tähän ilmiöön liittyy psyykkis-aineellisia ongelmia, henkistä putoamista yhteiskunnan normaalien käytäntöjen ulkopuolelle, rikollisuutta sekä päihderiippuvuutta. Osattomuus voi myös periytyä perheessä eteenpäin tai jopa seuraaville sukupolville. Usein alkoholin liikakäyttö on osaltaan pahentamassa syrjäytyneiden huono-osaisuuden kierrettä. (Kotovirta & Österberg 2013, 85.)

Syrjäytyminen voidaan yleisesti määritellä yksilöä yhteiskuntaan yhdistävien siteiden heikkoudeksi, jolloin sitä tarkastellaan lähinnä yhteiskunnan näkökulmasta. Työn merkitys nähdään keskeisenä asiana yksilön sitoutumisessa yhteiskuntaan, ja se on myös tärkeää yksilön hyvinvoinnille. Sosiaalialan näkökulmasta on tärkeä huomioida yksilön arkielämä ja erityisesti perhe sekä näiden kautta välittyvät siteet yhteiskunnassa. Syrjäytyminen voidaan myös määritellä siten, että yksilö jää sivuun yhteiskunnan valtavirrasta. (Raunio 2006, 9–12.) Sosiaalinen syrjäytyminen tulisi ymmärtää dynaamisena prosessina, eikä sitä voida tulkita vain yksilön kyvyttömyyden osoituksena tai järjestelmän ulkoisvaikutuksena. Kyse on vaihtelevista tapahtumista ja tilanteista, joiden yhteinen piirre

on ihmisten toimintavaihtoehtojen niukkuus, sosiaalinen haavoittuvuus sekä tulevaisuuden epävarmuus. (Hänninen 2007, 6.) Syrjäytyminen on kuitenkin myös ongelmallinen käsite, sillä tuskin kukaan haluaa itse tulla luokitelluksi tähän kategoriaan. Käsite on hyvin leimaava, ja se saattaa aiheuttaa jopa sen, etteivät ihmiset lähde mukaan toimintaan. (Toivonen 2008, 146.)

Suomalaisessa yhteiskunnassa syrjäytyneimpien ihmisten on kaikkein haastavinta saada sosiaalityön palveluita. Toisaalta tämä on paradoksaalista, sillä sosiaalityön tarkoitus on nimenomaan tämän ihmisryhmän tukeminen. (Mäntysaari 2006, 115.) Toimijat eivät tarkoituksellisesti pyri kenenkään syrjäyttämiseen, kuitenkin tätä tapahtuu yhteiskunnassamme. Poistoa voidaan pitää keskeisenä syrjäytymistä aikaansaavana yhteiskunnallisena mekanismina. Yhteiskunnallisin toimenpitein tulisi edistää poiston kohteeksi joutuneiden ihmisten tilannetta sekä vahvistaa heidän osallisuuttaan yhteiskuntaan. Toisaalta poistoa voidaan perustella yhteiskunnallisen järjestelmän kannalta tarkoituksenmukaisena. (Raunio 2006, 62–63.)

Poiskäännyttämistä voidaan pitää sosiaalisen syrjäytymisen aktiivisena muotona, joka liittyy institutionaalsiin käytäntöihin. Haavoittuvassa asemassa olevat ihmiset etsivät apua ja palveluja ja heidät voidaan epäsuorasti tai suoraan torjua tai ohjata muualle. Tätä ilmiötä saatetaan perustella sillä, että yksilöä on autettava auttamaan itseään aktivoimalla ja kannustamalla häntä. Välttämättä poiskäännyttämistä ei myöskään tunnusteta tai tunnusteta tapahtuneen. Silloinkin kun tarkoituksena on pyrkiä tietoisesti ohjaamaan yksilön käyttäytymistä, puhutaan aktivoinnista. (Hänninen 2007, 9–10.) Poiskäännyttämisellä voidaan viitata viranomaisten erilaisiin käytäntöihin, joiden tuloksena asiakas ei saa apua, palvelua tai oikeutta hakemaltaan taholta. Nämä kaikki tilanteet viivyttävät asiakkaan näkökulmasta hänen asiansa käsittelyä, ja tämä voidaan tulkita järjestelmäperäiseksi välinpitämättömyydeksi. (Hänninen & Karjalainen 2007, 188.)

Riski huumeiden käyttäjien syrjäytymiseen ja tulla syrjäytetyksi on suuri. Aineiden käyttö vie heiltä resursseja yhteiskuntaan sitouttavien asioiden hoidolta, ja rahoituksen hankkiminen aineisiin johtaa yleensä rikollisuuteen. Lisäksi huumeidenkäytön laittomuus itsessään tuottaa usein rikosrekisterin. Yhteiskunnan jäsenten voimakas ymmärtämätön ja negatiivinen asenne vaikeuttaa myös huumeidenkäyttäjien integroitumista sekä avun saamista. (Ovaska 2008, 218–219.)

Riitta Granfeltin (2008, 68) tutkimus osoittaa, että vankila seuraa ihmisten mukana senkin jälkeen, kun sieltä on päässyt pois vapauteen. Ihmiset kokevat leimautumisen ja sen myötä alemmuuden ja arkuuden tunteita. Rangaistuksen loppuun suorittaminen ei vapauta yksilöä rikollisen leimasta, ja lainrikkoajat voivat tulla myös syrjäytetyksi palvelujärjestelmistä sekä koko yhteiskunnasta.

4.2 Syrjäytymisen ennaltaehkäisy ja osallisuus

Syrjäytymisen ehkäisy ja hoito Suomessa perustuu ensisijaisesti julkisiin palveluihin ja tulonsiirtoihin, ja tämän lisäksi tarvitaan erityistoimia katkaisemaan erityisen vaikeita syrjäytymiskierteitä. Ilmiö liittyy vahvasti työmarkkinoihin ja eritoten rakenteelliseen työttömyyteen. Varhaisella puuttumisella ongelmiin on merkittävä rooli, ja se edellyttää toimivaa yhteistyötä sekä ennalta estävää toimintaa. Erilaiset suojaavat tekijät sekä varhainen tuki mahdollistavat syrjäytymiskehityksen katkaisun, lisäksi eriarvoisuuteen voidaan vaikuttaa erilaisissa elämänvaiheissa. (Kotovirta & Österberg 2013, 86–87.) Laaja-alainen eri viranomaistahojen, yritysten ja järjestöjen sekä vanhempien kanssa tehtävän yhteistyön kehittäminen voi myös muuttaa alkaneen kehityksen suuntaa. Syrjäytymisen ehkäisy on osa hyvinvointipolitiikkaa, ja siihen voidaan vaikuttaa esimerkiksi perhe-, nuoriso-, koulutus-, työllisyys- sekä asuntopolitiikalla. (Ovaska 2008, 218.)

Sosiaalisesta syrjäytymisestä puhuttaessa viitataan usein sen vastakohtaan sosiaaliseen osallisuuteen. Sosiaalisen määrittäminen yhteiskunnalliseksi näyttäytyy siinä, mistä syrjäydytään ja mihin tulee olla osallinen tai integroitua. (Raunio 2006, 10–11.) Yksilön arjessa osallisuuden voi tuntea omakohtaisena ja voimaannuttavana kokemuksena. Tämä tunne on erityisen vahva silloin, kun ihminen tuntee kuuluvansa johonkin yhteisöön. Tällöin yksilö tulee kuulluksi ja hänen identiteettinsä rakentuu ja eheytyy. Osallisuuden elementtejä on löydettävissä myös yhteisössä, jossa kaikki ovat tasavertaisia ja toimivat toisiaan kunnioittaen ja toisiinsa luottaen. Kansallisella tasolla tämä ilmiö näyttäytyy demokratian perusrakenteena ja osana yhteiskunnallista kokonaisuutta. (Rouvinen-Wilenius, Aalto-Kallio, Koskinen-Ollonqvist & Nikula 2011, 50.)

Peruspalvelut synnyttävät osallisuutta kansalaisten, yhteisön ja yhteiskunnan välillä. Niiden tehtävä on tuottaa palveluja asiakkaiden tarpeita vastaaviksi, joten toimiessaan ne antavat mahdollisuuden liittyä yhteiskuntaan, kun arjen sujuvuus on turvattu. Osallisuus itsessään on voimavara ja myös paras tapa vaikuttaa ympäristöön. Peruspalvelut kanavoivat kansalaisten arjen kokemuksia ja kokemusta palvelujärjestelmän toimivuudesta päätöksentekoon sekä suunnitteluun, jos niin halutaan. Tämä puolestaan tarkoittaa sitä, että palvelutuotannossa tarvitaan työkäytäntöihin osallistavia työtapoja- ja välineitä osana toiminnan suunnittelua. (Kananoja, Niiranen & Jokiranta 2008, 147–148.)

Granfeltin (2007a, 111) mukaan integroituminen yhteiskuntaan on paljon suurempi tehtävä kuin uusintarikollisuuden estyminen. Tämän vuoksi asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen omaan elämäänsä, sen tapahtumiin ja sen suuntaan liittyviin ratkaisuihin on keskeistä asiakaslähtöisessä työssä. Perusedellytys on tarkoituksenmukainen asunto, sillä vailla omaa paikkaa on vaikea keskittyä elämäntavan muuttamiseen, pysymiseen erossa päihteistä, entisistä kavereista ja rikoksista.

Yhteiskunnallinen huono-osaisuus, köyhyys sekä eriarvoisuus liittyvät tiiviisti toisiinsa 2010-luvun Suomessa. Näihin asioihin voidaan puuttua sosiaali- ja yhteiskuntapolitiikalla, tämä on myös moraalinen ja poliittinen velvollisuus. Vuonna 2015 päättyneellä hallituskaudella valmisteltiin uudistuksia, jotka pyrkivät heikoimmassa asemassa olevien ihmisten työ- ja toimintakyvyn edistämiseen. Kuntouttavan työtoiminnan uudistamista myös suunniteltiin, ja toimintamalli tähtäsi heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden sosiaaliseen kuntoutukseen. Tämä jakautuisi sosiaalista osallisuutta edistävään sekä työelämävalmiuksia parantavaan kuntoutukseen. Suomalaisessa hyvinvointivaltiossa julkisen vallan tulee kantaa vastuu siitä, että myös huono-osaisilla ihmisillä on mahdollisuus onnelliseen elämään. (Saari 2015, 230, 258.)

5 Aihepiiristä tehdyt tutkimukset ja opinnäytetyöt

Olemme todenneet, että rikosseuraamusosalta yleisesti ottaen löytyy tutkimustietoa melko runsaasti. Vapautuvien vankien ja rikostaustaisten elinoloja ja taustoja sekä niihin liitty-

viä sosiaalisia ongelmia on kartoitettu laajasti. Aihepiiristä löytyy myös ajantasaista tilastotietoa. Oman opinnäytetyömme näkökulma on verrattain tuore, sillä rikostaustaisten henkilöiden kohtaamiskokemuksia viranomaisten kanssa ei juuri käsitellä suomalaisissa tutkimuksissa. Kokemustietoa rikostaustaisten palveluiden saatavuudesta ja riittävydestä löytyy, mutta itse kohdatuksi tulemista lähinnä sivutaan yksittäisissä tutkimusluvuissa. Olemme koonneet tähän teoreettiseen viitekehykseen tutkimuksia ja opinnäytteitä, joista on nähdäksemme löydettävissä yhtenevyyttä omiin tutkimuskysymyksiimme.

Minna-Kaisa Järvinen (2007) on tutkimuksessaan keskittynyt kriminaalihuollon asiakkaan ja työntekijän väliseen yhteistyöhön ja tekijöihin, jotka näissä suhteissa nousevat merkityksellisiksi. Laadullisessa tutkimuksessa korostetaan asiakkaan ja työntekijän jaettua asiantuntijuutta. Yhteistyösuhteen kannalta tärkeiksi tekijöiksi on koettu erityisesti molemminpuolinen luottamus ja vastavuoroisuus. Ensimmäinen asiakastapaaminen vaikuttaa yhteistyön kehittymiseen ja on merkittävä kokemus asiakkaalle. Tutkimuksessa ilmenee, että asiakkaat arvostavat saamaansa tukea käytännön asioihin sekä kokonaisvaltaiseen elämänmuutokseen. Tulosten mukaan muutosta tuottavaan yhteistyöhön liittyy erilaisia tekijöitä, kuten vastavuoroisuus, luottamus, epävirallisuus, pysyvyys, dialogisuus sekä asiakkaan ja työntekijän yhteistyö. (Järvinen 2007.)

Mirkka Jalonen-Alava (2013) perehtyy pro gradu -tutkielmassaan entisten vankien kokemuksiin luottamuksen rakentumisesta. Tutkielmassa tarkastellaan luottamuksen roolia erityispedagogisesti ja yhteiskuntapoliittisesti entisten vankien sekä vankilaojien asiantuntijoiden näkökulmasta. Tutkielman nähdään olevan olennainen osa yhteiskunnan eriarvoistumis-, syrjäytymis- ja osallisuuskeskustelua. Työ on luonteeltaan laadullinen, ja sen tiedonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Tutkielmassa painottui haastateltavien poikkeavat elämäntarinan piirteet, runsaista epäonnistumisen kokemuksista ja vähäisistä onnistumisista. Keskeisenä esiintyvät myös negatiiviset kokemukset, jotka liittyivät päihteen käyttöön sekä päihteettömyyteen pyrkimisen haasteet. Tuloksista ilmenee entisten vankien tarve saada luottamusta ja ymmärrystä omille kokemuksilleen itsensä, yksittäisten ihmisten, instituutioiden sekä yhteiskunnan taholta. Luottamus ilmenee resurssien ja mahdollisuuksien antamisena sekä aitoina kohtaamisina, tämä toteutui parhaiten vertaistukitoiminnassa. (Jalonen-Alava 2013.)

Elli Valle (2014) tarkastelee pro gradu -tutkielmassaan vankeusrangaistusta suorittaneiden miesten integroitumista yhteiskuntaan. Tutkielman tavoitteena on kuvata, miten onnistunut yhteiskuntaan integroituminen näyttäytyy eri kertomuksissa narratiivisella tutkimusmenetelmällä. Vankeihin kohdistuva stigmatisaatio on voimakas yhteiskunnassamme, mutta nykyhetkessä kertojat kokevat tulleen hyväksytyksi ilman vangin leimaa. Tarinoissa positiiviset kohtaamiset yhteiskunnan edustajien kanssa ovat kertojille tärkeitä ja heillä on kokemuksia siitä, että oman toiminnan muuttamisen jälkeen he ovat saaneet hyvää kohtelua. Tutkielmassa ilmenee, että vankien päihdeongelmaan on syytä kiinnittää erityistä huomiota ja heidän yhteiskuntaan integroituminen on aikaa vievä moniulotteinen prosessi, tämä vaatii työtä ja rohkeutta. (Valle 2014.)

Anastasia Lapintie (2012) on tutkinut YAMK-opinnäytetyössään sitä, minkälaisia kokemuksia asunnottomina olleilla lainrikkojilla on palvelujärjestelmästä. Lisäksi selvitettiin, mitkä tekijät lainrikkojan näkökulmasta estävät ja edesauttavat asunnon saamista. Tuloksista käy ilmi, että avun hakemista vaikeutti muun muassa haastateltavien epäluottamus ja pettymys joko palvelujärjestelmää tai työntekijöitä kohtaan tai yleinen kammo auktoriteetteja kohtaan. Avun hakemista ja vastaanottamista estivät myös haastateltavien puutteellinen tieto palveluista ja toisaalta halu pärjätä itsenäisesti. Palveluista jättäytyttiin pois myös sen vuoksi, että oma tilanne koettiin häpeällisenä. Palvelutilanteissa haastateltavat arvostivat työntekijän suoruutta, avoimuutta ja rehellisyyttä. Tällaisissa tilanteissa on päästy neuvottelemaan aidosti asiakkaan avun tarpeesta ja vaihtoehdoista. Mahdollisuuden saaminen on ollut heille tärkeää, sillä he ovat saaneet osakseen luottamusta epäonnistumistenkin jälkeen sekä tilaisuuden näyttää, että ovat tosissaan. Myönteisiä kokemuksia oli myös tilanteista, joissa työntekijä oli kiinnostunut asiakkaasta ihmisenä ja halusi antaa tälle aikaa, vaikka olisi kiireinen. Kaiken kaikkiaan rikostaustaiset halusivat tulla kuulluiksi ja nähdyiksi ihmisinä roolin tai kategorian takana – he halusivat olla osallisina yhteiskunnassa. (Lapintie 2012.)

Kaarina Mönkkösen (2002) väitöskirjassa pohditaan dialogisen vuorovaikutuksen merkitystä asiakastyön vuorovaikutuksessa. Tutkimuksessa käsitellään dialogisen vuorovaikutuksen esteitä ja edellytyksiä asiakastyössä. Tutkimustulosten mukaan yksi estävä tekijä dialogiselle vuorovaikutukselle on niin sanottu attribuutioerhe. Tämä ilmenee siten, että asiakassuhteen ongelmat jäsentyvät usein asiakkaan ongelmiksi ja suhteen toimivuus puolestaan työntekijän ansioksi. Ongelmallisiksi määrittyneet asiakkaat saattavat myös

itse nähdä itsensä toimintakyvyttöminä vaikeiden ongelmien edessä. Toinen dialogisuutta estävä tekijä on ennakointi asiakastyössä. Työntekijä saattaa tehdä asiakkaan toiminnasta liian nopeita tulkintoja, jonka seurauksena asiakkaan toiminnan ja ajatusten ymmärtäminen estyy. Sen sijaan dialogisuutta vahvistava tekijä on työntekijän asiantuntijavallasta luopuminen. Ilman selkeitä rooleja vuorovaikutuksen ennustamattomuus ja näkökulmien ristiriitaisuudet voivat kääntyä voimavaraksi ja asiakassuhteeseen löytyy kokonaan uusia näkökulmia. (Mönkkönen 2002.)

6 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimustehtävä

Opinnäytetyömme tarkoituksena on kartoittaa rikostaustaisten henkilöiden kokemuksia siitä, kuinka heidät on kohdattu asiakkaina eri viranomaistahoissa. Haluamme tehdä näkyväksi kokemusta siitä, miten rikostaustaiset henkilöt kokevat tulleen kohdatuksi, nähdyksi, kuulluksi ja ymmärretyksi erilaisissa asiakastilanteissa. Pyrkimyksenämme oli kerätä kokemuksellista tietoa, jonka avulla toimeksiantajamme ViaDia Joensuu ry:n Varrikko Pohjois-Karjala -projekti 2015–2017 (ESR) voi kehittää omaa toimintaansa asiakas kohtaamisissa. Rikostaustaisten henkilöiden myönteiset ja kielteiset kohtaamiskokemukset voivat nostaa esiin tarpeellista tietoa sosiaaliohjauksen tueksi sekä myös järjestösectorille. Opinnäytetyön tulosten pohjalta toimeksiantajamme on mahdollista hyödyntää kokemuksellista tietoa ja kehittää näin toimintaansa asiakasryhmän tarpeita vastaavaksi. ViaDia Joensuu ry levittää opinnäytetyön tuottamaa tietoa laajasti Itä-Suomen Varrikko -projekteissa (11kpl) ja valtakunnallisen ViaDia ry:n verkkosivuilla.

Tutkimuskysymyksemme tässä opinnäytetyössä ovat:

1. Millaisia kokemuksia rikostaustaisilla henkilöillä on kohtaamisista niiden viranomaistahojen kanssa, joiden asiakkaina he ovat/ tai ovat olleet?
2. Millaisia toiveita rikostaustaisilla henkilöillä on viranomaiskohtaamisiin?

Opinnäytetyössämme on merkityksellistä kuulla rikostaustaisten henkilöiden kokemuksia esimerkiksi siitä, mistä ne ovat syntyneet ja mihin ne perustuvat. Jokainen kokemus on henkilön oma subjektiivinen kokemuksensa eikä sinällään oikea tai väärä. Analyysivaiheessa tarkastelemme haastattelujen kautta tullutta aineistoa suhteessa aiemmin esiteltyyn tietoperustaan.

Oikeudellisena käsitteenä viranomaisella tarkoitetaan julkisia tehtäviä hoitavaa valtion tai muun julkisyhteisön toimielintä, joilla on lain mukaan käytössään itsenäistä toimi- ja päätösvaltaa (Kulla 2012, 86). Tässä opinnäytetyössä käytämme kuitenkin määritelmää viranomaistaho. Tarkoitamme tällä niitä tahoja, joihin tutkimuksemme kohteena olevat rikostaustaiset henkilöt ovat tai ovat olleet asiakassuhteessa. Asiakkuudet liittyvät usein rikostaustaisten henkilön arkielämää koskeviin haasteisiin, kuten asumiseen ja toimeentuloon. Näin ollen viranomaistahoihin lukeutuvat muun muassa asuntotoimi, sosiaali-toimi, työ- ja elinkeinotoimi, terveyspalvelut, velkaneuvonta, poliisi, rikosseuraamuslaitos, lastensuojelu sekä päihde- ja mielenterveyspalvelut.

7 Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat

7.1 Toimeksiantaja ja kohderyhmä

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii ViaDia Joensuu ry:n Varikko Pohjois-Karjala -projekti (ESR), jota toteutetaan vuosina 2015–2017. Varikko Pohjois-Karjala -projekti toimii neljällä eri paikkakunnalla; Joensuussa, Kiteellä, Outokummussa ja Juuassa. (ViaDia Joensuu ry 2015.) ViaDia ry on Suomen Vapaakirkon arvoihin perustuva valtakunnallinen diakoniatyön järjestö, jonka tavoitteena on ”palvella Jumalaa ja auttaa lähimmäisiä sekä levittää diakoniatyötä Suomessa ja ulkomailla”. ViaDian varsinaista kenttätyötä tehdään itsenäisesti toimivien paikallisyhdistysten kautta, jotka ovat kuitenkin vapaaseurakuntien alaisia. Kymmenet ViaDian paikallisyhdistykset työskentelevät aineellisen, henkisen ja hengellisen eriarvoisuuden lievittämiseksi Suomessa. (ViaDia ry 2015.) Varikko Pohjois-Karjala -projektin tarkoitus on toimia yhteistyössä kuntien sosiaalihuollon, terveys- ja kuntoutuspalvelujen, työ- ja elinkeinohallinnon sekä rikosseuraamuslaitoksen kanssa. Projektin tavoitteena on kehittää uusia syrjäytyneitä saavuttavia aktiivisia

toimintamalleja sekä matalankynnyksen palveluja perustuen asiakkaiden tarpeisiin. (ViaDia Joensuu ry 2015.)

Varikko Pohjois-Karjala -projektin päiväkeskustoimintaa suunnataan kaikkein haasteellisimmissä elämäntilanteissa oleville asiakkaille, kuten pitkäaikaistyöttömille, päihdesekä rikostaustaisille henkilöille (Nuutinen 2015a, 7–8). Ensisijainen kohderyhmä on kuitenkin rikosseuraamusasiakkaat, jotka pääsevät Varikolle mahdollisimman joustavasti. Vuonna 2015 asiakkaat ohjautuivat Varikoille pääosin viranomaistahojen kautta, mutta osa heistä hakeutui toimintaan myös itsenäisesti. (Nuutinen 2015b, 10, 15.)

Tavoitteena Varikoille tulemisessa oli ensisijaisesti päihitteettömyyteen kannustaminen ja tukeminen, sosiaalisen osallisuuden vahvistuminen, sosiaalisten suhteiden ja työelämätaitojen harjoittelu sekä elämänhallinnan rakentaminen. Asiakkaista valtaosalla oli pitkäaikaisia mielenterveysongelmia, alkoholismia, huumeiden käyttöä, lääkkeiden väärinkäyttöä, ahdistuneisuus- ja paniikkihäiriöitä sekä ADHD:ta. Lisäksi asiakaskunnalla esiintyi muita vaikeita arjen pulmia, kuten raha-asioihin ja velkaantumiseen sekä ihmisuhteisiin liittyviä ongelmia. Useimmat asiakkaista olivat myös pienituloisia ja vähävaraisia. Lisäksi heillä oli runsaasti esteitä työelämään tai koulutukseen siirtymisessä. Pohjois-Karjalan Varikoilla aloittaneista 88 asiakkaasta 39:llä oli rikostausta tai meneillään oleva rikostuomion suorittaminen kuten yhdyskuntapalvelu ja valvontarangaistus/valvottu koevapaus (Nuutinen 2015b, 10.) Varikko Pohjois-Karjala -projektin kautta ovat siis tulleet toimeksiannon puitteiden sekä toiminnan periaatteiden lisäksi tämän opinäytetyön kohderyhmä eli rikostaustaiset henkilöt.

7.2 Tutkimuseettiset lähtökohdat

Opinnäytetyössä pyrittiin noudattamaan hyviä tutkimuseettisiä periaatteita koko prosessin ajan. Käytännössä tällä tarkoitetaan moraalisia valintoja ja päätöksiä aina aiheen valinnasta tutkimuksen tuloksiin saakka (Kuula 2014, 11). Kun tutkimuksessa ollaan vuorovaikutuksessa ihmisten kanssa, on tärkeää, että toteutustavat heijastavat eettisiä ihmistutkimuksen periaatteita. Näitä ovat itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, henkisen ja

fyysisen vahingon välttäminen sekä ihmisten yksityisyyden kunnioittaminen ja suojeleminen. (Kuula 2014, 60–61.) Opinnäytetyötä varten hankittiin myös asianmukaiset luvat ennen työskentelyn aloittamista (liite 1 ja 2).

Opinnäytetyössä tutkimuseettisten normien lisäksi toimintaa on ohjannut myös lainsäädäntö, sillä aineisto sisältää sekä suullisesti että kirjallisesti saatua tietoa tutkittavista. Henkilötietolain (523/1999) määrittelyn (3. §) mukaan vaitiolovelvollisuus koskee kaikkia henkilötietoja sisältäviä tutkimusaineistoja kerääviä henkilöitä, myös opiskelijoita. Erityistä huolellisuutta on noudatettava, kun käsitellään arkaluonteisia tietoja, kuten esimerkiksi rikoksen seuraamusta (11. §).

Opinnäytetyössä pyrittiin säilyttämään objektiivinen työskentelyote kaikissa prosessin vaiheissa. Eskolan ja Suorannan (2014, 17–18) mukaan objektiivisuus tarkoittaa oman subjektiivisuutensa tunnistamisesta ja tiedostamista. Omia henkilökohtaisia uskomuksiin, asenteitaan ja arvostuksiaan ei siis tule sekoittaa tutkimuskohteeseen, vaan kaiken tutkimuksen kannalta olennaisten asioiden pitäisi olla periaatteellisesti ja tiedostetusti epäselviä. Näin mitään olennaista ei jää itsestänselvyyksien piiriin. Erityisesti sensitiivisiä asioita käsittelevässä tutkimuksessa tulisi tutkijan oman aseman vaikutusta arvioida osana tutkimuksen luotettavuutta (Rauhala & Virokannas 2011, 240–241).

Opinnäytetyössä nähtiin erityisen tärkeänä pitää huolta haastateltavien yksityisyydestä, sillä aineisto sisältää hyvinkin yksityiskohtaista sekä arkaluontoista tietoa yksittäisistä henkilöistä. Ennen havainnoinnin ja haastattelujen toteutusta haastateltavilta varmistettiin, että he tietävät miksi, miten ja mihin heidän tietojaan käytetään. Haastateltavien henkilöiden anonymiteetti pyrittiin säilyttämään siten, ettei aineistosta voida tunnistaa yksittäisiä ihmisiä. Heillä on ollut myös oikeus kieltäytyä antamasta tietojaan tai olla osallistumatta haastatteluun missä vaiheessa prosessia tahansa. Erityistä huomiota kiinnitettiin aineiston säilyttämiseen sen arkaluontoisuuden vuoksi.

Eettisyys otettiin huomioon myös opinnäytetyön raportoinnissa. Tutkittavalla pitäisi olla mahdollisuus puuttua siihen, mitä ja miten hänestä kirjoitetaan, vaikka hänen tietonsa ei tulisikaan julki (Rauhala & Virokannas 2011, 241). Raportoinnin loppuvaiheessa järjestettiin kaksi tilaisuutta, jossa haastateltavat saivat mahdollisuuden nähdä opinnäytetyön

ja kommentoida omia osioitaan siinä. Lisäksi haastateltavien anonymiteetin suojaamiseksi opinnäytetyössä ei tarkemmin eritellä, missä Varikko Pohjois-Karjala -projektin toimipisteissä haastattelut toteutettiin. Aineisto tullaan hävittämään asianmukaisesti käsittelyn ja opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

Opinnäytetyön eettisyyttä ja luotettavuutta lisättiin raportoimalla prosessin eri vaiheita mahdollisimman tarkasti sekä perustelemalla työhön liittyvät valinnat. Tällä tavoin pyrittiin työskentelyn läpinäkyvyyteen. Rehellisyys ja huolellisuus nähtiin myös erityisen tärkeänä opinnäytetyön kaikissa vaiheissa. Lähdemateriaalin käytössä pyrittiin kattavan tietoperustan muodostamiseen ja toisaalta huomioitiin lähdekriittisyys. Lähdemerkinnöissä noudatettiin erityistä huolellisuutta, jotta muiden tutkijoiden työ ja arvostus otettiin asianmukaisesti huomioon.

7.3 Aineiston hankinta ja siinä käytetyt menetelmät

Opinnäytetyö on luonteeltaan laadullinen eli kvalitatiivinen. Laadullisen tutkimuksen lähtökohdana on todellisen elämän kuvaaminen ja tutkimuksen kohteen mahdollisimman kokonaisvaltainen tutkiminen (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013,161). Kenttätyö on hyvä tapa päästä läheisiin kosketuksiin tutkittavien kanssa, ja voidaankin puhua pyrkimyksestä tavoittaa tutkittavien näkökulma (Eskola & Suoranta 2014, 16). Kvalitatiivisessa tutkimuksessa keskitytään useimmiten pieneen määrään tapauksia ja tutkija pyrkii sijoittamaan tutkimuskohteen yhteiskunnallisiin yhteyksiinsä (Eskola & Suoranta 2014, 18). Laadullisessa tutkimuksessa aineistosta tehdyt päätelmät eivät ole yleistettävissä (Hirsjärvi ym. 2013, 182).

Yhtenä tiedonkeruumenetelmänä opinnäytetyössä käytettiin osallistuvaa havainnointia. Tiedonkeruu kyseisellä menetelmällä tapahtui Varikko-projektin eri toimipisteissä toiminnan lomassa. Opinnäytetyön aineisto kerättiin kahdeksalta rikostaustaiselta henkilöltä. Osallistuvan havainnoinnin avulla saadaan Vilkan (2005, 120) mukaan samanaikaisesti tietoa tutkittavien omakohtaisista käsityksistä ja kokemuksista, yhteisön käsityksistä sekä niiden välisistä suhteista. Hirsjärven ym. (2013, 216) mukaan tyypillistä osallistuvassa havainnoinnissa on se, että tutkija osallistuu tutkittavien toimintaan heidän ehdoil-

laan. Yleensä tutkija pyrkii pääsemään havainnoitavan ryhmän jäseneksi ja hänelle muodostuu jokin rooli ryhmässä. Tutkija pyrkii jakamaan elämäkokemuksia ryhmän jäsenien kanssa, hän astuu heidän symboliseen ja kulttuuriseen maailmaan ja tutustuu esimerkiksi heidän kielenkäyttöön. Grönforssin (2015, 149) mukaan osallistuvaa havainnointia on perusteltavaa käyttää menetelmänä silloin, kun tutkittavista ja tutkittavasta ilmiöstä tiedetään vähän tai ei lainkaan. Toisaalta osallistuva havainnointi kytkee saadun tiedon sen kontekstiin muita tutkimusmenetelmiä paremmin.

Osallistumalla arjen toimintoihin tutkija voi pyrkiä tavoittamaan asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia kuuntelemalla, mutta myös yrittämällä oppia näkemään osallistujien tavoin. Tämä osallistuva näkeminen on vastakohtana ylhäältä- ja ulkoapäin katsovalle asiantuntijakatseelle. Yksilö muuttuu osallistumisen myötä haavoittuvaksi ja menettää etäältä katsomiseen perustuvan valta-aseman. Voidakseen ymmärtää toisten ihmisten todellisuutta on tärkeää osallistua heidän arkeensa ja tämän kautta tapahtuu myös vuorovaikutuksellista oppimista. (Granfelt 2007b, 25.)

Tässä opinnäytetyössä osallistuvaa havainnointia tehtiin heinä-elokuun 2015 aikana. Viadia Pohjois-Karjalan Varikoilla käytiin yhteensä kahdeksan kertaa. Tätä varten kaikilta läsnä olevilta pyydettiin kirjallinen suostumus (liite 3). Osallistuvan havainnoinnin tarkoituksena oli tutustua tarkemmin opinnäytetyön aihepiiriin ja päästä enemmän selville haastateltavien henkilöiden elämäntilanteesta. Rakensimme pikkuhiljaa luottamusta haastateltaviin arjen askareita yhdessä tehden. Tällä tavoin meidän oli mahdollista ymmärtää paremmin haastateltavien maailmaa ja heidän käyttämäänsä kieltä. Osallistuvaa havainnointia hyödynnettiin varsinaisen teemahaastattelurungon laadinnassa. Lisäksi havainnoinnin aikana esiin nousseisiin aiheisiin oli luontevaa palata uudestaan haastattelujen aikana.

Ennen varsinaisia haastatteluja teemahaastattelurunkoa testattiin esihaastattelussa, tätä haastattelua ei otettu mukaan lopulliseen aineistoon. Esihaastattelun perusteella muokattiin haastatteluissa käytetty teemahaastattelurunko (liite 5). Opinnäytetyön haastattelut tehtiin yksilöhaastattelujen muodossa haastateltavien toiveen mukaan. Lisäksi aineistoa tukivat tutkimuspäiväkirjat ja toimeksiantajan asiakaslomakkeet, joista saatiin haastateltavia koskevia taustatietoja.

Haastattelun avulla kerätään aineistoa haastateltavilta ja se on eräänlaista tutkijan johdattamaa keskustelua (Eskola & Suoranta 2014, 86). Tavoitteena on se, että haastattelijaa saa luotettavaa tietoa tutkimusongelmansa kannalta. Haastattelu on myös haastattelijan alulle panemaa ja ohjaamaa. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 42–43.) Luottamuksen synnyttäminen haastattelutilanteessa on eräänlaista tasapainottelua yhteisyyden rakentamisen, myötätunnon ja toisaalta haastattelun tehtävän sekä rooliin suuntautumisen välillä. Haastattelijan tärkeänä ominaisuutena on myös pidetty neutraaliutta. Vuorovaikutus haastattelutilanteessa on vain yksi osa tutkimuksen tekoa, lisäksi kannattaa ottaa huomioon vuorovaikutuksen merkitys koko tutkimusprosessin ajan. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 45, 56.) Haasteellisessa tilanteessa elävien ihmisten kokemuksiin perustuvissa haastatteluissa tutkijan on pyrittävä toimimaan sensitiivisesti ja empaattisesti haastateltavan ehdoilla. Kun tutkija edes jollain tavoin pyrkii ymmärtämään haastateltavaa ja asettumaan hänen asemaansa, on tutkimussuhteessa myös mukana tunteita. (Granfelt 2008, 19.)

Teemahaastattelussa haastattelun teema-alueet on määritetty etukäteen, mutta menetelmästä puuttuu kuitenkin strukturoidulle haastattelulle ominainen kysymysten tarkka järjestys ja muoto. Haastattelijaa pitää huolen siitä, että kaikki etukäteen päätetyt teema-alueet käydään läpi haastateltavan kanssa, mutta niiden laajuus ja järjestys vaihtelee haastattelutilanteesta toiseen. (Eskola & Vastamäki 2015, 29.) Tässä opinnäytetyössä käytettiin menetelmänä teemahaastattelua, koska tarkoituksena oli saada selville rikostaustaisten henkilöiden erilaisia kokemuksia. Haastateltaville haluttiin antaa tilaa kertoa asioistaan omalla tavallaan sekä mahdollisuus tuoda esiin subjektiivisia kokemuksiaan. Teemakysymysten selventämiseksi ja syventämiseksi haastatteluissa hyödynnettiin tarvittaessa tukisanalista. Haastatteluissa käytettiin pääsääntöisesti termiä kohtaaminen ja joissakin tilanteissa sen ohella sanaa kohtelu.

Aineisto kerättiin vuoden 2015 syys- ja marraskuun välisenä aikana. Opinnäytetyön kahdeksan haastattelua nauhoitettiin haastateltavien luvalla (liite 4). Haastattelutilanteessa haastateltaville kerrottiin tarkasti, miksi näin toimittiin ja tuotiin esiin, että opinnäytetyöhön osallistumisen voi perua missä vaiheessa prosessia tahansa. Lisäksi kerrattiin, miksi opinnäytetyötä tehdään ja mikä on sen tarkoitus. Erikseen tuotiin vielä esiin, että kaikki kerätty aineisto tuhotaan opinnäytetyön valmistuttua. Haastattelupaikkoina toimivat Va-

rikko Pohjois-Karjala -projektin tilat. Haastattelut toteutettiin rauhallisissa ja häiriöttömissä tiloissa. Kaikki haastattelut nauhoitettiin kahdella nauhurilla, jotta aineistot tallentuisivat varmasti. Molemmat opinnäytetyöntekijät toimivat haastattelijoina, lukuun ottamatta yhtä haastattelua, jossa haastateltava henkilö itse toivoi tilanteeseen vain yhtä haastattelijaa. Haastatteluihin valmistauduttiin jakamalla etukäteen molemmille haastatteli-joille roolit, jolloin toinen vei keskustelua eteenpäin ja toinen esitti tarkentavia kysymyksiä. Haastattelut etenivät laadittua teemahaastattelurunkoa apuna käyttäen ja niiden kesto oli 20 minuuttia – 1,5 tuntia.

Tutkimusaineiston keräämisen jälkeen nauhoitettu haastatteluaineisto pitää muuttaa tutkittavaan tekstimuotoon eli litteroida. Litteroinnin tarkkuus riippuu siitä, mitä tutkimuksella tavoitellaan ja mitä lähestymistapoja tutkimuksessa käytetään. (Vilka 2005, 115.) Tässä opinnäytetyössä haastattelujen nauhoitteet pyrittiin litteroimaan mahdollisimman nopeasti aineistonkeruun jälkeen. Litterointi tehtiin sanatarkasti kuitenkin huomioimatta erilaisia äänenpainoja ja äännähdyksiä. Aineistosta poistettiin epäolennaisia täytesanoja esimerkiksi 'niinku' ja 'tota' luettavuuden lisäämiseksi. Anonymiteetin suojaamiseksi litteroinneista poistettiin myös tunnistettavat tiedot, kuten nimet ja paikkakunnat. Haastattelut koodattiin aineiston käsittelyn ajaksi, mutta poistettiin anonymiteetin suojaamiseksi lopullisesta opinnäytetyöstä. Litteroitua aineistoa kertyi 54 sivua 1,15-rivivälillä.

7.4 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Laadullisen aineiston analyysin tarkoituksena on tiivistää hajanainen aineisto selkeäksi ja mielekkääksi kokonaisuudeksi. Tätä kautta pyritään tuottamaan uutta tietoa tutkittavasta asiasta eli kasvattamaan sen informaatioarvoa. (Eskola & Suoranta 2014, 138.) Ensimmäiseksi aineistoa lähestytään usein tematisoinnin kautta, jolloin aineistosta voidaan nostaa tutkimusongelmaa valaisevia teemoja. Litteroidusta aineistosta on ensin pyrittävä löytämään ja sitten erottelamaan tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet. Teemoittelun avulla ei kuitenkaan välttämättä voida tehdä kovin pitkälle menevää analyysia ja johtopäätöksiä. (Eskola & Suoranta 2014, 175–176.)

Opinnäytetyön aineistoon perehdyttiin useampaan kertaan ennen varsinaista analysointivaihetta. Litteroitua haastatteluaineistoa oli runsaasti, joten sen jäsentämiseksi käytettiin

aluksi karkeaa teemoittelua. Se perustui osittain haastattelukysymyksiin sekä haastatelluista esiin nousseisiin aihepiireihin. Luontevaa oli toteuttaa tämä vaihe selkeyden vuoksi lattiatasolla. Käytännössä tulostettu aineistomateriaali leikattiin ja lajiteltiin kartongeille. Tällä tavoin koko haastatteluaineisto oli näkyvillä samanaikaisesti ja sitä pystyttiin jäsentämään alustavien teemojen mukaan. Aineiston monipuolisuuden ja runsauden perusteella kuitenkin todettiin, että tämän opinnäytetyön aineiston syvempään käsittelyyn soveltuu orientaationa aineistolähtöinen sisällönanalyysi. Eskolan ja Suorannan (2014, 35) mukaan tutkimuksellinen etäisyys ja objektiivisuus syntyvät omasta teoreettisesta pohdinnasta ja lukeneisuudesta. Tämän lisäksi sitä voidaan lisätä erilaisten menetelmien ja käsitteellistämisen avulla. Tässä opinnäytetyössä koettiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin tuovan lisää objektiivisuutta aineiston käsittelyyn.

Aineistolähtöisessä analyysissä pyritään muodostamaan tutkimusaineistosta teoreettinen kokonaisuus siten, että aikaisemmat havainnot, teoriat ja tiedot eivät ohjaa analyysin toteuttamista. Tällä tavoin analyysi on mahdollista toteuttaa aineistolähtöisesti. Ennen varsinaisen analyysin aloittamista aineistosta valitaan analyysiyksiköt tutkimuksen tarkoituksen sekä tehtävänasettelun mukaisesti. Analyysiyksikkö voi olla esimerkiksi yksittäinen sana tai lause. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 97, 112.) Tämän opinnäytetyön analyysiyksiköksi valittiin ajatuskokonaisuus, koska erilaiset ja eripituiset esimerkit tilanteista soveltuivat parhaiten kuvaamaan haastateltavien kokemuksia.

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi voidaan kuvata kolmivaiheisena prosessina. Ensimmäisessä vaiheessa aineisto pelkistetään eli redusoidaan. Tällöin aineistosta karsitaan tutkimustehtävän kannalta epäolennainen pois ja informaatiota voidaan pilkkoa osiin tai tiivistää. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110–111.) Opinnäytetyön aineistosta karsittiin tässä vaiheessa lisää pois tutkimustehtävän kannalta epäolennaista tietoa. Alkuperäisilmaukset sijoitettiin word-tiedostoissa luotuihin taulukoihin ja ilmauksille muodostettiin niitä kuvaavat pelkistetyt ilmaukset.

Aineistolähtöisen analyysin toisessa vaiheessa aineisto ryhmitellään eli klusteroidaan. Pelkistetyistä alkuperäisilmauksista ja aineistosta etsitään eroavaisuuksia tai samankaltaisuuksia. Tämän jälkeen samankaltaiset käsitteet ryhmitellään ja yhdistetään luokaksi sekä nimetään käsitteellä, joka kuvaa luokan sisältöä. Luokittelun avulla yksittäiset tekijät sisällytetään yleisempiin käsitteisiin, jolloin aineisto tiivistyy. (Tuomi & Sarajärvi 2002,

112–113.) Opinnäytetyön klusterointivaiheessa katsottiin tarpeelliseksi sijoittaa koodatut pelkistetyt ilmaukset ilman alkuperäisilmauksia uusiin taulukoihin. Tällä tavoin pelkistettyjen ilmausten käsittely nähtiin jäsentämisen kannalta selkeämpänä. Lisäksi koettiin, että tämä selkeä erottelu alkuperäisilmauksista tuo lisää objektiivisuutta aineiston käsittelyyn. Tässä vaiheessa karsittiin vielä esimerkkejä, etteivät yksittäisten haastateltavien kokemukset painotu liikaa tulosvaiheessa. Pelkistetyistä ilmauksista muodostettiin alaluokkia, jotka nimettiin niiden sisältöä kuvaavilla käsitteillä.

Aineistolähtöisen sisällönanalyysin kolmannessa vaiheessa aineistosta muodostetaan teoreettisia käsitteitä eli abstrahoidaan. Tällöin erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja tämän pohjalta muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä käsitteitä yhdistelemällä saadaan vastaus tutkimustehtävään. (Tuomi & Sarajärvi 114–115.) Opinnäytetyön abstrahointivaiheessa alaluokista muodostettiin yläluokkia. Käytännössä tämä tapahtui siten, että alaluokkia yhdisteltiin sopiviksi kokonaisuuksiksi. Tässä vaiheessa myös palattiin järjestelemään uudelleen alkuperäisilmauksia ja pelkistyyksiä, sillä osa alkuperäisilmauksista tuntui sopivan usean eri luokituksen alle.

Yläluokista muodostettiin vielä viisi pääluokkaa. Kolme näistä vastaa varsinaisiin tutkimuskysymyksiin, jotka ovat myönteiset kohtaamiskokemukset, kielteiset kohtaamiskokemukset sekä toiveet asiakastilanteisiin. Lisäksi sisällönanalyysin avulla nousi esiin uusia teemoja, jotka jaettiin kahteen pääluokkaan. Nämä ovat ennakkoasenteet asiakastyössä sekä muut kokemuksiin liittyvät tekijät. Kokonaisuudessaan analyysipolun kulku on kuvattuna opinnäytetyön lopussa (liite 6).

8 Tulokset

8.1 Taustatiedot

Opinnäytetyön aineisto koostuu kahdeksan henkilön haastattelusta, joita yhdistävä tekijä on rikostausta. Haastateltavista seitsemän on miehiä ja yksi nainen. Heidän elämäntilanteensa mukailevat pitkälti aiemmin kuvattua Varikko Pohjois-Karjala -projektin asiakas-

kuntaa. Useimmilla heistä oli haastatteluhetkellä vaikeuksia työllistymisen tai kouluttautumisen saralla. Suurimmalla osalla haastateltavista on kuitenkin ammatillinen koulutus. Lisäksi valtaosalla heistä on taustallaan pitkäaikaista alkoholin ja/tai huumeiden käyttöä.

Iältään haastateltavat olivat 24–49-vuotiaita. Heistä osalla on rikosrekisterissä yksittäisiä merkintöjä ja osalla on useita erilaisia tuomioita monen vuoden ajalta. Lisäksi jotkut haastateltavista suorittivat haastatteluhetkellä parhaillaan rikostuomiota Varikolla. Rikosenimikkeitä ovat muun muassa murto, petos, varkaus, pahoinpitely, törkeä pahoinpitely, rattijuopumus, huumausainerikos, törkeä huumausainerikos sekä lapsen seksuaalinen hyväksikäyttö. Suurimmalla osalla haastateltavista on taustallaan vankilatuomioita, ja osalla haastateltavista on myös jengitausta.

Tulososiossa esitellään keskeisiä opinnäytetyön tuloksia. Asiakaan ääni halutaan tuoda mahdollisimman aidosti esiin, joten tekstissä käytetään runsaasti aineistolainoja. Haastateltavien anonymiteetin suojaamiseksi kaikki tunnistettavat yksityiskohdat, kuten nimet, paikkakunnat ja palveluyksiköt on häivytetty esimerkeistä.

8.2 Myönteiset kohtaamiskokemukset

Suuri osa haastateltavista kertoi, että heillä oli enemmän myönteisiä kuin kielteisiä kokemuksia kohtaamisista asiakastilanteissa. Usein niistä oli myös helppo aloittaa kuvaamaan kokemuksiaan. Muutama haastateltava koki, että heillä oli vain myönteisiä kokemuksia tai ainakaan haastattelutilanteessa kielteisiä kokemuksia ei tullut mieleen.

Myönteisiin kohtaamiskokemuksiin liittyi yleensä se, että asiakas sai tarvitsemaansa palvelua. Näissä kokemuksissa nähtiin tärkeänä avun saaminen riittävän ajoissa sekä sujuva yhteistyö työntekijän kanssa. Merkityksellisenä koettiin myös uuden mahdollisuuden saaminen, vaikka asiakas olikin alun perin kieltäytynyt tuen vastaanottamisesta. Osa huumeidenkäyttötaustaisista haastateltavista koki, että erityisesti päihdepalveluissa asiakas on kohdattu yksilöllisesti ja saanut tarvitsemansa avun.

No ihan siis myönteisiä siinä, että siellä autetaan esimerkiksi TE-toimisto. Mulle tuli päätös, et kouluki olis alkanu, niin nopeesti tuli, että mie saan rahan. Sen työttömyyskorvauksen ja 9 euroo päivälle.

Niin no, oli se vähä ku poliisi tuli seittemän aikaa. Seittemältä aamulla herättämmää, että siä oot tehny rikoksen. – – ne suhtautu iha hyvin minnuu.

Mul on eniten kokemusta tosta päihdepalvelusta ja sieltä mul on positiivisia kokemuksia. – – se et mun on aina ollu helppo mennä sinne juttelemaan. Ja monta kertaa mulle on aina annettu uus mahdollisuus. Elämäni aikana mä monta kertaa halusin hoitoon, ja olin menossa, mut mä en mennykkään. Mut aina mä sain mennä sinne takasin.

Erityisesti hyvissä kokemuksissa tuotiin esiin työntekijöiden inhimillistä toimintaa, asennetta ja tapaa tehdä työtä. Merkityksellisinä koettiin tilanteet, joissa työntekijästä on välittynyt auttamisen halu, ymmärrys sekä välittäminen. Asiakkaitten kanssa on keskusteltu tasavertaisesti ilman viranomaisen-asiakas -asetelmaa. Haastateltavilla oli kokemuksia siitä, että heitä on kuultu, kohdattu aidosti ja heidän asioihinsa on paneuduttu. Inhimillisuus on näyttäytynyt myös säälinä asiakasta kohtaan, ja joidenkin haastateltavien kohdalla työntekijöistä on muodostunut tärkein tukiverkosto.

– – kyl sen näkee mielestä ja olemuksesta ja jutustelustaki sillee. Hymystä ja kaikesta et kohtelee vähän eri lailla.

– – et oikeestaan se oli mulle ainut semmonen, mis (päihdepalvelupaikka) mull oli hyvä olla. Et mull oli välil silleen, että mä yritin pitkittää. Mä olin siellä aulassaki, vielä heiluin, ku mä en halunnu lähtee kotiin. Mä halusin vaan jonkun kenen kaa jutella. Ne välil joutu sanoo, ”Et nyt ihan oikeest lähe menee”, ku mä en millään olis halunnu lähtee pois. Ei mulla ollu ketää ystäviikää kenelle olis voinu jutella.

Myönteisissä kokemuksissa koettiin tärkeänä työntekijän luottamuksen osoittaminen haastateltavaa kohtaan. Tämä on motivoinut haastateltavia toimimaan annetun luottamuksen arvoisesti. Työntekijän positiiviset sanat ovat myös luoneet uskoa asiakkaan oman elämäntilanteen edistämiseen.

– – viimeks ku mie koevapauteen tulini, nii silloin ne katto mun rikosrekisterin, sen menneisyyden ja kertalaisuudet. Psykologin lausunto oli, että ei mielellään puoltas, että paperit kertoo. Se vankilanjohtaja sano, jos hänki kahtoo näitä papereita, nii tää mies on menetetty. Mutta ku hän kahtoo tätä miestä, nii hän ei nyt kirvestä heittäis kaivoon ainakkaan tämän miehen kohdalla, jos vielä yritettäis. Semmosia ihmisiä on mitkä ei tuomihe niillä papereilla. – – Se luottamus mitä se ihminen sano, se vaikutti miun elämään ja miun mielenmaailmaan ja ajatusmaailmaan. Ja jotenkin vaan tuli, että ajattelikko joku minusta noin, ja oonko mie sen ihmisen luottamuksen arvonen. Kahen kesken se sanoki mulle ”Älä (nimi)

petä minua nytte”. Hän takas mulle puolen vuoden valvotun koevapautumisen, ja se antoki mulle siihen semmosen potkun.

Haastatteluaineistosta nousi esille positiivisen palautteen ja kannustuksen merkitys. Haastateltavia on kannustettu hakemaan opiskelupaikkaa ja/tai erilaisiin työkokeiluihin. Positiivista palautetta on saatu omasta hyvästä käytöksestä ja elämäntilanteen muuttumisesta. Merkityksellisenä on koettu, että työntekijä on huomionnut asiakkaan yksilönä palautetta antaessaan. Osa haastateltavista on saanut hyvää palautetta ja arvostusta asiakkuuden päätyttyä myös jälkeenpäin.

– – kyllä mie kuulin sen monta kertaa ne (vankilan työntekijät) tuli ihan sanomaan, että ”Kuule (nimi) sie oot siitä erilainen mustalainen et sie et linnottau yhteen kaikkien kanssa. Ja valihet sen porukkas ja lusit omaa tuomioos, että sie et sotkeennu asioihin, et sie et oo laumaeläin”. – – siellä saatettiin panna muilta ovet kiinni ja sanna ”Olkuu auki sulla se”. Ne anto sieltä kyllä tietyllä tavalla heti palautetta takas ja se oli yleensä hyvää palautetta.

Vankilaviranomaisten kanssa on menny aika myönteisesti, et ku vapauduin ja pein tota (omaa yritystä) – – niin sillonen vankilanjohtaja kävi kahesti vuodessa miun luona kahvilla ja juttelemassa. Ja sano ”On se mukava ku mejän pojista ees joku pääsee jaloilleen”. – – Et kyllä hekin arvostaa sitä, ku joku sieltä oikeesti pääsee pois, on tukemassa sitte mitä pystyy.

Kaiken kaikkiaan hyvistä kokemuksista on saattanut seurata lisää myönteistä haastateltavien elämään. Esimerkiksi asiakaslähtöinen kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen on mahdollistanut haastateltaville sopivan päihdepalvelupaikan löytymisen. Tästä taas on seurannut heille pähteetön ja rikokseton elämä.

Mie oon päässy päihdekuntoutukseen (päihdepalvelun) hyvän kohtelun seurauksena, ja oon tänä päivänä ollu raittiina kaks vuotta neljä kuukautta kolmetoista päivää.

8.3 Kielteiset kohtaamiskokemukset

Useimmat haastateltavista kokivat, että heillä on vähemmän kielteisiä kuin myönteisiä kokemuksia erilaisissa asiakastilanteissa. Muutama heistä kertoikin, että menneisiin negatiivisiin kokemuksiin on turha palata, eikä niitä tullut mieleen haastattelun aikana. Toi-

saalta monelta haastateltavalta löytyi vahvasti mieleen painuneita ikävänä koettuja asiakastilanteita, joihin palattiin haastattelun aikana useampaan kertaan. Eniten huonoja kohtaamiskokemuksia löytyi niiltä haastateltavilta, joilla on rikostaustan lisäksi pidempiaikainen huumeidenkäyttötausta.

Kielteisiin kohtaamiskokemuksiin liittyi usein se, ettei haastateltava ollut saanut apua ja palvelua lainkaan tai se oli ollut riittämätöntä. Haastateltavat kokivat, että joissakin tilanteissa ohjeistus on ollut epäselvää eikä erilaisista tukimuodoista ja etuuksista ollut kerrottu tarpeeksi. He eivät välttämättä myöskään olleet saaneet riittävän yksilöllistä ja asiakaslähtöistä palvelua. Joskus palvelun saaminen on vaatinut asiakkaalta liian paljon omaa panostusta ja toisaalta pitkää odottamista.

Ne (Typissä) ties et mulle on tapahtunu rikos, mut sieltäki sanottii, esim. sosiaaliohjaaja, et oota, vaikka se (asianajaja) olis pitäny olla jo. – – Aika äkkiä sain rikoksen. Oon kuitenkin ensikertalainen. En tienny mitään rikoksista.

– – Tämmösessä tilanteessa se on aina ollu, joutuu todistettavasti kolmen viikon ajan kusee positiivisii seuloja. Mikä mun mielestä on ihan perseestä. – – se oli tarkoitus, et siinä näki tarviitsä sitä (päihde)hoitopaikkaa. Tavallaan käskettii käyttää oikeestaa. – – Mä sanon et alkaa rahat loppuu kohta.

– – Ja sit se (lääkäri) lupas mulle hoitopaikan. Ja kysy "Lähetsie sinne?". Mie sanoin "Joo" ja se vei mut (paikkakunnalle). Se oli vanha terveyskeskus, sille on nyt keksitty toinen käyttö. – – mie ku läksin tupakalle käymään, kattelin niitä huoneita, että eihän tää voi olla totta. SAATTOHOITOPAIKKA. – – Ne teki yhteen huoneeseen petiä minulle. Mie katoin, siellä on varmaan yheksänkymppinen ukko, kuolemaa tekköö. Eihän ne voi minnuu laittaa aineriippuvaista ihmistä sinne millään – – Jo järki pitäs sanna, no että huumausaineittenkäyttäjä. – – Mie sanoin, että "Teillä on ongelmia minun kanssa, tulee varmasti ongelmia miun kanssa. Ette ymmärräkään mitä te teette". – – Mie sanoin "Eikö oo parempi ku mie lähen, mie en haluu teille ongelmia, enkä halluu itelleni. Mie soitan kyyin ja mie lähen" ja mie läksin sieltä, mie en ollu varmaan ku kolome neljä tuntia sielä.

Huonoissa kokemuksissa haastateltavat kokivat, että kohtelu on ollut usein syyllistäväää ja tuomitsevaa. Asiakaskohtaaminen on tuntunut eriarvoiselta, tyylyltä ja alentavalta. Haastatteluissa tuli esille, että työntekijät ovat joissain tilanteissa hännänneet ja kiusanneet asiakasta provosoitumaan. Provosointi on ilmennyt sekä sanallisena että fyysisesti kovempina otteina.

Poliisien kanssa nyt ei oo ollu mitkään parhaat, et ne on aina vähän kurmuttanu minuu sitte.

Työkkäri ja kela nyt on vähä ärsyttäviä paikkoja – – sitä ylimielisyyttä, syyllistämistä, että kaikki asiat on miun vika, et missä jamassa miulla on asiat. – – Negatiivista semmosta. – – se on jääny kauas semmonen, ystävällinen palvelu. Se on ollu tuomitsevaa.

– – lääkäri päihdepalveluissa oli mulle tosi tyly – – mä menin vähän kysymään taas, et oonks mä seonnu. Puhuin et mä haluisin lähtee hoitoon, ku mä en jaksa enää. Ja mun mielestä mä menin niin murtuneena sinne, ja se oli et ”Mikset sä muka voi jatkaa tota vetämistä?” Se oli vihanen, ja varmaan halus vähän provosoida, et minkä takia sä et muka voi jatkaa vetämistä. Mä aloin itkee, mä huusin, että ”Tää on rotan elämää!”. Se oli mulle niin tyly.

Huonoista kokemuksista, etenkin silloin kun palvelua ei ole saanut, on seurannut haastateltaville lisää huonoja asioita elämässä. Tilanteissa joissa asiat eivät ole sujuneet asiakkaan näkökulmasta odotetusti, on seurannut turhautumisen ja vihan tunteita. Reagoimalla uhkaavasti ja aggressiivisesti asiat ovat kuitenkin saattaneet edetä asiakkaan haluamalla tavalla. Toisaalta elämäntilanne on saattanut kääntyä entistä huonompaan suuntaan, esimerkiksi huumeiden käyttö on lisääntynyt, asunto on menetetty ja jouduttu vankilaan.

Aikoinaan tuota olin ensimmäisellä päihdekuntoutuksella (vuosiluku) ja sosiaalitoimistosta menin hakemaa rahaa, että saisin vaatteita, ku ei ollu enää oikee mitää. Ni sitte se sen aikanen sosiaalityöntekijä, et hän antaa vaan 500 markkaa kuukaueks rahaa. Mie sanoin et ”Ehä mie saa sillä ees vaatteita mitää sillä ostettu, et se on aika vähä se 500 markkaa”. Se oli se päihdekuntoutusraha ni ”Pitääkö miun lopettaa päihdekuntoutus ja alkaa myymää huumeita siun lapsen lapsille, et mie saan rahaa?” Saman tien tuli 4500. – – Ku mie tunsin hänen lapsenlapsia.

– – ku mulla oli se yhdyskuntapalvelu – – mul alko tulla retkahduksii. Kerroin mun valvojalle, et nyt on tullu tämmönen tilanne. Se sano, että ”Ei siinä mitään, haet apuu ja kerrot vaan jos tarviit, ku oot lähös katkolleni pannaan poikki tää siks aikaa”. Mä en päässy sitte katkolleni ollenkaan, se oli avohoitoo ja sit alko rekahduksii tulla vaan lisää. Sit mul meni poikki sen takii yhdyskuntapalvelu ja mä jouduin vankilaan takas. – – Mä koin sen sillai, et olin valmis räjäyttää sen (päihdepaikan) ilmaan, just sen takii ku mä en saanu, mä olin niin vihanen.

Haastateltavat ovat myös kokeneet, ettei apua kannata hakea, kun sitä ei välttämättä kuitenkaan saa. Turhautumista ovat aiheuttaneet tilanteet, jolloin haastateltava on ollut valmis hakemaan apua, mutta juuri silloin sitä ei ole saanut. Pahimmillaan kielteisistä koh-

taamiskokemuksista on seurannut, että palveluihin ei enää ole hakeuduttu. Osalle haastateltavista on syntynyt kokemus siitä, että heidän täytyy pärjätä yksin ja toisaalta halu näyttää mihin pystyy.

Mull oli niitä jaksoja, et mä ravasin koko ajan sairaalassa. Sit mul tuli semmonen ku on itse aiheutettua. Mun mielestä se asenne oikeesti oli semmonen, että mä yritin puhua jotain, oikeesti se hoitaja välillä ei vastannu mulle edes mitään. Sit mä en enää hakenu apua, vaikka mä olin fyysisesti tosi huonos kunnossa.

Siint tulee semmonen hällä välii fiilis, ja sit toisaalta taas paskat, et mä näytän noille. Sen takii mä oon tämmönen selviytyjä luonne. Mä oon päättäny, et paskat. Mä sit aika paljon yksinään noin niinku selvinny.

Erityisesti niillä rikostaustaisilla haastateltavilla, joilla on pitkäaikaista huumeidenkäyttöä taustallaan, oli kokemus syrjäytymisestä ja yhteiskuntaan kuulumattomuudesta. Silloin heidän elämätilanteensa on ollut monelta osin huono ja heillä on ollut tarve monenlaisiin palveluihin. Välttämättä juuri tässä tilanteessa he eivät ole kokeneet tullessa kuulluiksi, eivätkä ole saaneet tarvitsemaansa palvelua. Syrjäytymisen ja huono-osaisuuden kokemuksiin liittyviä tekijöitä ovat olleet esimerkiksi asunnottomuus, rankka huumeidenkäyttö ja ihmissuhteiden kariutuminen. Haastateltavat ovat kokeneet huonommuuden tunnetta, häpeää sekä paljon epäonnistumisia. Eräs haastateltavista on jopa kokenut olevansa rasitteena yhteiskunnalle.

No kyllä se hyvin kaukana on siinä hetkessä – ei vejä, ei vejä mihinkään päin, että kaikki on vastaan, ku alkaa se huono kausi. Se tuntu että joka asia mihin mie rupian, ni se ei onnistu. – kyllä sitä tuntee että ei, ei varmaan oo yhteiskuntakeleponen.

No oon kokenu sitä syrjimistä, ku on päihdetausta ni. Okei, siinä voi olla myös sitä, että kun käytin itse niitä päihteitä vielä silloin siinä, syrjintää ollu.

– eikä mulla oo ollu elämästä mitään hajuu, koska mun elämä keskitty vaan huumeiden myynnin ja sen kodin ympärille. Ei mulla ollu mitään hajuu mihin mulla on ees oikeus ihmisenä, et tukiin mihinkään. Mul on nytki tukihenkilö koko ajan, koska mä en tiedä mistään mitään. – Nyt on semmonen olo, et mä yritän tulla yhteiskuntaan takasin. Toi on niin oma maailmansa, oikeesti mä oon niin kuplassa eläny. Siis ihan järkyttävää, ei sitä ite tajuu edes ku siellä on – mä en oo kehdannu liikkua päiväsaikaan missään. Se minkä takii mä liikuin oikeestaan vaan öisin, et mun oli kauppaanki vaikee mennä, ja virastoasiat jätin hoitamatta, sit jäi laskutki hoitamatta. Et se näky siinä, et mä oon huonompi-osasempi. Ja se häpeä, ollu se.

Toisaalta osalla haastateltavista näitä syrjäytymisen ja huono-osaisuuden kokemuksia ei ollut, vaan he kokivat kuuluvansa yhteiskuntaan siinä missä muutkin. He kertoivat myös saaneensa yhdenvertaista kohtelua asiakastilanteissa. Haastateltavat nimesivät osallisuutta tukeviksi tekijöiksi muun muassa työpaikan, asunnon sekä hyvät ihmissuhteet.

Ja sosiaalinen verkosto muutenkin kyllä. Et se on joka laidasta laitaa sama pitkälle, ollu muitaki kavereita, kilttejä niin sanotusti. Vaikuttaa se et on kavereita hirveesti syrjäytymisuhkaan joo.

8.4 Ennakkoasenteet asiakastyössä

Opinnäytetyön kohderyhmänä ovat rikostaustaiset henkilöt, joten haluttiin selvittää, kevatko he tällä taustalla olevan merkitystä asiakastilanteissa. Haastattelujen perusteella ilmeni, että osalla rikostausta näyttäytyi merkittävänä tekijänä ja seurasi mukana elämässä. Asiakastilanteissa on saattanut ilmetä varauksellisuutta ja epäluottamusta asioiden hoitamiseen. Osa puolestaan koki, ettei taustalla ollut merkitystä asiakastilanteissa. Eräs haastateltavista koki, että nykyisin uudessa elämäntilanteessa rikostausta näyttäytyy jopa positiivisessa valossa.

No ei mulla oo ollu minkään näkösiä ongelmii sen rikostaustan suhteen viranomasten kanssa, ei oo vaikuttanu millään lailla. Ja tosiaan en näy enään siis silleen suoraan, kyllähän ne näkyy rikosrekisterissä, jos rupee kaivelee.

Eei. Eei. Ei mun tartte kellekään tietysti sanookaan, että mul on tämmönen.

Joo. Kyllä. On. Ku on huumausainerikoksia ja petoksia ja varkauksia ni ne heti vaikuttaa.

No oikeestaan mie oon kokenu leimaa, mut se on tullu vaan myönteisessä valossa. Se on ollu sellanen vangin leima ja rikostaustasen leima, mut se on ollu kannustavassa mielessä. Et sit ku on päässy jaloilleen, ja varsinkin nyt kun auttaa toisia, niin se tulee aina hyvässä, hyvällä äänensävyllä esille.

Usealla haastatteluun osallistuneella on pitkäaikainen huumeidenkäyttötausta. Sen perusteella aineistosta nousi esiin kokemuksia työntekijän vahvasta ennakoasenteesta erityisesti narkomaaneja kohtaan. Valmis asenne on näkynyt työntekijän sanallisena ja sanattomana viestintänä. Tuolloin suhtautuminen narkomaaneihin on ollut syyllistävää ja yleistävää. Haastateltavien mukaan työntekijä on saattanut olla varautunut tai jopa peloisaan.

Ne (työvoimatoimisto ja kela) on aina et "Itehä sie oot ittes ajanu tommoseen tilanteeseen". Ei ymmärretä että narkomania on sairaus tänä päivänä. Mie oon kaukana muuta ku oma itteni siinä ku on ollu huumeiden vaikutusten alaisena. Ne ei ymmärrä riippuvuussairauksia. – – Just se asenne. Narkomaani mikä narkomaani. – – ne ei narkomaania oikeen kohtele ihmisinä ne viranomaiset.

Siis tosi nöyryyttävää kohtelua (poliiseilta) tyyliin ”Näytäs ne käsivartes” ja ”Kaikki narkkarit on samanlaisia”. Toi on ollu mun mielestä tosi törkeätä kohtelua. – – Tosi alentavaan sävyyn tulee.

Henkilöt joilla on pitkä huumeidenkäyttötausta, kertoivat haastatteluissa huonoista kokemuksistaan erityisesti terveystalveissa. Haastateltavat ovat kokeneet, ettei heitä ole aina huomioitu yksilöllisesti ja työntekijän tieto päihdeongelmasta on ollut puutteellista. Työntekijän käytös on myös saattanut muuttua, kun asiakkaan päihdetausta on tullut ilmi.

– – sen on huomannu jossain terveystalveissa. Jos ne tietää et on huumeitausta, jos meet hakee akuuttia apua, ni ne käyttäytyy ihan erilailla ku normaali asiakaskohtaaminen. – – sillai vähän niinku alentavasti. – – "Mee tonne odottaa nytte", sillai töykeesti miten ne käyttäytyy.

Sairaalassa joskus ku menin sinne, olin ottanu vähä viinaa ja olin opiaattiriippuvainen. Olin kipee, ni mie kysyin et ”Saisinko mie yhen pamin”, diapamin että rauhotun. Lääkäri oli kattonu jo miun esitiedot siellä, että päihteiden väärinkäyttäjä. Se jätti käytävän oven auki, ja vahtimestari tuli seisoo oven ulkopuolelle, ku se lääkäri tutki miua, hoiti minua. Siinä oli vähä niinku ennakkoluuloja.

Ennakoasennoitumista on ilmennyt myös silloin, kun asiakas on narkomaani- ja rikostaustainen ja sen lisäksi romani. Palvelutilanteissa työntekijän asenne on ollut stereotyyppinen ja alentava asiakasta kohtaan.

No tietysti minullahan se on ollu sillä tavalla ku mul on myös rikostausta ja sitte tietysti mustalaisena. – – Ja poliissilla on ihan selvä asenne. – – miten se pystyy se poliissi muuttumaan ku tulee sinne joku muu ihminen. Siis haukkuu niin suoraan ihan mitättömäks et "Sinä et oo yhtään mittään". – – sit siihen tuli sosiaalityöntekijä, ni se muuttu se ihminen. – – Mie sanoinki että ”Sinähän muutuit”. Se on niin ku valot pois ja valot päälle.

– – No kyllä se on sillee ollu, että ku on menny niihin asioimaan, sut jo heti leimataan. – – Sosiaalitoimessa esmerkiks tulee niin selväks, että te ootte niinku pohjasakkaa, että täällä vaan käynte. – – sanotaan tälle että ”Työ ette tie töitä”. – – Siihen ei jää niinku epäselvää ”Työ mustalaiset”. Se on joku semmonen, että ainakos tähän vedotaan, että ei sinuu yksilönä vaan ”Kaikki työ ootte semmosia”. Siitä on hyvin vaikee päästä irti, vaikka olisit erilainen.

Valmista asenteellisuutta on ilmennyt työntekijöiden lisäksi myös haastateltavilla itsellään. Tämä vastakkainasettelu on saattanut määrittää kohtaamiskokemuksia jo ennalta kielteiseen suuntaan.

Se on punanen vaate se **viranomaisen** rikostaustaselle kaverille.

– – se aika missä käytit huumeita, niin sen maailman tietynlainen tyyli ja tapa esmerkiks poliissia vastaan on asenne valamiina, virkaihmissä vastaan on jo asenne. – – itessähän se vika sillä tavalla on, mut on niillä valamis asenne, ni se on niinku yhteentörmäys heti. Sen ekan lauseen jälkeen minkä ne lausuu sillä asenteellaan, ni se on jo siinä valmis. Se ärsyttää jo valmiiks se ihminen sinut, että näytä se huono puoles.

8.5 Muut kokemuksiin liittyvät tekijät

Edellä esiteltyjen asenteellisuuteen liittyvien palvelukokemusten lisäksi aineistosta nousee vahvana esille haastateltavien oma näkemys muista asiakastilanteeseen liittyvistä tekijöistä. Rikostaustaiset kertoivat pohtineensa sitä, mitkä asiat ovat mahdollisesti vaikuttaneet kielteisen tai myönteisen kokemuksen syntymiseen. Toisaalta he ovat miettineet myös sitä, mikä merkitys on omalla elämänmuutoksella myönteiseen kohtaamiskokemukseen.

Haastateltavilta löytyi monissa tilanteissa ymmärrystä työntekijöitä kohtaan, huolimatta siitä, oliko kohtaamiskokemus myönteinen tai kielteinen. Asiakastilanteissa työntekijän toiminta ja reagointi on saatettu kokea tapahtumahetkellä epämiellyttävänä, mutta jälkeinpäin tämä on voitu ymmärtää inhimillisenä käytöksenä. Haastateltavat kokivat, että työntekijät ovat ihmisiä ja voivat tehdä työssään virheitä.

– – mul oli käyttöaikaankin suht koht hyvät välit niihin (poliisit) kuitenkin. Työtähän ne vaan teki, vaikken mie aina ymmärtäny niitten työntekoo.

No joskus sinne (sosiaalitoimi) on tullu toinen (työntekijä) mukkaan ja varmaan ihan syystäki. En käsiks varmaan ois käyny, mut kukapa sitä kahtos huviksee ja nainen ku sattu olemaan nii pelkää varmasti.

– – negatiivista oli se, et naispoliisi tuomitsi minut ennen ku oli tuomittu, ja todellisuudessa se ei menny niin – – se meni oikeudessa sillee, et mä en saanu mitää muuta ku korvausvaatimuksia, terveyskeskusvaatimus. Yks nainen pahoinpiteli mua – – Puolustauduin ja tietenkin mies vietiin putkaan. Oikeudessa menikin sitte ihan päinvastoin. Naispoliisi, ymmärrän kyllä – – mut oli vähän

kovakouranen ja alko hakkaajaks haukkuu. Se oli mun mielestä aika semmonen työvirhe häneltä.

Jotkut haastateltavat nostivat esiin myös palvelujärjestelmään sekä resursseihin liittyviä tekijöitä. Palveluiden saamisen hitaus ja riittämättömyys on koettu ikävänä, jolloin haastateltavat eivät välttämättä ole kokeneet tulleeensa yksilöllisesti huomioiduiksi elämäntilanteessaan. Toisaalta resurssien rajallisuutta on myös osittain ymmärretty.

Siin on just se byrokrania jutut ja kaikki noi. Mä ymmärrän et jos on jonoja ja jonoja ja jonoja ja tolleen noin.

Yhteiskunnan luomat säännöt ja keinot kontrolloida ovat olleet rikostaustaisten mukaan myös tarkoituksenmukaisia ja perusteltuja. Kontrollointi on ollut heidän näkemyksensä mukaan keino pysäyttää elämäntilanne tai viedä sitä parempaan suuntaan. Vaikka tapahetkellä kohtelu on tuntunut haastateltavasta huonolta, rajoittamisen tarkoituksenmukaisuus on saatettu tiedostaa koko ajan tai se on sisäistetty jälkepäin.

– – se on ollu ihan järkevää se niitten (poliisien) kontrolli kuitenkin loppupeleissä. Vaikka se ei oo sillä hetkellä tuntunu miusta siltä. Et hyvin ymmärrettävää syystä, kun mie oon sekasi ku seinäkello, ni sitte joku viranomainen jollain tavalla kontrolloi. Ennen kaikkea poliisi, että niillä on hyvin perustellut ollu ne syyt, miks ne on pitäny minuu kolme päivää kiinni. – –

Siel (vankilassa) on ihan hyvä olla kun sopeudut ja olet kuin kotonasi, nii ei sitte muuta voi. Turha siellä on kapinoida ketään vastaan, vartijat on ihan normaalia tavallisia ihmisiä. Jos rupeet niille vittuilee tai käyttäydyt huonosti, ni tottakait vastaan tulee. Ja siellä tulee tottakait kaikki radikaalimmin, et estetään se.

Kaikki haastateltavat puhuivat oman asenteen ja käyttäytymisen merkityksestä asiakastilanteissa. Haastateltavat kokivat, että vaikka kaikkien tilanteiden sujumiseen ei itse voi vaikuttaa, oma asiallinen käytös ja myönteinen asenne peilautuvat takaisin asiakastilanteissa. Lisäksi haastateltavat tiedostivat vastuunsa omasta käytöksestään ja toiminnastaan sekä niiden seurauksista.

Se on vähä, että miten siellä suhtautuu niihin viranomaisiin.

Kyl mä oon tienny, mitä mä oon tehny. – – kyl oon tienny jos oon virheet tehny tommosessa. Tiesin kyllä et voin jäädä kiinni. Ihan on asiallisesti kohdeltu siinä mielessä.

– – se että käyttäytyy täällä siviilissä niinku pitääki, ei tarvi palata sinne. Täällä on laadittu säännöt, lait. Kun noudatat niitä, ni sitte pysyt myös täällä. Kukaan ei vie sinuu sinne väkisin, jos et sä oo mitään tehny.

Rikostaustaiset henkilöt totesivat, että omalla päihteiden käytöllä on osaltaan ollut merkitystä siihen, miten asiakastilanteet ovat sujuneet. Esimerkiksi päihtymystila on voinut aiheuttaa työntekijässä reaktioita, kuten pelkoa ja varauksellisuutta. Toisaalta haastateltavat kertoivat, että he ovat saattaneet tulkita tilannetta liioitellusti runsaan päihteiden käytön seurauksena.

Et sitä mäki oon miettiny, että ku mä oon sekasin asioinu joka paikassa. Se riippuu mun omast kunnosta, et miten mä otan sen toisen käyttäytymisen. Et niitä voi myös liiotella.

Sillon tuntu, et ei oo tasavertasesti, ku ei ollu itekää oikee kuunnellu. Kyl mä nyt mietin, et jos mä oon työntekijähaastattelussa, ja tulee joku epäsiististi pukeutunu, ränsistyneen näkönen kaveri, en mäkään nyt siihen lähe hymyilee. Mielummin ku joku siisti kaveri tulee ja käyttäytyy hyvin, kyl mä nyt mielummin palvelen sitä vähän erilaila. – – Kyl sitä saa semmosta palveluu, mitä ite haluu, pystyy siihen vaikuttaa aika paljon käytöksellä ja muulla.

Osa haastateltavista toi esiin oman elämänmuutoksensa yhtenä merkityksellisenä tekijänä asiakastilanteiden kokemukseen. Monen haastateltavan elämäntilanne, asenne ja käytös ovat muuttuneet, jonka myötä myös kohtaamistilanteet ovat alkaneet sujua paremmin. Työntekijätkin ovat saattaneet huomioida tämän muutoksen ja antaneet positiivista palautetta.

Mutta ku asenteet on muuttunu, ni ihmisten käytöskin on muuttunu. Muttei sitä sillon ymmärtäny. Nyt sen tajuaa, että ”Niin se metsä vastaa, ku sinne huuetaan”. Ennen ne poliisit näytti mulle, et tule tänne, ja nykyään ne nostaa vaan kättä ja tervehtii.

Tai se ehkä liittyy siihen kun mie tulin vankilassa uskoon, sitte alko niinku ihan ajatella uudella tavalla asioita, otti kaiken vähän niinku myönteisenä vastaan.

8.6 Toiveet asiakastilanteisiin

Haastatteluissa otettiin myös esille kehittämisenäkökulma, miten rikostaustaiset henkilöt toivovat itseään kohdattavan asiakastilanteissa. Tärkein toive oli inhimillinen kohtaaminen, jossa ollaan tasavertaisessa vuorovaikutuksessa. Tähän liittyy se, ettei työntekijän ja asiakkaan välisessä kohtaamisessa ole valta-asetelmaa. Asiakkaaseen suhtaudutaan ennakkoluulottomasti kuin kehen tahansa muuhun. Haastateltavien mukaan kohtaamisessa on tärkeää olla syyllistämättä asiakasta, vaan sen sijaan ajatella asiaa hänen näkökulmastaan. Lisäksi toivottiin, että asiakkaita kuunnellaan mutta toisaalta tarvittaessa puhutaan asioista suoraan. Haastateltavat kokivat merkityksellisenä sen, että asiakkaan asia on tilanteessa keskiössä ja hänen parasta ajatellaan. Aidossa kohtaamisessa on tärkeää läsnäolo sekä välittäminen.

Niin no ihan normaali ihminen sekin (rikostaustainen) on. Tavallinen ihminen.

Ei ruveta syyllistämään. Siis antaa ilmi, et oikeesti välittää siitä ihmisestä. Ei kato mitä sen papereissa lukee.

Ehkä se, että asiakas huomioitas ihmisenä. Piettäs samanvertasena. Ei liian virkamiesmäisesti, jutella ja vaihtaa mielipiteitä asiaan ja ajatuksia ihan niin ku normaalisti. On siellä ihmisiä, sit ku oot käyny jonkun kerran, ne kyssyy että ”Mitäs sulle kuuluu? Mites sulla mennee?” – – Ja joskus sieltä toiselta puolelta ku tulee yks pien hyvä sanakii, se voi nostattaa sen ihmisen, parantaa sen päivän heti.

Haastateltavien toiveissa korostui työntekijän ammatillinen osaaminen mikä edesauttaa asiakastilanteen sujumista ja vuorovaikutusta. Tärkeänä pidettiin tiedottamista etuuksista ja eri palvelumahdollisuuksista. He toivoivat myös enemmän osaamista päihdeasiakkaiden kohtaamiseen eri toimipaikoissa. Haastateltavat kokivat, että kokemusasiantuntijudesta saattaa olla hyötyä tässä asiassa. Haastateltavat toivoivat myös, että työntekijä säilyisi samana, jolloin voisi asioida tutun henkilön kanssa. Tämä edesauttaisi luottamuksellisen asiakassuhteen muodostumiseen.

Se että annettas niile informaatioo asioista, mitä ne ei ymmärrä pyytää.

Mulle on tärkeätä ihan vaan se asenne, se miten sä keskustelet. Keskustelee ku normaalille ihmiselle, koska sitä tapahtuu liikaa, että se käytös muuttuu. Oikeesti kaikki huumeiden käyttäjät ku on oppinut tosi herkiks, koko ajan

tulkitsee toista ihmistä. Se että ku joku on semmonen varautunu, alkaa pelkää tai jotain, ni sen huomaa heti.

Se pitäs olla sillä virkamiehellä joku taito siihen, ku niitä koulutetaan. Ehkä siinä tarvitaan semmosia ihmisiä, mitkä on ollu ite juuri sillä toisella puolella. Se tulis käytännön tasolla, että ne ymmärtäs, että tapoja on monta – – periaatteessa pystys pitämään oppituntia niille. Miten lähestytään niitä (päihdeongelmaisia asiakkaita), mitkä on niitä sanoja, se asenne mikä se voi olla siinä ihmisessä mikä vaikuttaa siihen – –

Haastateltavat kokivat myös, että on tärkeää tulla palveluissa kuulluksi ja ymmärretyksi, jotta apua saa riittävän ajoissa ja todellinen avuntarve tunnistetaan. Lisäksi he näkivät merkityksellisenä varhaisen puuttumisen ongelmatilanteessa, koska tällöin elämää on mahdollista ohjata ajoissa oikeaan suuntaan.

Sitä akuuttii apuu jos sillai tarvii, niin sitä sais viikon, kahen päästä eikä kahen kuukauden päästä. En mä tiedä onks se Suomes joka paikas, mut se et kahen kuukauden päästä voi olla huonol tsäkäl sitä, ettei sitä kaverii enää ees oo.

– – kun mä oon nuoresta asti ollu poliisien kaa tekemisissä, et mä mietin nyt jälkikäteen, et mä oisin kaivannu, et mua oltas ohjattu johonkin. – – eikä silleen et nälvitään, ku te kaikki (narkomaanit) ootte samanlaisia. Sillon ku mä alotin nää jutut, ni ehän mä tienny mistään mitään mihin mä oon ryhtyny, mä vaan tein sitä. Poliisit oli ensimmäinen kenen kaa mä oon ollu tekemisissä ennen päihdepalveluita edes. – – Sitä me ollaan äidin kaa ihmetelty, ku lastensuojelu ei puuttunu siihen. Poliisitki sano mont kertaa, että ”Kerro ite äidilles sit jos haluat” ja päästivät mut menemään. Kyllähän äiti niiden kaa oli tekemisissä, mutta sitä mä oon ihmetelly, et miks siihen ei puututtu.

9 Johtopäätökset

9.1 Rikostaustan merkitys kohtaamiskokemuksissa

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli selvittää, minkälaisia kohtaamiskokemuksia rikostaustaisilla henkilöillä on ollut asioidessaan eri viranomaistahojen kanssa. Kokemukset ovat olleet monenlaisia, ja niistä on löydettävissä sekä yhteneväisyyksiä että eroavaisuuksia. Tuloksistamme ilmenee, että kokemukset ovat olleet enimmäkseen myönteisiä, mutta

toisaalta kielteiset kokemukset ovat jääneet asiakkaalle vahvasti mieleen. Kielteisestä kokemuksesta kerrottiin useampaan kertaan ja eniten näitä kokemuksia oli haastateltavilla, joilla on sekä rikostausta että pidempiaikainen huumeidenkäyttötausta. Opinnäytetyössämme on myös kehittämisen ajatus, siksi nostamme enemmän esiin kehittämistä kaipaavia asioita ja tilanteita asiakastyössä.

Opinnäytetyössämme tarkastelun kohteena ovat rikostaustaiset henkilöt, joten olimme kiinnostuneita tämän taustan merkityksestä asiakastilanteissa. Riitta Granfeltin (2008, 68) tutkimuksen mukaan rangaistuksen loppuun suorittaminen ei vapauta yksilöä rikollisen leimasta, vaan se seuraa mukana aiheuttaen alemmuuden ja arkuuden tunteita. Opinnäytetyömme tuloksissa rikollisen leima ei kuitenkaan näyttäyty kaikilla merkittävänä tekijänä asiakastilanteissa. Osa koki, ettei rikostaustalla ole mitään merkitystä asiakastilanteiden kulkuun, kun taas osalla se näyttäytyi hyvinkin merkittävänä tekijänä.

Nähdäksemme yhtenä selittävänä tekijänä voi olla se, ettei kaikilla haastatelluilla ollut taustallaan pitkää ja rankkaa rikoshistoriaa. Kaikilla ei myöskään ollut kokemusta vankilatuomiosta vaan sen sijaan ehdollisesta rangaistuksesta. Lisäksi kukaan heistä ei ollut haastatteluhetkellä suorittamassa vankilatuomiota, ja nykyinen elämäntilanne saattoi olla monelta osin kohentunut aiempaan verrattuna. Tällöin integraatiota yhteiskuntaan on mahdollisesti ehtinyt jo tapahtua. Myös Valle (2014) kuvaa pro gradu -tutkielman tuloksissa, että vankeihin kohdistuva stigmatisaatio on yhteiskunnassamme voimakas, mutta nykyhetkessä vankitaustaiset kokevat tulleen hyväksytyksi ilman vangin leimaa. Tuloksissa ilmenee myös se, että erityistä huomiota tulisi kiinnittää päihdeongelmaisiin vankeihin, sillä heidän integroimisensa yhteiskuntaan on aikaa vievä prosessi. Samankaltaisia piirteitä ilmenee myös opinnäytetyömme tuloksissa. Rikostaustaakin vahvempi leima on tulostemme perusteella tässä opinnäytetyössä narkomaanin leima.

9.2 Myönteisiä ja kielteisiä kohtaamiskokemuksia

Opinnäytetyömme tulosten mukaan myönteisissä kohtaamiskokemuksissa tärkeintä on ollut asiakkaan inhimillinen kohtaaminen. Erityisesti työntekijästä on välittynyt auttamisen halu, ymmärrys ja tasavertaisuus. Asiakkaalle on muodostunut aito välittämisen ja

kuulluksi tulemisen kokemus. Työntekijän luottamuksen osoittaminen ja kannustus nähdään myös merkityksellisenä. Tämä motivoi asiakasta, luo uskoa tulevaisuuteen sekä mahdolliseen elämänmuutokseen. Myös Anneli Pohjolan (2006, 48) mukaan asiakastyön kohtaamisen ilmapiiri luo asiakkaalle kokemuksen palvelutilanteesta, miten hän kokee tullessa kohdatuksi ihmisenä.

Opinnäytetyömme tuloksissa esiintyneet kielteiset kohtaamiskokemukset ovat yleensä näyttäytyneet työntekijän negatiivisena suhtautumisena asiakkaaseen. Kielteisyys on välittynyt työntekijän puheessa ja käyttäytymisessä. Asiakkaan kohtelu on tuolloin ollut syyllistävä, tylyä ja tuomitsevaa. Asiakas on kokenut tilanteen nöyryyttävänä eikä häntä ole kohdattu kunnioittavasti. Nähdäksemme tällaisissa tilanteissa voidaan ajatella, että eettiset periaatteet eivät aina välttämättä toteudu asiakastyössä. Ihmissyiden kunnioittaminen on kuitenkin ihmisarvon perusta, eivätkä asiakkaan toiminta ja ominaisuudet saisi johtaa työntekijää käyttäytymään ihmisarvoa alentavasti asiakasta kohtaan (Raunio 2009,104).

Tulostemme perusteella haastateltavat ovat kokeneet myönteisenä kohtaamiskokemuksena tilanteet, joissa he ovat saaneet tarvitsemaansa apua ja palvelua. Asiakkaan asiat ovat järjestyneet kohtuullisessa ajassa ja yhteistyö työntekijän kanssa on ollut sujuvaa. Asiakkaaseen on suhtauduttu asiallisesti, kuten kuuluukin, hänen elämäntilanteensa yksilöllisesti huomioiden. Asiakkaan asioihin on paneuduttu ja annettu tarvittaessa myös uusi mahdollisuus palvelujen saamiseen. Etenkin työntekijän substanssiosaaminen päihdeongelmaisten asiakkaiden kohtaamisessa on nähty merkityksellisenä. Myönteiset kokemukset ovat myös tukeneet asiakasta elämänmuutokseen, päihdeettömään ja rikoksettomaan elämään. Anastasia Lapintien (2012) YAMK-opinnäytetyössä löytyy myös yhteneviä tuloksia omaan opinnäytetyöhömmö. Tärkeitä tekijöitä asiakastilanteissa ovat olleet asiakkaan luottamuksen ja uuden mahdollisuuden saaminen epäonnistumisen jälkeenkin sekä työntekijän kiinnostus asiakkaan asioihin. Lisäksi Laitinen ja Kemppainen (2010, 155) toteavat, että on tärkeää nähdä asiakas tavallisena ihmisenä, joka elämäntilanteessaan tarvitsee yhteiskunnan tarjoamia palveluita sekä työntekijän ammatillista osaamista.

Sen sijaan opinnäytetyömme tuloksista ilmenee kielteisinä kohtaamiskokemuksina sellaiset tilanteet, jolloin haastateltavat eivät ole saaneet apua tai palvelua lainkaan tai se on

ollut riittämätöntä. Palvelun saamiseksi asiakas on joutunut itse panostamaan paljon asioihinsa tai odottelemaan kohtuuttomia aikoja. Tulostemme mukaan työntekijöiden päihdeosaamisessa on havaittavissa puutteita ja lisäksi asiakas on voitu ohjata täysin väärään paikkaan. Kuitenkin Suomen perustuslaki (731/1999) määrittää, että ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Sen mukaan ”ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella”. (6. §.)

Asiakastyössä dialogisuudella tarkoitetaan pyrkimystä yhteisen ymmärryksen rakentumiseen, missä tärkeänä elementtinä toimii vastavuoroisuus (Mönkkönen 2007, 86–87). Opinnäytetyömme tuloksissa esiintyy myös merkityksellisenä seikkana asiakkaan huomioiminen tasaveroisena ihmisenä. Asiakastilanteet, joissa dialoginen vuorovaikutus on toteutunut, nähdään myönteisenä kohtaamiskokemuksena. Tämä saattaa herättää myös ihmetystä, jos kokemukset ovat olleet paljolti päinvastaisia. Vaikka vuorovaikutusvastuu on sekä asiakkaalla että työntekijällä, on kuitenkin muistettava, että ihmiset hakeutuvat palveluihin saadakseen apua juuri haasteellisissa elämäntilanteissa. Nähdäksemme työntekijällä on asemansa vuoksi enemmän valtaa ja vastuuta. Lisäksi hänellä tulisi olla riittävästi substanssiosaamista ja asiakastyön ammattitaitoa asiakkaan kohtaamiseen. Ajattelemmme, että työntekijällä on myös enemmän tiedollista vastuuta kohtaamistilanteessa asiakkaaseen nähden. Pohjolan (2006, 48) mukaan rakenteelliset ja käytäntöihin sidotut tekijät rajaavat työntekijän ratkaisuja työssään, silti vain hän vastaa omasta vuorovaikutuksestaan asiakkaan kanssa.

Opinnäytetyömme tuloksista voidaan päätellä, että kielteisiin kohtaamiskokemuksiin liittyy myös epäluottamus viranomaistahoja kohtaan. Työntekijän eriarvoinen ja alentava asiakkaan kohtelu tai provosoiva käytös sekä palvelujen epääminen ovat saattaneet tuoda lisää negatiivisia asioita asiakkaan elämään. Elämäntilanne on voinut kääntyä huonompaan suuntaan, ja asiakkaalla on syntynyt kokemus siitä, ettei apua kannatakaan hakea, kun sitä ei kuitenkaan saa. Palvelusta pois jättäytyminen on jäänyt selviytymisen keinoksi ja tuottanut tunteen, että täytyy pärjätä yksin. Särkelän (2001 34–35) mukaan monet ovat kokeneet, että heidän luottamuksensa on useasti petetty myös viranomaisten taholta, ja he ovat myös itse oppineet pettämään muita. Asiakastyön lähtökohtana ei voida pitää sitä,

että asiakas luottaisi työntekijään, vaan luottamuksellisuus on vähitellen rakentuva elementti. Dialoginen vuorovaikutus edellyttää luottamuksellista suhdetta työntekijän ja asiakkaan välillä (Mönkkönen 2007, 89).

Mäntysaaren mukaan (2006, 115) suomalaisessa yhteiskunnassa syrjäytyneimpien ihmisten on kaikkein haastavinta saada sosiaalityön palveluita. Toisaalta tämä on paradoksaalista, sillä sosiaalityön tarkoitus on nimenomaan köyhien ja syrjäytyneiden ihmisten tukeminen. Opinnäytetyömme tuloksista ilmenee, että erityisesti rikostaustaisilla haastateltavilla, joilla on myös pitkäaikainen huumeidenkäyttö taustallaan, on kokemus yhteiskunnasta syrjäytymisestä sekä syrjäyttämisestä. Tarve monenlaisiin palveluihin on ollut tuolloin ilmeinen, mutta asiakas ei ole jostain syystä apua saanut. Toisaalta huono-osaisuuden ja syrjäytymisen kokemusten taustalla saattavat olla myös omat elämän valinnat ja tapahtumat sekä runsas päihteiden väärinkäyttö. Myös Ovaskan (2008, 218) mukaan riski huumeiden käyttäjien syrjäytymiseen ja tulla syrjäytetyksi on suuri. Toivonen (2008, 146) taas toteaa, että tuskin kukaan haluaa itse tulla määritellyksi syrjäytyneeksi, sillä käsite on hyvin leimaava. Toisaalta pohdimme myös sitä, että kenellä on oikeus ja valta määrittellä, kuka on syrjäytynyt. Välttämättä yksilö ei itse koe itseään syrjäytyneeksi, vaikka yhteiskunnassa ihminen määrittäisikin syrjäytyneiden kategoriaan.

Opinnäytetyömme tulokset kertovat, että osa haastateltavista on kuitenkin kokenut kuuluvansa yhteiskuntaan kuten muutkin. Nähdäksemme tähän voidaan nähdä selittävinä tekijöinä osallisuutta tukevat asiat, kuten asunto, työ ja hyvät ihmissuhteet. Toisaalta myös hyvin sujuneet ja myönteiset kohtaamiskokemukset erilaisissa palveluissa edesauttavat ja tukevat asiakkaan integraatiota ympäröivään yhteiskuntaan. Osallisuuden tunne on erityisen vahva silloin, kun ihminen tuntee kuuluvansa johonkin yhteisöön, jossa hän tulee kuulluksi ja joka tukee hänen identiteettinsä rakentumista ja eheyttä (Rouvinen-Wilenius ym. 2011, 50).

Myönteiset kokemukset	Kielteiset kokemukset
<ul style="list-style-type: none"> • palvelua ja apua saatu • yhteistyö sujuvaa • uusi mahdollisuus • inhimillinen suhtautuminen • auttamisen halu • välittäminen • empatia • yksilöllinen kohtaaminen • tasavertaisuus • asiakkaan asioihin paneuduttu • luottamus • positiivista palaute • kannustus <p>→ työntekijä on motivoinut asiakasta omassa prosessissaan eteenpäin</p> <p>→ hyvän palvelun ansiosta oikeanlainen palvelu on saatu ja näin elämänmuutos on ollut mahdollinen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • palvelua ja apua ei saatu tarpeeksi/ lainkaan • epäselvä ohjeistaminen • etuuksista/tukimuodoista tiedottaminen riittämätöntä • yksilöllisyys/asiakaslähtöisyys puuttunut • palvelun saaminen vaatinut asiakkaalta liikaa • palvelun odottaminen liian kauan • syyllistäminen • tuomitseminen/leimaaminen • alentava kohtelu • tyly kohtelu • provosointi • negatiivinen ennakoasenne <p>→ asiakkaalla turhautumisen ja vihan tunteita, aggressiivista käytöstä, tahto pärjätä yksin</p> <p>→ elämäntilanne huonontunut: päihteiden käyttö lisääntynyt, asunto menetetty, jouduttu vankilaan</p> <p>→ jättäytytty kokonaan pois palveluista</p> <p>→ syrjäytyminen yhteiskunnasta</p>

Kuvio 1. Yhteenveto myönteisistä ja kielteisistä kohtaamiskokemuksista

9.3 Asennoituminen ja muut kokemuksiin liittyvät tekijät

Opinnäytetyömme tutkimuskysymysten vastausten lisäksi tuloksista nousee vahvasti esiin asiakastyöhön liittyviä muita tekijöitä. Halusimme ottaa nämä teemat lähempään tarkasteluun, sillä tulosten perusteella ne olivat merkityksellisiä asiakastilanteiden kulkuun sekä haastateltavien kohtaamiskokemuksiin. Ennakoasenteet ovat yksi laajempi teema, mikä osaltaan johti asiakastilanteita kielteiseen suuntaan.

Opinnäytetyömme tulosten valossa rikostaustaisten huonojen kokemusten taustalla ovat olleet työntekijän voimakkaat negatiiviset ennakoasenteet erityisesti narkomaaneja sekä

romaneja kohtaan. Asiakkaat on ikään kuin luokiteltu jo ennalta tietynlaisiksi alaryhmänsä edustajiksi, mikä on erottanut heidät muista yhteiskunnan jäsenistä. Samankaltaisesta ilmiöstä kirjoittavat myös Nuorvala ym. (2007, 117), joiden mukaan päihdeasiakkaat eivät ole sosiaali- ja terveystaloudissa suosittua asiakaskuntaa. Tällöin esimerkiksi heidän hoitoon pääsyä voi olla haasteellista osaltaan työntekijöiden kielteisen ennakkoluuloisen asenteen vuoksi. Opinnäytetyömme tulosten mukaan työntekijät ovat saattaneet tehdä hyvin selväksi, että tietävät jo valmiiksi millainen asiakas on päihdetaustansa perusteella, eikä asiakkaalle ole näin ollen ollut mahdollisuutta tulla kohdatuksi omana itsenään. Kuitenkin sosiaalialan työssä ihmiset tulisi aina kohdata yksilöllisesti subjekteina (Juhila 2009, 47).

Väisäsen ym. (2009, 17) mukaan vuorovaikutusta ei koskaan aloiteta puhtaalta pöydältä, sillä herätämme toisissamme aina etukäteisajatuksia ja teemme erilaisia oletuksia muista ihmisistä. Jos työntekijän asenteet kuitenkin säilyvät ennakkoluuloisina ja varautuneina, dialogi estyy ja lisäksi myös asiakkaan omia voimavaroja on mahdotonta nähdä. Myös opinnäytetyömme tuloksissa on havaittavissa ennakkoluulojen yhteys asiakastyön vuorovaikutustilanteisiin. Monesti narkomania nähtiin itseaiheutettuna tilana, jolloin asiakkaan syyllistäminen omasta tilanteestaan on ollut yleistä. Heillä on myös ollut muita haastateltavia enemmän kokemuksia loukkaavasta ja nöyryyttävästä kohtelusta niin sanojen kuin tekojen tasolla. Asiakasta ei ole kuultu, eikä hänen tarpeitaan ole välttämättä huomioitu tai ne on kyseenalaistettu, jolloin dialoginen vuorovaikutus on näissä tilanteissa nähdäksemme jäänyt puuttumaan.

Opinnäytetyömme tulosten perusteella ennakkoasenteita suhteessa viranomaisiin on jonkin verran ollut myös rikostaustaisilla itsellään. Kokemusten taustalla saattoi olla paljon aiempia epäonnistuneita asiakastilanteita. Lisäksi monilla oli yleisesti kielteisiä käsityksiä viranomaisia kohtaan etenkin alamaailman edustajina. Tulostemme mukaan rikostaustaiset ovat siis olleet omalla asennoitumisellaan osaltaan luomassa vuorovaikutusta hankaloittavaa negatiivista ilmapiiriä osapuolten välille. Yhtenevästi myös Anastasia Lapintien (2012) YAMK-opinnäytetyön tuloksista käy ilmi, että asunnottomien rikostaustaisten palveluihin hakeutumista estivät muun muassa epäluottamus ja pettymys joko palvelujärjestelmää tai työntekijöitä kohtaan. Tuloksista nousee esiin myös kokemuksena ylei-

nen kammo auktoriteetteja kohtaan. Lisäksi Pohjolan (2006, 43) mukaan sosiaali- ja terveyspalveluissa asiakassuhteeseen liittyy aina tietynlainen ihmisten välinen valta-asetelma, joka syntyy sinänsä luonnollisesta epäsuhtaisuudesta.

Tulostemme perusteella voimme päätellä, että monesti rikostaustaisen ja viranomaisen kohtaaminen voi olla jo lähtökohtaisesti haastava tilanne, koska heidän välilleen saattaa syntyä vastakkainasettelu jo ennakkoon. Nähdäksemme luottamuksen rakentaminen onkin erityisen tärkeää tämän asiakasryhmän kanssa, jotta tätä vastakkainasettelua voitaisiin välttää. Mönkkönen (2002) kuvaakin tutkimustuloksissaan, että ilman selkeitä rooleja vuorovaikutuksen ennustamattomuus ja näkökulmien ristiriitaisuudet voivat kääntyä voimavaraksi ja asiakassuhteeseen löytyy kokonaan uusia näkökulmia. Lisäksi dialogisen kohtaamisen syntymiseen tarvitaan myös osapuolten luottamusta toistensa kykyyn ajatella (Pyhäjoki 2005, 78).

Opinnäytetyössämme monet haastateltavat pohtivat nykyhetken kokemuksiinsa suhteessa aiempiin kokemuksiinsa. Usean haastateltavan elämäntilanne oli kohentunut huomattavasti entisestä, ja monet aiemmat kielteisenäkin koetut kohtaamistilanteet saatettiin tulkita nykyisin eri tavalla. Tulostemme perusteella haastateltavilla oli myös inhimillistä ymmärrystä työntekijöitä kohtaan. Heidät koettiin suurimmaksi osaksi tavallisina virheitä tekevinä ihmisinä, jotka työntekijöinä toimivat määriteltyjen reunaehtojen ja heistä riippumattomien resurssien nojalla. Viranomaisten käyttämät kontrollikeinot on saatettu kokea jälkeinpäin asianmukaisena keinona pysäyttää tilanteet, joissa asiakas ei itse ole enää kyennyt rajoittamaan itseään tai tekemisiään.

Asiakkaan kohtaamisten tavoitteena pidetäänkin usein yksilötason muutosta eli subjektiivoitumista. Tämän kasvattavan prosessin myötä yksilö tunnistaa paremmin ongelmansa ja ajaa omia asioitaan, eli hänen itsereflektiivisyytensä vahvistuu. (Juhila 2009, 52, 54.) Opinnäytetyöstämme saatujen tulosten mukaan juuri sisäinen muutos näyttää olleen monella avaintekijä nähdä asiat myönteisemmässä valossa. Kaikissa haastatteluissa nousi esiin ajatus oman panoksen merkityksestä asiakastilanteissa. Erityisen tärkeänä tekijänä nähtiin oma asennoituminen näihin tilanteisiin. Koettiin, että omalla asiallisella käytöksellä on mahdollisuus vaikuttaa tilanteiden kulkuun. Jälkeinpäin ymmärrettiin myös se, että oma päihtymystila on osaltaan saattanut vaikeuttaa yhteistyötä viranomaisten kanssa.

Tulostemme perusteella näemme, että rikostaustaisten oman muutoksen myötä aiemmat kohtaamistilanteet voidaan nykypäivänä nähdä eri tavoin. Näin ollen yhteentörmäyksiäkään ei enää synny viranomaisten kanssa samalla tavoin kuin aiemmin. Muutoksen huomiointi työntekijöiden puolelta on saattanut osaltaan vahvistaa asiakkaiden kokemusta asioiden etenemisestä parempaan suuntaan. Myös Rostila (2001, 64) toteaa, että muutosprosessissa kannustavalla palautteella on tärkeä merkitys asiakkaalle. Palautteen antaminen esimerkiksi asiakkaan selviytymisestä tai pienin askelin tapahtuvasta kasvusta voi lisätä yksilön muutoshalua ja uskoa tulevaisuuteen. Tulostemme mukaan muutosprosessin käynnistysvaiheessa työntekijällä on ollut uskoa asiakkaan elämäntilanteen paranemiseen. Sosiaalialan työssä lähtökohtainen ajatus onkin ihmisen muutoksen mahdollisuus (Pohjola 2010, 34–35).

9.4 Toiveita ja odotuksia asiakastilanteisiin

Opinnäytetyössämme haastateltavien omien toiveiden kartoittaminen tuo esiin asiakastyön kehittämisenäkökulman. Tuloksiamme tarkasteltaessa voimme todeta, että toiveissa asiakaskohtaamiseen nousivat esiin pitkälti samat asiat, jotka ovat löydettävissä myönteisistä kohtaamiskokemuksista. Tulostemme mukaan tärkeimpänä asiakkaan kohtaamisessa koettiin inhimillisyys ja dialoginen vuorovaikutus. Yhtenevästi Pohjola (2010, 52–53) kuvaa, että asiakas odottaa kohtaamiselta usein yksinkertaisia ja tavallisia perusasioita, kuten yhteistä, selkeää ja ymmärrettävää kieltä sekä työntekijän välittämistä. Onnistunut palvelu ei siis suoraan liity kohtaamisen tekniikkoihin, vaan inhimilliseen, henkilökohtaiseen ja kokonaisvaltaiseen sosiaaliseen kokemukseen.

Opinnäytetyömme tulosten mukaan rikostaustaiset toivovat tulevansa kohdatuksi tasavertaisena ihmisenä ilman työntekijän valta-asemaa. Tähän kytkeytyy myös ajatus siitä, etteivät ennakkoluulot ja näihin liittyvä kielteinen asenne ohjaa työntekijän suhtautumista asiakkaaseen. Asiakas haluaa tulla kuulluksi omana itsenään, oman elämänsä asiantuntijana. Samankaltaisia asioita nousee esiin myös Järvisen (2007) tutkimuksesta, jonka mukaan kriminaalihuollon asiakkaan ja työntekijän välisessä suhteessa merkityksellisinä tekijöinä koettiin muun muassa vastavuoroisuus, luottamus, epävirallisuus, dialogisuus sekä asiakkaan ja työntekijän yhteistyö.

Tasavertaisen vuorovaikutuksen lisäksi tuloksissamme nousee esiin myös konkreettisia kehittämisen paikkoja, joita asiakastyössä voitaisiin ottaa nykyistä paremmin huomioon. Opinnäytetyömme tulosten valossa yksilökohtaista ammatillista osaamista tulisi paikoin vahvistaa. Näkemyksemme mukaan tähän liittyy kiinteästi työntekijän riittävän hyvä palveluosaaminen, jotta asiakkaalle välittyä konkreettisemmin tietoa palvelu- sekä etuusmahdollisuuksista. Tuloksistamme nousee esiin myös huomio siitä, että erityisesti päihdeosaaminen voisi olla vahvempaa eri palveluissa. Koettiin, että laaja tieto erityyppisistä päihdeongelmista sekä taito päihdeasiakkaan kohtaamiseen voisi osaltaan helpottaa asiakastilanteiden sujuvuutta. Samassa yhteydessä tuotiin esiin idea, että kokemusasiantuntijoita voisi hyödyntää asiakastyössä vahvemmin. Lisäksi toiveena oli mahdollisuus työskennellä tutun työntekijän kanssa, mikä varmistaisi pitempiaikaisen luottamuksellisen työskentelysuhteen syntyvän.

Opinnäytetyömme tuloksissa ilmenee myös toive, että asiakas kohdattaisiin yksilönä ja hänen avun- ja palveluntarpeensa tunnustettaisiin riittävän ajoissa, ilman kohtuuttoman pitkää jonotusaikaa. Nähdäksemme etenkin päihdeongelmaisen asiakkaan kohdalla on tärkeää tarttua tilaisuuteen siinä vaiheessa, kun asiakas itse lähtee apua hakemaan. Myönteinen kohtaamiskokemus palveluissa voi myös edesauttaa asiakasta hakeutumaan palvelujen äärelle tarvittaessa uudelleen. Toisaalta riittävän varhainen puuttuminen saattaa ennaltaehkäistä asiakkaan elämäntilanteen huonontumista ja yhteiskunnasta syrjäytymistä. Varhaisella ongelmiin puuttumisella on merkittävä rooli syrjäytymisen ehkäisyssä ja erilaiset suojaavat tekijät sekä varhainen tuki mahdollistavat syrjäytymiskehityksen katkaisun (Kotovirta & Österberg 2013, 86–87). Lisäksi suomalaisessa yhteiskunnassa osallisuutta kansalaisten ja yhteiskunnan välillä synnyttävät peruspalvelut. Niiden tehtävä on tuottaa palveluja asiakkaiden tarpeita vastaaviksi, joten toimiessaan ne antavat mahdollisuuden liittyä yhteiskuntaan, kun arjen sujuvuus on turvattu. (Kananoja ym. 2008, 147–148.)

Ihmiselle on merkityksellistä tavoitella jotain, mitä arvostaa ja myös onnistua tämän tavoittelemisessa. Ammatillaisen tehtävänä on nähdä asiakkaan suunnitelmien arvo sekä tukea yksilöä näiden toteuttamisessa. (Juujärvi ym. 2007, 306.) Kaiken kaikkiaan tuloksissa ilmenee, että kohtaamiselta odotetaan tavallista suhtautumista asiakkaaseen. Työntekijän on tärkeää huomioida asiakkaan tilanne yksilöllisesti ja löytää yhdessä merkityksellisiä, eteenpäin vieviä asioita tämän elämässä. Toisaalta tulisi myös arvostaa asiakkaan

omaa näkemystä ja asiantuntijuutta omassa elämässään. Nähdäksemme tärkeintä asiakastyössä on se, että ihminen tulee kuulluksi ja kohdatuksi omassa asiassaan. Loppujen lopuksi kyse on kuitenkin ammattieettisten periaatteiden toteutumisesta.

10 Pohdinta

10.1 Toteutuksen ja menetelmien tarkastelu

Opinnäytetyömme aihepiiri oli meille entuudestaan vieras ja siksi se antoi meille sopivasti uusia haasteita. Koimme, että olisi ollut hyödyllistä, jos olisimme ehtineet perehtyä rikostematiikka-aiheeseen paremmin jo hyvissä ajoin kevään aikana. Tällöin opinnäytetyösuunnitelman laatiminen olisi ollut helpompaa. Ideointi- ja suunnitteluvaiheessa koimme aihepiirin laajaksi, ja sen vuoksi olikin tärkeää opetella rajaamaan aihetta sekä löytämään opinnäytetyön kannalta tarkoituksenmukaisia teemoja. Ideoimme myös yhteistyössä toimeksiantajan kanssa opinnäytetyömme laajempia linjauksia. Opinnäytetyön edetessä olemme todenneet, että alun perusteellinen ja tehokas suunnitteluvaihe on edesauttanut työskentelyämme kaikissa prosessin vaiheissa. Olemme myös kokeneet, että suunnitelman tekeminen on ollut haasteellisin vaihe koko opinnäytetyöprosessissa. Lisäksi olemme tehneet rajaamista myöhemmässä prosessin vaiheessa, esimerkiksi alun perin suunniteltu teema, kokemusasiantuntija työntekijänä, karsiutui pois työstämme. Koimme, että tämän teeman käsittely olisi laajentanut liikaa opinnäytetyötämme.

Opinnäytetyömme aihe on sensitiivinen, joten ensi askel työssämme olikin luottamuksen rakentaminen mahdollisiin haastateltaviin. Tähän tarkoitukseen osallistuva havainnointi Varikko Pohjois-Karjalan eri toimipisteissä oli kokemuksemme mukaan toimiva menetelmä. Voidakseen ymmärtää toisten ihmisten todellisuutta on tärkeää osallistua heidän arkeensa ja tämän kautta tapahtuu myös vuorovaikutuksellista oppimista. (Granfelt 2007b, 25). Nähdäksemme haastateltavien oli helpompi kertoa avoimesti rankoistakin elämäkokemuksista myöhemmin haastattelutilanteessa, kun me haastattelijoina olimme entuudestaan tuttuja. Toisaalta myös meidän haastattelijoiden oli mahdollista paremmin ymmärtää ja kysellä tarkentavasti heidän kokemuksistaan.

Alun perin tarkoituksenamme oli toteuttaa haastattelut osittain ryhmähaastatteluina learning café -menetelmällä. Osallistuvan havainnoinnin aikana halusimme kuitenkin varmistaa, minkälainen haastattelu tuntuisi haastateltavista luontevimmalta. Heidän toiveidensa mukaan päädyimme yksilöhaastatteluihin. Esihaastattelun perusteella teimme varsinaisen lopullisen teemahaastattelurungon. Lisäksi opimme, että meillä oli tärkeää olla tarvittaessa tukisanalista kysymysten tarkentamiseksi ja syventämiseksi. Koimme, että kahdeksan haastattelua antoi kattavan aineiston työstettäväksi kahdelle opinnäytetyöntekijälle. Teemahaastattelu osoittautui toimivaksi menetelmäksi, sillä aineistosta nousi esille runsaasti sellaisia teemoja ja vastauksia, joita emme olisi muuten osanneet nostaa esiin.

Aluksi mietimme analysointimenetelmäksi teemoittelua, mutta aineiston perusteella totesimme, että aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla saamme koottua aineistosta syvällisempää tietoa. Aineistolähtöisessä analyysissä pyritään muodostamaan tutkimusaineistosta teoreettinen kokonaisuus siten, että aikaisemmat havainnot, teoriat ja tiedot eivät ohjaa analyysin toteuttamista (Tuomi & Sarajärvi 2002, 97). Analyysin avulla esiin nousi uusia teemoja, erityisesti haastateltavien pohdinnasta omiin kokemuksiinsa liittyen. Sisällönanalyysin avulla saimme paremman käsityksen näistä teemoista suhteessa varsinaisiin tutkimuskysymysten vastauksiin. Analysointimenetelmänä tämä oli aikaa vievä ja kohtuullisen työläs, lisäksi käsitteellistämistä olisimme voineet jatkaa pidempäänkin. Toisaalta olemme jo erittäin tyytyväisiä tähän analyysin avulla saamaamme antiin.

Olemme kokeneet haasteena sen, miten valitaan laajasta aineistosta ydinesimerkit ja miten paljon niitä voidaan opinnäytetyössä hyödyntää. Päädyimme tietoisesti käyttämään aineistolainoja runsaasti, koska nähdäksemme ne kuvaavat parhaiten haastateltavien kokemuksia. Nämä antavat lukijalle mahdollisuuden samaistua tai löytää uusia näkökulmia ajatteluunsa.

Opinnäytetyöprosessimme eteni suurimmaksi osaksi suunnitellun aikataulun mukaisesti. Tarkoituksellisesti teimme aikataulun väljäksi mahdollisten muutosten vuoksi. Lisäksi huomioimme omat resurssimme, sillä teimme opinnäytetyötä muiden opintojen ohessa. Osa haastatteluista tehtiin kuukautta myöhemmin kuin alun perin suunnittelimme. Toisaalta koimme, että nämä haastattelut oli tärkeä toteuttaa ja ottaa mukaan työhömmme. Osa opinnäytetyöprosessimme vaiheista kesti oletettua kauemmin, aikataulullisesti vaiheiden

kestoja oli hankala arvioida etukäteen. Työskentelyssämme on ollut myös pidempiä taukoja ja nämä olemme kokeneet hedelmällisinä. Toteutusaikataulun väljyys on mahdollistanut meille ajatusten prosessoitumista ja asioiden jäsentymistä (liite 7).

Kaiken kaikkiaan nämä menetelmävalinnat, joita olemme käyttäneet opinnäytetyössämme, ovat kokemuksemme mukaan olleet onnistuneita. Tutkimuskysymyksemme olivat tarkoituksenmukaisia ja saimme niihin vastauksia monipuolisesti. Lisäksi teemahaastattelut tuottivat syvällisempää tietoa kuin osasimme odottaakaan. Nähdäksemme tämä opinnäytetyö tuo hyödyllistä kokemuksellista tietoa toimeksiantajan käyttöön tulevaisuudessa.

10.2 Eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksessa, jossa ollaan vuorovaikutuksessa ihmisten kanssa, on tärkeää, että toteutustavat heijastavat eettisiä ihmistutkimuksen periaatteita. Näitä ovat itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, henkisen ja fyysisen vahingon välttäminen sekä ihmisten yksityisyyden kunnioittaminen ja suojeleminen. (Kuula 2014, 60–61.) Opinnäytetyöprosessimme aikana olemme tarkastelleet eettisyyttä kaikissa sen vaiheissa perusteellisesti. Eriytyisen paljon olemme kiinnittäneet huomiota haastateltavien yksityisyyden suojaan aiheemme ollessa sensitiivinen.

Osallistuvan havainnoinnin aikana olemme aina kertoneet kaikille läsnä oleville, mitä varten olemme Varikon toiminnassa mukana. Pyysimme heiltä kaikilta luvan osallistumiseemme kirjallisesti. Haastatteluun osallistuminen oli vapaaehtoista ja kerroimme myös, että osallistumisen voi perua missä opinnäytetyöprosessin vaiheessa tahansa. Haastattelutilanteessa näimme tärkeänä vielä tarkentaa opinnäytetyömme tarkoitusta sekä kertoa alustuksena tutkimuseettisistä periaatteista. Esimerkiksi haastattelujen nauhoittaminen sekä aineiston mahdollinen myöhempi käyttö herättivät kysymyksiä. Korostimme myös haastateltaville, että huolehdimme heidän anonymiteetistään ja häivyttämme tunnistettavat tiedot aineistosta.

Koko opinnäytetyöprosessin ajan olemme myös pohtineet paljon objektiivisuutta ja sen merkitystä tuloksiin. Olemme uppoutuneet aihepiiriin syvällisesti, mikä on nähdäksemme

mahdollistanut luottamuksellisen ilmapiirin kehittymiseen haastattelutilanteissa ja sen kautta olemme saaneet kerättyä laajan aineiston. Toisaalta tämän vuoksi olemme erityisesti pohtineet objektiivista suhtautumistapaa haastateltaviin ja heidän kokemuksiinsa. Tutkimuksellinen etäisyys ja objektiivisuus syntyvät omasta teoreettisesta pohdinnasta ja lukeneisuudesta, lisäksi sitä voidaan lisätä erilaisten menetelmien ja käsitteellistämisen avulla (Eskola & Suoranta 2014, 35). Siksi koimme myös, että aineistolähtöinen sisälönanalyysi osaltaan lisäsi objektiivisuutta aineiston käsittelyssä. Lisäksi pidemmät tauot työskentelyssä edesauttoivat meitä ottamaan etäisyyttä aihepiiristä.

Näimme eettisyyden ja luotettavuuden kannalta tärkeänä, että haastateltavat saivat tietää opinnäytetyömme tuloksista ennen sen esittelemistä ulkopuolisille tahoille. Siksi järjestimme kaksi tilaisuutta opinnäytetyön esittelyä ja kommentointia varten. Halusimme varmistaa, että asiat tuloksissa ja johtopäätöksissä on esitelty asianmukaisesti. Olemme poistaneet aineistolainoista tunnistetiedot anonymiteetin suojaamiseksi. Tulosten esittelytilaisuudessa haastateltavilla oli vielä mahdollisuus tarkistaa ja hyväksyä aineistolainojen käyttö. Lisäksi halusimme vielä varmentaa, että haastateltavat ovat tietoisia siitä, miten julkisesti opinnäytetyömme on esillä.

Opinnäytetyömme luottavuuden lisäämiseksi olemme toteuttaneet aineiston keruun ja sen käsittelyn sekä aineiston analyysin huolellisesti. Lisäksi olemme pyrkineet raportoinnissa johdonmukaisuuteen ja kuvaamaan tarkasti prosessin eri vaiheita. Aineiston käsittelyvaiheessa pidimme huolta siitä, etteivät yksittäisten haastateltavien kokemukset painotu liikaa tuloksissa. Opinnäytetyömme tulokset eivät ole yleistettävissä laadullisen tutkimusotteen ollessa kyseessä. Lisäksi haastateltavat olivat Varikon asiakkaita, jotka olivat sitoutuneet toimipaikan toimintaperiaatteisiin. Tämä saattaa osittain selittää juuri meidän opinnäytetyömme tuloksia. Jälkeenpäin ajatellen pidempikestoinen osallistuvan havainnoinnin vaihe olisi saattanut tuottaa vielä runsaampaa aineistoa. Ajattelemme, että mahdollisesti suurempi määrä haastatteluja saattaisi vielä muuttaa tulosten painopistettä toisenlaiseksi.

10.3 Jatkotutkimus- ja kehittämisideat

Opinnäytetyötä suunnitellessamme olemme todenneet, että valitsemamme näkökulma rikostaustaisten henkilöiden kokemuksista on vähemmän tutkittu aihe. Ajattelemme, että opinnäytetyömme nostaa esiin sellaisen asiakasryhmän tilannetta, joka jää vaille huomiota, eikä itse tuo omaa asemaansa esille. Opinnäytetyötämme voidaan myös hyödyntää ViaDia Joensuu ry:n Varikko-projektissa toiminnan kehittämisen tukena asiakkaiden kanssa työskentelyyn. Tutkimuksellisin menetelmin hankittu kokemuksellinen tieto edesauttaa toiminnan kehittämistä vastaamaan asiakasryhmän tarpeita. Lisäksi opinnäytetyötämme voi hyödyntää laajemminkin, sillä valtakunnallisen ViaDia ry:n strategiaan vuosille 2014–2016 sisältyy heidän vankilatyönsä kehittäminen ja ajanmukaistaminen.

Opinnäytetyömme tarjoaa myös jatkokehitysmahdollisuuksia esimerkiksi kolmannen sektorin näkökulmasta. Olisi mielenkiintoista selvittää poikkeako ei-viranomaistahojen tapa kohdata asiakkaita viranomaistahojen kohtaamistavasta. Pohdimme, voiko sillä olla merkitystä, että viranomaisten työtä ohjaavat lait, säädökset ja asetukset enemmän kuin kolmannen sektorin toimijoita. Viranomaisiin kytkeytyy helposti myös kielteisiä mielikuvia ja ennakkoasenteita, jotka saattavat haitata myönteisten asiakaskokemusten syntymistä. Toisaalta myös rikostaustaisiin henkilöihin voi kohdistua ennakkoasenteita.

Toisena jatkotutkimusideana nostamme esille kokemusasiantuntijanäkökulman, sillä tämä on nähdäksemme melko uusi ja vähemmän käsitelty aihe. Työntekijöinä toimii myös henkilöitä, joilla on itsellään rikos- ja päihdetausta. Ajattelimme alun perin selvittää, mikä merkitys kokemusasiantuntijuudella on rikostaustaisten asiakkaiden kanssa työskentelyssä. Omasta opinnäytetyöstämme tämä aihe rajautui kuitenkin pois. Nähdäksemme sen hyötyjen ja haasteiden tarkastelu saattaisi tuoda erilaista tulokulmaa rikostaustaisten asiakkaiden kohtaamiseen.

10.1 Oppimisprosessi ja ammatillinen kasvu

Vuoden mittainen opinnäytetyöprosessimme on ollut kaikkine vaiheineen opettavainen matka. Mielenkiintoinen aiheemme löytyi sattumalta asiakastyön yhteiskunnallista näkökulmaa käsittelevän opintojakson kautta. Lähdimme tutustumaan täysin uuteen teemaan

avoimin mielin. Tämä uusi aihepiiri, rikostaustaiset ja heidän maailmansa, haastoi meidät ”oman hiekkalaatikkomme” ulkopuolelle. Kokonaisuutena opinnäytetyön tekeminen on ollut sopivalla tavalla haastavaa ja opettavaista. Samalla se on ollut myös motivoivaa ja palkitsevaa.

Koemme, että opinnäytetyömme suunnitteluvaihe on ollut prosessimme haasteellisin vaihe. Ennalta tuntemattomaan aihepiiriin perehtyminen lyhyessä ajassa ja tiukassa aikataulussa, tuotti epävarmuutta omasta osaamisesta. Vaikeinta meille oli uuden aiheen rajaaminen eli se, miten laajasti asiaa käsitellään opinnäytetyössä. Tämän vaiheen yli sinnittelemisen on kuitenkin tuonut luottamusta omaan tekemiseemme opinnäytetyön muissa vaiheissa. Hyödyllisenä koimme myös kokoontumisen yhteiseen ideapalaveriin toimeksiantajan kanssa, jossa selkiytettiin opinnäytetyömme suuntaviivoja.

Tutkimusmenetelmistä opettavaisin vaihe oli haastatteluiden toteuttaminen. Totesimme, että haastattelijan roolin omaksuminen kehittyi selkeästi ensimmäisistä haastatteluista loppua kohden viimeisiin haastatteluihin. Opimme tekemään tarkentavia kysymyksiä eri teemoista ja tarttumaan tilanteeseen oikeassa hetkessä. Haastatteluissa kiinnitimme erityisesti huomiota sensitiivisyyteen, sillä haastateltavilla oli rankkoja kokemuksia taustallaan. Toisaalta opimme kysymään asioista suoraan haastateltavat yksilöllisesti huomioiden. Osallistuvan havainnoinnin aikana olimme ehtineet rakentaa luottamuksellisuutta haastateltaviin niin, että haastatteluja oli helpompi toteuttaa. Koemme, että haastattelujen tekeminen parityönä oli kehittävä ja opimme niiden myötä lisää toisiltamme.

Teimme muutenkin opinnäytetyömme pitkälti parityönä. Tämä tapa soveltuu meille hyvin, sillä työskentelytyylimme on samankaltainen. Haluamme syventyä pidemmäksi ajaksi yhden teeman ympärille, joten olemme jaksottaneet työskentelyn viikonloppuihin ja loma-aikoihin. Pidemmätkin työskentelytauot olemme kokeneet hyödyllisinä prosessin kannalta. Raportin kirjoittamisessa olemme jakaneet vastuualueita ja välillä taas olemme pohtineet yhdessä vaativampia raportinvaiheita. Olemme kokeneet yhdessä tekemisen ja näkökulmien vaihtamisen hedelmällisenä. Parityöskentely on mahdollistanut meille opinnäytetyön tekemisen muiden opintojen ohella ja nopeuttanut näin valmistumistamme. Ilman työparia emme olisi myöskään rohjenneet tarttua itsellemme näin uuteen ja vaativaan aiheeseen. Olemme hyödyntäneet toistemme vahvuuksia, ja tarvittaessa toiselta on saanut

tukea pulmatilanteissa. Opinnäytetyömme olemme tehneet melko itsenäisesti, joten toisen tuki on tuonut luottamusta prosessin etenemiseen.

Silloin kun tutkija edes jollain tavoin pyrkii ymmärtämään haastateltavaa ja asettumaan hänen asemaansa, on tutkimussuhteessa myös mukana tunteita (Granfelt 2008, 19). Ymmärtääksemme haastateltavien elämää tutustuimme uuteen aihepiiriin osallistuvan havainnoin avulla heidän arjessaan. Tällä tavoin kuulumme yksilöiden elämäntarinoita ja pääsimme perehtymään vaativaan aiheeseen. Tämä herätti meissä välillä ristiriitaisiakin tunteita. Näiden tuntemusten työstämiseen ja asioiden jäsentämiseen reflektointi on ollut tärkeä työkalu. Samassa tilanteessa olleen parin kanssa on ollut helppoa ja tärkeää reflektoida yhdessä. Sen lisäksi oppimispäiväkirja on ollut merkityksellinen työväline omien ajatusten työstämiseen. Koimme tärkeänä, että meillä oli myös mahdollisuus keskustella Varikon työntekijöiden kanssa tarvittaessa. Voimme todeta, että reflektiotaitomme ovat kehittyneet opinnäytetyöprosessimme aikana.

Yhteisen työskentelymme kannalta on ollut tärkeää työvaiheiden suunnittelu, organisointi sekä sovitussa aikataulussa pysyminen. Olemme oppineet, että eri työvaiheisiin on hyvä varata riittävästi aikaa, sillä nämä voivat kestää suunniteltua kauemmin. Osasimme kuitenkin jo suunnittelun alkuvaiheessa jättää reilusti aikaa opinnäytetyömme tekemiselle, joten olemme pysyneet toimeksiantajan kanssa sovitussa aikataulussa. Merkityksellisen teeman lisäksi aikataulussa pysyminen on motivoinut työskentelyämme eteenpäin.

Tämän opinnäytetyön tekeminen on ollut ammatillisesti kasvattavinta koko opintojemme aikana. Olemme saaneet paljon uusia eväitä monenlaisten asiakkaiden kohtaamiseen. Olemme kokeneet sen, miten merkityksellistä on ihmisen kunnioittava ja tasa-arvoinen kohtaaminen, inhimillisyys sekä dialogisuus. Nämä teemat ovat olleet meille jo ennestään tuttuja asioita aiempien opintojen ja toisaalta pitkän työkokemuksen kautta. Silti tämä kaikki on saanut uuden arvon meidän silmissämme.

Nähdäksemme työntekijän tulisi säilyttää ja luoda toiveikkuutta asiakkaan elämässä erityisesti silloin, kun se on asiakkaalta itseltään hiipumassa. Siksi olisikin tärkeää olla asiakkaalle se vierellä kulkija, joka motivoi ja tukee häntä aiemmista epäonnistumisista huolimatta. Työntekijällä on ammattilaisena tärkeä uskoa asiakkaan haluun muuttaa elämänsä suuntaa ja antaa tälle uusi mahdollisuus. Olemme myös ymmärtäneet, miten suuri

merkitys asenteilla on vuorovaikutuksen onnistumiseen ja miten nopeasti se välittyy toiselle osapuolelle. Työntekijän on tärkeä tiedostaa omat asenteensa ja ennakkoluulonsa. Ammatillisuuteen liittyy myös se, että osaa nähdä asiakkaan yksilölliset kyvyt ja piilossa olevat voimavarat. Lisäksi opinnäytetyömme myötä olemme nähneet, miten merkityksellisiä työntekijän ”oikeat sanat”, oikeassa hetkessä voivatkaan olla. Pieni hetki arjen tilanteissa saattaa olla suuri käännekohta asiakkaan elämässä.

Näkemyksemme mukaan eettinen arvopohja on sosiaalialan työssä kaiken lähtökohta. Opinnäytetyöprosessimme myötä meissä on myös tapahtunut ammatillista kasvua yhteiskunnallisesti valvutuneempaan suuntaan. Työskentelyn myötä olemme sisäistäneet sionomin kompetensseja erityisesti eettiseen osaamiseen, asiakastyöhön sekä kriittiseen yhteiskuntaosaamiseen liittyen. Sosiaalialan ammattietiikkaan kuuluu myös vaiennettujen ja vähänarvostettujen ihmisten etujen puolustaminen yhteiskuntapolitiikassa sekä tiedon tuominen poliittiseen päätöksentekoon ihmisten kohtuuttomista elämäntilanteista (Huvinen ym. 2014, 33). Tämän vuoksi haluamme omalta osaltamme nostaa kuuluviin yhteiskunnan huonommassa asemassa olevien ihmisten ääntä. Kaikkihan olemme kuitenkin samanarvoisia ihmisinä, taustastamme ja elämäntilanteestamme huolimatta.

Olemme erittäin kiitollisia Varikkolaisten luottamuksesta ja osallistumisesta opinnäytetyöhömmme. Nämä haastateltavien elämänviisaudet kuvaavat hyvin myös meidän työskentelyprosessimme vaiheita. Niinpä heidän ajatuksiinsa on hieno päättää tämä opettavainen ja antoisa opinnäytetyömatkamme.

”Mul on semmosii tietynlaisii tavoitteita ja – – jos tulee paljon asioita teen sellasen listan, mitkä pitää saada hoidettuu. Sit ku mä on saanu sen hoidettuu, eikä sitä listaa enää oo, ni siitä tulee hyvä mieli itelle.”

”– – sitä kautta se mennee, ei me voiakkaan mennä ihan leikiten ja tanssien, ne ei mee perille. Joskus ihmisellä on niin kova pää, että sen on pakko, se on taottava sinne, että se menee perille. Vaikka on vaikeita hetkiä, ni se elämänmyönteisyys, periksanamattomuus, se on se mikä vie perille ja kantaa.”

”Ne on aina menny vähä hepreaan niinku, yli välillä. Ehkä se on johtunu myös siitä omasta olotilasta – –”

”– – nii asiat on nyt menny silleen, mutta miksei ois positiivinen. Ei tarvii murehtii muuta, ku autosta pakoputki on hajonnu, että tämmöset on ihan pieniä juttuja.”

”Nyt ei tarvii kyllä enää, meetpähän mihin meet, oot ihan oma itses ja sinut, todellakin sinut, itsetunto on parantunu. Ei tarvii mieltii kuka minä olen ja mistä minä tulen. Mie tiijän sen kyllä. Tämmösenä minä riitän.”

Lähteet

- Flippa, V. & Hietanen, S. (toim.) Hedemäki, T., Kokkonen, T., Malinen, A., Niskala, A., Näkkäläjärvi, A. & Ruotsala, P. 2013. Sosiaali- ja terveystalouden viidakossa – Yhdessä oppien, yhteisesti kehittämisen. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino. 459–478.
- Granfelt, R. 2007a. Vankilasta vapauteen, kotiin, yhteiskuntaan. Teoksessa Sunikka, S., Seppälä, U. & Granfelt, R. (toim.) Asunnottomuuskirja. Näkökulmia asunnottomien palvelujen kehittämiseen. Helsinki: Soccan ja Heikki Waris –instituutin julkaisusarja nro 13. 101–112.
- Granfelt, R. 2007b. ”Oppisin elämään riippuvuuteni kanssa”. Tutkimus naisvankien päihdekuntoutuksesta Vanajan vankilassa. Helsinki: Rikosseuraamusvirasto. Rikosseuraamusviraston julkaisuja 2/2007.
- Granfelt, R. 2008. Osalliseksi omaan elämään – Work out -ohjelma nuoren vangin tukena. Helsinki: Rikosseuraamusvirasto. Rikosseuraamusviraston julkaisuja 4/2008.
- Granfelt, R. 2013. Asumissosiaalinen työ rikosseuraamusalalla. Teoksessa Hyväri, S. & Kainulainen, S. (toim.) Paikka asua ja elää? Näkökulmia asunnottomuuteen ja asumispalveluihin. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. A Tutkimuksia 39. 209–228.
- Granfelt, R. 2014. Asunto vai rikoksettomuus ensin? Asumissosiaalisen työn tuella irti asunnottomuudesta ja rikollisuudesta. Teoksessa Linderborg, H., Suonio, M. & Lassila, T. (toim.) Sosiaalityö ja sosiaalinen tuki rikosseuraamusalla. Helsinki: Rikosseuraamuslaitos. Rikosseuraamuslaitoksen julkaisuja 1/2014.
- Granfelt, R. 2015. Asumissosiaalinen työ: Kotiin ja rikollisuudesta irti? Helsinki: Y-Säätiö. Y-Säätiön julkaisuja 2015. http://www.ysaatio.fi/wp-content/uploads/2015/11/asumissosiaalinen_tyo_julkaisu_web.pdf 3.2.2016.
- Grönfors, M. 2015. Havaintojen teko aineistonkeräyksen menetelmänä. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus. 146–161.
- Erwin, P. 2005. Asenteet ja niihin vaikuttaminen. Helsinki: WSOY.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2014. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, J. & Vastamäki, J. 2015. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus. 27–44.
- ETENE. 2011. Sosiaali- ja terveysalan eettinen perusta. Helsinki: Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta. Sosiaali- ja terveysministeriö. ETENE-julkaisuja 32. <http://etene.fi/documents/1429646/1559058/ETENE-julkaisuja+32+Sosiaali-+ja+terveysalan+eettinen+perusta.pdf/13c517e8-6644-4fa5-8c5f-193cfdce9841> 21.12.2015.

- ETENE. 2012. Etiikan tila sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan neuvottelukunta. Sosiaali- ja terveysministeriö. ETENE-julkaisuja 35. <http://etene.fi/documents/1429646/1559054/ETENE-julkaisuja+35+Etiikan+tila+sosiaali-+ja+terveysalalla.pdf/b02f3efc-c92b-456f-a97a-2a524ef3b2f9> 21.12.2015.
- Henkilötietolaki 523/1999.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Holmberg, J. 2008. Päihdehoitotyön erityisosaamista vaativia tilanteita. Päihde- ja mielenterveysongelmien hoito. Teoksessa Havio, M., Inkinen, M. & Partanen, A. (toim.) Päihdehoitotyö. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Tammi. 200–203.
- Hokkanen, L. 2009. Empowerment valtaistumisen ja voimaantumisen dialogina. Teoksessa Mäntysaari, M., Pohjola, A. & Pösö, T. (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus. 315–337.
- Hurtig, J. & Laitinen, M. 2006. Paha ihmisyyden ja ammattilaisten auttamisen haasteena. Teoksessa Laitinen, M. & Hurtig, J. (toim.) Pahan kosketus: ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä. Jyväskylä: PS-kustannus. 8-17
- Huvinen, K., Joutsenlahti, R. & Metteri, A. 2014. Kokonaisen asiakkaan kohtaaminen ja pirstaleinen järjestelmä – aikuissosiaalityön asiakkaat terveystalveissa. Teoksessa Metteri, A., Valokivi, H. & Ylinen, S. (toim.) Terveys ja sosiaalityö. Jyväskylä: PS-kustannus. 32–43.
- Hypén, K. 2004. Vankilasta vuosina 1993–2001 vapautuneet ja vankilaan uudestaan palanneet. Helsinki: Rikosseuraamusvirasto. Rikosseuraamusviraston julkaisuja 1/2004. http://rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-risenjulkaisusarja/n39KxWVtv/1-2004_Vankeusrang.uusiminen.pdf 30.1.2016.
- Hänninen, S. 2007. Johdanto. Teoksessa Hänninen, S., Karjalainen, J & Lehtelä, K-M. (toim.) Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Helsinki: STAKES. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. 5–19.
- Hänninen, S. & Karjalainen, J. 2007. Tarve harkinnassa. Teoksessa Hänninen, S., Karjalainen, J & Lehtelä, K-M. (toim.) Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Helsinki: STAKES. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. 157–191.
- Jalonen-Alava, M. 2013. Koulusta vankilaan ja vankilasta rikoksettomaan elämään. Entisten vankien kokemuksia luottamuksen rakentumisesta. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos sekä Kasvatustieteiden laitos. Yhteiskuntapolitiikan ja erityispedagogiikan pro gradu -tutkielma. <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/41936/URN:NBN:fi:juu-201308072122.pdf?sequence=1> 1.6.2015.
- Joukamaa, M. & työryhmä. 2010. Rikosseuraamusasiakkaiden terveys, työkyky ja hoidontarve. Perustulosraportti. Helsinki: Rikosseuraamuslaitos. Rikosseuraamuslaitoksen julkaisuja 1/ 2010.
- Juhila, J. 2009. Objektivointi ja subjektivointi sosiaalityön käytännöissä – Michel Foucault'n perintöä tulkitsemassa. Teoksessa Mäntysaari, M., Pohjola, A. & Pösö, T. (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus. 47–66.

- Juujärvi, S., Myyry, L. & Pessa, K. 2007. Eettinen herkkyys ammatillisessa toiminnassa. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Järvinen, M.-K. 2007. Asiakas-työntekijäsuhteen dialoginen arviointi kriminaalihuollossa. Helsinki: Rikosseuraamusvirasto. Rikosseuraamusviraston julkaisuja 1/2007.
- Kananoja, A., Niiranen, V. & Jokiranta, H. 2008. Kunnallinen sosiaalipolitiikka. Osallisuutta ja yhteistä vastuuta. Jyväskylä:PS-kustannus.
- Kananoja, A. 2010. Asiakastyön yleiset lähtökohdat. Teoksessa Kananoja, K., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma. 119–139.
- Kivivuori, J. & Linderborg, H. 2009. Lyhytaikaisvanki. Tutkimus lyhytaikaisvankien elinoloista, elämäkulusta ja rikollisuudesta. Helsinki: Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimuksia 248. Rikosseuraamuslaitoksen julkaisuja 2/2009. http://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-risenjulkaisusarja/6AqMERwM2/2_2009_Lyhytaikaisvanki.pdf 12.2.2016.
- Kotovirta, E. & Österberg, E. 2013. Alkoholin sosiaaliset haitat ja syrjäytyminen. Teoksessa Peltoniemi, T. (toim.) Pääasiana alkoholi. käyttö, haitat, hoito, politiikka nyt ja 2040. Turku: Lundbeck. 84–87.
- Kulla, H. 2012. Hallintomenettelyn perusteet. Helsinki: Talentum.
- Kuula, A. 2014. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Kylmänen, P. 2008. Ehkäisevä päihde- ja mielenterveystyö hoitotyön punaisena lankana. Teoksessa Holmberg, J., Hirschovits, T., Kylmänen, P. & Agge, A. (toim.) Tämä potilas kuuluu meille. Sairaanhoitaja tekee mielenterveys- ja päihdetyötä. Helsinki: Sairaanhoitajaliitto. 49–60.
- Laine, M. 2014. Kriminologia ja rankaisun sosiologia. Helsinki: Tietosanoma Oy. Rikosseuraamusalan koulutuskeskus Acta Poenologica 1/2014.
- Laitinen, M. & Kempainen, T. 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus. 138–177.
- Laitinen, M. & Pohjola, A. 2010. Asiakkuus – Sosiaalityön ydinteema. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press. 7-18.
- Laitinen, M. & Väyrynen, S. 2011. Eettiset haasteet lastensuojelun sosiaalityön prosessissa. Teoksessa Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus. 163–187.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.
- Lapintie, A. 2012. ”Olen muutakin kuin Seppo paperilla”. Asunnottomien lainrikkojien kokemuksia osallisuudesta palvelujärjestelmässä. Tampereen ammattikorkeakoulu. YAMK-opinnäytetyö. https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/46604/Asunnottomien%20lainrikkojien%20osallisuus%20palveluissa_Lapintie.pdf?sequence=1 11.1.2016.
- Liinamaa, R. 2008. Perhe ja dialoginen hoitotyö. Teoksessa Holmberg, J., Hirschovits, T., Kylmänen, P. & Agge, A. (toim.) Tämä potilas kuuluu meille. Sairaanhoitaja tekee mielenterveys- ja päihdetyötä. Helsinki: Sairaanhoitajaliitto. 301–310.
- Lindqvist, M. 2002. Vanheneminen, etiikka ja elämän arvot. Teoksessa Heikkinen, E. & Marin, M. (toim.) Vanhuuden voimavarat. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. 233–26.

- Lindqvist, M. 2006. Paha, ymmärtämisen rajat ja auttajan varjo. Teoksessa Laitinen, M. & Hurtig, J. Pahan kosketus. Ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä. Jyväskylä: PS-kustannus. 168–190.
- Matilainen, P. 2015. ViaDia Pohjois-Savo ry:n toiminnanjohtaja. Haastattelu. 23.7.2015.
- Mielenterveyden keskusliitto. 2016. Mielenterveysbarometrin NIMBY-mittari: suvaitsevaisuus kasvanut 10 vuodessa. <http://mtkl.fi/mielenterveysbarometrin-nimby-mittari-suvaitsevaisuus-kasvanut-10-vuodessa/> 10.2.2016.
- Miettinen, P. & Kaarne, M. 2008. Väkivallaton vuorovaikutus. Teoksessa Holmberg, J., Hirschovits, T., Kylmänen, P. & Agge, A. (toim.) Tämä potilas kuuluu meille. Sairaanhoidaja tekee mielenterveys- ja päihdetyötä. Helsinki: Sairaanhoidajaliitto. 271–282.
- Mäntysaari, M. 2006. Syrjiikö sosiaalityö? Teoksessa Helne, T. & Laatu, M. (toim.) Vääräkirja. Helsinki: Kelan tutkimusosasto. 115–133.
- Mönkkönen, K. 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopio: Kuopion yliopisto. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 94. Väitöskirja.
- Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Niemi, M. 2013. Hyvä, paha valta. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino. 31–54.
- Nuorvala, Y., Halmeaho, M. & Huhtanen, P. 2007. Verukkeiden verkossa. Teoksessa Hänninen, S., Karjalainen, J. & Lehtelä, K-M. (toim.) Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Helsinki: STAKES. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. 116–153.
- Nuutinen, T. 2015a. Kuntouttavan päiväkeskuksen toimintamalli ja tärkeimmät asiakastyöhön liittyvät palvelut. Opas työntekijöille. ViaDia Joensuu ry. <http://www.viadia.fi/wp-content/uploads/2014/06/ViaDia-kuntouttavan-p%C3%A4iv%C3%A4keskuksen-opas-Teija-Nuutinen-pdf>. 3.6.2015.
- Nuutinen, T. 2015b. Varikko Pohjois-Karjala -projekti. Toimintakertomus 2015.
- Ovaska, A. 2008. Päihdehoitotyön erityisosaamista vaativia tilanteita. Huumeiden käytön haittojen vähentäminen. Teoksessa Havio, M., Inkinen, M. & Partanen, A. (toim.) Päihdehoitotyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. 200–232.
- Pohjola, A. 1999. Ihmisen kohtaaminen. Teoksessa Granfelt, R., Jokiranta, H., Karvinen, S., Matthies, A.-L. & Pohjola, A. Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto. 83–95.
- Pohjola, A. 2006. Pahan säikeitä auttamistyössä. Teoksessa Laitinen, M. & Hurtig, J. (toim.) Pahan kosketus. Ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä. Jyväskylä: PS-kustannus. 42–62.
- Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press. 19–74.
- Pyhäjoki, J. 2005. Dialogisuus auttamistyön verkostoissa. Teoksessa Reijonen, M. (toim.) Voimaa perhetyöhön. Jyväskylä: PS-kustannus. 71–91.
- Rantaeskola, S., Hyyti, J., Kauppila, J. & Koskelainen, M. 2015. Haastavat asiakastilanteet – väkivalta työssä. Helsinki: Talentum.
- Rauhala, M-L. & Virokannas, E. 2011. Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettaminen ja tietoarvo. Teoksessa Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus. 235–255.

- Raunio, K. 2006. Syrjäytyminen. Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.
- Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Rikosseuraamuslaitos. 2012. Päihdetyön linjaukset vuosille 2012–2016. Helsinki: Rikosseuraamuslaitos.
http://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-muut/6Cr2xRZTS/Paihdelinjaukset_2012-2016_RINKIIN.pdf 19.1.2016.
- Romakkaniemi, M. & Kilpeläinen, A. 2013. Asiakkuus terveydenhuollon sosiaalityössä – Terveydenhuollon sosiaalityöntekijät asiakkaiden toimijuuden tilojen rakentajina. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino. 244–271.
- Rostila, I. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. SoPhi 61.
- Rostila, I. & Vinnurva, J. 2013. Sosiaalityön asiakkaan toimijuus ja täysimittainen professionaalisuus. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino. 196–218.
- Rouvinen-Wilenius, P., Aalto-Kallio, M., Koskinen-Ollonqvist, P. & Nikula, T. 2011. Osallisuus osana tasa-arvoa. Teoksessa Rouvinen-Wilenius, P. & Koskinen-Ollonqvist, P. (toim.) Tasa-arvo ja osallisuus väylä terveyteen. Järjestöt suunnan näyttäjinä. Helsinki: Terveyden edistämisen keskus ry. Terveyden edistämisen keskuksen julkaisuja 9/2011.
- Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2005. Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino. 22–56.
- Saari, J. 2015. Huono-osaiset. Elämän edellytykset yhteiskunnan pohjalla. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Saari, K. 2009. Dialogisuus ja kohtaaminen – Tutkimus kristillisten koulujen toimintakulttuurista kasvatussuhteen näkökulmasta. Helsinki: Helsingin yliopisto. Soveltavan kasvatustieteen laitos. Väitöskirja.
<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/20060/dialogis.pdf?sequence=1> 30.1.2016.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.
- Suomen perustuslaki 731/1999.
- Särkelä, A. 2001. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Tampere: Vastapaino.
- Talentia ry. 2012. Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Ammattieettinen lautakunta.
- Toivonen, M. 2008. Mansikkapaikka on kuin...hengähdyspaikka arjen keskellä. Teoksessa Roivainen, I., Nylund, M., Korkiamäki, R. & Raitakari, S. (toim.) Yhteisöt ja sosiaalityö. Kansalaisen vai asiakkaan asialla. Jyväskylä: PS-kustannus. 141–151.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Törmä, S. 2007. Sopimaton hoitojärjestelmälle. Teoksessa Hänninen, S., Karjalainen, J. & Lehtelä, K-M. (toim.) Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Helsinki: STAKES. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimus- ja kehittämiskeskus. 86–115.

- Valle, E. 2014. Nyt on pöytä tyhjennetty ja kasataan uutta korttitaloa. Vankeusrangaistuksen suorittaneiden miesten tarina yhteiskuntaan integroitumisesta. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/95146/GRADU-1396351418.pdf?sequence=1> 1.6.2015.
- Valokivi, H. 2004. Lainrikkojan ääni auttamisjärjestelmissä. Teoksessa Jokinen, A., Huttunen, L. & Kulmala, A. (toim.) Puhua vastaan ja vaieta: neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudeamus. 115–137.
- ViaDia Joensuu ry. 2015. Varikko Pohjois-Karjala -projekti 2015–2017 (ESR). <http://www.viadia.fi/joensuu/varikko-pohjois-karjala-projekti-2015-2017-esr/> . 3.6.2015.
- ViaDia ry. 2015. Yleistä ViaDiasta. <http://www.viadia.fi/yleista-viadiasta/>. 27.5.2015.
- Vilén, M., Leppämäki, P. & Ekström, L. 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Vilkkä, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Väisänen, L., Niemelä, M. & Suua, P. 2009. Sanat työssä: vuorovaikutus ammattitaitona. Helsinki: Kirjapaja.



OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSIANTOSOPIMUS

Toimeksiantaja	
Organisaation nimi:	ViaDia Joensuu ry
Toimeksiantajan edustaja:	Teija Nuutinen, toiminnanjohtaja
Osoite:	Leinikkitie 1, 80130 Joensuu
Puhelinnumero:	050-4622892
Sähköposti:	teija.nuutinen@viadia.fi

Opiskelijan/opiskelijoiden tiedot	
Koulutusohjelma:	Sosiaali-alan koulutusohjelma
Opiskelijanumero(t) ja nimi(et):	1300705 Päivi Juvonen 1300706 Emmi Tukiainen
Puhelinnumero:	Päivi Emmi
Sähköposti:	paivi.juvonen@edu.karelia.fi emmi.tukiainen@edu.karelia.fi

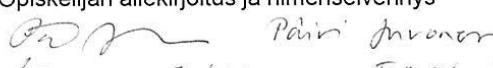

Toimeksiannon kuvaus	
Aihe	Rikostaustaisten henkilöiden kokemuksia kohtaamisista viranomaistahojen kanssa
Toteutusmuoto	Tutkimuksellinen opinnäytetyö. Tiedonkeruumenetelminä osallistuva havainnointi, yksilö- ja ryhmähaastattelut.
Aikataulu	Aineiston keruu heinä–lokakuu 2015, opinnäytetyö on valmis huhtikuussa 2016
Kustannusarvio ja kustannusvastuu	

Toimeksiantajan sitoumukset	
Haastateltavien järjestäminen, tilojen käyttäminen, kyydit toiminnanjohtajan/projektipäällikön kanssa, opinnäytetyön työelämäohjaaminen ja muu tarvittava, opiskelijan määrittelemä tuki.	

Opiskelijan sitoumukset	
Eettisten periaatteiden noudattaminen, yhteistyö toimeksiantajan kanssa sekä aikataulun noudattaminen. Toimeksiantaja saa oikeuden käyttää opinnäytetyötä ViaDia Joensuu ry:n ja Itä-Suomen Varikko –hankkeen (Pohjois-Karjala, Pohjois-Savo, Etelä-Savo) verkostoissa ja toiminnan kehittämisessä sekä valtakunnallisen ViaDia ry:n kriminaali- ja vankilatyön kehittämisessä eli esimerkiksi koulutuksissa ja verkkosivuilla.	



Opinnäytetyön ohjaus Karelia-amk:ssa	
Ohjaaja(t):	Tommi Kinnunen tommi.kinnunen@karelia.fi Päivi Putkuri paivi.putkuri@karelia.fi

Opinnäytetyön julkisuus	
Opinnäytetyö on julkinen asiakirja ja se voidaan julkaista Theseus-verkkokirjastossa.	

Allekirjoitukset	
Päiväys 23.7.2015	Opiskelijan allekirjoitus ja nimenselvennys  Päivi Juvonen  Emmi Tukiainen



OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSIANTOSOPIMUS

Päiväys 23.7.2015	Toimeksiantajan edustajan allekirjoitus ja nimenselvennys  TEIJA NUUTINEN
Päiväys 11.8.2015	Opinnäytetyön ohjaajan allekirjoitus ja nimenselvennys  Tarmo Kinnunen



TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

Haen/haemme lupaa suorittaa opinnäytetyöhön liittyvä tutkimus

Opinnäytetyön aihe: Rikostaustaisten henkilöiden kokemuksia kohtaamisista viranomaistahojen kanssa

Tutkimuksen toteutuspaikka/-yksikkö:

ViaDia Joensuu ry/ Varikko Pohjois-Karjala –projekti (ESR) 2015–2017, toimipaikkoina Joensuu, Kitee, Juuka ja mahdollisesti Outokumpu

Tutkimuksen:


a) kohde/kohdejoukko: ViaDia Joensuu ry/ Varikko Pohjois-Karjala –projektin rikostaustaiset asiakkaat

b) aineiston keruumenetelmä: Osallistuva havainnointi, teemahaastattelut


c) aineiston keruun ajankohta: Heinä–lokakuu 2015

Opinnäytetyön tekijä/t:


Päivi Järvenen


Emmi Tuksainen

Opinnäytetyön ohjaaja/t:


Jarmo Kinnunen

Työelämäohjaaja:

 Riitta Nuorteva

23.16.2015

LIITTEET: - tutkimussuunnitelma
- toimeksiantosopimus

Lupa osallistuvaan havainnointiin

Hei Varikkolaiset,

Olemme sosionomiopiskelijoita Karelia ammattikorkeakoulusta ja olemme tulossa tekemään opinnäytetyötä ViaDia Joensuu ry:n Varikko -hankkeelle.

Tarkoituksenamme on toteuttaa opinnäytetyön tiedonkeruuvaihetta heinä–lokakuussa 2015. Opinnäytetyömme tarkoituksena on kerätä rikostaustaisten henkilöiden kokemuksia asiakkaana olemisesta eri viranomaistahoissa (esimerkiksi sosiaalitoimi, TE-hallinto, päihde- ja mielenterveyspalvelut, rikosseuraamuslaitos yms). Opinnäytetyöhömmme liittyen tutustumme Varikon eri toimipisteiden toimintatapoihin ja osallistumme mahdollisuuksien mukaan niiden yhteisiin toimintoihin. Samalla teemme osallistuvaa havainnointia tiedonkeruuta varten lähinnä heinä–elokuussa ja erilaisia haastatteluja elo–lokakuussa.

Teemme opinnäytetyön hyvää tieteellistä käytäntöä noudattaen. Käsittelemme tutkimustietoja luottamuksellisesti ja noudatamme salassapitovelvollisuutta. Kaikki tiedot pysyvät nimettöminä eikä tunnistetietoja tule kirjalliseen opinnäytetyöhön. Lisäksi kaikki tutkimusaineisto tuhoetaan opinnäytetyön valmistuttua.

Halutessaan opinnäytetyöhön osallistujat voivat peruuttaa osallistumisensa milloin tahansa ilmoittamalla siitä meille opiskelijoille ja Varikon ohjaajille.

Jos sinulla on jotain kysyttävää opinnäytetyöhömmme liittyen, ota yhteyttä meihin sähköpostitse alla olevaan osoitteeseen.

Yhteistyöterveisin
sosionomiopiskelijat

Päivi Juvonen
paivi.juvonen@edu.karelia.fi

Emmi Tukiainen
emmi.tukiainen@edu.karelia.fi

Haastattelulupa

Olemme sosionomiopiskelijoita Karelia ammattikorkeakoulusta ja teemme opinnäytetyötä ViaDia Joensuu ry:n Varikko -hankkeelle. Tarkoituksenamme on toteuttaa opinnäytetyön tiedonkeruuvaihetta heinä–lokakuussa 2015. Opinnäytetyömme tarkoituksena on kerätä rikostaustaisten henkilöiden kokemuksia asiakkaana olemisesta eri viranomaistahoissa (esimerkiksi sosiaalitoimi, TE-hallinto, päihde- ja mielenterveyspalvelut, rikosseuraamuslaitos ym.) Keräämme tietoa osallistuvan havainnoinnin ja erilaisten haastattelujen avulla. Hyödynnämme tätä kokemuksista saatua tietoa opinnäytetyössämme.

Tämän haastattelun tarkoituksena on saada tietoa rikostaustaisen henkilön kokemuksista opinnäytetyömme varten. Teemme opinnäytetyön hyvää tieteellistä käytäntöä ja *anonymiteettiä* noudattaen.

Suostun haastatteluun, sen nauhoitukseen sekä antamieni tietojen hyödyntämiseen opinnäytetyössä. *Haastattelumateriaali tuhotaan opinnäytetyön valmistuttua.*

Jos sinulla on jotain kysyttävää opinnäytetyöhöemme liittyen, ota yhteyttä meihin sähköpostitse alla olevaan osoitteeseen.

Yhteistyöterveisin
sosionomiopiskelijat

Päivi Juvonen
paivi.juvonen@edu.karelia.fi

Emmi Tukiainen
emmi.tukiainen@edu.karelia.fi

Teemahaastattelurunko

Opinnäytetyömme tarkoituksena on kerätä rikostaustaisten henkilöiden kokemuksia saamastaan kohtelusta ollessaan asiakkaana eri viranomaistahoissa. Tässä opinnäytetyössä viranomaistahoilla tarkoitamme niitä tahoja, joissa rikostaustainen henkilö on/on ollut asiakassuhteessa. Näitä ovat muun muassa sosiaalitoimi, TE-toimisto, työvoiman palvelukeskus, päihdepalvelut, mielenterveyspalvelut, terveyspalvelut, lastensuojelu, rikosseuraamuslaitos, asuntotoimi, velkaneuvonta, kela sekä poliisi.

TAUSTATIEDOT

Minkäläisten viranomaistahojen asiakkaana olet nyt/ olet ollut aikaisemmin?

Millainen rikostausta sinulla on?

Millaisessa elämäntilanteessa olet käyttänyt edellä mainittuja viranomaisten tarjoamia palveluja?

MYÖNTEISET KOKEMUKSET

Minkälaisia myönteisiä kokemuksia sinulla näistä asiakaskohtaamisista on/on ollut?

Mikä teki kohtaamisesta myönteisen kokemuksen?

Miten sinua kohdeltiin tässä tilanteessa?

Seurasiko tuosta kokemuksesta sinulle jotain hyvää? Mitä?

KIELTEISET KOKEMUKSET

Minkälaisia kielteisiä kokemuksia sinulla näistä asiakaskohtaamisista on/on ollut?

Mikä teki kohtaamisesta kielteisen kokemuksen?

Miten sinua kohdeltiin tässä tilanteessa?

Miten tilanteessa olisi voinut toimia toisin? Viranomainen? Itse?

Oliko kohtaamisesta huonoja seurauksia? Millaisia?

KEHITETTÄVÄÄ

Millaista kohtelua toivoisit saavasi asiakastilanteissa viranomaisten kanssa?

Analyysipolku

alkuperäisilmaus	pelkistetty ilmaus
”Niin no ihan normaali ihminen sekini (rikostaustainen) on. Tavallinen ihminen.”	työntekijän inhimillisyys
”Ei ruveta syyllistämään. Siis antaa ilmi, et oikeesti välittää siitä ihmisestä. Ei kato mitä sen papereissa lukee.”	työntekijä välittää
”Ehkä se, että asiakas huomioitas ihmisenä. Piettäs samanvertasena, ei liian virkamiesmäisesti. Ihan tälleen jutella ja vaihtaa mielipiteitä asiaan ja ajatuksia niin ku normaalisti. On siellä ihmisiä, sit ku oot käyny jonkun kerran, ne kyssyy että ”Mitäs sulle kuuluu? Mites sulla mennee?” – – Ja joskus sieltä toiselta puolelta ku tulee yks pien hyvä sanakii, se voi nostattaa sen ihmisen, parantaa sen päivän heti.”	kohtaaminen on tasavertaista
”Se että annettas niille informaatioo asioista, mitä ne ei ymmärrä pyytää.”	työntekijä informoi tarpeeksi
”Et ei olla töykeitä – – Käsitellään se asia mikä on. Just oli TE-toimistosta hyvä että – – ’laitetaan tähän semmosta että sie varmasti saat ne rahat’. Kaikkee tämmöstä.”	asiakkaan eduista huolehditaan
”Se pitäs olla sillä virkamiehellä joku taito siihen. Ku niitä koulutetaan, ehkä siinä tarvitaan semmosia ihmisiä, mitkä on ollu ite juuri sillä toisella puolella. Se tulis käytännön tasolla, että ne ymmärtäs, että tapoja on monta – – periaatteessa pystys pitämään oppituntia niille. Miten lähestytään niitä (päihdeongelmaisia asiakkaita), mitkä on niitä sanoja, se asenne mikä se voi olla siinä ihmisessä mikä vaikuttaa siihen – –”	työntekijällä on tietoa päihdetyöstä
”Sitä akuuttii apuu jos sillai tarvii, niin sitä sais viikon, kahen päästä eikä kahen kuukauden päästä. En mä tiedä onks se Suomes joka paikas, mut se et kahen kuukauden päästä voi olla huonol tsäkäl sitä, ettei sitä kaverii enää ees oo.”	avun saaminen ajoissa
”– – kun mä oon nuoresta asti ollu poliisien kaa tekemisissä, et mä mietin nyt jälkikäteen, et mä oisin kaivannu et mua oltas ohjattu johonkin. – – eikä silleen et nälvitään, ku te kaikki (narkomaanit) ootte samanlaisia. Sillon ku mä alotin nää jutut, ni ehän mä tienny mistään mitään mihin mä oon ryhtyny, mä vaan tein sitä. Poliisit oli ensimmäinen kenen kaa mä oon ollu tekemisissä ennen päihdepalveluita edes. – – Sitä me ollaan äidin kaa ihmetelty, ku lastensuojelu ei puuttunu siihen. Poliisitki sano mont kertaa, että ”Kerro ite äidilles sit jos haluat” ja päästivät mut menemään. Kyllähän äiti niiden kaa oli tekemisissä mutta sitä mä oon ihmetelly, et miks siihen ei puututtu.”	avun saaminen varhaisessa vaiheessa

Esimerkki analyysipolusta: Toiveet kohtaamistilanteista

pelkistetty ilmaus	alaluokka	yläluokka	pääloukka	kaikkia yhdistävä luokka
työntekijän inhimillisyys	inhimillinen kohtaaminen	dialogisuus asiakastyössä	toiveet kohtaamistilanteista	rikostaustaisten henkilöiden kokemuksia kohtaamistilanteista viranomaistahojen kanssa sekä toiveita asiakastilanteisiin
työntekijä välittää				
kohtaaminen on tasavertaista	tasavertainen kohtaaminen			
työntekijä informoi tarpeeksi	työntekijän palveluosaaminen	työntekijän substanssiosaaminen		
asiakkaan eduista huolehditaan				
työntekijällä on tietoa päihdetyöstä	työntekijän päihdeosaaminen			
avun saaminen ajoissa	avun saamisen oikea-aikaisuus	asiakkaan yksilöllisen palvelutarpeen tunnistaminen		
avun saaminen varhaisessa vaiheessa	työntekijän varhainen puuttuminen			

Opinnäytetyöprosessi

maaliskuu 2015	toimeksiantajan löytäminen idea opinnäytetyöstä
huhtikuu 2015	aiheen valinta ideapaperi
touko-kesäkuu 2015	opinnäytetyösuunnitelma
heinäkuu 2015	osallistuva havainnointi
elokuu 2015	osallistuva havainnointi esihaastattelu teemahaastattelurungon laatiminen
syyskuu 2015	haastattelut litterointi
marraskuu 2015	haastattelut litterointi
joulukuu 2015	aineiston analyysi tulosten kirjoittaminen
tammikuu 2016	teoreettisen viitekehyksen kirjoittaminen johtopäätösten kirjoittaminen toteutuksen auki kirjoittaminen
helmi- maaliskuu 2016	pohdinta viimeistely
huhtikuu 2016	osallistuminen seminaariin valmis opinnäytetyö

