

TYÖHYVINVOINTI MUUTOSTEN KESKELLÄ

Lahden Kriminaalihuoltolaitoksen asiakatyöntekijöiden
työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaalipedagogiikan suuntautumisvaihtoehto
Opinnäytetyö
Kevät 2009
Luttinen Minna
Savola Sirkka

Lahden ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma

MINNA LUTTINEN & SIRKKA SAVOLA: Työhyvinvointi muutosten keskellä. Lahden kriminaalihuoltolaitoksen asiakastyöntekijöiden työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä.

Sosiaalipedagogiikan suuntautumisvaihtoehdon opinnäytetyö, 46 sivua, 10 liitesivua

Kevät 2009

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyömme aiheena oli kuvata Lahden Kriminaalihuoltolaitoksen asiakastyöntekijöiden työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä. Tarkoituksena oli selvittää asiakastyöntekijöiden näkökulmasta, miten he ovat kokeneet organisaation muutosten vaikutukset johtamisessa, työturvallisuudessa ja arvoissa työhyvinvoinnin kannalta.

Opinnäytetyömme teoreettisessa viitekehyksessä käsitellään Kriminaalihuoltolaitoksen historiaa ja työhyvinvointia työntekijän näkökulmasta. Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Aineisto kerättiin kyselylomakkeilla avoimien kysymysten muodossa. Kysely toteutettiin syksyllä 2008. Tutkimusaineisto kerättiin Lahden aluetoimiston asiakastyöntekijöiltä. Kyselyitä jaettiin kymmenen kappaletta ja palautettiin yhdeksän. Saatu aineisto analysoitiin sisällönanalyysimenetelmää apuna käyttäen.

Tutkimustulokset osoittivat, että organisaation muutoksilla on ollut suuri merkitys työntekijöiden työhyvinvoinnille. Muutosten myötä työnkuva on monipuolistunut ja työskentelytavat ovat parantuneet. Sekä johtajan että työkavereiden merkitys työhyvinvoinnille koettiin tärkeäksi. Johtajalta kaivattiin enemmän tukea muutosvaiheiden keskellä ja jäməkämpää otetta konfliktitilanteiden ja ongelmien ratkomisessa. Yleensä ongelmat ratkaistaan työyhteisössä työkavereiden kesken.

Aluetoimiston uudet valvonta- ja turvajärjestelyt saivat kiitosta työntekijöiltä. Työturvallisuus on parantunut ja muun muassa asiakastilanteiden koettiin tulleen turvallisemmiksi. Työntekijöiden mielestä työtä tehdään laitoksen arvojen mukaisesti. Työntekijät kokivat arvokkaana sen, että uskotaan asiakkaan kykyyn muuttua parempaan suuntaan elämässään.

Avainsanat: Kriminaalihuoltolaitos, asiakastyöntekijä, työhyvinvointi, muutos, johtaminen, turvallisuus, arvot, kvalitatiivinen tutkimus.

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services

MINNA LUTTINEN & SIRKKA SAVOLA: Job well-being in the middle of changes. Factors affecting the job well-being of Lahti Probation service customer staff.

Bachelor's Thesis in social pedagogy, 46 pages, 10 appendices

Spring 2009

ABSTRACT

The objective of our thesis was to describe the factors influencing the job well-being of the customer care staff members in Lahti Probation Service. The aim was to clarify how the customer care staff members have experienced the influences of organizational changes in leadership, job safety and values from the viewpoint of job well-being.

In the theoretical framework of our thesis we describe the history of the Probation Service seen by the staff members. Our research was carried out qualitatively. The data was collected by questionnaires using open questions and it was done in autumn 2008. The target group was the customer care staff members of Lahti District Office. Ten questionnaires were distributed and nine were returned. The received data was analyzed by using the content analysis method.

The research results indicate that the changes in the organization have had a great significance for the job well-being of the staff members. Their job description has been diversified and their working habits have improved. The influence of the leader as well as the workmates on the job well-being was seen as important. There was a desire to get more support from the leader at times of changes and stronger role in solving conflicts and problems. Usually the problems are solved within the work community between workmates. The new monitoring and safety arrangements of the District Office were appreciated by the workers. Job well-being has improved and the interaction with customers was felt safer. According to the staff members the values of the Institution are seen in the actual work. They feel it important that there is a belief in the ability of customers to change for the better in their life.

Key words: Probation Service, customer care staff, job well-being, change, leadership, safety, values, qualitative research.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	KRIMINAALIHUOLTOLAITOS	2
2.1	Vankeusyhdistyksestä Kriminaalihuoltolaitokseksi	2
2.2	Lahden aluetoimisto ennen ja nyt	4
2.3	Asiakastyöntekijöiden työnkuva	6
2.4	Tulevaisuuden näkymiä Kriminaalihuoltolaitoksessa	9
2.4.1	Rise-hanke	9
2.4.2	Lahden aluetoimiston pitkän tähtäimen suunnitelmia	10
3	TYÖHYVINVOINTIIN VAIKUTTAVIA TEKIJÖITÄ	11
3.1	Työhyvinvoinnin määrittelyä	11
3.2	Muutokset työssä	13
3.2.1	Muutos edellyttää eri organisaatiotasojen mukanaoloa	14
3.2.2	Muutosvastarinta	15
3.3	Johtaminen työyhteisössä	16
3.3.1	Esimiehen tehtävät	17
3.3.2	Johdon läsnäolo	18
3.4	Turvallinen ilmapiiri asiakastyössä	19
3.4.1	Työväkivalta	20
3.4.2	Vihamielinen ja kiukkuinen asiakas	21
3.4.3	Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde	23
3.4.4	Näkökulmia työskentelystä kriminaalihuollon asiakkaan kanssa	24
3.5	Arvot	24
4	TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSTEHTÄVÄ	26
5	TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN	27
5.1	Tutkimuksen kohderyhmä ja aineiston hankinta	27
5.2	Tutkimusmenetelmät	28
5.3	Aineiston analyysi	30
5.4	Tutkimuksen luotettavuus	31

6	TUTKIMUKSEN TULOKSET	33
6.1	Muutokset Kriminaalihuoltolaitoksen organisaatiossa (valtiollistaminen) ja aluetoimiston johtamisessa.	33
6.2	Muutosten vaikutukset työturvallisuuden kokemisessa	34
6.3	Arvojen toteutuminen muutosten keskellä	35
6.4	Ajatuksia tulevaisuuden näkymistä	35
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	36
8	POHDINTA	38
	LÄHTEET	41
	LIITTEET	46

1 JOHDANTO

Työhyvinvointi on sekä yksilön että työyhteisön kokema tunne, joka syntyy työssä ja vaihtelee yksilöllisesti, eli työhyvinvoinnin kokemus on aina subjektiivinen kokemus. Työhyvinvointi työpaikalla perustuu johtamiseen, osaamiseen ja osallisuuteen. Työpaikan työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä ovat esimerkiksi hyvä johtaminen, hyvä työn hallinta ja hyvä työpaikan ilmapiiri sekä hyvä terveys ja elämäntavat. Työhyvinvoinnilla tarkoitamme myös työntekijöiden tyytyväisyyttä ja viihtyvyyttä työssään. (Mitä on työhyvinvointi? 2006.)

Kriminaalihuoltolaitos on muuttunut vuosien saatossa Kriminaalihuoltoyhdistyksestä Kriminaalihuoltolaitokseksi, joka toimii valtion alaisuudessa. Lahden Kriminaalihuoltolaitoksen aluetoimisto on kohdannut monia muutoksia niin valtiollistamisen kuin johtajan vaihdoksenkin myötä. Muutoksia on ollut paljon vuosien saatossa, ja työntekijöiden on täytynyt sopeutua niihin.

Opinnäytetyömme tarkoituksena on selvittää Lahden Kriminaalihuoltolaitoksen asiakastyöntekijöiden työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä työntekijän näkökulmasta. Aihe on ajankohtainen, koska työntekijöiden määrää supistetaan ja töiden määrää lisätään. Tarkastelemme myös millainen merkitys Kriminaalihuoltolaitoksen aluetoimiston johdon toiminnalla on asiakastyöntekijöiden työhyvinvointiin. Selvitämme, miten Kriminaalihuoltolaitoksen arvot näkyvät Kriminaalihuoltolaitoksen asiakastyöntekijöiden toimintatavassa. Lisäksi kysymme, mikä on Kriminaalihuoltolaitoksen ”mieli”, ja mistä se syntyy.

Opinnäytetyömme aiheen valintaan vaikutti toisen opinnäytetyöntekijän harjoittelu Kriminaalihuoltolaitoksessa, jolloin mielenkiinto ajankohtaiseen aiheeseen heräsi. Opinnäytetyö on hankkeistettu aluetoimiston johtajan taholta.

2 KRIMINAALIHUOLTOLAITOS

2.1 Vankeusyhdistyksestä Kriminaalihuoltolaitokseksi

Kriminaalihuoltotyön Suomessa aloitti Vankeusyhdistys, joka perustettiin vuonna 1870 Helsinkiin. Yhdistyksen toiminta kohdistui vankilassa oleviin ja sieltä vapautuviin vankeihin. Toiminnan pääpaino oli nuorissa vankilasta vapautuvissa henkilöissä. Yhdistyksen toiminta oli vapaaehtoista, eikä ketään saanut pakottaa yhdistyksen tuen piiriin. (Huhtala 1984, 1- 3.)

Vuoden 1871 kesäkuussa Vankeusyhdistys perusti Helsinkiin turvakodin, joka oli tarkoitettu vankilasta vapautuneille naisille. Helsingin turvakodin toiminta jouduttiin lopettamaan vuonna 1888 toiminnan kalleuden vuoksi. Toiminta käynnistyi uudelleen 1896 aluksi tilapäisissä tiloissa. Aukkaita oli vuosittain 12–30 naista lapsineen, joiden keskimääräinen asumisaika oli 50–60 vuorokautta. Miehillä tarkoitettuna yömajatoiminnan Vankeusyhdistys aloitti 1879 heinäkuussa. Miehet saivat yöpyä yömajassa niin kauan, kunnes löysivät oman asunnon. Yömajatoiminta lakkautettiin hetkellisesti vuonna 1896, mutta aloitettiin uudelleen jo seuraavana vuonna. Syy hetkelliseen lakkautukseen oli vapaakirkon perustama työkoti ja yömaja. (Huhtala 1984, 13–26.)

Vuonna 1920 Vankeusyhdistys alkoi tehdä ensimmäisiä esitutkintoja raastuvanoikeudelle, ensin Helsingissä ja myöhemmin toiminnan laajetessa Tampereella, Turussa ja Viipurissa. Esitutkinta tehtiin henkilöille, joilla oli mahdollisuus saada ehdollinen rangaistus, eikä heillä ollut aikaisempaa rikollista taustaa ja he tunnustivat tekonsa. Esitutkintaa tehdessä pyrittiin sopimaan asiakkaan kanssa vapaaehtoisen valvonnan aloittamisesta, jota monesti noudatettiin oikeuden puheenjohtajan kehotuksesta. 1930-luvulla yhdistyksen toimintaan vaikuttivat merkittävästi uudet säännökset ehdonalaisten vapautuneiden valvonnasta. Valvontaan tuli heti vuosikymmenen alussa useita satoja ja Vankeusyhdistys teki vuosina 1930–1940 useita tuhansia esitutkintoja. (Huhtala 1984, 58–64.)

Vankeusyhdistyksen yhtenä tehtävänä oli työnhankinta vankilasta vapautuneille. Työleirit toimivat rauhallisella paikkakunnalla, mutta leirit olivat kuitenkin usein rauhattomia. Olot leirillä olivat puutteellisia hygienian ja elinolojen suhteen. Kuri oli kova, koska leiriläiset olivat moniongelmaisia ja useat joutuivatkin takaisin vankilaan käytösrikkomusten vuoksi. Työleirit lakkautettiin vuonna 1976 määrärahojen puuttuessa, mutta käynnistettiin uudelleen 1980. Työleirien toiminnan uudelleen aloittamisen syynä oli niiden suuri merkitys jälkihuoltomuotona eräille asiakasryhmille. (Huhtala 1984, 76–79.)

1940-luvun aikana Vankeusyhdistys panosti enemmän nuorisovalvontaan. Varsinaisen keskustuomisto sijaitsi Helsingissä, mutta sillä oli valmiudet toimia muissakin kaupungeissa. Yhdistys varasi erityisesti nuorisovalvontaa varten määrärahaa, josta maksettiin muun muassa valvojen palkat. Valvottajien ja valvojen määrä kasvoi vuosina 1944–1974 huomattavasti. Yhdistys ei pystynyt omin resurssein hoitamaan kaikkia valvottavia vaan joutui turvautumaan sosiaalitoimen apuun. (Huhtala 1984, 70–75.)

Yhdistys toimi alussa lähinnä yksityisten henkilöiden lahjoituksilla, jäsenmaksuilla ja valtion avulla. Helsingin kaupunki tuki yömajatoimintaa ja kirkko lahjoitti Vankeuslaitokselle kirkkokolehtia. Omasta Vaasankadun kiinteistöstä saatiin myös vuokratuloja. Kun asiakasmäärät kohosivat huomattavasti 1920-luvulla, Vankeusyhdistyksen tulot eivät kattaneet menoja. Esitutinnan tekeminen ei ollut kannattavaa, joten sen lakkauttamista harkittiin 1930-luvulla. Helsingin kaupungin kanssa yhdistys kävi neuvotteluja ja kaupunki päätti nostaa yömajatoiminnan määrärahaa tukeakseen esitutkintatyötä. Yhdistyksen talouteen tuli muutoksia 1960- ja 1970-luvun aikana, kun kunnat ja valtio alkoivat enenevässä määrin tukea yhdistyksen toimintaa. (Huhtala 1984, 21, 49, 101.)

Kriminaalihuolto ry sai alkunsa, kun Vankeusyhdistys muutti nimensä Kriminaalihuolto ry:ksi vuonna 1966 (Huhtala 1984, 100). 1970-luvulla toiminta laajeni niin, että vuosikymmenen alussa perustettiin useita uusia aluetoimistoja. Lahteen saatiin oma aluetoimisto 1.4.1970. Kriminaalihuolto ry ei pystynyt hoitamaan näin mittavia muutoksia, joten Kriminaalihuolto ry lakkautettiin vuonna 1975 ja tilalle perustet-

tiin julkisoikeudellinen Kriminaalihuoltoyhdistys. Kriminaalihuolto ry:n henkilökunta, varat ja velvoitteet siirtyivät Kriminaalihuoltoyhdistykselle. Kriminaalihuoltoyhdistys muuttui Kriminaalihuoltolaitokseksi vuonna 2001, jolloin se siirtyi Rikosseuraamusviraston alaisuuteen. (Kriminaalihuollon tukisäätiön historiaa 2008.)

2.2 Lahden aluetoimisto ennen ja nyt

Kriminaalihuoltoyhdistys sai Lahteen oman aluetoimistonsa vuonna 1970, jolloin se toimi vielä Kriminaalihuolto ry:n nimellä. Toiminnan alkaessa työntekijöitä oli vain kaksi, ja aluksi heidän työhönsä kuului henkilötutkintojen tekeminen sekä ehdonalaisessa vapaudessa olevien nuorten rikostekijöiden valvonta. Ensimmäisen alkukodin eli asuntokodin aluetoimisto sai Mannermaankatu 23:sta vuonna 1971, ja se pysyikin asuntolana aina vuoteen 1994 asti. Aluetoimisto hankki toisen asuntokodin Laaksokatu 29:stä, ja se oli toiminnassa vuoteen 1995 saakka. Tarkoituksena oli antaa asunto vankilasta vapautuneille sekä muille rikoksen tekijöille. Asuntolassa toimi asuntolanhoitaja, joka asui perheineen samassa kiinteistössä. (Airola 2008.)

Töiden lisääntyessä Kriminaalihuoltoyhdistys sai myös lisää työntekijöitä. 1980-luvulla työntekijöiden määrä oli lisääntynyt jo kahteentoista, mukaan lukien osapäiväiset työntekijät. Tilat kävivät pieniksi ja Kriminaalihuoltoyhdistys muuttikin useaan kertaan vuosien varrella, ennen kuin sai rahoituksen rakentaa Karjalankatu 13:en tontille. Rahoituksen saaminen rakentamiselle kesti kahdeksan vuotta ja itse rakentaminen kahdeksan kuukautta. Karjalankadun toimitilat saatiin käyttöön vuoden 1991 lopulla. Vankilasta vapautuneille oli kymmenen asuntoa, ja ne otettiin heti käyttöön. Asuntolatoiminta loppui Karjalankadulta vuonna 1995 ja asunnot muutettiin toimistokäyttöön. (Airola 2008.)

Kriminaalihuoltoyhdistys kohtasi uuden haasteen, kun yhdyskuntapalvelu otettiin mukaan käytäntöön vuoden 1992 lopulla. Työntekijöiden tehtäväksi tuli etsiä palvelupaikkoja yhdyskuntapalvelijoille, opetella soveltuvuusselvityshaastattelujen tekemistä sekä tutustua uusiin lomakkeisiin, joita tuli täyttää yhdyskuntapalvelua

varten. Saman vuoden loppuun mennessä yhdyskuntapalveluja oli laitettu täytäntöön 83. (Airola 2008.)

Lahdessa toimineen toimintakeskuksen työ oli muuttumassa. Kriminaalihuoltoyhdistyksen ja toimintakeskuksen yhdentymistä mietittiin. Tämä tapahtui vuoden 1993 keväällä, jolloin Kriminaalihuoltoyhdistys sai viisi uutta työntekijää toimintakeskuksesta. Kriminaalihuoltoyhdistyksen toiminta-alue oli laajentunut yhdyskuntapalvelun myötä, joten työntekijät tulivat tarpeeseen. (Airola 2008.)

Kriminaalihuoltoyhdistyksessä tapahtui organisaatiomuutoksia 1990-luvulla, kun uudet yhdyskuntaseuraamukset tulivat voimaan. Nuorisorangaistuskokeilu otettiin käyttöön vuonna 1997, ja se sekä yhdyskuntapalveluun liittyvät tehtävät työllistivät Kriminaalihuoltoyhdistyksen asiakastyöntekijöitä. (Airola 2008.)

Vuonna 2001 tapahtui Kriminaalihuoltoyhdistyksen valtiollistaminen, jolloin yhdistyksen nimi muuttui Kriminaalihuoltolaitokseksi. Kriminaalihuoltoyhdistyksen koko henkilökunta ja omaisuus siirtyivät valtiolle. Kriminaalihuoltolaitos siirtyi vankeinhoitolaitoksen kanssa Rikosseuraamusviraston alaisuuteen. (Kriminaalihuollon tukisäätiön historiaa 2008.) Valtiollistamisen myötä määriteltiin Kriminaalihuoltolaitoksen tehtäviksi yhdyskuntapalvelun täytäntöönpano, ehdollisesti rangaistujen nuorten valvonta, nuorisorangaistus ja ehdonalaisesti vapautuneiden valvonta. Valvontaan, nuorisorangaistukseen ja yhdyskuntapalveluun on yhdistetty hoidollisia ja kuntouttavia elementtejä, joilla pyritään tehokkaammin vaikuttamaan rikolliseen käyttäytymiseen. Tavoitteena on vähentää uusintarikollisuutta ja pyrkiä sijoittamaan tuomittuja yhteiskuntaan. (Tarvainen 2005, 157.) Vuonna 2002 Suomessa mahdollistui ehdollisen vankeusrangaistuksen yhdistäminen yhdyskuntapalveluun. (Rikosseuraamusalan käsikirja 2006, 34.)

Lahden aluetoimistoon toi muutosta valtiollistamisen lisäksi pitkäaikaisen johtajan pois jääminen. Tilalle tuli väliaikainen johtaja noin kahdeksi vuodeksi, jonka jälkeen aluetoimistolle valittiin uusi johtaja vuonna 2004. Uuden johtajan myötä aluetoimistossa tapahtui muutoksia, esimerkiksi asiakastyöntekijöiden jakaminen tiimeihin; yhdyskuntapalvelu- ja valvontatiimiin. (Hurttila 2008.)

Aluetoimiston turvallisuusjärjestelyt ovat muuttuneet vuosina 2007–2008. ”Avoimet ovet” jäivät historiaan, kun Karjalankadun puoleinen ovi lukittiin kesällä 2007. Siihen asti asiakkaat olivat saaneet tulla asiakastapaamisiin niin, etteivät he olleet ilmoittaneet kenellekään tulostaan. Kriminaalihuoltolaitoksen keittiöön ovet olivat auki, ja siellä asiakkaat saivat ottaa kahvia. Ulko-oven lukituksen jälkeen asiakkaat pääsivät ovikellon soiton jälkeen sisään. Jo tämä toimenpide aiheutti asiakkaissa hämmennystä. (Airola 2008.)

Kameroiden asennus sekä sisäänkäynnin siirtyminen Mannermaankadun puolelle tapahtui 2008 alkuvuodesta. Aluetoimistoon rakennettiin vastaanotto, jossa kukin työntekijä vuorollaan päivystää ja ottaa asiakkaita vastaan sekä ohjaa heidät oikeille asiakastyöntekijöille. Enää asiakkaat eivät pääse kulkemaan vastaanotosta itseseen, vaan asiakastyöntekijä, jolle asiakkaalla on aika, tulee hakemaan hänet vastaanottoaulasta. (Hurttila 2008.)

Kriminaalihuoltolaitoksen Lahden aluetoimiston arvoihin kuuluvat inhimillisuus, asiakaslähtöisyys ja tuloksellisuus. Uudet turvajärjestelyt ovat kuitenkin aiheuttaneet etenkin pitkäaikaisissa asiakkaissa hämmennystä. Asiakaslähtöisyyden ja inhimillisyyden toteuttaminen on haastavaa uusien turvajärjestelyjen myötä. (Airola 2008.)

2.3 Asiakastyöntekijöiden työnkuva

Kriminaalihuoltoyhdistyksellä oli 1990-luvulla enemmän tukipalveluja asiakkaille kuin nykyisin. Erityisesti vankilasta vapautuneille oli tarjolla joko tukiasunto tai asuntola. Asiakkaille järjestettiin myös leiri- ja retkitoimintaa sekä jonkin verran rahallista avustamista esimerkiksi heti vankilasta vapautumisen jälkeen. Asiakastyö oli jo tuolloin suunnitelmallista, mutta osittain tietotekniikan käytön vähyydestä johtuen vähemmän läpinäkyvää kuin tänä päivänä. (Airola 2008.)

Kun yhdyskuntapalvelu 1990-luvun puolivälissä vakiinnutti asemansa, piti töiden lisääntyessä työajan käyttö järjestää toisin. Tähän syynä olivat muun muassa työn-

tekijäresurssit. Asumispalvelut ajettiin alas Lahden Kriminaalihuoltoyhdistyksessä, kuten muuallakin Suomessa. Yhdyskuntapalvelun tulon myötä alettiin yleisemmin puhua yhdyskuntaseuraamuksista, joka terminä kattoi yhdyskuntapalvelun lisäksi sekä valvonnan että kokeiluasteella olevan nuorisorangaistuksen. (Airola 2008.)

Valtiollistaminen vuonna 2001 toi asiakastyöhön enemmän juridis-hallinnollista näkökulmaa kuin mihin yhdistysaikana oli totuttu. Asiakastyöntekijöistä tuli valtiollistamisen myötä virkamiehiä, jolloin he olivat virkamieslainsäädännön alaisia. Asiakastyössä alettiin enemmän painottaa kontrollipuolta ja sanktioita. Myös työntekijöiden koulutukseen kiinnitettiin enemmän huomiota, jonka myötä otettiin käyttöön Rikosseuraamusalan koulutuspolku. (Airola 2008.) Koulutuspolkuytäydennyskoulutuskokonaisuus toteutettiin yhdessä Vankeinhoitolaitoksen sekä Vankeinhoidonkoulutuskeskuksen kanssa (Rikosseuraamusvirasto 2006). Vankiloiden työntekijöillä ja asiakastyöntekijöillä alkoi olla enemmän yhteistä koulutusta ja erilaisia tilaisuuksia. Visiona saattoi jo tuolloin olla kriminaalihuollon ja vankeinhoidon yhdistyminen. Koulutuksen myötä asiakastyön sisältöön ja menetelmiin alettiin kiinnittää entistä enemmän huomiota. (Airola 2008.)

Airolan (2008) kertoman mukaan asiakastyöntekijöiden työnkuva on muuttunut 1990-luvulta jonkin verran. Kuitenkin Kriminaalihuoltolaitoksessa toteutuvat edelleen ne arvot, joiden mukaan asiakkaita kohdeltiin myös Kriminaalihuoltoyhdistyksen aikoihin eli humanisuus, asiakaslähtöisyys, oikeudenmukaisuus ja usko ihmisen kykyyn muuttua ja kasvaa.

Lahden aluetoimistossa työskentelee tällä hetkellä 16 työntekijää, jotka ovat jakautuneet kolmeen eri tiimiin: tukitiimiin, valvontatiimiin ja yhdyskuntapalvelutiimiin. Tiimit muodostettiin Kriminaalihuoltolaitoksessa vuonna 2005, johon asti kaikki asiakastyöntekijät olivat hoitaneet sekä valvonnan että yhdyskuntapalvelun asiakkaita. Uuden tiimityöskentelyn tavoitteena oli lisätä tulosvastuullisuutta ja työelämän yhteisöllisyyttä. (Hurttila 2008.)

Valvontatiimin tehtäviin kuuluu ehdonalaiseen vapauteen päässeiden sekä ehdollisesti rangaistujen nuorten valvonta ja nuorisorangaistus. Ehdonalaisesti vapautetta-

va vanki määrätään valvontaan, jos hänellä on enemmän kuin vuosi vankeudesta suorittamatta, rikos on tehty alle 21-vuotiaana tai hän itse toivoo pääsevänsä valvontaan. Valvonta sisältää valvottavan ja valvojan säännöllisiä tapaamisia. Tapaamisten tavoitteena on parantaa valvottavan kykyä kantaa vastuuta ja toimia yhteiskunnassa hyväksyttävällä tavalla. Tapaamiset valvojan ja valvottavan välillä ovat luottamuksellisia. (Kriminaalihuoltolaitos 2008a.)

Mikäli ehdonalaisesti rangaistu nuori on ollut alle 21-vuotias rikosta tehdessään, hänestä tehdään henkilötutkinta, jossa selvitetään nuoren elämäntilanne ja otetaan kantaa ehdolliseen rangaistukseen liitettävään valvontaan. Valvonnan alkaessa arvioidaan nuoren elämäntilanteessa olevia riskejä, tarpeita ja voimavaroja sekä tehdään arvioinnin pohjalta valvontasuunnitelma. Valvonta tukee valvottavaa hänen muutospyrkimyksissään. On myös mahdollista tehdä yhteistyötä valvottavan läheisten sekä viranomaisten kanssa. (Kriminaalihuoltolaitos 2008b, e.)

Nuorisorangaistuksen keskeisenä tehtävänä on eri tahojen yhteistyö. Asiakastyöntekijä laatii toimeenpanosuunnitelman yhdessä nuoren, hänen huoltajansa sekä sosiaalityöntekijän kanssa. Toimeenpanosuunnitelman perustana ovat yhteisissä tapaamisissa kerätty tieto nuorelta, hänen huoltajaltaan ja eri viranomaisilta saadut tiedot. (Kriminaalihuoltolaitos 2008c.)

Yhdyskuntapalveluun voidaan tuomita, jos rikoksesta saa enintään kahdeksan kuukauden vankeusrangaistuksen, syytetyn oletetaan suoriutuvan palvelusta ja hän itse suostuu siihen. Palvelusta suoriutuminen selvitetään soveltuvuusselvityksellä, jonka syyttäjä on pyytänyt Kriminaalihuoltolaitokselta. Soveltuvuusselvitystä varten syytetty pyydetään Kriminaalihuoltolaitokselle haastatteluun sekä pyydetään eri viranomaisilta tietoja soveltuvuusselvitystä varten. Jos syytetty tuomitaan yhdyskuntapalveluun, hän suorittaa sen Kriminaalihuoltolaitoksen osoittamassa palvelupaikassa. (Kriminaalihuoltolaitos 2008d, f.)

Tiimien välillä tehdään yhteistyötä henkilötutkinnoissa ja soveltuvuusselvityshaastatteluissa, jos asiakkaana on alle 21-vuotias henkilö ja hän on mahdollisesti saamassa yhdyskuntapalvelua. Yhdyskuntapalvelutiimin tehtävänä on tehdä soveltu-

vuusselvityshaastatteluja yhdyskuntapalveluun mahdollisesti tulijoille, etsiä palvelupaikkoja ja valvoa palvelun suorittamista. (Hurttila 2008.)

2.4 Tulevaisuuden näkymiä Kriminaalihuoltolaitoksessa

2.4.1 Rise-hanke

Rise-hanke on Rikosseuraamusalan kehittämisohjelma, jonka tavoitteina ovat muun muassa yhteisen organisaation luominen Kriminaalihuoltolaitokselle ja Vankeinhoitolaitokselle, johtamisosaamisen vahvistaminen, henkilöstön hyvinvoinnin kehittäminen, ohjausta ja johtamista tukevien järjestelmien kehittäminen, tuottavuuden parantaminen ja palvelukyvyyn kehittäminen. Kehittämisohjelman avainmenestyksikijöihin kuuluvat johdon sitoutuminen hankkeen läpivientiin, henkilöstön kanssa muodostettu innostava tulevaisuudennäkymä, kriminaalipoliittisen osaston tuki ja luottamus hankkeen toteuttamiseen, sekä kaikkien eri organisaatioiden halu onnistua hankkeen toteuttamisessa. (Rikosseuraamusvirasto 2007, 2.)

Rikosseuraamusalan kehittämisohjelman lähtökohdat on luotu oikeusministeriössä, jossa tehtiin päätös vankeinhoidon kehittämisohjelmasta sekä rikosseuraamusalan organisaation kehittämisestä syyskuussa 2007. Hanke koskee Rikosseuraamusviraston, Kriminaalihuoltolaitoksen, Vankeinhoitolaitoksen ja Rikosseuraamusalan koulutuskeskuksen organisaatioiden uudistamista ja toiminnan kehittämistä. Hankkeen tavoitteena on vuoden 2008 aikana valmistella ja osin toteuttaa kestävä perusta palvelukykyiselle ja tehokkaalle rangaistusten täytäntöönpano-organisaatiolle. (Rikosseuraamusvirasto 2007, 1.)

2.4.2 Lahden aluetoimiston pitkän tähtäimen suunnitelmia

Kriminaalihuoltolaitoksen tavoitteena on arvioivan ja suunnitelmallisen työtteen vahvistaminen sekä oikeellisuus ja riittävä kontrolli yhdyskuntaseuraamusten toimeenpanossa. Lahden aluetoimistossa on mietitty pitkän aikavälin tavoitteet laadunhallintaa koskevien tulostavoitteiden saavuttamiseksi. Tavoitteena on työskennellä suunnitelmallisesti asiakkaan tarpeiden, uusimisriskin ja muutostyön kannalta parhaalla mahdollisella tavalla. Tavoitteet pyritään saavuttamaan käyttämällä esimerkiksi yksilötyöhön soveltuvia työskentelyohjelmia kuten Viisi keskustelua muutoksesta ja Suuttumuksen hallinta. (Kriminaalihuoltolaitos 2007, 4-5.) Viisi keskustelua muutoksesta perustuu motivoivan haastattelun menetelmiin ja sen tarkoituksena on edistää ja syventää motivointityöskentelyn vaikuttavuutta (Rikosseuraamusalan koulutuskeskus 2008). Suuttumuksen hallinnassa keskeistä on oppia tunnistamaan ja ennakoimaan sellaiset tilanteet, joissa asiakkaat helposti menettävät malttinsa. Tavoitteena on, että asiakastyöntekijä tunnistaa asiakkaan suuttumusta lisääviä ajatusmalleja ja auttaa asiakasta muuttamaan niitä. (Vankeinhoitolaitos 2008.)

Lahden aluetoimistoon sovellettuna Rise-hankkeen lähtökohtana on asiakastyön prosessin parantaminen, mikä tarkoittaa myös Lahden aluetoimistossa tiimien uudelleen järjestelyjä. Vanhojen tiimien tilalle luodaan uudet, joista yhdessä tehdään asiakkaalle toimeenpanon arviointi ja suunnittelu, toisessa asiakkaan yhdyskuntaseuraamuksen toimeenpano ja kolmannessa asiakkaan yhteiskuntaan integrointi. Rise-hankkeen myötä Kriminaalihuoltolaitoksen nimikin mahdollisesti muuttuu. Uusi nimi voisi olla muotoa Etelä-Suomen Rikosseuraamuskeskuksen Lahden yksikkö. Tulevaisuudessa on myös mahdollista, että Lahteen tulisi kotiuttava vankila, jossa harjoiteltaisiin vankeuden loppuvaiheilla siviiliin pääsemistä. Kotiuttavasta vankilasta olisi jatkumona koevapaus, jonka jälkeen asiakas pääsee siviiliin. (Hurttila 2008.)

3 TYÖHYVINVOINTIIN VAIKUTTAVIA TEKIJÖITÄ

3.1 Työhyvinvoinnin määrittelyä

Työhyvinvointi määrittyy siitä, millaiseksi työntekijät kokevat olonsa työpäivän aikana. Työ ei saa viedä työntekijän kaikkia voimavaroja. Työhyvinvointi ei toteudu, jos pelkkä työpäivästä selviytyminen on vaikeaa ja työntekijä kokee olonsa epämiellyttäväksi, työpaikan tunnelman kireäksi ja epävarmuuden leijuvaan ilmassa. Pelko, turhautuminen ja alisuoriutuminen eivät saa olla työntekijän vallitsevia kokemuksia. Työntekijän pitää pystyä vaikuttamaan omaan työskentelyynsä ja käyttämään energiansa yhteisesti sovittujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Työhyvinvointi merkitsee sekä jokaisen yksilön hyvinvointia, tunnetta ja vireystilaa, että koko työyhteisön yhteistä vireystilaa. Työhyvinvointi on ihmisten ja työyhteisön jatkuvaa kehittämistä sellaiseksi, että jokaisella on mahdollisuus olla mukana onnistumassa ja kokea työn iloa. Positiivinen asenne, työhön sitoutuminen ja innostuneisuus tuovat menestystä luovaa energiaa koko työyhteisöön. (Ojala & Ahonen 2003, 19–20.) Työhyvinvoinnin kannalta on myös tärkeää, että työyhteisö pysyy ajan tasalla, reagoi nopeasti ja aktivoi jäseniään, sillä passiivisella ja odottelevalla työyhteisöllä ei ole valmiuksia reagoida nopeisiin muutoksiin ajoissa ja sen takia se ei pysy vauhdissa mukana (Koivisto 2001, 31).

Työyhteisössä saattaa olla henkilöitä, jotka alituisen valittavat huonoa oloaan. Kiireen keskellä muut työntekijät saattavat kokea, että huonosti voiva valittaa turhanpäiten, toiset kokevat, että samassa veneessä me kaikki olemme. Enemmistön mielipiteestä huolimatta subjektiivinen kokemus on hyvä ja ainoa oikea lähtökohta työhyvinvoinnin tarkastelulle. (Perkka-Jortikka 1998, 10.) Työhyvinvointi on työssä syntyvä sekä yksilön että yhteisön kokemus, tunne, joka vaihtelee yksilöllisesti. Kokemus on aina subjektiivinen. Työhyvinvointi luodaan yhdessä ja se pohjautuu johtamiseen, osaamiseen ja osallisuuteen. Työhyvinvointi nostattaa innostusta ja yhteisöllisyyttä ja antaa voimia kulkea kohti määritettyä tavoitetta tuloksellisesti ja innovatiivisesti. Organisaatiossa monet tekijät vaikuttavat työhyvinvointiin, esimer-

kiksi johtaminen, työn hallinta ja ilmapiiri. Myös henkilökohtainen terveys ja elämäntavat vaikuttavat työhyvinvointiin. (Valtionkonttori 2008.)

Työ on tärkeä osa ihmisen elämää ja vaikuttaa sekä henkiseen että fyysiseen hyvinvointiin. Parhaimmillaan työpaikka antaa mahdollisuudet itsensä toteuttamiseen ja sosiaalisiin virikkeisiin. Työhyvinvointi säilyy hyvällä tasolla, kun työ on sopivasti haastavaa ja vaativaa. Työstä voi kuitenkin tulla myös raskas taakka, joka heikentää elämisen laatua. Liian raskas työ voi vaarantaa terveyden, mutta sitäkin oleellisempia ovat työhön liittyvät laadulliset tekijät, kuten ristiriidat työtavoitteiden selkeydessä, ammattitaidon riittävyudessa tai työyhteisön toistuvat organisaatiomuutokset. Kun paineet työssä tai yksityiselämässä käyvät liian suuriksi, syntyy stressi. (Tunnista ajoissa stressi ja uupuminen 2008.)

Henkistä hyvinvointia kuvataan sillä, miten työntekijä jaksaa ja on kiinnostunut työstään. Työn merkityksellisyys on kuitenkin hyvin yksilöllistä. Joillekin työ merkitsee ensisijaisesti taloudellista turvaa, mahdollisuutta kanssakäymiseen toisten ihmisten kanssa, itsetuntoa tai ajankäytön jäsentymistä. Toisille työ on puolestaan asia, joka tuo elämään tarkoituksellisuutta. Työn merkitys yksilölle näkyy myös siinä, painottaako hän esimerkiksi perhe-elämää ja harrastuksia tärkeimpinä elämänalueinaan, vai onko keskeisessä asemassa juuri työ siihen liittyvine rooleineen ja yhteisöineen. (Riikonen 2003, 80.)

Jokaisen olisi toisinaan katsottava peiliin ja pohdittava, mitä omalta elämältään ja työltään haluaa. Tulisi miettiä, miten omia tavoitteita ja unelmia voisi saavuttaa ja miten voisi ratkaista pulmia, jotka haittaavat työtä ja elämänilon kokemista. Olisi hyvä aika-ajoin tarkastella, miten aktiivisesti on itselle tärkeillä hyvinvoinnin osa-alueilla toiminut ja mille alueille on kohdistanut huomiota vähemmän. Juuri itselle tärkeiden elämän osa-alueiden tasapainottamisella on keskeinen merkitys yksilötason työhyvinvoinnin edistämisessä. (Rauramo 2004, 38.)

Työlainsäädäntö edellyttää työhyvinvoinnista huolehtimista ja se tähtää työympäristön ja työolosuhteiden parantamiseen. Työhyvinvointitoimintaan liittyviä säädöksiä ovat laki yhteistoiminnasta yrityksissä, työturvallisuuslaki, laki työsuojelun valvon-

nasta ja muutoksenhausta työsuojeluasioissa, työterveyshuoltolaki ja laki miesten ja naisten tasa-arvosta. Toiminnassa korostuvat henkisen työsuojelun merkitys, työssä jaksaminen, ihmisten viihtyminen työssä pidempään ja osaamisen ylläpito. Työhyvinvointiin kuuluvat olennaisesti myös tasa-arvon edistäminen, pyrkimys työn ja perheen yhteensovittamiseen, henkinen työsuojelu ja hyvinvointi työssä, työssä jaksaminen ja työaikaseurannan tehostaminen, hyvä johtaminen ja osaamisen kehittäminen, työkykyä ylläpitävä toiminta sekä ikääntyvän työvoiman erityistarpeiden huomioiminen. (Ojala & Ahonen 2003, 25–26.)

Tässä opinnäytetyössä tarkoitamme työhyvinvoinnilla Lahden Kriminaalihuoltolaitoksen asiakastyöntekijöiden tyytyväisyyttä ja viihtyvyyttä työssään. Tarkoituksemme on tutkia asiakastyöntekijöiden näkökulmasta käsin, miten he kuvaavat muutoksen, johtamisen, turvallisuuden ja arvojen vaikutuksia työhyvinvointiinsa. Muutoksella tarkoitamme Kriminaalihuoltolaitoksen muuttumista Kriminaalihuoltoyhdistyksestä valtion alaisuudessa toimivaksi Kriminaalihuoltolaitokseksi. Johtamisen tutkimisella tarkoitamme sitä, miten Kriminaalihuoltolaitoksen aluetoimiston johto on tukenut asiakastyöntekijöiden työhyvinvointia muutosten keskellä. Turvallisuudella tarkoitamme Kriminaalihuollon asiakkaan ja asiakastyöntekijän välillä olevien valvonta- ja turvajärjestelyjen merkitystä työturvallisuuteen. Lisäksi tutkimme, miten Kriminaalihuoltolaitoksen arvot näkyvät asiakastyöntekijöiden työskentelyssä.

3.2 Muutokset työssä

Tämän päivän työelämää ohjaa voimakkaasti muutos. Se edellyttää jatkuvaa sopeutumista ja uudistumista niin organisaatioilta, yhteisöiltä kuin yksilöiltäkin. Muutos tuo mukanaan ongelmia, mutta myös uusia mahdollisuuksia, jotka koskettavat yksilöitä, yhteisöjä sekä organisaatioita. Muutoksia on tapahtunut kautta aikojen, mutta viime aikoina niiden vauhti on kiihtynyt. Kun muutoksia tapahtuu liikaa, monella tasolla ja liian nopeasti, ihminen kokee turvattomuutta. Muutoksessa on luonnollista, että ihmisessä nousee muutosvastarinta ja että yksilöillä on suuria eroja muutoksen kestämisessä. Vaikka vanha on tuttua ja turvallista, niin muutosvasta-

rinta vähenee, jos ihminen saa olla itse muutoksessa mukana vaikuttamassa sen toteutukseen. Yhteinen visio, avoin tiedottaminen ja ratkaisuvaihtoehtojen pohtiminen ovat tärkeitä. Jos johdon ja henkilöstön välillä vallitsee luottamus, on mahdollista toteuttaa osallistuvaa suunnittelua muutoksen hallinnassa, organisaatioiden ja työolojen kehittämisessä. (Rauramo 2008, 86–88.) Toisaalta 1990-luvun alkuunsaama muutosmyllerrys saattoi olla melko hallitsematonta ja organisoimatonta. Tällöin muutosprosessit muuttuivat muoti-ilmiöiksi, eivätkä olleet aina tarpeen sanelemia (Merikallio 2000, 60).

Muutokseen tulisi voida valmistautua mahdollisuuksien mukaan ennakoimalla muutoksen laatu, vaikutukset ja aikataulu. Tehtävien jako sekä avoin viestintä ja tiedottaminen kuuluvat hyvään muutoksen toteuttamiseen. Pelkkä uusi tieto ei riitä uusiin tekoihin muutoksessa, vaan ihminen tarvitsee uuden tiedon sisäistämiseksi myös tunnetason sitoutumisen. Mahdollisimman monen työntekijän pitäisi voida olla mukana keskustelussa, jossa selvitetään mitä, miten ja miksi vanha tapa toimia ei ollut hyvä, ja saada ymmärrystä uuden tavan oikeutukseen. Vanhasta luopuminen vie aina oman aikansa ja siihen olisi annettava mahdollisuus. On myös tärkeää käydä keskustelua muutoksen kulusta, jotta voidaan arvioida miten uuteen tilanteeseen on sopeuduttu ja onko siitä ollut toivottua hyötyä. (Rauramo 2008, 89–90.)

3.2.1 Muutos edellyttää eri organisaatiotasojen mukanaoloa

Nykytyöelämässä muutostilanne on väistämätön asia. Sen kanssa on vain opittava elämään ja ottamaan siitä saatava hyöty käyttöön. Muutos edellyttää erilaisuuden sietoa. Kovin pitkään mukavassa olotilassa ollut työyhteisö ei enää hyväksy erilaisuutta. Jotta muutostilanne pysyy hallinnassa, se edellyttää yrityksessä eri osapuolten tiivistä yhteistyötä ja yhteisiä tavoitteita. (Koivisto 2001, 68.)

Yhteistyön osapuoliin kuuluvat esimies, työterveydenhoito, työsuojelu ja henkilöstöhallinto. Tarpeen vaatiessa avuksi voidaan pyytää myös ulkopuolista ammattiapua. Yritysjohdon rooli on hyvin merkittävä: sen on osallistuttava ja otettava haasteet vastaan. Henkilöstö pistää helposti merkille ylhäältä käskyttämisen ja si-

vusta seuraamisen ja se usein vaikeuttaa muutostilanteen läpivientä. Yritysjohdon käytännön esimerkki on tärkeä muutoksia toteutettaessa. Liian usein muutos koetaan vain uhkana eikä mahdollisuutena. Syynä saattaa olla muutoksen aiheuttama epätietoisuus ja siihen sopeutumiseen tarvittava lisäenergia. Uusi tilanne saattaa tarvita myös aivan uusia strategioita. Keskustelu työstä on tärkeää. (Koivisto 2001, 69.)

3.2.2 Muutosvastarinta

Muutostilanteessa muutosvastarinta on ihmisen normaalia käyttäytymistä. Vakiintunut tilanne koetaan turvalliseksi ja puolustamisen arvoiseksi. Muutoksessa aina joku ryhmä kokee menettävänsä jotain etuja. Kohtuullinen muutosvastarinta on hyväksi, sillä se synnyttää kriittistä keskustelua, jolloin asiat joudutaan perustelemaan ja mahdolliset epäonnistumaan tuomitut ratkaisut paljastuvat ajoissa. Liian voimakas vastarinta taas hidastaa kehittämistä ja saattaa synnyttää vastakkaisia klikkejä työyhteisöön. (Koivisto 2001, 71.)

Työntekijät suhtautuvat muutoksiin eri tavoin. Jarvis (1994) jakaa heidät kolmeen erilaiseen ryhmään: perinteistä kiinnipitäjät, sopeutujat ja tiedostavat oppijat. Perinteistä kiinnipitäjät haluavat säilyttää kaiken ennallaan ja suhtautuvat torjuen potentiaalsiin oppimistilanteisiin. Sopeutujat reagoivat muutokseen sopeutumalla omaa käytöstään muuttamalla. Tiedostavat oppijat taas suhtautuvat avoimesti ja ennakkoluulottomasti uusiin tilanteisiin yksilöllisillä ja luovilla tavoilla. (Sallila & Tuomisto 1997, 46.)

Parhaita keinoja välttää liiallista muutosvastarintaa on avoin tiedotus, yhteinen visio ja tavoite, josta mahdollisimman moni kokee hyötyvänsä. Osallistuminen uusien ratkaisujen ideointiin ja avoin keskustelu epäilysten herätessä auttavat. Työyhteisössä avoimuuden lisääminen tuottaa luottamusta, luottamus parantaa sitoutumisen astetta, joka puolestaan auttaa kehittämisessä. Näitä saavutuksia mittaamalla voidaan antaa tarvittavaa motivoivaa palautetta, sillä ihminen tarvitsee palautetta niin kritiikin kuin kiitoksenkin osalta. (Koivisto 2001, 72, 78.)

3.3 Johtaminen työyhteisössä

Työhyvinvoinnin kannalta hyvä esimies-alais-suhde sekä oikeudenmukainen, tasa-arvoinen ja yhdenvertainen johtaminen ovat tärkeitä tekijöitä. Johtajien tulisi olla sekä päteviä ja ammattitaitoisia, että johtamis- ja ihmissuhdetaitoisia. Työhyvinvointi ja sen edistäminen ovat ensisijaisesti organisaation ylimmän johdon vastuulla. Lähiesimiehellä on kuitenkin työntekijöihin nähden suurin merkitys. Esimiehellä on velvollisuus olla selvillä siitä missä milloinkin ollaan menossa työyhteisössä. Esimiehen tulee varmistaa, että oikeudenmukaisuus, tasapuolinen kohtelu sekä osallisuus ja vaikuttamismahdollisuudet toteutuvat työyhteisössä. Työssäjaksamisen seuraaminen kuuluu myös lähiesimiehen tehtäviin. On tärkeää, että hän tunnistaa kuormitustekijöitä ja puuttuu tarvittaessa tilanteeseen. Esimiehen tulee tiedostaa työyhteisössä ilmeneviä ongelmia, jotta niihin voidaan puuttua ajoissa, sillä pahasti tulehtuneet ihmissuhteet saattavat aiheuttaa suurta kärsimystä yksilöille. (Rauramo 2008, 145–147.)

Työpaikoilla tapahtuva jatkuva ja kiihtyvä muutos tekee organisaatioista yhä herkempiä konflikteille. Tästä johtuen yritysten sisäisten ongelmien ja ristiriitojen käsittely muuttuu yhä keskeisemmäksi osaksi johtamistyötä. Esimies voi suhtautua työyhteisönsä ongelmiin ja konfliktitilanteisiin sulkemalla silmänsä, välttelemällä niitä viimeiseen asti tai tarttumalla niihin aktiivisesti. Suuri syy työpaikkojen hankaan ja kroonisiksi muodostuneisiin ongelmiin on se, että esimiehet eivät ole puuttuneet epäkohtiin ajoissa. Ilmeisesti esimiehillä ei ole riittävästi tietoa konfliktien dynamiikasta, mikä johtaa helposti syvenevään ongelmakeiteeseen. ”Aika hoitaa” -periaate on harvoin toimiva asenne johtamisessa. (Järvinen 1998, 59.)

Työhyvinvointiin kuuluu kokemus siitä, että työyhteisö ja esimies arvostavat työntekijää. Arvostukseen vaikuttaa se, miten kukin itse arvostaa itseään ja työtään. Itsetunnon kehittyminen ja säilyminen vaativat arvostuksen kokemista ja saamista. Esimiehen ja työyhteisön tulisi arvostaa jokaisen työntekijän tekemää työtä ja osaamista, ja jokaista työyhteisön jäsentä tulisi kohdella arvostavasti. Arvostuksen saaminen edellyttää työntekijältä työnsä osaamista ja pätevyyttä. Pystyäkseen pitämään yllä tervettä itsetuntoa ihmisen on koettava, että arvostaminen ja kunnioitus

perustuvat todelliseen osaamiseen, eikä esimerkiksi muodolliselle statukselle. (Rauramo 2008, 143–144.) Samansuuntaisia ajatuksia löytyy A. Dale Timpen (1989, 37) toimittamasta kirjasta, jossa todetaan, että jokaisessa ihmisessä on syvällä tunnustuksen saamisen tarve ja että annettu tunnustus rakentaa omanarvontuntoa ja rohkaisee työntekijää työskentelemään sen luottamuksen arvoisesti, jota esimies hänelle osoittaa.

3.3.1 Esimiehen tehtävät

Esimiehen tehtävänä työpaikalla on nähdä asiat eri näkökulmasta kuin miten työntekijä tilannetta katselee. Työntekijän näkökulma on usein melko suppea ja hän tarkastelee asioita omista henkilökohtaisista tarpeistaan ja näkemyksistään käsin. Esimiehen rooli on toisenlainen ja hänen on katsottava toimintaa kokonaisvaltaisemmin ja edustettava työnantajan näkökulmaa ja tavoitteita. Hänellä on oltava näkemystä, tietoa ja taitoa kokonaisuuden hallitsemiseksi. (Järvinen, 2005, 22.) Työnantajalla on oikeus määrätä työn johto- ja valvontaoikeutensa nojalla miten, missä ja milloin työ tulee suorittaa. Esimiehellä on oikeus valvoa sekä työntekoa että lopputuloksen laatua. (Meincke & Vanhala-Harmanen 2004, 36).

Esimiehen ensisijainen tehtävä on selventää ja tehdä konkreettisesti ymmärretyksi, mikä työntekijän tehtävä ja sen merkitys organisaation osana on. Esimiehen tehtävänä on jatkuva työyhteisön perustehtävän tietoisuuden ylläpitäminen, sillä hyvin nopeasti työntekijöiden omat henkilökohtaiset tarpeet ja halut saavat valtaa ja varsinainen perustehtävä ikään kuin unohtuu. Työntekijöitä pitää siis ”paimentaa”, jotta tavoitteet pysyvät kirkkaina mielessä. Mahdollisten organisaatiossa tapahtuvien muutosten vuoksi esimiehen tehtävä on olla ajamassa muutokset läpi työntekijöiden tietoisuuteen. (Järvinen, 2005, 22–23.) Esimiehen työ on johtaa. Tälle sanalle Valpola (2002, 98) antaa seuraavanlaisia synonyymejä ja alakohtia: vetää, työntää, valvoa, ohjata, saada toimimaan, vastata, pomottaa, motivoida, hiostaa, kannustaa, innostaa, palkita, potkia päähän, kehittää, junaila, pitää yhteyttä, komenella, hallita, neuvotella, suostutella, edustaa, ennustaa, selitellä, kuunnella, suunnitella, ideoida, rekrytoida, erottaa, määrätä, olla esimerkkinä. Hän toteaa, että on

tärkeää hahmottaa, mitä esimiehen rooli pitää sisällään ja minkä asioiden hoitamiseen esimies on sitoutunut.

Esimiehen on tiedettävä tehtäviinsä kuuluvat valtaoikeutensa ja velvollisuutensa. Esimiehen asema tulee olla organisaation taholta selkeästi määriteltynä, jotta hänellä on edellytykset toimia johtajana. Vastuiden pitää olla selvänä: kuka on kenenkin esimies, kenellä on korkein määräämisvalta, mitä tehdään ja kenelle raportoidaan. Tämän lisäksi esimiehen on myös osattava ottaa valta-asemansa vastaan ja käyttää saamaansa valtaa ja omaa auktoriteettiaan. Johtajuus siis annetaan, otetaan ja myös ansaitaan. (Järvinen 2005, 33.)

3.3.2 Johdon läsnäolo

Yrityksen johto voi omalla panoksellaan ja osallistumisellaan olla aktivoimassa ja innostamassa niin esimiehiä kuin työntekijöitä yhteiseen päämäärään. Pahemmassa tapauksessa autoritäärisellä johtamisella tai passiivisella, väheksyvällä asenteellaan saattaa saada työntekijät takajaloilleen ja vastarintaan. Kun työyhteisön jäsenet ovat mukana työssä samanarvoisina, se innostaa ja sitoutuminen sovittuihin ratkaisuihin on suurempaa. Henkilökunta arvostaa sitä, että johto on läsnä yhteisissä tilaisuuksissa ja laittaa itsensä likoon sovittujen päämäärien saavuttamiseksi. Yritysjohdon näyttäytyminen työpaikalla, poikkeaminen työntekijöiden luona sekä henkilökohtainen kontakti ovat työpaikkailmapiiiriä ja samalla jaksamista parantavia voimia. (Koivisto 2001, 100.) Johtajuus voidaan määritellä prosessiksi, jossa johtaja vaikuttaa yksilöön tai ryhmään yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi (Sydänmaanlakka 2004, 25).

Kun kyseessä ovat negatiiviset asiat, antavat niin johto kuin esimiehet monesti mieluummin viestin välittämisen jollekin alaiselle tai ulkopuoliselle taholle. Johto haluaa karttaa ikäviä asioita kasvojen menettämisen pelossa. Toisaalta on ymmärrettävää, että on mukavampi olla hyvän viestin tuoja kuin huonon. Mutta johdon uskottavuuden säilyttämisen kannalta on viisasta kantaa vastuu ja olla läsnä myös ikävissä asioissa, eikä piiloutua muiden selän taakse. Oman erehtymisensä ja inhimillisyy-

tensä tunnustaminen saattaa jopa lisätä luotettavuutta. Jos ei ota vastuuta negatiivisissa asioissa, on vaikea olla uskottava myönteisissäkään asioissa. Vaikeiden tilanteiden hallintaa ei opi niinkään oppikirjoista, vaan käytännön tilanteissa harjoittelemalla ja panemalla itsensä likoon. Siksi johdon läsnäolo, rehellisyys ja avoimuus siinä määrin kuin ne ovat mahdollisia, ovat tärkeitä työyhteisön hyvinvoinnin kannalta. Hyvään johtamiseen liittyy estetiikkaa, tunteita ja erilaisuuden sallimista. (Koivisto 2001, 101–102.)

3.4 Turvallinen ilmapiiri asiakastyössä

Työhyvinvointi tulee esille monella tavalla niin työyhteisössä kuin työntekijöissä. Työpaikan ilmapiirin voi vaistota ja tuntea. Kun työyhteisössä on kaikki kohdallaan, siellä on turvallinen ilmapiiri, aistittavissa oleva me-henki ja hyvin sujuvat toiminta ja yhteistyö. Työ tuntuu mielekkäältä ja sopivan haastavalta. Silloin on mahdollista oppia uutta ja kehittyä työssään. Tärkeää on myös hyvä ja toimiva esimiehen ja alaisen suhde, jossa molemmilla on aikuisen vastuu sen toteutumisessa. (Rauramo 2008, 109.) Työilmapiiri on osa työyhteisön elämiskulttuuria. Siihen kuuluvat ihmissuhteet ja niiden tiiviys, tilannekohtainen joustavuus ja niiden tyydyttävyyden yksilöiden kannalta. (Puttonen 1993, 100.)

Ihmisen täytyy saada kokea olevansa hyväksytty sellaisena kuin hän on, joten erilaisuuden sietäminen ja hyväksyminen ovat tärkeitä hyvässä työyhteisössä. Jos työssä tapahtuu virheitä, ne eivät saisi tuottaa pelkoa tekijälleen, vaan erehdysten tulisi luoda mahdollisuuksia kehittyä ja niiden tulisi olla hyödynnettävissä uuden oppimiseen. Hyvinvoiva ja toimiva työyhteisö on organisaation keskeinen voimavara. Jotta työ ei tuntuisi tylsältä, tulee sen tarjota haasteita. Yhdessä koetut ristiriidat, kriisit ja stressivaiheet, jotka on pystytty ratkaisemaan, antavat mahdollisuuden uuteen kehitystasoon. (Rauramo 2008, 110.)

3.4.1 Työväkivalta

Työväkivallalla tarkoitetaan sekä ruumiillista että henkistä väkivaltaa tai sen uhkaa, jota ihminen voi työssään kohdata tai kokea. Väkivalta voi ilmetä monin eri tavoin. Fyysisen väkivallan lisäksi myös uhkaava käytös, sanallinen ja kirjallinen uhkailu, ahdistelu, häirintä tai muu ei-toivottu käytös, joka halventaa, nolaa, nöyryyttää, pelottaa tai kiusaa sanallisesti henkilöä ovat työväkivallan muotoja. Työväkivalta voi ilmetä henkilöstön ja asiakkaan välisenä tai henkilöstön keskeisenä. (Rauramo 2008, 111.)

Työväkivalta on lisääntynyt työelämässä ja riskiammatteja sen suhteen ovat hoitoala, eräät sosiaalialan ja ravintola-alan ammatit, vanginvartijan työ, poliisin työ ja vartiointityö. Työturvallisuuslaki edellyttää työpaikan vaarojen tunnistamista ja riskien arviointia, joten myös työväkivallan uhan mahdollisuus on huomioitava. Arvioinnin pohjalta tehdään tarvittavat toimenpiteet, jotka voivat olla esimerkiksi työjärjestelyihin liittyviä, työn ja työympäristön sekä työilmapiirin kehittämistä, teknistä varautumista, henkilöresurssien ja vartiointin lisäämistä, selvityksiä, raportteja, menettelytapaohjeita ja -koulutusta sekä tuen ja jälkihoidon järjestämistä. (Rauramo 2008, 111.)

Työyhteisössä, jonka toimintaan liittyy väkivallan uhka, on työolosuhteet järjestettävä siten, että uhka- ja väkivaltilanteet ennaltaehkäistään mahdollisuuksien mukaan. Näin ollen työpaikalla pitää olla väkivallan torjumiseen tai rajoittamiseen tarvittavat asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt tai -laitteet sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen. Työpaikalle laaditaan menettelytapaohjeet, joissa ennalta kiinnitetään huomiota uhkaavien tilanteiden hallintaan ja toimintatapoihin, joilla väkivaltilanteen vaikutukset työntekijän turvallisuuteen voidaan torjua ja rajoittaa. Toimintaohjeista tulee näkyä, miten työpaikalla toimitaan väkivalta- ja uhkatilanteiden ehkäisemiseksi. Vaaran arvioinnilla selvitetään, millaisia ja miten yleisiä väkivalta- ja uhkatilanteita työpaikalla esiintyy ja kuinka tilanteisiin on varauduttu. (Rauramo 2008, 112.)

Työntekijöiden perusturvallisuus taataan työympäristön teknisillä ratkaisuilla sekä turva- ja valvontalaitteilla. Kestävät rakenteet, suojaavat kalusteet, hätäpoistumisen mahdollisuus, hyvä näkyvyys ja valaistus ehkäisevät vaarallisia tilanteita. Ovien lukitseminen asiakkaille kuulumattomiin tiloihin, videovalvonta ja tarvittaessa vartiointi ovat lisäapuina turvallisuuden varmistamisessa. Työntekijöiden koulutus on osa vaarallisiin tilanteisiin varautumista. Tärkeää on myös huolehtia väkivaltatilanteeseen joutuneen työntekijän jälkihoidon järjestämisestä. Väkivalta- ja uhkatilanteiden raportointi auttaa tilanteen seurannassa. (Rauramo 2008, 112–113.)

3.4.2 Vihamielinen ja kiukkuinen asiakas

Jos ihmisellä ei ole riittävästi hyviä ihmissuhteita, hän saattaa yrittää luoda niitä jopa aggressiivisesti käyttäytymällä, sillä sekin on parempi, kuin jäädä kokonaan ilman kontaktia toisiin ihmisiin. Ihminen hakee usein arvostusta käyttäytymällä aggressiiviseksi, vaikka kunnioituksen hakeminen saakin vähän oudon muodon. Tällaisessa tilanteessa työntekijä saattaa kokea, ettei edes halua antaa asiallista arvostusta asiakkaalle. (Heiske 2001, 50.)

Viranomaisten koetaan usein olevan hierarkkisesti kansalaisten yläpuolella. Usein juuri pelko, ahdistus ja yleinen epäluulo viranomaisia kohtaan voivat tehdä ihmisen kiukkuseksi. Viranomaisten kanssa asioiminen saattaa käydä ihmisen kunnian päälle ja hän ikään kuin vaatii oikeuksiaan ärhentelemällä. Yleensä toinen osapuoli ei ole niin vaarallinen, kuin asiakas on luullut, joten työntekijän tehtävänä on näyttää oma vaarattomuutensa kauniisti. (Heiske 2001, 51.)

Ihmiset ovat usein kasvaneet ajattelemaan, että on jotenkin kunniatonta myöntää tietämättömyytensä. Niinpä väärinkäsitykset ja tiedon puute tulevat usein esille kiukkuna. Jos ihmisen kiukun syy on edellä mainittua, on järkevää kohdella häntä asiallisesti ja ystävällisesti, olla ihminen ihmiselle. Joskus työntekijä saattaa tulkita asiakkaan käytöstä väärin omien normiensa ja ahdistuksensa vuoksi. Jos itse kokee vihaa, ahdistusta ja pelkoa, saattaa pelätä toisen ihmisen aggressiota silloinkin, kun se on tarpeetonta. Myös syyllisyyden kokeminen, aiheesta tai aiheetta, saattaa vai-

kuttaa niin, että ihminen odottaa toisen vihanpurkausta. Jos työntekijä nöyryyttää asiakasta pitämällä häntä ”numerona” tai ”tapauksena” näin osoittaen omaa ylemmyyden tunnettaan, on asiakkaan ärtymys työntekijää kohtaan ymmärrettävää. (Heiske 2001, 51, 53.)

Uhkaaviin tilanteisiin joutuva työntekijä, joka työskentelee aggressiivisten asiakkaiden kanssa, tarvitsee avukseen työnohjausta. Työnohjauksessa voi oppia erottamaan omat tunteensa, käytöksensä ja kuvitelmansa asiakkaan käytöksestä. Jos ihminen ei halua ottaa työssään tulkitsevaa ja kommunikatiivista otetta esimerkiksi aggressiivisiin asiakkaisiin, vaan leimaa heitä tai vastaa aggressioon aggressiolla, herää kysymys työntekijän käytöksen syistä. Toistuva negatiivinen asennoituminen asiakkaisiin saattaa johtua työntekijän ammattikäsityksestä, väsymyksestä tai asiakkaiden kohtuuttomuudesta. (Heiske 2001, 54.)

Kiukkuisen asiakkaan kohtaama työntekijä saattaa reagoida päättämällä tehdä vain omat työtehtävänsä. Työntekijä saattaa ajatella, että asiakkaan tunteet ovat hänen oma asiansa. Työntekijä saattaa muuttua täysin ilmeettömäksi ja katkaisee kontaktin asiakkaaseen. Tällöin työntekijä ei pidä asiakkaan aggressiivisuuden järkevää kohtaamista tai yleensä inhimillistä kanssakäymistä osana työntekoa. Hän saattaa jopa todeta, että hänet on palkattu asiakastyöntekijäksi, eikä rähinöitä kuuntelemaan. Kun työntekijän asenne on kovin torjuva, hän saattaa psykologisesti hyljätä asiakkaan. (Heiske 2001, 45.)

Työntekijä ei välttämättä huomaa, että hänessä itsessäänkin on syytä asiakkaan kiukkuisuuteen. Toisen ihmisen ärtymys on usein helpompi huomata, kuin oma vihamielisyys, joka hiipii huomaamatta tilanteeseen. Koska tunteet syntyvät vuorovaikutuksessa, työntekijän oma ärtymys saattaa saada asiakkaankin ärtyneeksi, vaikka työntekijä ei välttämättä sitä edes huomaa vuorovaikutuksessa. Ärtyneenä työntekijä saattaa jättää tervehtimättä asiakasta ja ilmeettömyydellään työntekijä loukkaa häntä. Työntekijä saattaa puolustautua häntä aikaisemmin loukannutta asiakasta vastaan ja samalla provosoi asiakasta aggressioon. (Heiske 2001, 46.)

Kiukkuisen asiakkaan kohtaamisessa työntekijän tulee ottaa aikuisen vastuu. Se on kykyä katsoa asioita eri puolilta sekä säilyttää työkeskeisyys ja inhimillisuus. Vaikka työntekijällä on omat tunteensa, halunsa ja toiveensa, on hänen aikuisena työntekijänä pyrittävä sovittamaan ne työntekoonsa ja velvoitteisiinsa. Aikuisuutta on pyrkiä konfliktitilanteessa erottamaan tosiseikat, eri osapuolten näkökannat ja oletukset toisistaan. (Heiske 2001, 47–48.)

3.4.3 Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde

Asiakkaan ja työntekijän välisessä yhteistyössä yhteistyösuhde ja sen elementit ovat merkittäviä. Yhteistyösuhteen elementtejä ovat luottamus, vastavuoroisuus, pysyvyys ja liittoutuminen. Ensimmäinen tapaaminen on merkittävä kokemus ja vaikuttaa yhteistyösuhteen rakentumiseen. Asiakkaat arvostavat sitä, että saavat tukea niin yksittäisiin käytännön asioihin kuin kokonaisvaltaiseen elämänmuutokseen. Rangaistuksen avulla luodaan raamit yhteistyölle ja muutokselle, mutta rangaistuksen pysähdyttäviä, velvoittavia ja mahdollistavia elementtejä pidetään tärkeinä. (Järvinen 2007.)

Asiakas ja työntekijä tulevat eri tulokulmista yhteistyösuhteeseen. Asiakkaan taholta yhteistyöorientaatioina ovat velvollisuus, kriisi ja muutos, jotka kuvaavat asiakkaan suhdetta yhteistyöhön ja muutokseen. Työntekijän taholta työskentelyetäisyydet, joita ovat lähi-, väli- ja etätyöskentely, kuvaavat työntekijän etäisyyttä asiakkaan muutostyöskentelyyn. Nämä asiakkaan ja työntekijän erilaiset tulokulmat muodostavat yhteistyötiloja, jotka eroavat toisistaan yhteistyön, toiminnan, muutoksen, verkostojen käytön ja dialogisuuden suhteen. Yhteistyötilat ovat velvoite-, etäohjaus-, väli-, akuutti- ja toimintatilat. (Järvinen 2007.)

Dialogisen arvioinnin avulla on mahdollista saada jaettuun asiantuntijuuteen pohjautuvaa tietoa. Dialoginen arviointi mahdollistaa dialogien reflektion ja moniäänisyyden. Näin voidaan vahvistaa heikkoja, yleensä marginaaliin jääviä ääniä. Jaettu asiantuntijuus mahdollistaa asiakastyön, arvioinnin, tutkimuksen ja työn yhdessä kehittämisen. (Järvinen 2007.)

3.4.4 Näkökulmia työskentelystä kriminaalihuollon asiakkaan kanssa

Kriminaalihuoltolaitos ja Vankeinhoitolaitos ovat toiminnassaan sitoutuneet keskenään yhteisiin arvoihin, jotka ovat ihmisarvon kunnioittaminen ja oikeudenmukaisuus. Toimintaa ohjaa käsitys yksilön mahdollisuudesta muuttua ja kasvaa. Tuki ja kontrolli ovat aina läsnä olevia elementtejä yhdyskuntaseuraamustyössä. Toiminnan tavoitteena on sekä uusintarikollisuuden että rikollisuutta aiheuttavan syrjäytymisen ehkäiseminen ja vähentäminen. (Heikkinen 2002, 264–265.)

Kriminaalihuoltolaitoksen asiakastyön haasteet ovat moninaisia. Usein asiakkailla on heikko itsetunto ja itsetuntemus. Elämän tavoitteet puuttuvat tai ovat epärealistisia. Kielteisten kokemusten seurauksena asiakkaat mitätöivät uuteen ryhtymisen ja asenne opiskeluun ja työhön on kielteinen. Heidän on vaikea mieltää oma roolinsa ja identiteettinsä. Asiakkaan on vaikea löytää apua ja tukea ja vielä vaikeampaa on vastaanottaa sitä; viranomaiset koetaan kontrolloijina ja vastustajina. Kehenkään ei voi luottaa, taidot ovat rajoittuneet ja arjenhallinta on hukassa. Päihteet vetävät asiakasta puoleensa ja rikosten tekemisestä saadaan toimeentulo ja siitä saadaan myös jännitystä elämään. Asiakas kokee olevansa elämäänsä tyytymätön. (Järvelä 2002, 280–281.)

Nykyisen työllisyystilanteen takia yleiset työllisyys- ja sosiaalipalvelut eivät ole riittäviä, sillä vankiaines on muuttunut sosiaalisesti entistä ongelmaisemmaksi. Vankien yhteiskuntaan palaamisen edistämiseksi tarvitaan erityisiä tukitoimia, esimerkiksi tukiasuntoja ja työtilaisuuksien erityistä järjestämistä. Tutkimuksissa on todettu, että lyhytkin työkausi vapautuneelle moninkertaiselle vangille on yksi tuloksellisimmista keinoista ehkäistä uusintarikollisuutta. (Järvelä 2002, 269.)

3.5 Arvot

Arvot opitaan ympäristöstä ja ne ovat yleisiä, pysyviä ja tavoitteita ohjaavia valintataipumuksia, jotka vaihtelevat kulttuureittain ja muuttuvat samassa kulttuurissa historiallisesti. Arvot ohjaavat käyttäytymistä joko toivottuun tai ei-toivottuun,

reiluun tai epäreiluun suuntaan. Normit ovat yhteisön odotuksia siitä, miten ihmisen tulee käyttäytyä tietyissä tilanteissa. (Rauramo 2008.)

Arvot ovat kaikkien valintojemme ja päätöstemme perusta sekä toimintamme pohja. Arvot voidaan ymmärtää käsitykseksi toivottavasta. Arvot ovat ihmisten ajattelutavoissa ja yhteiskunnassa vallitsevia käsityksiä ihmisen ja yhteiskunnan keskeisistä päämääristä. Ne ovat käsityksiä hyvästä elämästä, hyvästä yhteiskunnasta tai hyväksyttävistä toimintatavoista. Hyvinvointivaltion keskeisinä arvoina ovat esimerkiksi tasa-arvo, vapaus, demokratia, solidaarisuus, turvallisuus ja taloudellinen tehokkuus. Arvoja voidaan käyttää perusteluina esimerkiksi uuden toiminnan suunnittelussa. Ne tulevat ilmi niissä perusteluissa ja tavoitteissa, joita esitetään uutta toimintaa suunniteltaessa. (Järvikoski & Härkäpää 2004.)

Yhteisesti luodut arvot ja merkitykset ohjaavat kulttuuria. Merkitykset muodostuvat yhteisessä toiminnassa, keskusteluissa, kokouksissa, työn ääressä, juhlatilaisuuksissa ja ihmisten keskuudessa. Työyhteisössä vallitsevat arvot muokkaavat ympäristöä ja päinvastoin. Työhyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että jokainen työntekijä voi aidosti sitoutua työpaikkansa arvoihin ja ne ovat näkyvä osa jokapäiväistä työtä, toimintaa ja keskinäistä vuorovaikutusta. Yleisesti arvot ovat organisaation menestystekijä, jolla pyritään kilpailemaan ja olemaan edukseen. (Rauramo 2008, 150–151.)

Arvot laaditaan liian usein organisaatioiden johtavissa elimissä ja sitten yritetään koulutuksen ja johtamisen avulla istuttaa niitä henkilöstöön. Tämä ei vastaa arvojen perusolemusta. Organisaation julistamat arvot saattavat jäädä näennäisiksi. Todelliset arvot ohjaavat käytännössä työpaikan johtamista, työn järjestelyjä, työn tekemistä ja työyhteisön keskinäistä vuorovaikutusta. Parhainta on, jos organisaation ja työntekijän arvot voivat täydentää toisiaan. Työyhteisössä saattaa myös tapahtua arvojen yhteentörmäyksiä. Arvotörmäykset liittyvät yleensä oikeudenmukaisuuteen, tasaveroiseen kohteluun, viestinnän tyyliin ja avoimuuteen työyhteisössä. Työhyvinvoinnin keskeisenä haasteena on saada sekä ikääntyvät työntekijät että nuoret sitoutumaan yhteisiin arvoihin ja työskentelemään yhdessä. Kokemus ja innovaatio kulkevat käsi kädessä. (Rauramo 2008, 152.)

Pankakoski (2002) on todennut haastattelussaan, että johdon tehtävä on selvittää ihmisille, millä säännöillä peliä pelataan. Pitää olla järjestys, pelisäännöt, tavoitteet ja keinot, joilla päästä tavoitteisiin. Ei voi toimia millä tahansa keinoin, vaan tulee olla sovittu arvomaailma. Etiketti muodostuu struktuurista ja arvoista. Tämä tarkoittaa sitä, että elämä on helpompaa, kun tietää mitä odotetaan ja miten toimitaan. Kun työntekijän ei tarvitse miettiä onko se, mitä hän tekee, oikein, jää tilaa luovuudelle ja innovatiivisuudelle. (Åhman 2004, 33.)

Tavoitearvojen ja toimintaa ohjaavien arvojen eli käyttöarvojen erottaminen toisistaan voi olla loppujen lopuksi vaikeaa. On kyseenalaista sanottu, että kirjatut arvot eivät ole arvoja ollenkaan, vaan että oikeat arvot ovat niitä, joiden pohjalta teemme päivittäisiä valintoja. Joskus yhteisön ihanteet saattavat olla niin kaukana toiminnasta, että arvot jäävät pelkiksi kirjauksiksi. Jaottelua tavoitearvoihin ja käyttöarvoihin pidetään vanhana ja koettuna. Ihminen on aina tehnyt eron tavoitteiden ja todellisen elämän välillä. Jos emme asettaisi arvotavoitteita ja ihanteita, kieltäisimme itseltämme henkisen kasvun mahdollisuudet. On muistettava, että kaikki kirjatut arvot eivät ole aina tavoitearvoja. Jos ne eivät aidosti ilmaise yhteisön päättäväisyyttä toteuttaa julkilausumiaan päämääriä, kirjatut arvot eivät ole arvoja ollenkaan. Ne ovat vain mitäänsanomattomia mainoslauseita. Tavoitearvoista voidaan puhua, jos kirjattuihin arvoihin sitoudutaan ja ne halutaan jalostaa käyttöarvoiksi ja arjen teoiksi. (Aaltonen, Heiskanen & Innanen 2003, 96–97.)

4 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSTEHTÄVÄ

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Lahden Kriminaalihuoltolaitoksen aluetoimiston asiakastyöntekijöiden kokemuksia työhyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä. Työhyvinvoinnilla tarkoitamme työntekijöiden tyytyväisyyttä ja viihtyvyyttä työssään. Tutkimme, miten asiakastyöntekijät ovat kokeneet muutoksen vaikutukset johtamisessa, turvallisuusjärjestelyissä ja arvojen toteutumisessa työhyvinvointiinsa nähden.

Työssämme keskitymme tarkastelemaan Lahden Kriminaalihuoltolaitoksen aluetoimistossa vuosien varrella tapahtuneen organisaatiomuutoksen vaikutusta asiakastyöntekijöiden työhyvinvointiin, jota peilasimme muutoksen, turvallisuuden, johtamisen ja arvojen näkökulmasta. Kriminaalihuoltolaitos valtiollistettiin vuonna 2001, ja siitä muutokset organisaatiossa aiheutuivat. Aluetoimiston sisäiset muutokset ovat vaikuttaneet työntekijöiden työskentelytapaan ja työturvallisuuteen sekä asiakastilanteisiin. Tutkimuksemme tavoitteena on saada selville, miten muutokset ovat vaikuttaneet työntekijöiden työskentelytapaan, työturvallisuuden kokemiseen ja asiakastilanteisiin työhyvinvoinnin kannalta sekä tehdä aluetoimiston johto tuloksista tietoiseksi.

Tutkimustehtävät ovat:

- Miten työntekijät kuvaavat organisaation muutosten (valtiollistamisen) ja johdon toiminnan vaikutuksia työhyvinvointiin?
- Miten muutokset valvonta- ja turvajärjestelyissä ovat vaikuttaneet asiakastyöntekijöiden tyytyväisyyteen ja viihtyvyyteen työssä?
- Miten asiakastyöntekijät kuvaavat aluetoimiston arvojen merkitystä työhyvinvointiinsa?
- Minkälaisia ajatuksia asiakastyöntekijöillä on työssään tulevaisuudessa tapahtuviin muutoksiin?

5 TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN

5.1 Tutkimuksen kohderyhmä ja aineiston hankinta

Tutkimuksemme kohderyhmänä olivat Lahden Kriminaalihuoltolaitoksen aluetoimiston yhdyskuntapalvelu- ja valvontatiimissä työskentelevät 12 asiakastyöntekijää.

Tutkimuslupa pyydettiin kirjallisesti kesäkuussa 2008 Kriminaalihuoltolaitoksen aluetoimiston johtaja Raimo Hurttialta. (Liite 2)

Tutkimuksen ajankohtana aluetoimistossa työskenteli kymmenen asiakastyöntekijää, jotka osallistuivat tutkimukseen. Lahden Kriminaalihuoltolaitoksessa ei ole aikaisemmin tehty tutkimuksia asiakastyöntekijöiden työhyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä. Tutkimuskohde rajattiin asiakastyöntekijöihin, sillä keskijohdon käsityksistä työhyvinvointiin liittyvistä asioista on tutkimus tehty jo aiemmin.

Teimme laadullisen tutkimuksen avoimilla teemakysymyksillä, joihin asiakastyöntekijät saivat vastata työajalla. Kysymykset jaoteltiin teemojen mukaan; muutos, turvallisuus, johtaminen ja arvot. Kysymyksiä teimme 15, joihin jokaiseen oli noin puolen sivun vastaustila. (Liite 1)

Lähetimme kysymykset sähköpostilla 6.10.2008 Kriminaalihuoltolaitoksen aluetoimiston johtajalle, joka lähetti ne eteenpäin kaikille asiakastyöntekijöille. Näin heillä oli aikaa tutustua kysymyksiin ja pohtia vastauksia ennen kuin toimitimme kyselylomakkeet aluetoimistoon 9.10.2008. Olimme sopineet aluetoimiston johtajan kanssa, että käymme kertomassa enemmän opinnäytetyöstämme Kriminaalihuoltolaitoksen asiakastyöntekijöille heidän koulutusiltapäivänään, jolloin kaikki tutkimukseen osallistujat ovat paikalla.

Viedessämme kyselylomakkeita kysyimme asiakastyöntekijöiden mielipidettä vastausajasta ja heidän mielestään viikko oli riittävä aika vastata kysymyksiin. Haimme täytetyt lomakkeet 17.10.2008. Vastausten hakupäivänä kahdeksan asiakastyöntekijää oli ehtinyt vastata kyselyyn, yksi vastauslomake tuli myöhemmin postissa ja yksi kyselylomake jäi saamatta.

5.2 Tutkimusmenetelmät

Toteutimme opinnäytetyömme kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Lähtökohdiana laadullisessa tutkimuksessa on kuvata todellista elämää ja pyrkiä kuvaa-

maan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti sekä käyttämään sellaisia tutkimusmenetelmiä, että saataisiin tutkittavien oma näkökulma ja ajatukset esiin (Hirsjärvi ym. 2004, 152). Laadulliselle tutkimukselle tyypillinen piirre on esimerkiksi aineistonkeruumenetelmä. Tämä tarkoittaa sitä, että se on aineistoa, joka on tekstin muodossa. Teksti voi olla syntynyt tutkijasta riippuen tai riippumatta. Tutkijasta riippuvaisia ovat esimerkiksi haastattelut ja havainnot. Aineisto voi olla myös tutkijasta riippumatonta, esimerkiksi henkilökohtaiset päiväkirjat, omaelämäkerrat ja kirjeet. Laadullisella aineistolla tarkoitetaan aineistoa, joka on ilmiänsuhtaan tekstiä ja tuo esille tutkittavien näkökulman. (Eskola & Suoranta 2000, 15–16.) Keräsimme tutkimusaineiston kirjallisilla avoimilla kysymyksillä, joihin haastateltavat myös vastasivat kirjallisesti. Näiden kirjoitettujen vastausten perusteella lähdimme teemoittelemaan ja analysoimaan tekstiä. Tarkastelimme työhyvinvointia asiakastyöntekijöiden näkökulmasta käsin. Laadullisen tutkimuksen eräs piirre on hypoteesittomuus, joka tarkoittaa sitä, että tutkijalla ei ole mitään etukäteen lukoonlyötyjä oletuksia tutkimuskohteesta tai tutkimuksen tuloksista (Eskola & Suoranta 2000, 19). Lähdimme tekemään tutkimustamme ennakkoluulottomasti ja avoimin mielin. Laadullinen tutkimus tehdään myös usein hyvin pienestä kohderyhmästä, jota sitten pyritään analysoimaan mahdollisimman perusteellisesti. Tällöin käytetään harkinnanvaraista otantaa kohderyhmää määriteltäessä ja tutkijan rakentama teoriaperusta ohjaa aineiston hankintaa. (Eskola & Suoranta 2000, 18.) Tutkimuksessamme keskityimme aluetoimiston asiakastyöntekijöihin, joita on kymmenen. Teoriapohjamme perustui työhyvinvointiin, jota tarkastelimme muutoksen, johtajuuden, turvallisuuden ja arvojen näkökulmista.

Laadullisen tutkimuksen käyttöä opinnäytetyössämme puolsi myös se, että halusimme saada selville asiakastyöntekijöiden omia näkemyksiä, kokemuksia ja mielipiteitä aluetoimiston muutoksesta, johtajuudesta, turvallisuudesta ja arvoista. Avoimet kysymykset mahdollistavat vastaajan todellisten ajatusten ja mielipiteiden esille tuomisen. Toisaalta avoimet kysymykset saattavat tuottaa aineiston, joka on sisällöltään kirjavaa ja luotettavuudeltaan kyseenalaista ja vaikeaa käsitellä (Hirsjärvi ym. 2004, 190). Kyselylomaketta tehdessämme jätimme kysymysten alle tyhjää tilaa vastauksia varten. Kysymyksiä voidaan muotoilla monella tapaa ja yksi muodoista on avoimet kysymykset, joissa esitetään vain kysymys ja jätetään tyhjä

tila vastausta varten (Hirsjärvi ym. 2004, 187). Kyselystä ja sen teemoista informoimme työntekijöitä etukäteen sähköpostitse, jotta vastaajilla oli mahdollisuus pohtia vastauksiaan etukäteen. Varsinaiset kyselylomakkeet toimitimme henkilökohtaisesti vastaajille, sillä siten saimme samalla esittäytyä heille ja tarkentaa aiheetamme tutkimuksen suhteen.

5.3 Aineiston analyysi

Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2007, 218) mukaan on syytä käsitellä ja analysoida kerätty aineisto mahdollisimman pian. Kyselylomakkeidemme aiheet olivat valmiiksi teemoiteltuna neljän pääluokan mukaisesti: muutos, johtaminen, turvallisuus ja arvot. Jokaisen pääluokan alla oli kahdesta viiteen kysymystä, joihin jokaiseen oli noin puolen sivun vastaustila.

Saamistamme vastauksista nostimme esiin tutkimustehtävän kannalta keskeisiä teemoja. Teemoittelulla tarkoitetaan laadullisen aineiston pilkkomista ja ryhmittelyä erilaisten aihepiirien mukaan. Teemoittelun avulla aineistosta saadaan esille erilaisia vastauksia tai tuloksia esitettyihin kysymyksiin. Näin tutkimustulokset palvelevat parhaiten erilaisia käytännöllisiä intressejä. (Eskola & Suoranta 2000, 179.) Teemoittelussa ensimmäinen lähestyminen aineistoon tapahtuu tematisoinnin kautta. Aineistosta voidaan myös nostaa esille joitain tutkimustehtävää valaisevia ongelmia. Tekstistä on pyrittävä löytämään ja erottelemaan tutkimustehtävän kannalta olennaiset aiheet. Teemoittelun onnistumista lisää teorian ja empirian vuorovaikutus, joka tutkimustekstissä näkyy niiden lomittumisena toisiinsa. (Eskola & Suoranta 1998, 175–180.) Tutkimustehtävämme tarkoituksena oli tarkastella työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä, joten teemoiksi valitsimme jo kysymyksenasettelussa esille tulleet muutos, johtaminen, turvallisuus ja arvot työssä asiakastyöntekijöiden näkökulmasta.

Tuomi ja Sarajärven mukaan (2002, 94) aineisto käydään läpi, erotellaan ja merkitään mielenkiintoisimmat asiat tutkimuksen kannalta. Kysymyslomakkeet saatuamme kävimme jokaisen vastauksen läpi ja teimme niistä yhteenvetoa teemojen

mukaisesti. Jokaisen teeman alle teimme alateemoja, kuten työskentelytapojen ja työn sisällön muutokset, johtajan tuki ja työtovereiden merkitys toisilleen, työtilojen uudelleenjärjestely ja asiakastapaamisten turvallisuuden varmistaminen sekä asiakkaan kohtelu ja usko asiakkaan muutokseen. Alateemoihin merkitsimme, kuinka moni vastaaja oli vastannut saman alateeman mukaisesti. Jaoin vastauslomakkeet puoliksi keskenämme ja erottelimme vastauksista alateemat alleviivaten ne erivärisillä kynillä, jolloin vastausten hahmottaminen helpottui.

5.4 Tutkimuksen luotettavuus

Laadullisessa tutkimuksessa, jonka aineiston keruu on suoritettu avoimia kysymyksiä käyttäen, saattavat tulosten luotettavuus ja pätevyys vaihdella (Hirsjärvi ym. 2004, 216). Pyrimme kuitenkin mahdollisuuksien mukaan välttämään virheiden syntymistä. Ydinasioita laadullisessa tutkimuksessa ovat henkilöiden, paikkojen ja tapahtumien kuvaukset, eli kuvauksen ja siihen liittyvän selityksen ja tulkinnan tulee olla yhteensopivia (Hirsjärvi ym. 2004, 217). Luotettavuuden kriteereihin kuuluu myös tutkimuksen uskottavuus ja vastaavuus (Eskola & Suoranta 2008, 211). Tämän huomioimme siten, että toimme esille tutkittavien äänen ja tarkastelimme tuloksia heidän näkökulmastaan.

Tuomi ja Sarajärven (2002, 135,138) mukaan tutkimuksen luotettavuus paranee sillä, kun kerrotaan miten tutkimus on tehty. Tässä tutkimuksessa kerroimme tutkimuksen kohteen ja sen tarkoituksen, miksi tutkimusta toivottiin sekä sen, miten aineiston keruu on tapahtunut ja mitä siitä on selvinnyt. Tutkimuksen luotettavuutta lisättiin suorilla lainauksilla vastaajilta, koska niistä ilmenee tutkimuksen yhteneväisyys aineistoon. Käytettäessä suoria lainauksia huolehdittiin kuitenkin etikan toteutumisesta ja siitä, ettei yksikään vastaajista ole tunnistettavissa sanomisistaan, vaikka tutkimusjoukko oli pieni.

Ennen varsinaista kysymysten jättämistä asiakastyöntekijöille koehaastattelimme kaksi kohderyhmään kuulumatonta henkilöä ja näytimme haastattelukysymyksiä opinnäytetyöohjaajalle saadaksemme varmuuden siitä, että kysymykset ovat ym-

märrettäviä, ja että niillä saadaan vastauksia haluamiimme asioihin. Tämän jälkeen muutamia haastattelukysymyksiä karsittiin ja osan kysymysmuotoa muutettiin, mutta teemat pysyivät pääosin samoina.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkija on keskeinen tutkimusväline. Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa pääasiallinen luotettavuuden kriteeri onkin tutkija itse. Koska tutkimusprosessin aikana tutkijan tekemät valinnat ja päätökset vaikuttavat tutkimuksen luotettavuuteen. Tutkijan on tärkeä tunnistaa omat arvonsa, ennakkoluulonsa ja -käsityksensä. (Eskola & Suoranta 1998, 17–18, 211.)

Eskola ja Suorannan (1996) mukaan luotettavuuden kriteereihin kuuluvat varmuus, jossa tutkijan täytyy ottaa mahdollisuuksien mukaan huomioon tutkimuksen ennalta arvaamattomat tekijät sekä vahvistuvuus, jossa tulkinnat saavat tukea toisista vastaavista tutkimuksista. Parkkila ym. (2002) mukaan tutkimuksen siirrettävyys toiseen vastaavaan kontekstiin lisää tutkimuksen luotettavuutta. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 136–137). Tutkimuksessa varauduimme ennalta arvaamattomiin tilanteisiin valmistautumalla haastattelemaan työntekijöitä, jos emme olisi saaneet kysymyslomakkeista tarvittavaa tietoa. Tutkimuksen siirrettävyys toiseen vastaavaan kontekstiin ei ole mahdollinen. Jokainen Kriminaalihuoltolaitoksen aluetoimisto on asiakastyöntekijöiltään erilainen, vaikka aluetoimistojen toimintatapa on samankaltainen. Tutkimuksessamme tutkimme asiakastyöntekijöiden omia kokemuksia, ja tämän vuoksi tutkimustuloksia ei voida siirtää toiseen aluetoimistoon. Tutkimuksemme tulokset saavat vahvistuvuutta teorian pohjalta, jonka teimme opinnäytetyötämme varten.

Tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa on muistettava tutkimuksen kokonaisuus. Luotettavuuden arviointiin ei ole olemassa yksiselitteisiä ohjeita, mutta seuraavista kysymyksistä saattaa olla apua luotettavuuden tarkastelussa: mitä ollaan tutkimassa ja miksi?, miksi tutkimus on meille tärkeä?, miten tutkimukseen liittyvät tiedonantajat valittiin? sekä montako henkilöä tutkimuksessa kaikkiaan oli? Yksityiskohtaisen tarkasti kerrotut tutkimustulokset tulevat selkeämmiksi ja ymmärrettävimmiksi kun lukijoille on annettu riittävästi tietoa siitä, miten tutkimus on tehty. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 135,138.)

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

6.1 Muutokset Kriminaalihuoltolaitoksen organisaatiossa (valtiollistaminen) ja aluetoimiston johtamisessa.

Muutamilla asiakastyöntekijöillä ei ole kokemusta organisaatiomuutoksista, mutta ne asiakastyöntekijät, jotka ovat olleet organisaatiomuutosten aikana aluetoimistossa töissä kokevat, että muutosvauhti on ollut kiihkeää. Muutosten myötä koetaan työskentelyn jämäköityneen ja tehokkuuden lisääntyneen, joka näkyy laadun ja tuloksien tarkkailuna ja tuloksellisuuden tärkeytenä. Toimenpiteiden ja menetelmien perustelu ja dokumentointi ovat lisääntyneet. Työntekijät kokevat, että työmäärä on kasvanut ja työn sisältö monipuolistunut sekä byrokratia lisääntynyt valtiollistamisen myötä.

Valtiollistaminen on ”jämäköittänyt” työtä. Ilmiselvästi johtamiseen on kiinnitetty erityistä huomiota, joka mielestäni on lisännyt tehokkuutta ja toimiston ”imagon” uskottavuutta.

Muutosta on tuonut myös toimiston johtajan vaihtuminen. Uuden johtajan päätöksen mukaan asiakastyöntekijät jaettiin tiimeihin. Asiakastyöntekijät kokivat, että johtaja on ollut vaikeasti lähestyttävä eikä tukea ole tullut kovin paljon. Työntekijät toivoivat, että johtaja olisi kiinnittänyt enemmän huomiota alaisten työhyvinvointiin. Saatua tuki on ollut palavereissa keskustelua ja halutessa työnohjausta. Kausittain työntekijät kokivat työn stressaavaksi ja työt kasaantuivat, ylitöitä kertyi ja joskus töitä vietiin kotiin. Osaltaan työn kuormittavuutta on aiheuttanut työntekijöiden vaihtuvuus ja kiireestä aiheutuva kirjaamisten vaillinaisuus. Muutosta on tuonut myös se, että asiakastyöntekijät toimivat vuorollaan vastaanottovirkailijan tehtävissä, jona toimiminen vie paljon aikaa asiakastyöltä.

Ajoittain työ on stressaavaa työntekijöiden vähäisyyden vuoksi. Työt kasautuvat osin myös sen vuoksi, että asiakkaat siirtävät tapaamisaikojaan. Koulutukset ja vastaanottovirkailijana toimiminen vievät aikaa pois asiakastyöstä, jonka vuoksi työt kasaantuvat. Välillä joutuu tekemään ylitöitä, jotta kasautuneet työt saa hoidettua.

Osa työntekijöistä kokee työpaikan ilmapiirin hyväksi. Koetaan, että työkavereilta avunpyytämisen kynnyks on matala ja yhteistyö sekä toisten auttaminen toimivat. Koetaan kuitenkin, että juoruilua esiintyy ja että ajoittain ilmapiiri on hieman kireä. Lisäksi työntekijät saattavat olla varautuneita toisiaan kohtaan. Koetaan, että konfliktitilanteissa työntekijät käsittelevät asioita keskenään. Johtajalta kaivataan rohkeutta ja napakkuutta puuttua ongelmatilanteisiin.

Hmmm... onneksi konflikteja on harvoin. Tämä asia on mielestäni aivan lapsenkengissä. Liian usein asiat vain jätetään käsittelemättä. Työntekijät selvittävät asioita keskenään.

6.2 Muutosten vaikutukset työturvallisuuden kokemisessa

Työntekijöiden mukaan työturvallisuuteen on kiinnitetty erityistä huomiota ja sitä on parannettu niin valvonnan kuin työtilojen uudelleen järjestelyjen avulla. Alue-toimiston sisäisissä koulutuksissa ja palavereissa kehitetään työtapoja ja annetaan toimintaohjeita liittyen työturvallisuuteen ja sen toteutumiseen. Työnohjaus ja työterveyshuolto ovat myös asiakastyöntekijöiden käytettävissä. Lisäksi työntekijät ovat kokeneet toimiston ilmapiirin rauhoittuneen uusien turvajärjestelyjen myötä, sillä asiakkaat tulevat asiakastapaamisiin vastaanottovirkailijan kautta, eivätkä näin ollen kuljeskele itsekseen toimiston tiloissa. Turvallisuuden kokemusta on lisännyt myös menetelmien kehittäminen asiakkaan kohtaamisessa. Vaatimus asiakkaan päihteettömyydestä asiakastapaamisissa on koettu turvallisuutta lisäävänä tekijänä. Suurin osa asiakastyöntekijöistä ei ole kokenut oloaan uhatuksi työssään, mutta mahdollisten uhkatilanteiden varalta on asioiden käsittelyyn mahdollisuus esimiehen ja työkavereiden kanssa keskustellen.

Parityönä uhkaavat asiakkaat -> ilmoitus etukäteen toiselle työntekijälle. Ihmistuntemus on kehittynyt tässä työssä ja jokainen asiakas on erilainen yksilö. Uhkaavia tilanteita pyritään välttämään ja otetaan huomioon jokaisen asiakkaan elämäntilanne ja valmiudet yhteistyöhön. Asiakasta kunnioitetaan ja käsitellään hienovaraisesti, asiakaslähtöisesti. Tämä on mielestäni tärkeää, jotta riita- ja konfliktitilanteilta vältytään. Päihtyneille asiakkaille varataan uusi tapaamisaika, sekin rauhoittaa toimiston ilmapiiriä ja vähentää uhkatilanteita.

6.3 Arvojen toteutuminen muutosten keskellä

Aluetoimiston arvot ovat asiakaslähtöisyys, inhimillisuus ja tuloksellisuus. Työntekijät kokivat, että asiakkaita kohdellaan tasa-arvoisesti ja kunnioittavasti, arvojen mukaisesti. Koettiin, että aluetoimiston johto on myös sitoutunut työskentelemään arvojen suuntaisesti. Toisaalta kaivattiin arvojen avaamista eli sen selvittämistä, mitä niillä käytännössä tarkoitetaan. Työntekijät kokivat, että työn tuloksellisuus näkyy arjen työssä.

Asiakkaita kohdellaan tasa-arvoisesti, inhimillisesti ja kunnioittavasti. Työ on tuloksellista ja tavoitteellista. Tapaamisia suunnitellaan ja työt pyritään hoitamaan aina määräaikoihin mennessä. Työtä arvioidaan ja tarkkaillaan ja sen on oltava tuloksellista, tämä luo välillä ajanpuutteen vuoksi paineita.

Työntekijät kuvasivat Kriminaalihuoltolaitoksen ”mieltä” asiakaslähtöisyydeksi, myönteiseksi asenteeksi ja uskoksi asiakkaan mahdollisuuden suorittaa yhdyskuntaseuraamuksensa ja muuttua positiiviseen suuntaan. Koettiin myös, että ”mieli” on innostuneisuutta, mielekkyyttä, työn merkityksellisyyttä ja toimintaa arvojen mukaiseksi.

”Kriminaalihuoltolaitoksen ”mieli” kuvastaa niitä arvoja ja toimintatapoja, joiden pohjalta työtä tehdään. Mielestäni ainakin meidän aluetoimistossa asiakkaat kohdataan ihmisinä /inhimillisesti, heitä arvostaen ja kunnioittaen. Uskotaan, että he pystyvät muuttumaan ja pyritään tukemaan/auttamaan tässä muutoksessa.”

6.4 Ajatuksia tulevaisuuden näkymistä

Asiakastyöntekijät arvelivat Rise-hankkeen tuovan suurta muutosta. Sitä odotettiin mielenkiinnolla ja avoimin mielin sekä ajateltiin, että muutokset saattavat olla hyviäkin. Toisaalta hanke kuitenkin arvelutti ja tuleva työnkuva askarrutti. Koettiin, että hankkeesta on tiedotettu mahdollisuuksien mukaan, vaikkakin yksityiskohtaista tietoa jäätii kaipaamaan. Kaivattiin konkreettisempaa ohjeistusta hankkeen käytännön toteuttamisesta.

Tulossa on suuria muutoksia mitkä varmasti vaativat totuttelua ja uuden hyväksymistä sekä oppimista. Hieman arveluttaa mutta muutos on joka tapauksessa tulossa, joten siihen on sopeuduttava.

Hankkeesta tiedottaminen, varsinkin sen yksityiskohdista, on ollut aika vähäistä. Asia on käsittelyssä ja hanketta suunnitellaan, sen vaikutuksista ja muutoksista käytännön työhön ei osata antaa vielä selkeitä vastauksia. Aluetoimisto on varmasti koko ajan niin sanotusti ajan tasalla asioista, jotka liittyvät hankkeeseen ja antavat työntekijöille ne tiedot, joita on annettu ylemmiltä tahoilta.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksemme tulosten mukaan johdon toiminta nousee avainasemaan työhyvinvointia ajatellen, koska johtajalla on eniten mahdollisuuksia ja valtuuksia vaikuttaa työyhteisön hyvinvointiin. Tärkeäksi nousee myös työkavereiden merkitys työhyvinvoinnin kannalta. Ojala ja Ahosen (2003) mukaan työhyvinvointi määrittyy siitä, miten työntekijät kokevat olonsa työpäivän aikana. Työhyvinvointi merkitsee sekä jokaisen yksilön hyvinvointia, tunnetta ja vireystilaa, että koko työyhteisön yhteistä vireystilaa.

Opinnäytetyössämme yhdeksi tärkeimmäksi tulokseksi nousi muutoksen merkitys aluetoimiston asiakastyöntekijöille. Aluetoimistossa on tapahtunut muutosta organisaatiossa, johtamisessa ja turvajärjestelyissä. Työntekijät kokivat muutoksen tuoneen työskentelyyn jämäköitymistä ja tehokkuuden lisääntymistä, joka näkyy laadun ja tuloksien tarkkailuna ja tuloksellisuuden tärkeytenä. Työntekijät kokivat myös, että työmäärä on kasvanut ja työn sisältö monipuolistunut. Rauramon (2008) mukaan muutos tuo mukanaan ongelmia, mutta myös uusia mahdollisuuksia, jotka koskettavat yksilöitä, yhteisöjä sekä organisaatioita. Muutoksia on tapahtunut kautta aikojen, mutta viime aikoina niiden vauhti on kiihtynyt.

Tutkimuksemme tuloksista kävi ilmi, että työntekijät kaipasivat johtajalta enemmän tukea muutosvaiheiden keskellä. Kausittain työntekijät kokivat työn stressaavaksi ja työt kasaantuivat. Työntekijät kaipasivat konfliktitilanteisiin enemmän johtajan

tukea sen sijaan, että työntekijät käsittelevät ne keskenään. Järvisen (2005) mukaan esimiehen tehtävänä on jatkuva työyhteisön perustehtävän tietoisuuden ylläpitäminen. Työntekijöitä pitää ”paimentaa”, jotta tavoitteet pysyvät kirkkaana mielessä. Mahdollisten organisaatiossa tapahtuvien muutosten vuoksi esimiehen tehtävänä on olla ajamassa muutokset läpi työntekijöiden tietoisuuteen. Koiviston (2001) mukaan johdon läsnäolo, rehellisyys ja avoimuus siinä määrin kuin ne ovat mahdollisia, ovat tärkeitä työyhteisön hyvinvoinnin kannalta.

Työntekijät antoivat johdon toiminnalle kiitosta siitä, että työturvallisuuteen on kiinnitetty erityistä huomiota. Työntekijät kokivat asiakkaiden tapaamiset turvallisempina uusien järjestelyjen myötä. Rauramon (2008) mukaan työpaikalla pitää olla väkivallan torjumiseen tai rajoittamiseen tarvittavat asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt tai -laitteet sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen. Vankeinhoidon perusteiden (2002) mukaan Kriminaalihuoltolaitoksen asiakkaat ovat haasteellisia ja heiltä puuttuvat usein elämän tavoitteet tai ne ovat epärealistisia. Monesti asiakkailla on myös heikko itsetunto ja itsetuntemus. He usein kokevat viranomaiset kontrolloijina ja vastustajina.

Tutkimuksemme tulosten mukaan työntekijät kokivat, että aluetoimiston arvot, jotka ovat asiakaslähtöisyys, inhimillisyys ja tuloksellisuus, ovat toteutuneet hyvin. Työntekijät totesivat myös, että aluetoimiston johto on sitoutunut työskentelemään arvojen mukaisesti. Aluetoimiston ”mieli” näkyy asiakaslähtöisyytenä ja myönteisenä asenteena asiakasta kohtaan sekä uskona asiakkaan mahdollisuuksiin muuttua positiivisempaan suuntaan. Järvikoski ja Härkäpää (2004) toteavat, että arvot ovat kaikkien valintojemme ja päätöstemme perusta sekä toimintamme pohja. Ne ovat ihmisten ajattelutavoissa ja yhteiskunnassa vallitsevia käsityksiä ihmisen ja yhteiskunnan keskeisistä päämääristä.

Asiakastyöntekijät uskoivat tulevaisuuden tuovan tullessaan suuria muutoksia, mutta kokivat ne kuitenkin mielenkiintoisiksi ja arvelivat, että ne saattavat olla myös hyviä. Toisaalta tulevat muutokset kuitenkin arveluttivat ja tuleva työnkuva askarrutti.

8 POHDINTA

Opinnäytetyömme tavoitteena oli selvittää Lahden Kriminaalihuoltolaitoksen asiakastyöntekijöiden työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä. Tarkoituksena oli tarkastella, miten organisaation muutokset ovat vaikuttaneet johtajuuden, työturvallisuuden ja arvojen osalta asiakastyöntekijöiden työhyvinvointiin. Halusimme myös saada selville, minkälaisia ajatuksia tulevat muutokset työssä, esimerkiksi Rise-hankkeen osalta, ovat herättäneet työntekijöissä. Kuulostelimme vielä, miten työntekijät kuvaisivat ”Kriminaalihuoltolaitoksen mieltä” ja mitä se heille tarkoittaa.

Totesimme, että työyhteisössä tapahtuvilla muutoksilla on merkittävä vaikutus työntekijöiden työhyvinvointiin. Työntekijät kokivat, että organisaatiomuutosten myötä työnkuva on monipuolistunut ja työskentelytavat parantuneet. Työturvallisuus on parantunut huomattavasti uusien valvonta- ja turvajärjestelyjen ansiosta. Työyhteisössä työtovereiden tuki koettiin tärkeänä. Esimieheltä toivottiin aktiivisempaa ja rohkeampaa osallistumista esimerkiksi konfliktitilanteiden selvittämisessä. Organisaation muutosten tiedottamisessa esimiehen koettiin toimineen parhaimmalla ja mahdollisuuksien mukaisesti. Työntekijät kokivat, että työpaikan arvot toteutuvat työssä ja että ”Kriminaalihuoltolaitoksen mieli” näkyy siinä, että työyhteisössä uskotaan asiakkaan mahdollisuuteen muuttua parempaan suuntaan.

Työpaikalla tapahtuvia muutoksia on monenlaisia ja niillä on aina jokin tarkoitus. Yleensä muutoksella pyritään parantamaan työntekijän työntekoon liittyviä asioita kuten tuloksellisuutta, työntekijän voimavaroja ja työturvallisuutta. Muutoksen tapahtuessa työntekijä on kuitenkin lujilla, vaikka muutoksen tarkoituksena olisikin lisätä työntekijän voimavaroja. Näin varmaan onkin pitkällä tähtäimellä, mutta akuutissa muutoksen vaiheessa työntekijältä vaaditaan enemmän voimavaroja kuin ennen.

Jokainen työntekijä kokee työpaikalla tapahtuvat muutokset henkilökohtaisella tasolla eri tavalla. Se, miten kukin muutokset kokee, riippuu pitkälle ihmisen persoonasta ja omasta historiasta esimerkiksi työpaikalla. Pitkän uran samassa työpaikassa tehneet saattavat kokea muutokset täysin eri tavalla kuin lyhyemmän aikaa

työpaikalla työskennelleet. Muutos saattaa usein herättää vastarintaa työntekijöissä ja kysymyksiä, miksi työskentelytapaa täytyy muuta, kun entinen tapa toimi ihan hyvin. Muutos saattaa synnyttää epävarmuutta työntekijöissä, kun uusi tapa työskennellä täytyy opetella, eikä sitä välttämättä opi ihan hetkessä. Oman epävarmuuden sietäminen kuluttaa voimavaroja, jotka tulisi suunnata muutosten läpikäymiseen ja uuteen työskentelytapaan. Muutoksessa vaikuttaa paljon myös se, kuinka avoimesti siitä on kerrottu johtajien taholta työntekijöille. Työntekijöillä on myös oikeus kuulla perustelut muutokselle, jolloin sen hyväksyminen on helpompaa. Kun työntekijät kuulevat muutoksesta tarpeeksi aikaisin ennen varsinaisen muutoksen tapahtumista, on heillä aikaa käydä rauhassa läpi omia tuntojaan ja orientoitua tulevaan muutokseen, jolloin työntekijä on myös henkisesti valmistautunut muutoksen tapahtuessa.

Viime vuosien aikana työhyvinvointiin on kiinnitetty paljon huomiota ja siitä on olemassa paljon tutkimuksia ja kirjallisuutta, jotka selvittävät työhyvinvoinnin merkitystä yksilölle ja koko työyhteisölle. Tänä päivänä monien työkyvyttömyyden tai eläkkeelle jäämisen syynä ovat mielenterveysongelmat. Koetaan, että nykyinen työtahti ja työn vaatimukset ovat liian kovia. Kun työ koetaan kiireiseksi ja stressaavaksi ja lisäksi työyhteisössä henkilöiden väliset suhteet hiertävät, niin ihminen ei jaksakaan enää selviytyä arjesta ilman, että asioihin konkreettisesti puututaan, tehdään muutoksia aikatauluihin ja työmenetelmiin sekä selvitetään yksilöiden välisiä ristiriitoja. Näissä tilanteissa työnohjaus ja kehityskeskustelut ovat hyviä työkaluja työsäjäjaksamisen edistämiseksi. Mielestämme niin työntekijöiden kuin esimiehen avoimuus ja rohkeus kohdata vaikeitakin asioita ovat tärkeitä ominaisuuksia tämän päivän työelämässä jaksamisessa. Avoimen vuorovaikutuksen avulla työnteko helpottuu ja turhat jännitteet ihmisten välillä vapautuvat. Toinen toisensa kunnioittaminen ja arvostaminen lisäävät kaikkien hyvinvoinnin kokemusta. Nykyään työntekijöiltä vaaditaan aina vain parempia koulutuksia ja korkeampia tutkintoja, mutta on myös tärkeää, varsinkin sosiaalialalla, huomioida yksilön persoonallisuus ja soveltuvuus kyseisiin tehtäviin. Myös esimiesten kouluttamiseen tulisi kiinnittää huomiota, sillä osaava ja työntekijöitä huomioiva esimies on tärkeässä asemassa koko työyhteisön hyvinvoinnin kannalta.

Toivomme, että tutkimuksemme tulokset voisivat olla hyödyksi Lahden aluetoimiston asiakastyöntekijöiden työhyvinvoinnin kehittämisessä. Tutkimuksen tuloksia voisi hyödyntää myös koskemaan koko Vankeinhoidon henkilöstöä. Tulevaisuuden muutokset ja hankkeet voitaisiin kohdata avoimessa yhteistyössä esimiehen ja alaisien kanssa. Johdon taholta voisi viestittää, että he haluavat aidosti kuulla työntekijöitä ja että kynnyks työntekijän ja esimiehen välillä olisi matala.

Jatkotutkimusaiheena voisi olla kvantitatiivinen tutkimus siitä, miten Rise-hankkeen tuomat muutokset ovat vaikuttaneet Kriminaalihoitolaitoksen työntekijöiden työhyvinvointiin. Rise-hanke koskettaa koko Suomen Kriminaalihoitolaitoksia sekä Vankeinhoitolaitoksia, joten hankkeen tuomat muutokset ovat suuria.

LÄHTEET

Aaltonen, T., Heiskanen, E. & Innanen, P. 2003. Arvot yksilön ja työyhteisön kehittäjänä. Porvoo: WSOY.

Airola, A. 2008. Apulaisjohtaja. Kriminaalihuoltolaitos, Lahden aluetoimisto. Haastateltu 22.8.2008.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Heikkinen, A. 2002. Vankeinhoidon perusteet. Vankeinhoidon koulutuskeskuksen julkaisu. 4/2002. Toim. Salminen, M & Toivonen, K. Vantaa: Tietosanoma Oy.

Heiske, P. 2001. Hyvinvointia työyhteisöön. 2. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10. Uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. Osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Huhtala, J. 1984. Kriminaalihuoltotyön vaiheita 1870–1975. Helsinki: Valtion painatuskeskus.

Hurttila, R. 2008. Johtaja. Kriminaalihuoltolaitos, Lahden aluetoimisto. Haastateltu 6.2.2008.

Järvelä, S. 2002. Vankeinhoidon perusteet. Vankeinhoidon koulutuskeskuksen julkaisu. 4/2002. Toim. Salminen, M & Toivonen, K. Vantaa: Tietosanoma Oy.

Järvikoski, A. & Härkäpää, K. 2004. Kuntoutuksen perusteet. Helsinki: WSOY.

Järvinen, M-K., 2007. [verkkojulkaisu] Asiakas-työntekijäsuhteen dialoginen arviointi kriminaalihuollossa. Rikosseuraamusviraston julkaisu 1/2007. [viitattu 27.11.2008.] Saatavissa: <http://www.rikosseuraamus.fi/38503.htm>

Järvinen, P. 1998. Esimiestyö ongelmatilanteissa – konfliktien luomat haasteet työyhteisössä. Porvoo: WSOY.

Järvinen, P. 2005. Ammattina esimies. Helsinki: WSOY.

Koivisto, K. 2001. Tunnista ja torju työuupumus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kriminaalihuollon tukisäätiön historiaa. 2008. [verkkojulkaisu] Kriminaalihuollon tukisäätiö. [viitattu 21.7.2008.] Saatavissa: <http://www.kritsi.fi/1STSELF/historia3.htm>

Kriminaalihuoltolaitos. 2008a. [verkkojulkaisu]. Ehdonalainen vapaus. [viitattu 24.11.2008.] Saatavissa: <http://www.kriminaalihuolto.fi/15138.htm>

Kriminaalihuoltolaitos. 2008b. [verkkojulkaisu]. Ehdonalaisesti rangaistujen nuorten valvonta. [viitattu 24.11.2008.] Saatavissa: <http://www.kriminaalihuolto.fi/15136.htm>

Kriminaalihuoltolaitos. 2008c. [verkkojulkaisu]. Nuorisorangaistus. [viitattu 24.11.2008.] Saatavissa: <http://www.kriminaalihuolto.fi/15137.htm>

Kriminaalihuoltolaitos. 2008d. [verkkojulkaisu]. Soveltuvuusselvitys. [viitattu 24.11.2008.] Saatavissa: <http://www.kriminaalihuolto.fi/15202.htm>

Kriminaalihuoltolaitos. 2008e. [verkkajulkaisu]. Valvonnan sisältö. [viitattu 24.11.2008.] Saatavissa: <http://www.kriminaalihuolto.fi/15207.htm>

Kriminaalihuoltolaitos. 2008f. [verkkajulkaisu]. Yhdyskuntapalvelu. [viitattu 24.11.2008.] Saatavissa: <http://www.kriminaalihuolto.fi/15139.htm>

Kriminaalihuoltolaitos. 2007. Vuosiraportti tulostavoitteiden toteutumisesta vuonna 2007.

Meincke, N. & Vanhala-Harmanen, M. 2004. Esimiehen työsuhteopas. Helsinki: Edita Oy.

Merikallio, A. 2000. Katkaise stressikierre - oikease työelämäsi. Helsinki: Kauppa-kaari OYJ.

Mitä on työhyvinvointi? 2008. Valtionkonttori. [verkkajulkaisu]. [viitattu 28.7.2008]. Saatavissa: <http://www.valtiokonttori.fi/public/default.aspx?nodeid=16602>

Otala, L. & Ahonen, G. 2003. Työhyvinvointi tuloksen tekijänä. Helsinki: WSOY.

Perkka-Jortikka, K. 1998. Reilu peli työelämässä. Helsinki: Oy Edita Ab.

Puttonen, M. 1993. Työyhteisön kehittäminen. Juva: WSOY.

Rauramo, P. 2004. Työhyvinvoinnin portaat. Helsinki: Oy Edita Ab.

Riikonen, E. 2003. Henkinen hyvinvointi. Teoksessa Työsuojelun perusteet. Työsuojelulaitoksen julkaisuja. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy.

Rauramo, P. 2008. Työhyvinvoinnin portaat: viisi vaikuttavaa askelta. Helsinki: Edita.

Rikosseuraamusalan koulutuskeskus. 2008. [verkkajulkaisu]. Täydennyskoulutus 2008. [viitattu 18.12.2008] Saatavissa: http://www.rskk.fi/taydennyskoulutus/course/?c=2008/2_lahityo/20080917_viisi_keskustelua_muutoksesta_vkm_kouluttajakoulutus_5_op

Rikosseuraamusalan käsikirja. 2006. Yhdyskuntaseuraamustyön kehittämisen linjat. Kriminaalihuoltolaitos. Helsinki.

Rikosseuraamusvirasto. 2006. [verkkajulkaisu]. Rikosseuraamusviraston tilinpäätös 2005. [viitattu 16.12.2008.] Saatavissa: <http://www.rikosseuraamus.fi/uploads/1vim9if8cxcj.pdf>

Rikosseuraamusvirasto. 2007. Hankekuvaus: Rikosseuraamusalan kehittämisselma. Helsinki: Rikosseuraamusvirasto.

Sallila, P & Tuomisto, J. (toim.) 1997. Työn muutos ja oppiminen. Aikuiskasvatuksen 38. vuosikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Sydänmaanlakka, P. 2004. Älykäs johtajuus. Helsinki: Talentum.

Tarvainen, T. 2005. Kriminaalihuoltotyön organisaation muutoksen vaiheita 1970–2000-luvulla. Yhteiskuntapolitiikan pro gradu-tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos.

Timpe, A. D. (toim.) 1989. Mikä motivoi henkilöstöä? Espoo: Weilin+Göös.

Tunnista ajoissa stressi ja uupuminen. [verkkajulkaisu]. Varma Sampo. [viitattu 28.7.2008]. Saatavissa: <http://www.varma.fi/Varma/Resource.aspx?Varma/Julkaisut/TyohyvinvointiFin/StressiUupuminen.pdf>.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Tammi.

Valpola, A. 2002. Onnistu kehityskeskustelussa. Juva: WSOY.

Vankeinhoitolaitos. Suuttumuksen hallinta-kurssi. 2008. [verkkajulkaisu]. [viitattu 18.12.2008]. Saatavissa: <http://www.vankeinhoito.fi/27979.htm>

Åhman, H. 2004. Menestyvä johtaminen – Haasta itsesi. Helsinki: WSOY.

LIITTEET

LIITE 1: Kyselylomake

LIITE 2: Tutkimuslupa

LIITE 3: Opinnäytetyön aikataulu