

Tarja Väisänen

PAHUUDEN KOKEMUKSET  
ASIAKASTYÖN KEHITTÄMISEN  
VÄLINEENÄ

Opinnäytetyö  
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto


Huhtikuu 2011




**MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU**

Mikkeli University of Applied Sciences

## KUVAILULEHTI

 <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences</p>	<b>Opinnäytetyön päivämäärä</b>  29.4.2011	
<b>Tekijä(t)</b> Tarja Väisänen	<b>Koulutusohjelma ja suuntautuminen</b> YAMK, Sosiaali- ja terveysalan johtaminen ja kehittäminen	
<b>Nimeke</b> Pahuuden kokemukset asiakastyön ohjauksen välineenä		
<b>Tiivistelmä</b>  <p>Opinnäytetyön tarkoitus oli löytää näkökulmia asiakastyön ohjauksen kehittämiseen yhdyskuntaseuraamustoimistoissa. Kehittämisen painopiste on työssä jaksamisessa, erityisenä kohteena pahuuden kohtaaminen.</p> <p>Pahuudesta vaativan asiakastyön ilmiönä ei juuri puhuta, eikä sitä ole tutkittu. Keräsin yhdyskuntaseuraamustoimistojen asiakastyöntekijöiltä kertomuksia pahuuden kokemuksista. Narratiiveilla halusin saada esille työntekijöiden autenttisen äänen, jota voisin käyttää asiakastyön ohjauksen kehittämisen perustana. Tässä työssä määrittelen asiakastyön ohjauksen strategiseksi ja prosessien ohjaukseksi.</p> <p>Analyysi on toteutettu narratiivisella menetelmällä. Tuloksia olen peilannut aikaisempiin tutkimuksiin ja alan kirjallisuuteen. Tulosten mukaan pahuus liittyy yksittäisiin asiakastilanteisiin ja kokemuksiin, johon vaikuttavat monet eri tilannetekijät. Pahuutta ei voi yksin määrittää fyysisen tai henkisen väkivallan uhan eikä rikoksen kautta. Pahuuden kokemukset ovat voimakkaimpia uransa alussa olevilla nuorilla työntekijöillä ja säilyvät mielessä vuosikymmeniä. Kokemuksissa korostui väkivaltainen käytös, joka ei kuitenkaan kohdistunut työntekijöihin. Selviytymisessä parhaimpana tukena ovat olleet keskustelut työtovereiden kanssa.</p> <p>Pahuuden kokemukset ovat merkittävä työhyvinvointia uhkaava tekijä. Asiakastyön ohjausta tulee kehittää sekä strategisen ohjauksen että prosessien ohjauksen osalta. Tulosten perusteella löysin viisi kehittämisen painopistettä, jotka ovat erityisen tärkeitä työssäjaksamisen kannalta. Painopisteet ovat vuorovaikutus, ammatillisuus, ilmiöiden tunnistaminen, tunnetaitojen harjaannuttaminen ja osaamisen kehittäminen.</p> <p>Tässä työssä on nostettu esille pahuus-ilmiön olemassaolo asiakastyössä. Lisäksi työ avaa aikaisempaa laajemman näkemyksen asiakastyön ohjauksesta ja sen mahdollisuuksista vaikuttaa työntekijöiden ja koko työyhteisön hyvinvoinnin rakentamiseen ja rakentumiseen.</p>		
<b>Asiasanat (avainsanat)</b>  Rikosseuraamuslaitos, yhdyskuntaseuraamustoimisto, asiakastyö, asiakastyön ohjaus, pahuus, työhyvinvointi		
<b>Sivumäärä</b> 79 sivua + 2 liitettä	<b>Kieli</b> Suomi	<b>URN</b>
<b>Huomautus (huomautukset liitteistä)</b>		
<b>Ohjaavan opettajan nimi</b>  Päivi Niiranen-Linkama	<b>Opinnäytetyön toimeksiantaja</b>  Rikosseuraamuslaitos	

## DESCRIPTION

 <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences</p>		<p><b>Date of the master's thesis</b></p> <p>29.4.2011</p>
<p><b>Author(s)</b> Tarja Väisänen</p>	<p><b>Degree programme and option</b> Masters degree, Development and Management in Social- and Health Care</p>	
<p><b>Name of the master's thesis</b> Experiences of evil stories as customer work supervision development tool</p>		
<p><b>Abstract</b></p> <p>The objective of this work has been to develop the customer work supervision in the field of criminal sanction. The focus of development is in wellness at work, the specific subject of evil encounter.</p> <p>Evilness as a phenomenon is hardly spoken in demanding client work, and it has not investigated. I collected experiences of evil stories from the Community sanctions office employees. I wanted to obtain the authentic voice of workers with narratives. I could use narratives for the development of the customer work supervision. In this work, I will define the customer work supervision as a strategic - and process management.</p> <p>The analysis has implemented narrative method. I have reflected co interpretations of previous studies and literature. The results show that the evil experiences are associated with their individual client situations and experiences which is influenced by many situational factors. Evil can not be specified as physical or psychological violence or through the threat of crime. The most powerful experiences are at the beginning of the young workers careers. Experiences will remain in mind for decades. The experiences of violent behaviour were emphasized, but the violence was not subject to workers. The best support has been discussions with the fellow workers.</p> <p>Evil experiences are a major threat to well-being. The customer work supervision should be developed as well strategic- as process management. On the basis of the results, I found five development priorities, which are particularly important in terms of wellness at work. Priorities are in interaction, professionalism and phenomena identification, emotional skills essential to train and skills development.</p> <p>This work has demonstrated the existence of the phenomenon evilness in customer work. Furthermore, the work opens the view which is considerably wider than before from control of the customer work. It also shows possibilities to have an effect on building and basing the welfare of the workers and the whole work community.</p>		
<p><b>Subject headings, (keywords)</b> The Criminal Sanctions Agency, Community Sanctions Office, customer work, customer work supervision, evilness, wellbeing at work</p>		
<p><b>Pages</b> 79 pages + 2 appendices</p>	<p><b>Language</b> Finnish</p>	<p><b>URN</b></p>
<p><b>Remarks, notes on appendices</b></p>		
<p><b>Tutor</b> Päivi Niiranen-Linkama</p>	<p><b>Master's thesis assigned by</b> The Criminal Sanctions Agency</p>	

## SISÄLTÖ

1 LÄHTÖKOHDAT.....	1
2 RIKOSSEURAAMUSTYÖ YHDYSKUNTASEURAAMUSTOIMISTOISSA.....	3
2.1 Avoseuraamukset.....	5
2.1.1 Ehdollisesti rangaistujen nuorten valvonta (ERN).....	5
2.1.2 Nuorisorangaistus (NR).....	6
2.1.3 Yhdyskuntapalvelu (YKP).....	7
2.1.4 Ehdonalaiseen vapauteen määrätty valvonta (EAV).....	7
3 ASIAKASTYÖ.....	8
3.1 Vaativa asiakastyö.....	8
3.2 Asiakastyö yhdyskuntaseuraamustoimistoissa.....	11
3.3 Asiakastyön haasteet yhdyskuntaseuraamustoimistossa.....	15
3.4 Ammattietiikka.....	17
3.5 Pahuus asiakastyössä .....	20
3.5.1 Pahin pahuus löytyy rakenteista?.....	21
3.5.2 Lääketieteellinen ja sosiologinen ilmiö.....	22
3.5.3 Juridinen ilmiö.....	23
3.5.4 Moraalifilosofinen ilmiö.....	24
4 ASIAKASTYÖN OHJAUS.....	26
5 TYÖHYVINVOINTI; TASAPAINOILUA TYÖN JA IHMISTEN VÄLILLÄ ....	31
5.1 Työssä jaksaminen henkisen työsuojelun osana.....	32
5.2 Myötätuntouupumus ja jaksamisen rajat.....	34
5.3 Yhdyskuntaseuraamustoimistojen työhyvinvointi ja työssä jaksaminen.....	36
5.3.1 Väkivalta.....	39
5.3.2 Työtyytyväisyyden mittarina työtyytyväisyysbarometri .....	40
5.4 Mikä auttaa jaksamaan?.....	41
6 TUTKIMUKSEN KULKU.....	42
6.1 Tutkimuksen lähtökohdat ja tutkimustehtävä.....	42
6.1.1 Eettisyys.....	43
6.2 Tutkimusmenetelmän valinta.....	45
6.2.1 Narratiivinen tutkimus.....	47
6.3 Tutkimuksen kulku.....	49

7 NARRATIIVIEIEN TULKINTAA.....	53
7.1 Tarinat ja taustatiedot yhdistyvät.....	53
7.2 Kallen tarina .....	56
7.3 Kuvaukset pahuudesta.....	57
7.4 Pahuuden teoreettiset näkökulmat.....	61
7.5 Pahuuden monet kasvot.....	64
8 KOKEMUKSISTA SELVIITYMINEN JA VAIKUTUKSET TYÖHÖN.....	66
9 KEHITTÄMISEHDOTUKSIA ASIKASTYÖN OHJAUKSEEN.....	70
9.1 Vuorovaikutus.....	70
9.2 Ammatillisuus.....	72
9.3 Ilmiöiden (tunnettyö, pahuus, väkivalta ja päihteet) tunnistaminen.....	74
9.4 Tunnetaitojen harjaannuttaminen.....	76
9.5 Osaamisen kehittäminen.....	77
10 LOPUKSI.....	78
Antikainen-Juntunen, Eija 2009. Työturvallisuus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:6. ....	80

## LIITE/LIITTEET

- 1 Kysely
- 2 Tutkimuslupahakemus

## 1 LÄHTÖKOHDAT

Rikosseuraamuslaitos vastaa yhdyskuntaseuraamusten ja vankeusrangaistusten täytäntöönpanosta ja tutkintavankeuden toimeenpanosta. Seuraamusten vaikuttavalla ja oikeudenmukaisella täytäntöönpanolla vaikutetaan yhteiskunnan turvallisuuteen. Rikosseuraamuslaitoksen tavoitteena on parantaa yhteiskunnan turvallisuutta vähentämällä tuomittujen uusintarikollisuutta. (Rikosseuraamuslaitoksen strategia 2011, 3.) Työ Rikosseuraamuslaitoksessa on vaativaa osaamista ja ammattitaitoa edellyttävää asiakastyötä. Tässä työssä keskityn yhdyskuntaseuraamustoimistoissa (aikaisemmin Kriminaalihuoltolaitoksen aluetoimisto) tehtävään työhön.

Yhdyskuntaseuraamustoimistojen asiakaskunta koostuu erilaisiin rikoksiin syyllistyneistä henkilöistä. Rikokset joihin asiakkaat ovat syyllistyneet vaihtelevat koko rikoskaalan päästä päähän. Lievimmillään kyseessä on rikos josta asiakas on tuomittu ehdolliseen vankeusrangaistukseen. Vakavimmillaan rikos voi olla teko mikä on järkyttänyt koko Suomen kansaa. Mitä sitten on pahuus? Onko ihminen joka raiskaa tuntemattoman tai epärehellisesti hankkii itselleen taloudellista hyötyä paha? Voiko vain teko olla paha, ei ihminen?

Yhdyskuntaseuraamustoimistoissa asiakkaiden kanssa käsitellään tehtyä rikosta. Tavoitteena työskentelyssä on löytää sellaisia tekijöitä, jotka vaikuttavat rikoksen syntyyn. Työskentelyssä ei niinkään käsitellä pikkutarkasti itse rikostapahtumaa, vaan siihen vaikuttavia ja johtaneita tekijöitä. Rikoskeskusteluissa työntekijät joutuvat väistämättä kohtaamaan pahuutta, vakavia rikoksia, pahoja tekoja ja itse rikoksen tekijän. Rikosseuraamusala ei suinkaan ole ainoa ala jossa työntekijät kokevat, näkevät ja kuulevat vaikeita ja pahoja asioita. Rikosseuraamusalalla nämä kohtaamiset ovat kuitenkin päivittäisiä – arkityötä.

Henkisen hyvinvoinnin edistäminen ja ylläpitäminen on monilla aloilla yksi tärkeistä työhyvinvoinnin osa-alueista. Rikosseuraamuslaitos tukee henkilöstön työhyvinvointia mielekkäillä ja merkityksellisillä tehtävillä ja toimintakulttuuria kehittämällä (Rikosseuraamuslaitoksen strategia 2011, 12). Alalla asetetaan tulostavoitteita mm. henkisen hyvinvoinnin tasolle. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuksessa 2008:33 kiinnitetään huomio henkisen hyvinvoinnin puheeksi ottamisen vaikeuteen. Tämä on kynnyskysymys erityisesti aloilla, joissa henkinen kuormitus on suurta. (Kivistö ym.

2008, 22 - 23.) Puheeksiottamisen vaikeuteen liittyy monia tekijöitä. Oma uupumustaan on usein vaikea tunnistaa ja tunnustaa, ennen kuin se on jo edennyt hyvin pitkälle.

Oma työhistoriani ulottuu tällä alalla 18 vuoden taakse. Näinä vuosina olen pohtinut, mikä saa jaksamaan työskentelyä marginaalin asiakasryhmän kanssa. Olen miettinyt myös pahuutta ja sen merkitystä. Pahuuden merkitys työhyvinvoinnin näkökulmasta on korostunut erityisesti apulaisjohtajan työssä, jossa perustehtävä on asiakastyön ohjauksesta vastaaminen. Lisäpontta pohdinnalle on antanut esimiehen kanssa sekä työnohjauksissa käydyt keskustelut pahuudesta ja sen kokemisesta.

Asiakastyön ohjauksen ja johtamisen näkökulmasta on tarpeen tietää millainen yhteys pahuuden kokemisella on työhyvinvointiin. Esimiestyön yksi perustehtävä on luoda työyhteisöön mahdollisimman hyvät edellytykset työn tekemiselle. Tämän lopputyön yksi funktio löytyykin juuri perustehtävän vahvistamisesta ja kehittämisestä.

Yhdyskuntaseuraamustoimistoissa henkilöstön työhyvinvointiin on kiinnitetty huomiota ja turvallisuuskulttuurilla on jo pitkä historia. Toimistojen tekninen turvallisuus on saatettu viime vuosina yksiköissä korkealle tasolle, esimerkkinä valvontakamerat ja suljetut odotustilat asiakkaille. Työympäristöön, työtapoihin, perehdyttämiseen ja johtamiseen on kiinnitetty huomiota vaativan asiakastyön haasteiden kautta, mutta pahuuden vaikutusta ei ole aiemmin selvitetty. Tämän työn tavoite on selvittää mitä on pahuus asiakastyöntekijöiden kokemana yhdyskuntaseuraamustoimistoissa. Saamani tiedon valossa pohdin asiakastyön ohjauksen menetelmien kehittämistä työntekijöiden työhyvinvoinnin parantamiseksi.

Mielenkiintoni lopputyön tekemisessä ei ollut yksinomaan pahuudessa. Kiinnostavaa on löytykö yhteyttä pahuuden ja työntekijöiden työhyvinvoinnin välillä. Tulosten perusteella yksiköissä on mahdollisuus arvioida, onko niissä panostettu riittävästi työhyvinvointiin ja miten hyvinvointia on mahdollista kehittää. Tuloksia on tarkoitus hyödyntää työn ohjaus ja -johtotehtävissä. Henkilöstöjohtamisessa on tärkeää huomioida työn erilaiset merkitykset ihmisille. Siinä missä joku kokee työn psyykkisen ja fyysisen kuormituksen sopivaksi, aiheuttaa se toiselle jo suurta kuormitusta tai stressiä. Riitta Viitala (2007, 216 - 218) on määritellyt psyykkisesti kuormittavan työn sellaiseksi, jossa työn vaatimusten ja työntekijöiden tai tavoitteiden

välillä on ristiriitaa. Kuormitukseen vaikuttavat työntekijän yksilölliset tekijät, kuten persoonalliset ominaisuudet, osaaminen ja fyysinen kunto. Osa tekijöistä on pysyviä, mutta osa tilanneriippuvaisia. Voimakkaan rasituksen alaisena työntekijä tarttuu herkemmin tunneperäisiin torjuntamekanismeihin kuin ongelman ratkaisuun.

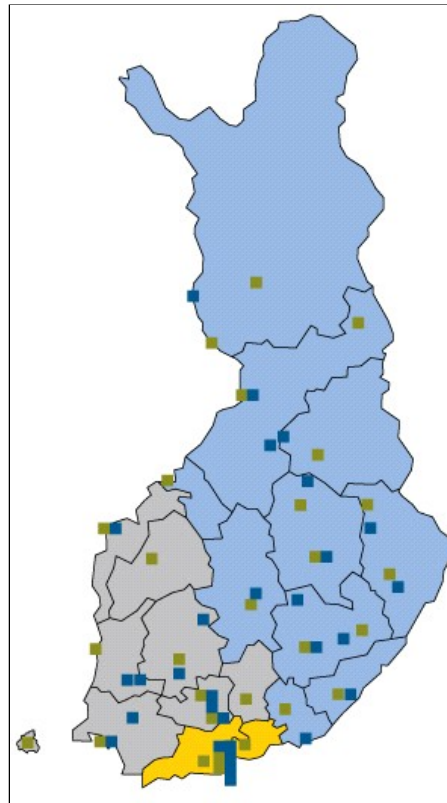
Työn alkuosassa esittelen tarkemmin rikosseuraamustyötä, yhdyskuntaseuraamuksia ja asiakastyötä. Nämä kappaleet ovat sisällöllisesti yhdyskuntaseuraamustyön perusasioita, jotka olen kirjoittanut niille lukijoille, jotka eivät alaa tunne. Asiakastyön ohjauksen ja työhyvinvoinnin määrittelyn jälkeen kuvaan tutkimuksen kulkua ja tuloksia.

## **2 RIKOSSEURAAMUSTYÖ YHDYSKUNTASEURAAMUSTOIMISTOISSA**

Rikosseuraamustyöllä tarkoitan tässä työssä asiakastyötä, jota tehdään yhdyskuntaseuraamustoimistoissa (yks -toimisto). Rikosseuraamusalalla toteutettiin organisaatiomuutos 1.1.2010, jossa entinen Rikosseuraamusvirasto, Vankeinhoitolaitos ja Kriminaalihuoltolaitos yhdistettiin uudeksi rikosseuraamusviranomaiseksi Rikosseuraamuslaitokseksi. Muutoksessa Kriminaalihuoltolaitoksen aluetoimiston nimi muutettiin yhdyskuntaseuraamustoimistoksi, myös työntekijöiden virkanimikkeet muutettiin. Organisaatiomuutoksessa Suomeen perustettiin aikaisemman viiden alueen tilalle kolme rikosseuraamusaluetta, joita johtavat aluejohtajat (Kuvio 1.). Alueilla toimii suljettuja vankiloita, avoseuraamuksia (luku 2.1 avoseuraamukset) täytäntöönpaneuvina yksiköinä yks -toimistoja ja avovankiloita sekä arviointikeskuksia.

Organisaatiouudistuksen tavoite työn sisällön näkökulmasta oli virtaviivaistaa seuraamusten, tutkintavankeuden, vankeusrangaistusten ja yhdyskuntaseuraamusten täytäntöönpanoprosesseja. Rikosseuraamuslaitoksessa tutkintavangin, tuomitun ja asiakkaan rangaistusajan suunnittelu sekä seuraamuksen toimeenpano eli varsinainen rangaistuksen suorittaminen vapautumisvaiheeseen muodostavat aiempaa yhtenäisemmän kokonaisuuden. (Rikosseuraamuslaitos.)



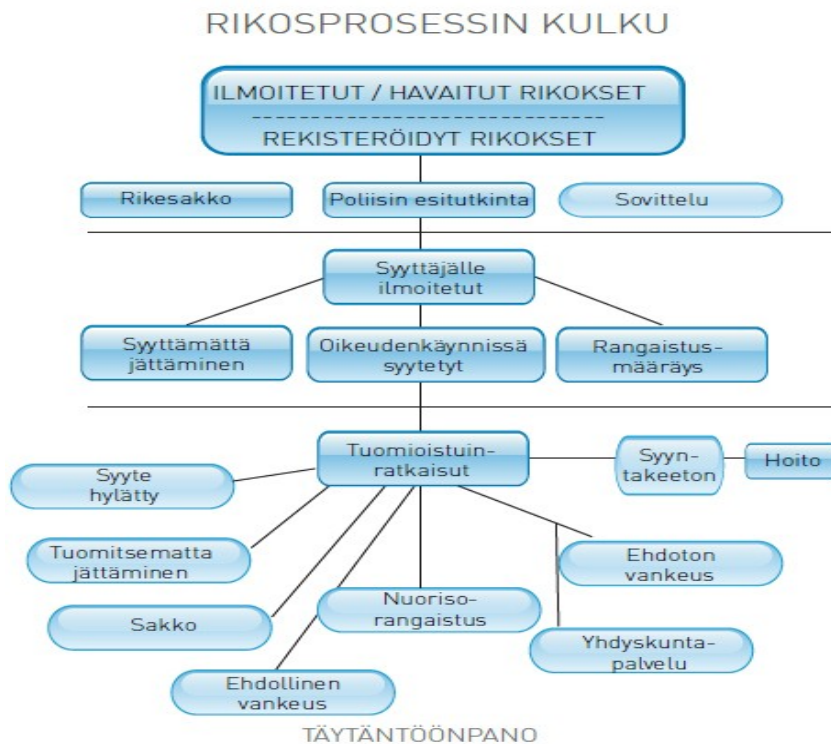


**KUVIO 1.** Rikosseuraamuslaitoksen aluejako ja toimipaikat. Sininen alue edustaa Itä-Pohjois-Suomen, keltainen Etelä-Suomen ja harmaa Länsi-Suomen rikosseuraamusaluetta. Vihreä neliö edustaa yks -toimistoa ja sininen neliö vankilaa.

Rikosseuraamuslaitoksen arvoja ovat ihmisarvon kunnioittaminen, oikeudenmukaisuus, usko yksilön mahdollisuuksiin muuttua ja kasvaa sekä turvallisuus. Arvoihin sitoutuminen tarkoittaa inhimillistä, asiallista ja keskenään tasavertaista asiakkaiden kohtelua sekä täytäntöönpanon toteuttamista siten, että se tukee tuomitun yksilöllistä kasvua ja kehitystä sekä hänen pyrkimystään rikoksettomaan elämään. Rangaistusten täytäntöönpano on sekä yksilön että yhteiskunnan näkökulmasta turvallista ja oikeusturvanäkökohtia kunnioittavaa. Rangaistusaika käytetään asiakkaan valmiuksien lisäämiseksi rikoksettomaan elämäntapaan ja yhteiskuntaan sopeutumisen edistämiseksi sekä uusintarikollisuuden vähentämiseksi ja rikosurien katkaisemiseksi. (Rikosseuraamuslaitoksen strategia 2011, 4, 7.)

## 2.1 Avoseuraamukset

Avoseuraamuksilla tarkoitetaan avoimessa yhteiskunnassa täytäntöön pantavien rangaistusten suorittamista. Näistä seuraamuksista yhdyskuntaseuraamustoimistojen vastuulla ovat seuraavat täytäntöönpanotehtävät: ehdollisesti rangaistujen nuorten valvonta (ERN), nuorisorangaistus (NR), yhdyskuntapalvelu (YKP) ja ehdonalaisessa vapaudessa olevien valvonta (EAV). Kuvio 2. havainnollistaa Suomalaisen yhteiskunnan rikosprosessin ja sen eri vaiheista vastaavat toimijat. Yhdyskuntaseuraamustoimistojen osuus prosessissa liittyy tuomioistuimen ratkaisun jälkeen ehdolliseen vankeuteen, nuorisorangaistukseen, yhdyskuntapalveluun ja ehdottoman vankeuden täytäntöönpanoihin.



**KUVIO 2.** Rikosprosessi ja toimijat

### 2.1.1 Ehdollisesti rangaistujen nuorten valvonta (ERN)

Enintään kahden vuoden pituinen vankeusrangaistus voidaan määrätä ehdolliseksi. Hyvin vakavista rikoksista ei voida tuomita ehdollista rangaistusta, vaan seurauksena

on ehdotonta vankeutta. Seuraamuksen ohessa voidaan tuomita sakkoo, tai jos ehdollinen vankeus on vuotta pidempi, sen lisäksi voidaan tuomita 20 - 90 tuntia yhdyskuntapalvelua. Alle 21-vuotiaana rikoksensa tehnyt nuori voidaan tuomita ehdollisen vankeuden tehosteeksi koeajaksi valvontaan.

Valvonnan rangaistuksena pidetään täytäntöönpanon uhkaa. Tällä tarkoitetaan sitä, että rangaistus voidaan tietyillä edellytyksillä panna täytäntöön, nuori siis voi joutua vankilaan. Valvonnan järjestämisestä vastaa yhdyskuntaseuraamustoimisto (Rikosseuraamuslaitos). Valvonnan tarkoituksena on estää nuorta syylistymästä uusiin rikoksiin ja tukea häntä yhteiskuntaan sopeutumisessa, sekä opastaa ja neuvoa hakemaan apua oikeista paikoista elämän pulmatilanteissa (Laki nuorista rikosentekijöistä 1942/262 8§). Ehdollisen vankeuden koeaika on vähintään vuosi ja enintään kolme vuotta. Jos tuomittu koeaikana tekee uuden rikoksen josta olisi tuomittava ehdotonta vankeutta, voi tuomioistuim määrätä ehdollisen rangaistuksen pantavaksi täytäntöön. (Rikosseuraamuslaitos.)

Ehdollisen rangaistuksen valvontaan liittyvä lainsäädäntö on muuttunut 1.1.2011. Lakimuutos muuttaa osittain käsityksen valvonnan rangaistuksen merkityksestä. Uusi laki määrittelee valvonnan raamit, sisällölliset reunaehdot, valvottavan velvollisuudet ja velvollisuuksien rikkomisen seuraukset.

### **2.1.2 Nuorisorangaistus (NR)**

Alle 18-vuotiaana tehdystä rikoksesta voidaan tuomita nuorisorangaistus jonka pituus vaihtelee neljästä kuukaudesta yhteen vuoteen. Nuorisorangaistus koostuu valvontatapaamisista joilla tarkoitetaan tuomitun ja valvojan (yleensä YKS -toimiston virkamies) säännöllisiä yhteisiä tapaamisia. Tapaamiset aikataulutetaan etukäteen esim. kahdeksi tunnin mittaiseksi tapaamiseksi viikossa. Valvontatapaamisten aikana nuori tekee erilaisia strukturoituja tehtäviä, kuten liikenneturvallisuuteen ja päihteiden käyttöön liittyviä tehtäviä joilla pyritään vaikuttamaan mm. rikosmyönteisten asenteiden muuttamiseen. Valvonnan sisällön suunniteluun vaikuttaa se, mistä rikoksesta nuori on rangaistuksensa saanut. Lisäksi arvioidaan tekijöitä jotka vaikuttavat rikolliseen käyttäytymiseen ja pyritään suunnittelemaan työskentely näiden tekijöiden poistamiseksi ja vahvistamaan tekijöitä jotka motivoivat

muutokseen. Rangaistukseen kuuluu työelämään ja työhön perehtymisestä, mikä voi olla erilaisien opiskelumahdollisuuksien selvittämistä ja oppilaitoksiin tutustumista.

Nuorisorangaistuksen toimeenpanosta huolehtivat yhdyskuntaseuraamustoimistot. Työtä tehdään tiiviissä yhteistyössä muiden viranomaisten ja yhteistyötahojen kanssa. (Rikosseuraamuslaitos.) Nuorisorangaistuksen tavoitteena on katkaista nuoren rikoskierre ja ehkäistä syrjäytymistä. Sen tavoitteena on myös huomioida nuorten rikostentekijöiden erityistarpeita.

### **2.1.3 Yhdyskuntapalvelu (YKP)**

Enintään 8 kuukauden ehdoton vankeusrangaistus voidaan muuntaa tietyin edellytyksin yhdyskuntapalveluksi. Tuomion pituus on vähintään 20 ja enintään 200 tuntia. Yhdyskuntapalvelu on vapaa-aikaan kohdistuva rangaistus, jonka aikana tehdään valvonnan alaisena palkattomasti työtä. Rikosseuraamuslaitos arvioi henkilön soveltuvuuden yhdyskuntapalveluun ennen tuomion antamista. Yhdyskuntaseuraamustoimistot vastaavat yhdyskuntapalvelun täytäntöönpanosta; hankkii palvelupaikan ja valvoo palvelun suorittamista. (Rikosseuraamuslaitos.) Yhdyskuntapalveluun ei laissa asetettujen reunaehtojen vuoksi voida tuomita henkilöitä, jotka ovat syyllistyneet vakaviin rikoksiin, vaan heidän tuomionsa on aina ehdotonta vankeutta.

### **2.1.4 Ehdonalaiseen vapauteen määrätty valvonta (EAV)**

Määräajaksi vankeuteen tuomittu voidaan päästää ehdonalaiseen vapauteen, kun hän on suorittanut rangaistustaan lain määräämän osan. Vapauteen päästämistä tarkastellaan lisäksi rikoksen laadun, vangin aikaisemman elämän, vankeusaikaisen käyttäytymisen sekä vapaudessa olevien olosuhteiden näkökulmasta. Valvontaan asetetaan ne vangit, joiden koeaika on vuoden tai sitä pidempi tai rikos on tehty alle 21-vuotiaana tai vanki pyytää itse päästä valvontaan. Koeajalla tarkoitetaan aikaa joka alkaa, kun vanki vapautuu vankilasta ja päättyy kun jäännösrangaistus päättyy. Esimerkiksi kolmen vuoden rangaistuksesta ensikertalainen suorittaa vankilassa yhden vuoden. Kahta jäljellä olevaa vuotta kutsutaan jäännösrangaistukseksi, joka on myös vapautuneen koeaika. Koeaika voi kestää enintään kolme vuotta. Valvonnan tarkoituksena on lain mukaan ”lisätä yleistä turvallisuutta tukemalla valvottavaa hänen

sosiaalisen selviytymisensä edistämiseksi ja estämällä häntä tekemästä uusia rikoksia.” Laissa on määritelty valvonnan sisältöä koskevat reunaehdot jossa mm. ohjataan käsittelemään asiakkaan kanssa erityisesti rikolliseen käyttäytymiseen vaikuttavia tekijöitä. (Laki ehdonalaisesti ... 2005/782. 1§, 4§, 5§.)

### **3 ASIAKASTYÖ**

#### **3.1 Vaativa asiakastyö**

Kaikessa asiakaspalvelutyössä pidetään asiakaslähtöisyyttä hyvin keskeisenä tekijänä. Termillä asiakaslähtöisyys halutaan kertoa, että asiakkaan oletetaan ottavan osaa oman asiakassuhteensa suunnitteluun. Henkilökohtaiset hoito-, kuntoutus-, työskentely- tai vastaavat suunnitelmat ovat sosiaali- ja terveydenhoidon alalla käytössä. Suunnitelmien tulisi asiakaslähtöisyyden nimissä olla asiakkaan kanssa aidosti yhdessä laadittuja suunnitelmia, joiden noudattamiseen asiakas itse ja työntekijä omalta osaltaan sitoutuvat. (Mönkkönen 2007, 14.) Yhdyskuntaseuraamustoimistoissa on tehty asiakkaiden kanssa sisällölliseen työskentelyyn liittyviä tavoitteellisia suunnitelmia tietojärjestelmien kehittymisen myötä koko 2000-luvun ajan. Vaikka suunnitelmallista asiakastyötä on tehty aiemminkin, ei se ole ollut strukturoitua, eikä suunnitelmien kirjaaminen ole ollut systemaattista. Rikosseuraamuslaitos on kirjannut suunnitelmallisen asiakastyön strategiaansa. Sen mukaan rangaistusten täytäntöönpano perustuu yksilöllisiin suunnitelmiin ja tuomitun valmiuksien edistämiseen rikoksettomaan elämään (Rikosseuraamuslaitoksen strategia 2011, 9).

On tarpeen arvioida kriittisesti ovatko suunnitelmat ja tavoitteet todella aidosti yhdessä asetettuja ja tehtyjä. Suunnitelmalliseen työskentelyyn sisältyy riski dialogin epäonnistumisesta, mikä voi johtaa koko työskentelyn epäonnistumiseen. Aidosti dialogisessa asiakassuhteessa sekä asiakas että työntekijä ovat vuorovaikutuksessa molempien ehdoilla. Vuorovaikutuksessa valta sekä vastuu ja vastaaminen ovat avoimesti esillä. Vastuullisuudella tarkoitetaan sitä, että molemmat sekä työntekijä että asiakas ovat tietoisia omasta vastuustaan. Työntekijä on tietoinen omasta vastuustaan asiakassuhteessa eikä kanna vastuuta asiakkaan puolesta. (Järvinen 2006, 20.) Asiantuntijakeskeisessä vuorovaikutuksessa, jollaisena yhdyskuntaseuraamustyökin on nähtävä, itää myös tietämisen valtaan liittyvä harha.

Työntekijä yrittää ymmärtää asiakkaan vaikeaa elämäntilannetta tai koettaa selittää mistä asiat johtuvat, jolloin asiakas saattaa jopa odottaa selittämistä ja vastauksia.

Osaaminen tekee työntekijästä auktoriteetin suhteessa asiakkaaseen, jolloin voi käydä niin ettei vuorovaikutus enää toimi molempien ehdoilla. Työntekijältä vaaditaan asenteellista rohkeutta asettua asiakkaan kanssa samalle tietämättömyyden ja yhteisen hämmästyksen alueelle löytääkseen uusia oivalluksia, ilman että auktoriteettiys korostuu (Mönkkönen 2007, 28, 38).

Yhdyskuntaseuraamustyössä auktoriteettiys tulee työn juridisista vaatimuksista. Rangaistuksen täytäntöönpanijan rooliin kuuluu kontrollointi ja vahva auktoriteettiasema. Työntekijän tehtävänä on valvoa rangaistuksen täytäntöönpanon oikeudenmukainen ja turvallinen toteuttaminen kaikissa tilanteissa. Hänen vastuullaan on valvoa että rangaistus suoritetaan lain ja asetusten mukaisesti. Kuitenkin työntekijä samanaikaisesti pyrkii mahdollistamaan asiakkaan muutoksen rikoksettomaan elämään ja tukemaan häntä muutosprosessissa. Vaativan asiakastyön luonne on nostettu esille uudistuneessa organisaatiossa lain keinoin.

Asetuksessa Rikosseuraamuslaitoksesta on korostettu omana pykälänä alalla työskentelevän henkilökohtaista sopivuutta rikosseuraamusalan tehtävään. Tehtävään vaaditaan vähintään korkeakoulutasoinen tutkinto. (Asetus 1108/2009. 13§, 20§.) Sopivuutta varmistetaan mm. turvallisuusselvityksellä. Sopivuudella tarkoitetaan muutakin kuin viranomaisilta saatavia tietoja henkilön menneisyydestä tai tiettyä koulutustasoa. Työntekijältä edellytetään työssään virkamiehisyyttä, täsmällisyyttä ja jämäkkyyttä, lainsäädännön hyvää tuntemusta ja kykyä työskennellä tarkoin määriteltyjen ohjeiden mukaisesti, kuitenkin empaattisesti ja asiakaslähtöisesti. Henkilöstöltä edellytetään myös yhteistä näkemystä työn tavoitteista ja arvoista. Rikosseuraamuslaitoksen strategiassa kuvataan henkilöstöllä olevan sellaiset tiedot, taidot ja valmiudet, jotka mahdollistavat motivoivan työtteen ja vuorovaikutuksen asiakkaiden kanssa. (Rikosseuraamuslaitoksen strategia 2011, 10.) Vaativa asiakastyö muodostuu työstä marginaalin asiakasryhmän kanssa ja juridisesta auktoriteettiudesta sosiaalityönviitekehityksessä.

Ihmisten välisten suhteiden vaikutukset eivät ole läheskään aina suoraan tunnistettavissa. On ymmärrettävä molempien, sekä työntekijän että asiakkaan rooli

vuorovaikutuksen onnistumisessa. Asiakastyön voikin sanoa syntyvän ihmissuhteissa. Vaikka työntekijän kannalta on kysymys hänen näkökulmastaan työstä, ei henkilökohtaisesta suhteesta, on suhde silti aina yksilöllinen. Kollegan työ saman asiakkaan kanssa ei voi olla täsmälleen samanlaista. Meidän kaikkien tapoihin olla, elää ja työskennellä vaikuttaa oma historiamme, kulttuurimme, arvot ja uskomukset sekä työssä hyväksytyt normit.

Ammatillisessa kohtaamisessa työntekijän tunteiden esille tuomista on pidetty myyttinä, tunteet eivät voi olla mukana työssä, eivätkä saa näkyä. Nykykäsityksen mukaan ammatillisuus ei kuitenkaan ole sitä että tunteet pitäisi ehdottomasti pitää salassa. Ammatillainen tunnistaa kuinka paljon tunteita on kulloinkin tarpeen paljastaa. (Mönkkönen 2007, 16 - 17.) Tunteita myös pelon tunnetta voi olla akuutissa tilanteessa vaikea hallita. Tilanteissa joissa työntekijä havaitsee olevan uhkaa voi myönteisesti laukaisevana tekijänä toimia työntekijän välitön reagointi asiaan. Kysymys; "näytät hermostuneelta, tarvitseeko minun pelätä sinua?", herättää asiakkaan arvioimaan käyttäytymistään. Tilanteen arvioiminen ennen kysymyksen esittämistä vaatii kuitenkin harkintaa, sillä kysymys voi myös provosoida asiakkaan käyttäytymään ei toivotusti.

Vaativan asiakastyön ammattilaiset pohtivat työssään myös kohtaamattomuuden ongelmaa. Kohtaamisen vaikeutta selitetään mm. ongelmien luonteella. Ongelmiin puuttuminen voi vaatia raskaita ja vahvoja toimenpiteitä, avointa vallankäyttöä, jolloin asiakassuhteen luottamuksellisuus ja asiakaslähtöisyys ovat ison haasteen edessä. Asiakastyöstä tulevien vaatimusten lisäksi myös kustannustehokkuus ja erilaiset laatu- ja tulosvaatimukset ovat lisääntyneet, mitkä voivat estää asiakkaan aidon kohtaamisen. (Mönkkönen 2007, 14.) Voisiko kohtaamattomuuden ongelmaan löytyä ratkaisu dialogisesta asiakassuhteesta tai viisauteen perustuvasta auttamiskäytännöstä? Mönkkönen tarkoittaa viisauteen perustuvalla auttamiskäytännöllä joidenkin ihmisten yksilöllistä, luontaista viisautta kohdata toinen ihminen. Nämä työntekijät ovat hereillä uusille ideoille eivätkä juutu vanhoihin toimimattomiin ajattelumalleihin. Toisaalta he osaavat suhtautua kriittisesti asiakkaan tarjoamiin totuuksiin ja tyhjentyviin selityksiin ongelmistaan. (Mönkkönen 2007, 20.)

Yhdyskuntaseuraamustyössä valta ja vallankäyttö (täytäntöönpanotehtävien kontrollitehtävät) ovat merkittävässä roolissa. Vahvan valtatyön sisällä tehdään

asiakslähtöistä vaativaa asiakastyötä. Työntekijät tuntuvat pääosin onnistuvan luottamuksellisen ja asiakslähtöisen asiakassuhteen luomisessa. Onnistuneissa asiakassuhteissa, näin uskon - on tekojen, rikoksen takaa löytynyt ihminen. Asiakkaan kunnioittaminen ja ymmärtäminen ihmisenä on tärkeämpää kuin auttajat usein ymmärtävätkään. Vuorovaikutussuhde joka asiakkaan kanssa luodaan, perustuu parhaimmillaan luottamukseen ja välittämiseen. Työssä on tärkeää löytää asioiden takaa ihminen. Pienillä inhimillisillä teoilla voi olla suuri merkitys. (Pohjola 2009, 60.) Esimerkkinä asiakkaan kätelemine, jonka merkityksen olen oppinut kokemuksen kautta ymmärtämään. Rangaistustaan vankilassa suorittanut asiakas voi joutua perin hämilleen, kun virkailija kätelee häntä tapaamisen aluksi. Pieni inhimillinen ele, - kätelemine voi olla asiakkuuksissa merkittävä avain arvostuksen ja luottamuksen alulle.

Vuorovaikutus asiakassuhteissa toimii rikosseuraamusalalla samoin kuin muussakin ihmissuhdetyössä. Rikosseuraamustyön erityisyys tulee esille työntekijöiden auktoriteettiasemasta asiakkaaseen nähden, valta-asemasta, kontrolloijasta, rangaistuksen täytäntöönpanosta.

### **3.2 Asiakastyö yhdyskuntaseuraamustoimistoissa**

Työ yhdyskuntaseuraamustoimistoissa on pääasiassa yksilötyötä. Asiakassuhteen alussa laaditaan rangaistusajan suunnitelma. Suunnitelma sisältää seuraamukseen liittyvät reunaehdot; säännöt ja määräykset jotka velvoittavat asiakasta sanktioiden uhalla. Suunnitelma sisältää myös tavoitteet jotka rangaistuksen aikana pyritään työskentelyllä uusintarikollisuuden vähentämiseksi saavuttamaan (vrt. luku 2).

Ensimmäisten tapaamisten aikana kartoitetaan asiakkaan taustatiedot, kuten rikoksiin liittyvät asiat (rikoshistoria, nykyinen rikos, avoinna olevat rikosasiat jne.), päihteiden käyttö, sosiaaliset suhteet, asuminen, ajatteluun, käyttäytymiseen ja asenteisiin liittyviä tekijöitä sekä terveyteen ja työhön tai opiskeluun liittyvät asiat. Työntekijä tekee keskustelujen, tietojärjestelmien ja muilta viranomaisilta saamiensa tietojen perusteella arvion asiakkaan rikossenuusimisriskistä. Arvio pohjautuu rikosseuraamuslaitoksella käytössä olevaan What Works - mikä toimii, ajatteluun. Ajattelun periaatteet ovat riskin- tarpeen ja vastaavuuden periaate (Kuvio 3.).



## WHAT WORKS -PERIAATTEET

Riskin periaate	Tarpeen periaate	Vastaavuuden periaate
<p>Toiminnan määrä ja intensiteetti sopeutetaan tuomitun rikoksen uusimisriskiin</p> <p>Käytetään enemmän ja järeämpiä keinoja mitä korkeampi rikoksen uusimisriski on</p>	<p>Vaikutetaan kriminogeeneisiin tekijöihin/dynaamisiin riskitekijöihin</p> <p>Lisätään henkilön valmiuksia rikoksettomaan elämäntapaan, vahvistetaan olemassa olevia valmiuksia ja suojaavia tekijöitä</p>	<p>Huomioidaan tekijät, jotka edistävät ja/tai estävät tehokkaan työskentelyn (esim. motivaation puute)</p> <p>Käytetään menetelmiä, jotka on todettu tehokkaiksi uusintarikollisuuden alentamisessa</p>

**KUVIO 3.** What works - periaatteet mukailien Bontan mukaan (Työkalupakki 2000)

What Works perustuu kanadalaisen Bontan ja hänen tutkimusryhmänsä meta-analyyseistä tekemiin tutkimustuloksiin. Tulokset osoittivat tietynlaisten työskentelyohjelmien avulla pystyttävän vaikuttamaan rikosentekijän asenteisiin ja käyttäytymiseen. On olemassa systemaattisia keinoja rikoksiin syyllistyneiden riskien ja tarpeiden selvittämiseksi sekä oikeiden tukimuotojen löytämiseksi. Tarpeet jotka ovat suoraan yhteydessä rikosten tekemiseen, ovat nk. kriminogeenisia tarpeita. Näitä ovat mm. rikollisuutta suosivat asenteet, päihteiden ongelmakäyttö, rikoksiin myönteisesti suhtautuva tai niitä tekevä lähipiiri, impulsiivinen ja riskihaluinen käyttäytyminen, puutteelliset ongelmanratkaisutaidot tai vihamielisyys. Mikäli nämä tarpeet arvioidaan suuriksi, vaatii työskentely yleistä ohjausta ja keskustelua intensiivisempää työskentelyä. Luokittelu kriminogeeneisiin ja ei-krimingeneisiin (itsetunto, psyykkinen sairaus, ahdistuneisuus) tekijöihin ei saa vaikuttaa siihen ettei asiakkaan kanssa työskennellä myös ei-kriminogeenisten tekijöiden kanssa, mikäli hänen tarpeensa tätä edellyttävät. (Työkalupakki 2000, 20 – 21.)

Tutkimuksilla on osoitettu, että rikosentekijöiden kanssa on tuloksekasta työskennellä pyrkien muuttamaan käyttäytymistä ja niitä ajatuksia, jotka käyttäytymistä ohjaavat. Tämän lisäksi uusien taitojen kehittäminen ja mallioppimisen käyttäminen sekä taitojen harjoittelu käytännössä ovat tuloksekkaita. Ihmisten muuttaminen pakolla ei ole eettisesti oikein, eikä se ole edes mahdollista. On

kuitenkin varmaa että vaikka henkilö kieltäytyy ottamasta vastuuta rikoksestaan, joutuu hän kohtaamaan sen seuraukset. Asiakkaan muutoksen mahdollistaa oikea motivaatiotaso, riittävä kapasiteetti ja mahdollisuus muutokseen. (McNeill 2009.) Mahdollisuus on tärkeä elementti. Jos asiakkaalle ei anneta mahdollisuutta muutokseen, ei muutosta voi tapahtua.

Taustatietojen kerääminen on osa alkuarviointia, jolloin selvitetään asiakkaan rikoksen uusimisriskiä staattisten ja dynaamisten tekijöiden sekä kriminogeenisten ja ei-kriminogeenisten tekijöiden avulla. Arvioinnissa huomioidaan myös asiakkaan vahvuudet ja kehittämisaalueet.

Staattiset tekijät ovat pysyviä riskitekijöitä, joita sinällään ei voi muuttaa (aikaisempi rikollisuus, ikä, sukupuoli, etninen tausta, uskonto jne.). Staattiset tekijät ovat merkityksekkäitä riskin arvioinnissa, mutta voivat olla myös asiakkaan voimavara jossain muutoksen vaiheessa. Dynaamiset tekijät ovat muuttuvia ja kehittyviä (asenteet, tavat, sosiaaliset suhteet, käyttäytyminen jne.), minkä vuoksi muutostyöskentely panostetaan näihin tekijöihin. Riskitekijät ovat yksilön ominaisuuksia, tapahtumia tai kokemuksia. (Työkalupakki 2000, 20 - 21.)

Mitä suuremmaksi asiakkaan riski arvioidaan, sitä intensiivisemmin hänen kanssaan tulee työskennellä. Työskentelyn intensiteettiä arvioitaessa tulee kiinnittää huomio myös asiakkaan kykyyn vastaanottaa ja käsitellä asioita (persoonallisuus, kyky oppia, luki- ja lukuhäiriöt, keskittymisvaikeudet jne.). (Työkalupakki 2000, 16, 20 - 21). Työskentely perustuu karkeasti määritellen arviointiin asiakkaan rikoksenuusimisriskistä, työskentelyn intensiteetistä ja muutosmotivaatiosta.

Eri seuraamuksissa lainsäädäntö määrittää kuinka usein asiakasta vähintään pitää ja enintään saadaan tavata. Valvonta-asiakkaan tapaamistiheys määrittyy lainsäädännöstä tulevien normien ja rikoksenuusimisriskitason mukaisesti. Käytännössä asiakasta voidaan tavata viikoittain, vähintään kuitenkin kuukausittain. Asiakkaan kanssa yhdessä määritellään tapaamisten sisällöllinen työskentely; mitä valvonnalla ja tapaamisilla tavoitellaan ja millä keinoin tavoitteet saavutetaan. Suunnitelma kirjataan jo aiemmin mainittuun rangaistusajan suunnitelmaan. Tavoitteen asettelussa työntekijä ohjaa keskustelua siten että työskentelyn tavoitteet

liittyvät ensisijaisesti rikoksenuusimisriskin vähentämiseen. Tavoitteita tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti.

Yhdyskuntapalveluasiakkaan rangaistus on suurelta osin työpalvelua eikä valvontatapaamisten kaltaisia tapaamisia voida samalla tavalla toteuttaa. Alkukartoitus ja loppukeskustelu käydään myös yhdyskuntapalveluun tuomittujen kanssa, muu sisällöllinen työskentely vaihtelee.

Tapaamisten sisällöt työntekijä suunnittelee tavoitteiden mukaisesti ja käyttää työskentelyn tukena erilaisia tehtäviä ja strukturoituja ohjelmia. Kaikkien valvonta asiakkaiden kanssa käydään strukturoidut rikoskeskustelut, yleensä asiakkuuden alkuvaiheessa. Keskustelujen tavoitteena on että asiakas oppii tunnistamaan rikoksen tekemiseen liittyviä riskitekijöitä, jonka jälkeen työskentelyssä voidaan etsiä keinoja riskien vähentämiseksi. Rikosseuraamusasiakkaiden oikeudenmukainen ja ihmisarvoa kunnioittava kohtelu vahvistaa asiakkaan vastuuntuntoa ja oman sekä muiden ihmisarvon kunnioitusta (Rikosseuraamuslaitos strategia 2011, 9).

Työskentelyyn sisältyviä strukturoituja ohjelmia on sekä yksilöille että ryhmille. Ryhmäohjelmia ovat liikennejuopumuksesta tuomituille yhdyskuntapalvelua suorittaville tarkoitettu kymmenen tunnin Liikenneturvaohjelma, jonka yksi päätavoite on vaikuttaa asenteisiin. Vastaavalle kohderyhmälle on Ohjauspyörä -niminen ohjelma, joka painottaa enemmän päihteidenkäytön hallintaa. Lyhyt viiden tunnin mittainen Liikenneturvajakso on suunnattu liikennejuopumuksesta tuomituille. Ohjelma pyrkii vaikuttamaan asenteisiin. Väkivaltaisesti tai impulsiivisesti käyttäytyvät asiakkaat voivat osallistua suuttumuksen hallinta (SuHa) kurssille, joka perustuu kognitiivisbehavioraaliseen lähestymistapaan. SuHa kurssilla opetellaan tunnistamaan tunteita ja erottamaan tunteet ja käyttäytyminen toisistaan. Kurssia järjestetään ryhmille tai yksilöille. Uusin menetelmä on Ruotsissa kehitetty, yksilötyöhön tarkoitettu motivointiohjelma, viisi keskustelua muutoksesta (VKM). Kyse on viidestä tapaamisesta joiden aikana työskennellään strukturoidun mallin mukaisesti motivoivan haastattelun keinoin asiakkaan valitseman muutoksen tavoittelemiseksi.

Edellä kuvatun sisällöllisen työskentelyn lisäksi ja rinnalla käytetään palveluohjausta ja työskennellään yhdessä ja yhteistyössä muiden asiakkaan kanssa toimivien viranomaisten ja toimijoiden tukemana. Asiakkaille pyritään lisäämään

mahdollisuuksia käyttää päihdepalveluita ja mahdollisuutta osallistua kuntouttaviin tai elämänhallintaa tukeviin ohjelmiin ja tuetaan yhteiskunnan palveluverkostojen käyttämistä. (Rikosseuraamuslaitoksen strategia 2011, 9.)

Asiakastyön perustehtävä on yhdyskuntaseuraamusten täytäntöönpano johon kuuluu yllä kuvattu sisällöllinen työskentely. Työskentelyn fokuksessa ovat täytäntöönpanotehtävät ja tuomitun yhteiskuntaan kiinnittymisen valmiuksien lisääminen. Rikosseuraamusalan erityisosaamista on uusintarikollisuuteen vaikuttaminen jota toteutetaan verkostoitumalla valtion, kuntien, kolmannen sektorin ja yksityisten toimijoiden kanssa. (Rikosseuraamuslaitoksen strategia 2011, 9.)

### **3.3 Asiakastyön haasteet yhdyskuntaseuraamustoimistossa**

Haasteellista asiakastyötä on tutkinut Helena Savin pro gradu tutkielmassaan vuonna 2008. Erityisesti hän on pohtinut sosiaalityön haasteellisuutta yhdyskuntaseuraamustyössä. Hän kirjoittaa sosiaalityön pätevyyden perustuvan metodeihin jotka rakentuvat ammatin omista perinteistä ja toisaalta yhteiskunnallisen kehityksen elementeistä. (Savin 2008, 11). Yhteiskunnallisen kehityksen kaarta taaksepäin katsottaessa voi havaita sosiaalityön olleen osa yhdyskuntaseuraamustyötä sen alkuajoista lähtien. Tai kuten Savin kirjoittaa; "kriminaalihuollon juuret ovat sosiaalityössä". Kriminaalihuollon sosiaalityö määritellään kansainvälisesti katsoen yhdeksi vanhimmista sosiaalityön tehtäväalueista. Sosiaalityön käytännön tehtävät ja sisällöt painottuvat sen mukaan millaisessa organisaatiossa työntekijät toimivat (Kananoja ym. 2007, 20 - 21).

Yhdyskuntaseuraamustyössä tehtävä sosiaalityö voidaan nähdä professionaalisenä ja byrokraattisena sosiaalityönä (Banksin 2001 jaottelun mukaan). Toisaalta työssä voidaan nähdä kaikki sosiaalityön elementit, työntekijöiden painotukset vain vaihtelevat. (Sallinen 2008, 25.) Sosiaalityön asiantuntijuuden tulee perustua sosiaaliseen ymmärtämiseen mikä tekee siitä hyvin eettistä. Yhteiskunnallisesta näkökulmasta tarkasteltuna sosiaalityössä korostuu huolenpito huonompiosaisista sekä syrjäytyvien, heikkojen ja alistettujen tukeminen. Tästä on kysymys myös yhdyskuntaseuraamustyössä. Sillä ei pidä unohtaa perustehtävää, rangaistuksen täytäntöönpanoa joka on tarkkaan normitettua, kontrolloitua ja valvottua. Tästä ristiriidasta syntyy asiakastyön vaativuus ja haasteellisuus.

Kysymys sosiaalityön osuudesta on noussut alalla ajoittain vahvastikin esille. On ollut pelko sosiaalityön katoamisesta täytäntöönpanotehtävien laajenemisen ja organisaatiossa tapahtuneiden muutosten vuoksi. Järvinen on nähnyt alalla tapahtuneen sosiaalityön nimikkeiden poistamisen liittyvän täytäntöönpanokeskeisyyden lisääntymiseen (Järvinen 2007, 12). Yhdyskuntaseuraamusten täytäntöönpano on muuttanut asiakastyön täytäntöönpanokeskeisemmäksi, sosiaalityön elementtiä ei kuitenkaan ole hylätty eikä unohdettu. Kuten sosiaalityö myös yhdyskuntaseuraamustyö muuttuu ympäristönsä mukaan ja pyrkii vastaamaan kulloisiinkin ajan tarpeisiin riippumatta siitä millä nimikkeillä työtä tehdään.

Sallinen (2008, 75) on tutkinut sosiaalityön ja yhdyskuntapalvelun nivoutumista toisiinsa. Tutkimuksen perusteella perinteinen tuki–kontrolli – asetelma on murtunut. Rangaistus ja sosiaalityö ovat nivoutuneen erottamattomasti yhteen. Tätä oletusta tukee se että Sallisen tutkimuksessa haastatellut asiakkaat kuvailivat yhdyskuntapalvelun asiakastyötä ja sosiaalityötä samantyyppisesti. Aikaisemmin tärkeänä pidetty erottelu oikeusvaltiollisiin ja sosiaalivaltiollisiin kriminaalihuollon tehtäviin ei selvästikään ole enää mahdollista eikä tarpeellista.

Rikosseuraamustyön viitekehyksenä toimiva What Works-ajattelu edellyttää työntekijältä kykyä arvioida asiakkaan rikoksenuusimisriskiä riskiperiaatteen, tarve- eli kohdentamisperiaatteen ja vastaavuusperiaatteen mukaisesti. (Työkalupakki, 16.) Glasgow'n yliopiston professori Fergus McNeill (2009), joka on tutkinut paljon rikolliseen käyttäytymiseen vaikuttamista, painotti luennollaan marraskuussa 2009 sitä että yhdyskuntaseuraamuksilla voidaan turvallisesti (yhteiskunnallinen turvallisuus) saada aikaan muutoksia rikollisissa. Muutokset ovat kuitenkin hitaita. Lisäksi hän nosti esille inhimillisen näkökulman, minkä mukaisesti epäonnistumisia tulee aina vaikka palvelut olisivat kuinka hyviä. Rikoksenuusimisriskin arviointi on työtä joka vaatii arvioinnin erityisosaamisen lisäksi hyvää tunneälyä, asiakastyön hyvää hallintaa sekä rikosseuraamusalan ja seuraamuksien tuntemusta. Huolimatta byrokraattisen auktoriteetin tuomasta valta-asemasta on asiakassuhteella, sen vuorovaikutuksella ja dialogisuudella suuri merkitys työn onnistumisen kannalta.

Järvinen (2007, 13 - 14) toteaa tutkimuksessaan rikosseuraamusalan asiakastyön painopisteen muuttuneen sosiaalityöstä rikolliseen käyttäytymiseen - ja asenteisiin vaikuttamiseen. Riskiarviointi on kriminaalipoliittisesti tärkeä alue, jonka kehittämiseen alalla edelleen panostetaan. Kokonaisvaltaiset sosiaaliset kysymykset ovat syrjäytyneet minuutta korostavan ajattelutavan tieltä. Suuntaus on sama kuin kansainvälisesti, joskin Järvisen mukaan tämä kehitys on Suomessa vielä hyvin lapsen kengissä. Järvisen näkemys on ollut oikea. Rikosseuraamuslaitoksen strategiassa vuosille 2011–2015 on täytäntöönpanon tavoitteeksi asetettu sisältöjen ja vaikuttavuuden kehittäminen siten että se tukee tuomitun yksilöllistä kasvua ja kehitystä sekä pyrkimystä rikoksettomaan elämään (Rikosseuraamuslaitoksen strategia 2011, 3, 7).

Järvinen arvioi yhteiskunnallisten muutosten vaikutuksia historiallisesta perspektiivistä sosiaalityön ammattikäytäntöihin kriminaalihuollossa ja toteaa sosiaalityön joutuneen antamaan tilaa strukturoiduille menetelmille ja arvioinnille. Tästä huolimatta hän näkee asiakaslähtöisen sosiaalityön elävän vahvana työkäytännöissä. Työn strukturoituminen ja muodolliset käytännöt (byrokratia) koetaan vaativassa asiakastyössä myös helpottavana asiana. Lakien, asetusten, ohjeistuksien ja tarkkaan määritettyjen toimintatapojen avulla siedetään paremmin työssä koettua epävarmuutta ja muutoksia. Osa työntekijäistä kokee tilanteen päinvastoin, -kahlehtimisena. (Järvinen 2007, 15.) Työntekijöiden kokemukset tiukoista säännöistä ovat erilaisia. Työn kehittämisen näkökulmasta on tärkeää tiedostaa että tiukat säännöt ja kontrollin tarve organisaatiossa usein vaikeuttavat kehittämistä (Mönkkönen 2007, 45 - 46).

Asiakastyön haasteilla yhdyskuntaseuraamustyössä on monta eri tulokulmaa. Sosiaalityön asema täytäntöönpanotyössä on yksi. Tässä työssä keskityn työntekijän työhyvinvoinnin äärelle työssä ilmenevän pahuuden kautta. Pyrin narratiivien avulla selvittämään kuinka pahuuden kokemuksista on selvitty ja kuinka selviytymistä voidaan asiakastyön ohjauksella tukea.

### **3.4 Ammattietiikka**

Sosiaalialan työssä korostuu velvoite asettua yhteiskunnalliselta asemaltaan heikoimpien ryhmien puolelle ja lievittää vaikeassa tilanteessa elävien ihmisten

kärsimystä. Työn ytimenä on etsiä asiakkaan voimavaroja myös silloin, kun ne näyttävät olevan kadoksissa tai loppuun kuluneet.

Sosiaalialan ammattilaisten yhteiskuntapoliittinen tehtävä on puolustaa vähän arvostettujen, vaiennettujen ihmisten etuja yhteiskuntapolitiikan toteutuksessa ja tuoda poliittiseen päätöksentekoon tietoa kohtuuttomistakin elämäntilanteista. Ammattietiikka toteutuu arjen valinnoissa jotka ovat joskus vaikeita. Eettisessä tarkastelussa lainsäädäntö ja toiminnan laillisuus ovat tärkeitä. Ne liittyvät kiinteästi yhteiskunnan demokraattisuuteen ja oikeudenmukaisuuteen. Työtä säätelee lainsäädäntö mutta laillisuus ei tarkoita samaa kuin eettisyys, eikä lainmukaisuus aina takaa oikeudenmukaisuutta. Laki antaa harvoin suoraa vastausta arkisen ihmissuhdetyön kiperiin pulmiin. Sen sijaan ammattietiikka ohjaa valintoja kaikessa sosiaalialan työssä. (Arki, arvot... 2005, 5.)

Yhdyskuntaseuraamustoimistojen asiakastyössä kuten ohjauksellisissakin tilanteissa joudutaan usein eettisten pohdintojen eteen. Työssä on ensisijaisesti pidettävä kiinni laista, tämän jälkeen nousevat esiin arvot sekä eettiset ja oikeudenmukaisuuskysymykset. Työntekijät ovat eettisten kysymysten kohdalla ristiriitaisessa roolissa valvoessaan lain toteutumista ja toisaalta etsiessään asiakkaan voimavaroja rikollisesta käyttäytymisestä irrottautumiseen. Eettistä harkintaa tarvitaan erityisesti tilanteissa joissa roolit auttajana ja kontrolloijana ovat ristiriidassa keskenään.

Joskus asiakkaan vaihtoehdot ovat niin vähissä, ettei minkäänlaista hyvää saati parasta mahdollista ratkaisua ole mahdollista tehdä. Tällöin toimitaan noudattaen pienimmän mahdollisen haitan periaatetta. Toimenpiteistä valitaan se josta arvioidaan olevan asiakkaalle ja muille asianosaisille vähiten haitallisia seurauksia. Viranomaisen ei voi jättää toimimatta sillä perusteella että tilanne on vaikea ja päätöksenteko hankalaa. Viranomaisen aktiivisuusvelvoite merkitsee velvollisuutta toimia ja tehdä ratkaisuja vaativissakin ristiriitatilanteissa. (Arki, arvot... 2005, 13.)

Osa rikosentekijöistä väistämättä kuuluu vähän arvostettuihin ja yhteiskunnan nk. heikko-osaisiin. Lain nojalla heistä on tullut yhdyskuntaseuraamustoimistojen asiakkaita ja näiden "pakkoasiakkuuksien" kautta työntekijöiden tehtävänä on tukea asiakkaita yhteiskunnan normaaleissa järjestelmissä elämiseen. Asiakkailta voi olla

epäluuloinen asenne virkamiehiä kohtaan, sillä asioita tulkitaan eri tavoin eri lähtökohdista. Paradoksaalista työssä on että hyvään lopputulokseen pyrkiminen ei aina riitä takaamaan parasta mahdollista ratkaisua kaikille osapuolille (Arki, arvot... 2005, 5).

Arjessa eettisiä arvoja testataan. Asiakkaiden tekemät rikokset ja muut toiminnalla aiheutetut hankaluudet ovat asioita jotka on hyväksyttävä tosiasioina. Nämä lähtökohdat ovat yhteiskunnan järjestelmissä asioita jotka aiheuttavat varsin usein ristiriitoja ja esteitä. Asunnon saaminen voi olla vaikeaa jos taustalla on useita epäonnistuneita asumisyrityksiä, päihdeongelmat lieveilmiöineen aiheuttavat ongelmatilanteita sekä toimeenpanossa että muussa asioinnissa. Tehtävä on tukea asiakasta hänen pyrkimyksissään yhteiskunnan normien mukaiseen ja rikoksettomaan elämään menneisyydessä olevista tapahtumista ja tekijöistä huolimatta.

Eettisyyden vaatimuksessa sivutaan usein tunteita, oikealta tuntuvan toiminnan kuvitellaan olevan hyvää toimintaa. Tunteet etiikan yksinomaisena pohjana voivat kuitenkin johtaa harhaan. Toiminnan yleinen hyväksyttävyys ei myöskään riitä etiikan perusteeksi. Rikosseuraamusalan ammattilaisen on kaikissa tilanteissa pyrittävä mahdollisimman asialliseen ja neutraaliin toimintaan vaikkei saisikaan osakseen myönteistä palautetta eikä ymmärrystä. Asiakkaan ihmisarvon ja yksilöllisyyden ehdoton kunnioittaminen on ainoa mahdollinen perusta eettisesti ja moraalisesti kestäväälle työlle. Ammatillisuutta on olla mahdollisimman avoin ja rehellinen. On kyettävä tunnustamaan omat rajansa, tietämättömyytensä ja tuen tarpeensa.

Eettisyys tähtää hyvään elämään, oikean ja väärän erottamiseen. Se tuottaa työhön oikeuksien ja vastuun pohtimista sekä riittävän ja kohtuullisen määrittämistä. Tässä mielessä työ on aina keskeneräistä. Olemme jatkuvassa reflektioprosessissa jota täytyy tietoisesti ylläpitää kaikessa ammatillisessa toiminnassa. Eettisiä ohjeita on tulkittava ja kehitettävä yhä uudelleen ja niistä on keskusteltava jatkuvasti. (Arki, arvot.. 2005, 6.)

Rikosseuraamusalalla joudutaan käyttämään asiakastilanteissa ajoittain pakkoa. Pakon käyttämisen on ehdottomasti perustuttava lakiin eikä se saa koskaan olla minkäänlainen rangaistustoimenpide. Asiakkaan käyttäytyttyä huonosti, työntekijällä ei ole oikeutta ryhtyä häntä rankaisemaan. Sen sijaan jos asiakas syyllistyy



laittomuuksiin (esim. uhkailu) on asia siirrettävä poliisin tutkittavaksi. Vaativassakaan asiakastyössä työntekijän ei pidä alistua huonoon kohteluun asiakkaan taholta, vaan on suojattava oma koskemattomuutensa. Tässä työntekijällä pitää olla vankka tuki esimieheltä ja työyhteisöltä sekä selkeät pelisäännöt väkivalta- ja uhkatilanteiden varalta.

### **3.5 Pahuus asiakastyössä**

Menneisydessä tehdyt teot ja tapahtumat vaikuttavat asiakkaiden tulevaisuuteen. Teot, menneisyys, rikokset vaikuttavat myös työntekijöihin. Mitä on pahuus asiakastyössä?

Tarkoitukseni ei ole etsiä hyvän ja pahan välisiä eroja eikä syitä asiakkaiden rikoksiin tai pahoihin tekoihin. Pahuuden käsite herättää mielenkiinnon, se saa aikaan tunteita ja siksi sen ympärille on helppo saada aikaan myös erimielisyyttä. Pahuuden kuten muidenkin samankaltaisten ilmiöiden tutkimisesta seuraa helposti se yleinen väärinkäsitys, että pyrittäessä ymmärtämään ilmiötä samalla hyväksyttäisiin se. (Lauerma 2009, 5). Rikosseuraamusalalla pitkään työskenneltyään törmää väistämättä keskusteluihin, joissa huomaa joutuvansa selittämään sitä ettei suinkaan hyväksy rikoksia ja ihmisten tekoja, vaikka työskenteleekin rikoksiin syyllistyneiden ihmisten kanssa.

Tapoja joilla pahuutta on määritelty, löytyy paljon. Pahuus ja paha ovat teemoja jotka ovat tämän ajan tutkijoiden ja tekstien tuoreita tulokkaita. Oman vaikutuksen kiinnostukselle pahuuteen suomalaisessa yhteiskunnassa ovat antaneet viime vuosina tapahtuneet vakavat ja suuret ihmishenkiä vaatineet tragediat kuten koulusurmat. Auttamistyön kuvauksista, tutkimuksista ja teksteistä löytyy harvoin ihmisyyden yhteydessä ilmenevän pahan teemoja. Koska auttamistyö perustuu humanistiseen ihmiskäsitykseen jossa korostuu ihmisen kehittymisen mahdollisuus, on vaikea sijoittaa paha ihmiseen, jonka voimavaroihin työntekijä haluaa uskoa. (Laitinen & Hurtig 2009, 11.) Rikosseuraamuslaitoksen arvojen mukaista on uskoa ihmisten kykyyn muuttua ja kasvaa. Työssä lähtökohtaisesti uskotaan muutoksen mahdollisuuteen.

Pahuuden eri tasot korostuvat yhteiskunnallisesti määritettyjen syiden kuten rikosten paheksuttavuuden, niiden luonteen tai laadun perusteella. Onkin mielenkiintoista kuinka työntekijät rikosseuraamusalalla mieltävät nämä tasot kohdatessaan erilaisista rikoksista tuomittuja. Koetaanko väkivaltarikokset pahempina kuin omaisuusrikokset? Ohjaako yleinen käsitys vakavista tai lievemmistä rikoksista työntekijän käsityksiä?

Ei voi korostaa liikaa sitä seikkaa, kuinka tärkeää on kyky erottaa toisistaan ihmiset ja heidän tekemänsä teot. Onko meillä oikeus arvioida ihmisen pahuutta heidän tekojensa perusteella? Yksittäisten tekojen taustalla on lukuisia muuttujia ja tapahtumia, jotka ovat vaikuttaneet asioiden kulkuun. Tunteitta taustatekijöitä ihmistä ja hänen historiaansa on vaarallista luokitella ihmisiä pahoiksi tai hyväiksi.

### **3.5.1 Pahin pahuus löytyy rakenteista?**

Hyvä ja paha vastakkain aseteltuna samoin kuin elämä ja kuolema herättävät ihmisissä ristiriitaisia ajatuksia ja tunteita. Unto Matinlompolo (2006, 41) tekstissään Pahan keskellä kirjoittaa ”Pahan kieltäminen on kuin elämä, josta kuolema kielletään. Paha on alusta jonka päältä kurkotamme kohti hyvää, ei se sen pahempaa ole. Pahinta paha on silloin, kun se on piilotettuna hyvän sisään tai vaiettu näkymättömiin ihmistyön systeemeihin ja yhteiskunnan rakenteisiin”.

Pahan piilottaminen hyvän sisään on tullut näkyväksi mm. viimeaikaisten uskonnollisissa piireissä esiin tulleiden hyväksikäyttöjen kautta. Seksuaalista hyväksikäyttöä selitetään usein hyvillä tarkoituksilla. Hyvän vanhemman kuulokin hyväillä lastaan, se luo lapselle turvallisuutta, siihen saakka kunnes hyväily ei täytä enää lapsen hyväilylle asetettuja yleisesti hyväksytyjä rajoja. Sodan, aatteet ja uskonto ovat olleet hyviä piilopaikkoja pahuudelle vuosisatoja. Näiden varjossa ja luvalla on voinut tappaa ja kiduttaa, - uhrata ihmishenkiä. Modernin yhteiskunnan järjestelmiin on mahdollista piilottaa paljon pahuutta tietoisesti ja tiedostamatta. Muodikas suuntaus etsiä asioista vain hyviä puolia ja vahvuuksia johtaa mahdottomuuteen. On välttämätöntä että ihmissuhdetyössä etsitään ja uskalletaan kohdata myös pahuus, myönnetään sen olemassa olo ja puututaan siihen. Jos pahuuden olemassaoloa ei ammatillisesti uskalleta myöntää, ei sitä voida käsitellä eikä sitä voida voittaa. (Matinlompolo 2006, 19.)

Rakenteellinen pahuus piiloutuu organisaatioiden ja työyhteisöjen käytäntöihin ja työkuultuureihin. Yksinomaan tietyn palvelun saaminen voi leimata asiakkaan. Toimeentulotuen hakeminen voi työttömyyden kohdanneelta perheeltä jäädä hakematta leimautumisen pelossa. Mielenterveysongelmat ja niihin apua hakevat ovat edelleen suomalaisessa yhteiskunnassa mystisyyttä ja leimautumista herättäviä. Eikä yksinomaan siten että ainoastaan muut yhteiskunnan jäsenet leimaavat palvelujen käyttäjän, vaan leimautuminen siirtyy palveluntuottajilta toisille ja luo seuraavassa organisaatiossa asiakkaasta valmiin leiman. Edellä kuvatun lisäksi rakenteisiin ja toimintaperiaatteisiin kytkeytyvät rajoitteet ja tulkinnat asettavat työntekijöille rajoituksia, jotka voivat estää heitä toimimasta haluamallaan tavalla. Asiakkaalle tilanne näyttäytyy siten että ”laki määrää”, ”tämä kuuluu toiselle organisaatiolle”, ”valitettavasti emme voi asialle mitään”. Pohjola (2006, 47) puhuu näissä tapauksissa legitimitoidusta heitteille jätöstä, jolloin asiakas ei voi tietää onko kyse järjestelmän jäykkyydestä, työntekijän ammattitaidottomuudesta vai vallankäytöstä.

Rakenteellinen pahuus piilotettuna hyvää tarkoittavan asian sisään voi olla asiakkaan ohittamista tai hänen vakavan asiansa mitätöintiä. Työntekijällä ei ole aikaa, halua tai kykyä kuulla asiakkaansa hätää ja se on helppo ohittaa kiireellä tai asian siirtämisellä toisaalle. Teot tai tekemättä jättämiset voivat olla tahallisia ja tahattomia. (Pohjola 2006, 42.) Silmä mustana vastaanotolle tulevan äidin pitäisi herättää työntekijässä joukon kysymyksiä, jotka tulisi esittää ääneen. On mahdollista että kysymyksiä ei esitetä, jolloin äidin viesti saapua vastaanotolle pahoinpitelyn jälkiä peittämättä ei tuottanut hänen toivomaansa tulosta. Toisaalta työntekijä voi tulkita asian juoppoporukan tappelun seuraukseksi. Kun kysymyksiä ei tehdä ääneen, jäävät oikeat vastaukset kuulematta. Rakenteellisen pahuuden juuret ovat työntekijöissä ja organisaation rakenteissa. Rakenteellisen pahuuden tietoinen esille nostaminen ja siitä avoimesti keskusteleminen on edelleen melko vaiettu asia. (Vrt. Lauerma 2009, 39.)

### **3.5.2 Lääketieteellinen ja sosiologinen ilmiö**

Kriminologian opettaja Matti Laineen (1991, 113) mukaan koko kriminaalipolitiikan historian ajan suurin kysymys on ollut - onko rikoksiin syyllistynyt (tai muuten poikkeava) henkilö paha vai hullu? Laineen mukaan kysymyksen voi esittää edelleen ainakin symbolisella tasolla, jolloin pahuudella tarkoitetaan jotain sellaista ihmisen sisäistä "sielussa" olevaa, joka on kaiken vaikuttamisen ulkopuolella. Rikollinen teko

johtuu pahuudesta, koska itse teko on paha. Sisäinen pahuus myös vastuuttaa ihmisen teoistaan, koska teon motiivit ja vaikuttimet ovat ihmisen "sisällä". Hulluudella tässä jaottelussa tarkoitetaan sairauden omaista tilaa, johon on olemassa poistettavissa oleva syy. Tämä patologinen näkökulma vaatii tilanteen korjaamiseksi sopivat keinot parantumisen mahdollistamiseksi.

Sosiologinen ajattelu näkee rikollisen käyttäytymisen poikkeavan käyttäytymisen kautta. Tässä ajattelussa piilee paradoksi: Yhteiskuntamme tuottaa nimenomaan viihteen muodossa valtavat määrät materiaalia rikollisuudesta ja rikoksista. Kuitenkin "kadun mieheltä" kysyttäessä kokemusta rikollisuudesta, on vastaus; ”rikollisuus on vaarallista tai pelottavaa”. Poliittisesti tarkasteltuna rikollisuus on yhteiskunnalle haitallista ja kallista. (Laine 1991, 13.) Haluamme elää tämän viihteellisen rikollisuuden maailmassa, kunhan meidän ei tarvitse kohdata sitä todellisuudessa jolloin viihteellisyys muuttuu pahuudeksi.

Sosiaalitutkimuksissa kutsutaan ei toivottua käyttäytymistä tai pahoja asioita sosiaalisiksi ongelmiksi, poikkeavuudeksi ja hyvin rajatusti myös rikollisuudeksi. Pösön (2009, 109) mukaan puhuttaessa pahasta sosiaalisena ongelmana pyritään sitä joko hallitsemaan tai tieteellistämään. Sosiaalityössä ei yleensä etsitä syyllistä tai syytä ongelmalliseen käyttäytymiseen vaan korostetaan ongelmien moninaisuuksia, niiden sosiaalis- taloudellis- psykologisia yhteyksiä. Tässä mielessä yhdyskuntaseuraamustyö eroaa sosiaalityöstä. Työn erityisenä tavoitteena on löytää tekijät jotka vaikuttavat rikolliseen käyttäytymiseen ja näihin vaikuttamalla pyritään muutokseen. Asiakkaat ovat syyllisiä tuomioistuimen päätöksellä, täytäntöönpanossa ei syyllistämistä tarvita. Rikollisen käyttäytymisen syytä pyritään systemaattisesti kartoittamaan ja niihin vaikuttamaan - hallitsemaan ei toivottua käyttäytymistä. Tällainen lähestymistapa ei poista kokonaisvaltaisen lähestymistavan olemassaoloa. Asiakastyön voi sanoa lähtevän liikkeelle asiakkaan kokonaisvaltaisesta – sosiaalis- taloudellis-, psykologis- kriminogeenisestä tarkastelusta.

### **3.5.3 Juridinen ilmiö**

Suomessa käytössä olevat rangaistukset ovat sakko, ehdollinen vankeusrangaistus, nuorisorangaistus, yhdyskuntapalvelu, vankeus ja yhteisösakko. Jaottelua voidaan pitää yhtenä pahuuden määrittelyn kategoriana. Rikos josta on tuomittu sakkoon, ei

ole yhtä vakava kuin vankeustuomion saaneen rikos. Juridisessa määrittelyssä termeillä lievä tai törkeä ilmaistaan teon vakavuuden astetta. Pahuusajattelun kautta sakon saaneen rikos ei ole ollut yhtä paha kuin vankeustuomion saaneen rikos. Vai voiko ajattelu sittenkään olla noin musta-valkoista? Petoksesta sakkoihin tuomitun aiheuttamat vahingot voivat olla yhteiskunnalle ja yksityisille ihmisille taloudellisesti merkittäviä. Vankeusrangaistuksen saanut rattijuopumuksesta tuomittu ei ole aiheuttanut taloudellisia tai muihin ihmisiin kohdistuneita vahinkoja. Kummassa tapauksessa rikos on pahempi?

Rikoslaki määrittää rikolliset teot ja tuomitsemista ohjaavat säännökset. Rikoslaisissa rikokset on ryhmitelty rikostyypeittäin.

1. Henkilöön kohdistuviin rikoksiin kuten henkeen - tai terveyteen kohdistuviin rikoksiin (pahoinkäyttö, tappo), seksuaalirikoksiin (raiskaus, lapsen seksuaalinen hyväksikäyttö), vapauteen kohdistuvat rikokset (pakottaminen) ja yksityisyyteen, kunniaan tai rauhaan liittyvät rikokset (kotirauhanrikkominen)
2. Varallisuuden kohdistuvat rikokset (varkaus, petos).
3. Liikenne rikoksiin (rattijuopumus)
4. Alkoholit - ja huumeaine rikoksiin (luvaton valmistus, salakuljetus, hallussapito)
5. Muut rikoslain rikostyyppit ovat valtiolliset rikokset, viranomaistoimintaa ja oikeudenkäyttöä vaarantavat rikokset, yleistä järjestystä tai turvallisuutta vaarantavat rikokset sekä taloudelliseen toimintaan liittyvät rikokset. (Helsingin avoin yliopisto.)

Pahuutta määriteltäessä ja siitä puhuttaessa tulee helposti leimanneeksi tietyn ihmisryhmän. Pahuus on helpompi ymmärtää, jos sen pystyy käsitteellistämään tai määrittelemään ilmiöiden kautta. (Pösö 2009, 115 - 116). Yhdyskuntaseuraamustyössä pahuus voidaan käsitteellistää rikosnimikkeiden avulla. Erilaiset rikosnimikkeet havainnollistavat ja tiivistävät tapahtumat usein yhteen sanaan. Se että ilmiötä on näin helpompi ymmärtää, ei kuitenkaan poista leimaamisen uhkaa. Millaisia mielikuvia tuotat ajatellessasi rikoksia; rattijuopumus, veropetos, tappo, ylinopeus, lapsen seksuaalinen hyväksikäyttö? Olivatko mielikuvasi erilaisia, entä leimaavia?

### **3.5.4 Moraalifilosofinen ilmiö**

Maija-Riitta Ollilan (1997) moraalikäsitteiden mukaan yhteiskunnassa ei ole pahuutta. Hänen mielestään ihmis- ja maailmankatsomuksemme tekee pahuuden

mahdottomaksi. Hän selventää asiaa käsiteparilla hyvä ja paha. Ihmiset eivät tässä ajassa enää erota hyvän ja pahan rajaa. Hyvä muuttuu aina ohuemmaksi ja lopulta katoaa, jolloin pahuus voidaan määritellä hyvän puuttumiseksi. Voidaan siis todeta ettei pahaa ole, on vain hyvyyden puuttuminen.

Jos paha on hyvyyden puuttumista ja hyvä ei ole mitään, pahuus muuttuukin harhaksi. Kuinka voi taistella sellaista vastaan, mitä ei ole? Olematonta vastaan taisteleminen on turhauttavaa ja turhaa, jolloin ainoaksi järkeväksi vaihtoehdoksi jää Ollilan (1997) mukaan hyvän lisääminen.

Aiemmin toin esille pahuuden viihteellistymisen. Kuinka suuri merkitys viihteellistetyllä pahuudella on teknistyneessä yhteiskunnassamme hyvän ja pahan erottamiseksi? Televisio tarjoaa päivä toisensa jälkeen ohjelmia joissa ihmisiä tapetaan; joko fiktiivisesti tai faktisesti, näytetään ihmiskohtaloita nälänhädän, sodan tai luonnon katastrofien keskellä. Nämä aina jollekin jollaintapaa totta olevat väkivallanteot tai inhimillisyyden rajamailla olevat asiat on elokuvissa peitetty huumoriin ja saatu näyttämään esteettiseltä. Todellisuudessa ei koskaan ole niin. Todellinen väkivalta on pääosin vailla hohtoa, se on ankeaa, kunniantonta ja surkeisiin motiiveihin nojaavaa usein humalassa ”vahingossa” tai sattumanvaraisesti tehtyä (Lauerma 2009, 42).

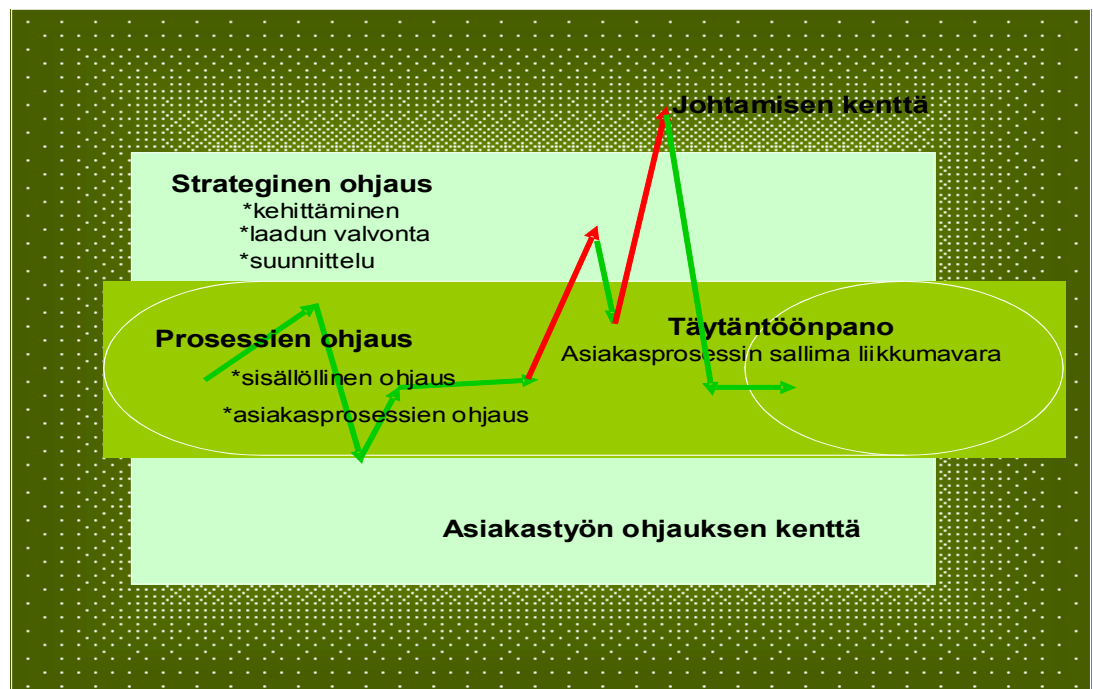
Kuinka lapset ja nuoret voivat oppia erottamaan hyvän ja pahan, kun pahaa näytetään jatkuvasti olohuoneisiimme ja lastenhuoneisiin sijoitetuista televisioista? Monet asiat, myös moraalit opitaan mallista. Jatkuva väkivallan tulva saa aikaan sen että on vaikea motivoida lapsia ajattelemaan tappamista kielteisesti. Vuosikymmeniä on opetettu että väkivalta on kiellettyä, pitäisikö nykyajan lapsille opettaa että institutionaalinen väkivalta on sallittua, mutta muuten se on kiellettyä? Entä jos pahuus saataisiin poistettua kaikkialta, olisiko maailma silloin täydellinen? (Ollila 1997, 21 - 22, 26.)

Auttamistyössä tarvitaan monensuuntaista ihmisten kohtaamista, näin on myös rikosseuraamusalalla. Ammatilaisen on samanaikaisesti kyettävä huomioimaan sekä asiakkaan että palvelujärjestelmän toimintaan vaikuttavat historialliset, kulttuuriset, ideologiset ja tilannetekijät ja kyettävä toimimaan hienotunteisesti. Kyse on työntekijän tietoisuudesta siitä, miten erilaiset monimutkaiset vaikutussuhteet kytkeytyvät toisiinsa. (Pohjola 2009, 60.) Hyvä kuten pahakin on suhteellistettavissa sekä ihmisten arvoihin että kontekstiin. On huomattavasti harvinaisempaa että pahan

kontekstuaalisuutta tuodaan esille. (Ollila 1997, 214). Yhdyskuntaseuraamustyössä näitä konteksteja pyritään etsimään ammattilaisen ohjaamana ja asiakasta autetaan löytämään tätä kautta ratkaisuja rikolliseen käyttäytymiseen ja siitä irrottautumiseen.

#### 4 ASIAKASTYÖN OHJAUS

Asiakastyön ohjaus termiä käytetään yhdyskuntaseuraamustoimistoissa useissa eri merkityksissä. Termille ei ole olemassa valmista määritelmää. Määrittelen tässä työssä asiakastyön ohjauksen strategiseksi ohjaukseksi ja prosessien ohjaukseksi. Määritelmäni havainnollistan laatimani putkimallin (kuvio 4.) avulla.



**KUVIO 4.** Asiakastyön ohjauksen putkimalli, jossa nuoliviiva kuvaa asiakastyön tekemistä työn salliman liikkumavaran puitteissa ja ylittäen (punainen nuoli) sen. Työtä ohjataan johtamalla (johtamisen kenttä). Johto määrittää työn vision ja suunnan. Asiakastyönohjaus (asiakastyön ohjauksen kenttä) ja täytäntöönpano (putki) asettuvat johtamisen kentän sisään. Putken kuori kuvaa asiakasprosessin rajoja, mikä ohjaa ja määrittää työn (nuoliviiva) liikkumavaran. Työntekijä voi täytäntöönpanotyön salliman liikkumavaran (lait, asetukset, ohjeet) mukaisesti säädellä itse työtään.

Prosessien ohjaus on sisällöllistä ohjausta, joka tapahtuu putkessa tehtävän työn ohjaamiseksi. Ohjauksella tuetaan työntekijää yksittäisien asiakastapauksien kuljettamisessa tavoitteiden mukaisesti. Lisäksi se on yksittäisien asiakasprosessien ohjaamista sovitun toimintamallin ja normien mukaisesti.

Mikäli työn tekeminen ylittää liikkumavaran, strategisella ohjauksella palautetaan työ normien mukaiseksi. Tilanteessa jossa määräysten rikkomiseen puuttumisen havaitaan olevan puutteellista, on strategisen ohjauksen tehtävä selvittää syyt puutteelliseen menettelyyn ja etsiä keinoja tilanteen korjaamiseksi. Jos rajat ylittyvät liian pitkälle eikä asiakastyön ohjauksella kyetä vaikuttamaan tilanteeseen, on johtajan puuttuttava asiaan. Mikäli kyseessä on johtamisen kenttään yltävä työn rajojen ylittäminen, on kyseessä vakava laiminlyönti. Strategista ohjausta tehdään läheisessä yhteistyössä johtajan kanssa. Sillä pyritään suuntaamaan työ visiota kohti.

Seuraavissa kappaleissa kuvaan määritelmää yksityiskohtaisemmin. Pyrin tuomaan esille asiakastyöohjauksen monimuotoisuuden ja haasteellisuuden sekä osoittamaan työssä tarvittavien esimiestaitojen ja johtamismenetelmien tuntemuksen merkityksen. Asiakastyön ohjauksesta vastaava työntekijä on virkanimikkeeltään useimmiten apulaisjohtaja tai rikosseuraamusesimies ja toimii lähiesimiehenä asiakastyöntekijöille.

Erikoissuunnittelija Annamari Räisänen (2008) on määritellyt asiakastyön ohjauksen kirjaimilla HIDAS: Henkilökohtaista, Innovatiivista, Dialogista, Avointa, Strategista. Nämä elementit tulee Räisäsen mukaan hyvästä ohjauksesta vähintään löytyä.

#### **4.1 Strateginen ohjaus**

Asiakastyöohjaus on eri seuraamukseen liittyvää työn suunnittelua, kehittämistä ja laadun valvontaa. Apulaisjohtaja tai rikosseuraamusesimies vastaa tiimin tai työryhmän toimintasuunnitelman mukaisista ja yhtenäisistä työkäytännöistä. Suunnittelu on Rikosseuraamuslaitoksen ja johdon visioihin perustuvaa täytäntöönpanon kehittämistä omalla toimialueella ja verkostoissa. Työsuunnittelu ja - ohjaaminen perustuvat alueella asetettuihin tulostavoitteisiin ja yksiköiden toimintasuunnitelmiin. Strateginen ohjaus on työtä jossa johtaja on vahvasti mukana.



Strateginen ohjaus toteutetaan yleisimmin tiimeissä ja työryhmissä tai vaihtoehtoisesti koko työyhteisössä. Johtaja osallistuu tarpeen mukaan työyhteisöä koskeviin palaveriin ja päätöksentekoon. Ohjauksen voi nähdä pitkälle tähtäävänä suunnittelu- ja kehitystyönä. Se on myös päivittäistä työnsuunnittelua, jolloin lähiesimiehen tehtävänä on huolehtia siitä että tietyt työtehtävät tulevat olosuhteista huolimatta tehdyksi. Lähiesimies huolehtii työtehtävien tasaisesta jakautumisesta yksikössään ja että tehtävät vastaavat kunkin työntekijän osaamisen tasoa.

Räisänen (2008) mukaan asiakastyönohjaaja on orkesterin johtaja, -kapelimestari, jonka tehtävänä on huolehtia siitä millaisella kokoonpanolla ja kuinka muusikot esityksensä esittävät. Lähiesimiehen tehtävänä on organisoida resurssien riittävyys täytäntöönpanotehtäviin ja etsiä keinoja tavoitteiden mukaiseen työskentelyyn.

Asiakastyön ohjauksen avulla varmistetaan laadukas työ. Teknisen laadun varmistus on yksi osa työtä. Työn oikeellisuutta seurataan tietojärjestelmistä; varmistetaan kirjausten oikeellisuus ja ajantasaisuus. Inhimillisen laadun varmentaminen voi tapahtua teknisten toimien (tietojärjestelmät, päätökset) tai vuorovaikutuksellisten (tapaamiset, esittelyt) toimien avulla. Laadukkaaseen työhön kuuluu edellä kuvatun lisäksi mm. asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu (vrt. Rikosseuraamuslaitoksen strategia 2011 -2015). Päätösten osalta pyritään yhdenmukaisuutta varmistamaan sillä että päätösten teko on keskitetty tietyille virkamiehille. Hallinnonalalla käytettävä esittelymenettely tukee laadunvarmistusta sekä oikeellisuuden että yhdenmukaisuuden näkökulmasta. Laadukas työ on juridisesti pätevää.

Työryhmissä asiakastyön ohjaajan tehtävä on hahmottaa ja ylläpitää perustehtävän suuntaista työskentelyä, viedä tavoitteita käytännöksi, määrittää ryhmän työtavat ja pitää niitä yllä sekä luoda rakenteet vuorovaikutukselle. Ohjaustehtävän avulla huolehditaan perustehtävän toteutumisesta eikä päästetä sitä vuotamaan yli rajojen. Lähiesimiehen rationaalisuus on vastapainoa tunnetyölle ja emotionaalisille latauksille. Tehtävänä on muistuttaa että asioista on monta totuutta ja vielä useampia tulkintoja. Tehtävänä on rakentaa toimivia arviointimalleja, antaa informaatiota kokonaisuuksista, huolehtia perehdyttämisestä ja oppimisen kokonaisuuksista. (Räisänen 2008.)

Ohjauksen osana on teknisen osaamisen ohjaaminen ja valmiuksien kehittäminen sekä vastuu perehdyttämisen suunnittelusta ja toteutuksesta. Strateginen ohjaus edellyttää substanssin hyvää tuntemusta ja alan kehitysnäkymien seuraamista.

## 4.2 Prosessien ohjaus

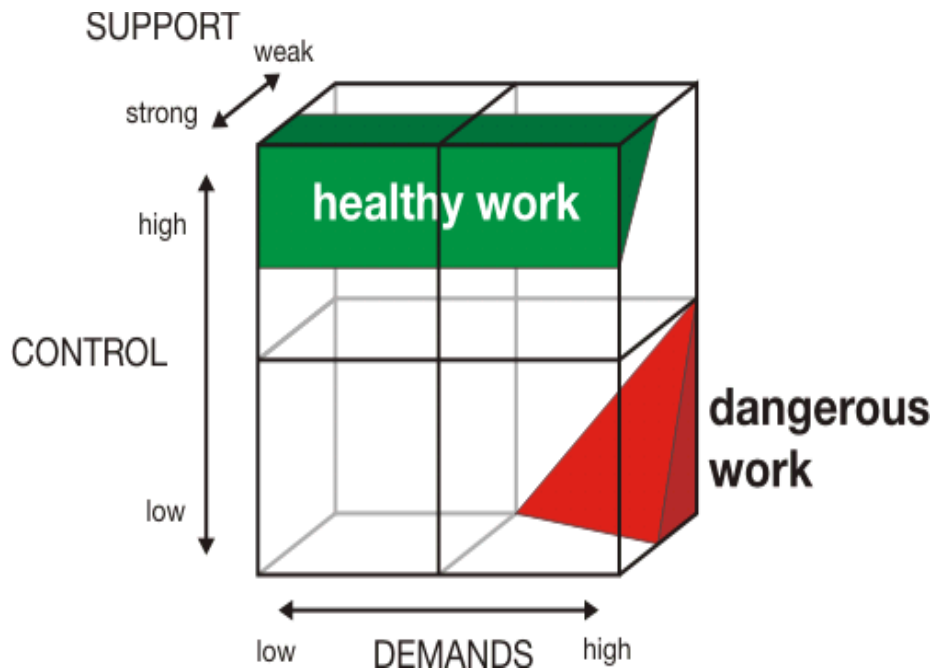
Yksittäisestä asiakasprosessista vastaa asiakastyöntekijä. Asiakasprosessi on monivaiheinen, minkä vuoksi eri seuraamuksiin on laadittu prosessikuvaukset. Prosessien ohjaus sisältää sisällöllisen ohjauksen sekä asiakasprosessien ohjausvastuun.

Sisällöllinen ohjaus liittyy ensisijaisesti asiakastilanteissa syntyneiden asioiden yhteiseen käsittelyyn työntekijän kanssa. Ohjaus on asiakastyöntekijöille annettavaa tukea ennen vaativia asiakastilanteista tai niiden jälkeen. Se voi olla ammatillisia näkökulmia avaavaa keskustelua, työlle asetettavien rajojen asettamista, kuuntelua, läsnäoloa, opettamista, vertaisena olemista, asiantuntijana toimimista. Se voi olla pohdintaa seuraamukseen liittyvien sanktioiden valinnasta esittelyn pohjaksi tai muu tilanne joka vaatii esim. asiakastilanteeseen mukaan menemistä.

Sisällöllinen ohjaus voi olla toimimista konkreettisena työparina vaativissa tai vaaralliseksi koetuissa asiakastapaamisissa. Tilanteiden ennakointi, varhainen havaitseminen ja asianmukainen palaute auttavat työntekijää jaksamaan paljon tunnekuormitusta aiheuttavassa työssä (Toivola 2004, 332). Asiakastilanteiden purkaminen lähiesimiehen kanssa voi sisältää työnohjauksellisia elementtejä ja lisätä työssä jaksamista. Erityisesti vaativien asiakastilanteiden jälkeen kuuntelija ja palautteen antaja on tärkeässä roolissa. Työssäjaksamisen näkökulmasta, erityisesti uupumisen ehkäisemistä ajatellen, on tärkeää että työntekijöillä on paikka ja mahdollisuus tunteiden ilmaisuun, itkuun ja nauruun (Toivola 2004, 332).

Ohjauksen avulla voidaan kohdistaa työntekijöiden osaamista. Karasek (1979) kuvaa mallissaan (kuvio 5.) työn vaatimusten (demands) tasoa suhteessa työn hallintaan (control). Malli auttaa hahmottamaan työnhallintaa vaativassa asiantuntijatyössä. Mallilla Karasek havainnollistaa kuinka vaatimukset ja työnhallinta vaikuttavat psyykkisen kuormittumisen syntyyn. Mallin keskeinen ajatus on osoittaa että psyykkinen kuormitus muodostuu työn hallinnan tason ja työn vaatimusten välisestä

yhteisvaikutuksesta, eikä yksittäisestä työn tai työympäristön piirteestä. Kun kaavioon lisätään sosiaalisen tuen (support) ulottuvuus, tulee ääripäihin ryhmässä tapahtuva - tai eristyneisyydessä tehtävä työ. (Åborg) Mallin mukaan korkeat vaatimukset yhdessä vähäisen ohjauksen kanssa luovat stressistä ja jännitystä siten että pitkällä aikavälillä tilanne voi johtaa psyykkisen tai fyysisen terveyden ongelmiin. Työn vaatimukset voivat olla korkeat, kunhan ohjaus on siihen nähden oikeassa suhteessa. Kuormittavuutta ei tällöin synny liikaa ja työnhallinta on hyvällä tasolla.



**KUVIO 5.** Karasekin kysyntä – ohjausmalli. Lähde: Åborg Carl.

Asiakasprosessien ohjauksen tarkoituksena on ohjata ja tukea työntekijöitä asiakasprosessien kuljettamisessa oikeansuuntaisesti ja työtä ohjaavien normien mukaisesti. Ohjausvastuu tarkoittaa asiakasprosessien kokonaishallinnasta vastaamista, kuten asiakasprosessien oikea-aikaisen etenemisen ja prosessikuvausten mukaisen työskentelyn varmistamista. Kokonaishallintaan voi kuulua päätös vastuu sanktioista täytäntöönpanon eri vaiheissa.

Asiakasprosessin ohjauksella puututaan tilanteisiin jossa asiakastyö ei sujuu työille asetettujen rajojen sisällä. Kyse voi olla yksittäisestä tilanteesta, jossa ei puututa asiakkaan rikkomuksiin normien mukaisesti. Ohjauksellisilla keskusteluilla työntekijän kanssa asiakasprosessi palautetaan yhdenmukaiseen työskentelyyn. Mikäli ilmiö on työyhteisössä yleisempi, puututaan tilanteeseen strategisen ohjauksen avulla.

Prosessien ohjaustilanteet voivat olla henkilökohtaisessa kontaktissa tai ryhmissä tapahtuvaa ohjausta. Ohjaustehtävissä johtamisen menetelmien tunteminen sekä hyvät esimiestaidot ovat tärkeitä. Tästä päivittäisestä ja läheisestä vuorovaikutuksesta syntyy osa työyhteisön kulttuuria ja työhyvinvointia. Yhdyskuntaseuraamustoimistojen työkuultuuri on ollut keskusteleva ja sisäisten vuorovaikutusprosessien merkitys yhteishenkeä vahvistavana tekijänä on ymmärretty. Työyhteisöllisyyttä korostavaa ilmiötä vahvistaa Aution ym. (2010, 49 - 50) tutkimustulos, jonka mukaan Kriminaalihuollossa koettiin kaikkein myönteisimpänä työtovereilta saatu apu sekä lähityöyhteisöltä saatava arvostus.

Asiakastyön ohjaus sisältää paljon elementtejä joilla on merkitystä työntekijöiden ja työyhteisön hyvinvointiin. Asiakastyön ohjauksen roolin merkitystä työhyvinvoinnin edistämässä ei voine korostaa liikaa.

## **5 TYÖHYVINVOINTI; TASAPAINOILUA TYÖN JA IHMISTEN VÄLILLÄ**

Tutkiessani erilaista työhyvinvoinnin materiaalia tein itseäni hämmästyttäneen havainnon 1990-luvun alkupuolen ja jopa 90-luvun puolenvälin materiaaleista. Osassa kirjallisuutta ei käsitelty lainkaan henkisen kuormituksen vaikutuksia työkykyyn tai työssä jaksamiseen. Muun muassa Työeläkelaitosten Liiton ja Työturvallisuuskeskuksen julkaisemassa kirjassa (Rissa Kari 1996) Panosta työkykyyn, ei mainita työkykyä heikentävinä tekijöinä lainkaan työn henkistä kuormittavuutta. Teoksessa puhutaan mielenterveysongelmista, mutta näidenkin synnyn viitataan kohdistuvan työyhteisöön tai töiden järjestelyyn. Oikeusministeriön vankeinhoito-osaston julkaisussa 1/1996 Henkinen työsuojelu vankeinhoitolaitoksessa, on kiinnitetty huomio työn luonteesta aiheutuvaan työuupumukseen. Teoksessa ei kuitenkaan nosteta ilmiötä esille rikosseuraamusalan ilmiönä vaan enemmänkin sosiaali- ja terveydenhuollossa näkyvänä ilmiönä. Tulkintani mukaan ilmiö on ollut tuossa vaiheessa alalla vieras tai sitä ei ole haluttu nähdä vakavana uhkana työntekijöille. Vastaavaan ajatteluun päädyin lukiessani von Gruenewaldt ym. (1996) teoksen pohdintaa työnohjauksesta. Työnohjausta suositellaan, mutta jätetään sen järjestämisen vastuu yksiköiden johdolle.

STM:n julkaisussa 6:2009 Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen Antikainen-Juntunen (2009, 40.) vahvistaa edellä esittämäni näkemystä seuraavasti "Työväkivaltaa koskevissa kvantitatiivisissa selvityksissä ei yleensä tarkastella lainkaan henkistä väkivaltaa... Siksi ei ole olemassa tutkittua tietoa siitä, miten yleistä sosiaalialan asiakkaiden työntekijöihin kohdistuva henkinen väkivalta on. Asiaan jota ei tunneta tai tunnisteta tai josta vaietaan, ei voi puuttua".

Työhyvinvoinnin lisääminen työpaikoilla on työsuojelun yksi tärkeimmistä tavoitteista. Työhyvinvoinnin voidaan katsoa syntyvän työntekijän terveydestä ja jaksamisesta, työpaikan turvallisuudesta, hyvästä työn hallinnasta, työilmapiiristä ja johtamisesta. Työsuojelulla tarkoitetaan mm. työntekijöiden, turvallisuuden ja työkyvyn ylläpitoa ja edistämistä sekä hyvinvoinnista ja työssä jaksamisesta huolehtimista. (STM. Työsuojelu.) Viitalan (2009, 222) mukaan työn rasittavuutta koskevien tilastojen kärkeen ovat kirineet teollisuuden ohi kunnallinen terveydenhoito-, sosiaali- ja opetusala. Vaikutukset näkyvät terveydellisinä (sydäntaudit, verenpaine, masennus jne.) ja käyttäytymiseen vaikuttavina (unettomuus, levottomuus, keskittymiskyvyttömyys, päihteiden käyttö jne.) oireina. Vaikutusten merkitys kumuloituu yksilön haitoista työyhteisötasolle ja yhteiskunnan tasolle inhimillisen kärsimyksen, työyhteisön kuormittumisen ja erilaisien kulujen muodoissa.

Kansainvälisten tutkimustulosten mukaan asiakkaat tuottavat työntekijöille sekä uupumusta että tyytyväisyyttä. Erityisen tyydyttävänä koettiin muutoksen mahdollistaminen asiakkaalle. (Meltti & Kara 2009, 32.) Tätä tutkimustulosta on tarpeen hyödyntää rikosseuraamusalallakin, jossa yhtenä tärkeimpänä tehtävänä on asiakkaan muutoksen tukeminen rikoksettomaan elämään.

### **5.1 Työssä jaksaminen henkisen työsuojelun osana**

Henkistä kuormittavuutta tarkastellaan pääasiassa kiireen, vaikutus- ja kehittymismahdollisuuksien sekä työn herättämien tuntemusten näkökulmasta. Työstä tulevat vaatimukset suhteessa omiin vaikutusmahdollisuuksiin ovat riskitekijä jaksamista tarkasteltaessa. Erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon töissä esiintyy sosiaalisia vaatimuksia ja ristiriitatilanteita, jotka voivat johtaa työntekijän ahdistumiseen tai pelkoihin. Työstressillä tarkoitetaan työn henkisiä vaatimuksia ja

hallintamahdollisuuksia sekä työssä koettuja myönteisiä tunteita. (Elo & Ervasti 2007, 91 - 102.)

Työterveyslaitos on tutkinut työstressiä vuosina 1997–2003. Selvityksen mukaan sosiaali- ja terveysalalla koettiin paljon kiirettä, mutta työstä oltiin innostuneita ja sitä tehdessä koettiin tarmokkuutta ja työnimua. Omien vaikutusmahdollisuuksien koettiin parantuneen, mutta lisäkoulutuksen tarve koettiin huomattavana. (Elo & Ervasti 2007, 91 - 102.) Tilastokeskuksen (2003) teettämässä työolotutkimuksessa korostuvat työoloihin kielteisesti vaikuttavina asioina kiire, epävarmuus työn jatkumisesta, pakkotahtisuus ja huonot työjärjestelyt. Työolojen epävarmuus ja paineet heijastuvat työyhteisöihin helposti sosiaalisina ristiriitoina, jolloin työntekijöiden työpanos perustehtävään heikkenee sisäisten ristiriitojen vuoksi. Työnantajan ja esimiesten tehtävä on edistää työhyvinvointia. On kuitenkin muistettava että kukaan ei voi yksin vastata kenenkään hyvinvoinnista, vaan se on jokaisen ja parhaimmillaan koko työyhteisön yhteinen tehtävä. (Viitala 2007, 222.)

Työelämässä myönteiset ja kielteiset asiat muodostavat sen todellisuuden, minkä perusteella arvioimme työtämme. Arviointiin vaikuttavat työntekijän omasta kokemuksesta tulevat painotukset liittyen työn turvallisuuteen, terveellisyyteen ja kuormittavuuteen joko fyysisesti tai psyykkisesti. Kun puhutaan työntekijän kokemuksesta omasta työstään, on muistettava että hänen tunteensa on hänen totuutensa. (Juuti & Vuorela 2002, 134.) Henkinen hyvinvointi on kokonaisvaltainen kokemus, johon kuuluvat tyytyväisyys elämään ja työhön, myönteinen perusasenne ja aktiivisuus sekä itsensä hyväksyminen. Yksi henkisen hyvinvoinnin perusta on työ, joka vastaa työntekijän tavoitteita ja ammatillisia kykyjä.

Työn sisällön ja henkisen hyvinvoinnin voidaan katsoa kulkevan siis käsi kädessä. Työkyvyssä on loppujen lopuksi kysymys ihmisen ja työn välisestä tasapainosta (Laitinen 2009, 11). Tyydytystä tuova työ muodostuu monista osatekijöistä ja työntekijän omasta kokemuksesta. Tähän sisältyy kokemus itsesääntelyn mahdollisuudesta ja työn tekemisen vapaudesta, toisin sanoen siitä että kokee voivansa vaikuttaa omaan työhönsä. Työn tulee olla myös riittävän vaihtelevaa ja monipuolista. Työ joka toisesta tuntuu raskaalle ja vaativalle, onkin toisesta sopivan haasteellista ja tyydyttävää.

Henkisestä hyvinvoinnista puhuttaessa ei saa unohtaa myöskään työpaikan ilmapiiriä eikä johtamisen vaikutusta. Tähän liittyy myös työyhteisön palautejärjestelmä, viestinnän ja vuorovaikutuksen mahdollisuudet. (von Gruenewaldt 1996, 26.) Työhyvinvoinnin lisäämisen keinoina työn sopivan rytmittämisen (vaatimusten ja määrän suhteen) lisäksi nähdään hyvät henkilöstösuhteet. Kun työ alkaa tuntua raskaalle, oma ammattitaito ei riitä tai työn mielekkyys alkaa kadota, olisi tärkeää että työyhteisöstä löytyisi henkilö jonka kanssa asioista voi keskustella. Asioiden nopea käsittely voi helpottaa paineita, eivätkä ne pääse kasvamaan liian suuriksi. Työhyvinvointia voidaan kehittää lisäksi muokkaamalla työnkuvia, kehittämällä työtapoja ja -välineitä sekä työympäristöä, koulutuksen tarjoamista ja osaamisen kehittämistä unohtamatta. (Viitala 2007, 230 - 231.)

Työssä jaksaminen on itse asiassa hyvin vaativa käsite. Jokainen ihminen sietää vaikeuksia ja vastoinkäymisiä tietyn määrän. Jos raja ylittyy, ihminen ei jaksaa. Mitä silloin itse asiassa tapahtuu? Elämä on meillä jokaisella kuin moniosainen tarina, joka syntyy kokemuksistamme yksityiselämässä, koulussa, työssä. Iän myötä kohtaamme ja opimme käsittelemään erilaisia vastoinkäymisiä erilaisilla menetelmillä. Koska tarinamme ovat niin erilaisia, myös sietokykymme erilaisiin tilanteisiin vaihtelevat. Jaksamisvaikeus voidaan määritellä alati muuttuvaksi olotilaksi jota voi kuvata jatkuvaksi kiireeksi, vuorokauden tuntien riittämättömyydeksi, kärsimättömyydeksi töissä ja kotona tai kokonaisvaltaiseksi väsymyksen tilaksi. Jaksamattomuuteen liittyy läheisesti myös stressi. Se kuinka ne jakautuvat keskenään on yksilöllistä, sillä kuten tiedämme, stressi ei aina ole kielteistä. (Vartiovaara 2000, 17 - 18.)

## **5.2 Myötätuntouupumus ja jaksamisen rajat**

Ihmissuhdetyössä jossa työtä tehdään omalla persoonalla, vaaditaan työntekijältä ammattitaidon ylläpitämisen lisäksi keinoja purkaa työstä aiheutuvia paineita. Vaikeiden ongelmien ja kiireen vuoksi työntekijät voivat uupua. Viimeaikojen termi ihmissuhdetyöstä kuormittuneille on myötätuntouupumus. Käsitteen luoja Charles R. Figley kehitti sen kuvaamaan auttajatyössä ilmenevää sekundaarista posttraumaattista stressireaktiota. (Toivola 2004, 330). Uupumus tulee usein erittäin salakavalasti. Tästä voi olla kysymys silloin, kun henkisesti kuormittava työ alkaa tuntua tylsälle tai kun ei osaa arvioida omien voimien riittävyttä ja toimii vain konemaisesti. Taustalla voi olla myös työn rajojen hämärtyminen jolloin työntekijä kokee työssä muodostuneet

ihmissuhteet henkilökohtaisiksi. Myötätuntouupumus voidaan myös määritellä tilana jossa työntekijä kyllääntyy asiakkaiden tuskaan ja ahdistukseen, eikä kykene enää empaattiseen ja välittävään työtoteeseen. (Meltti & Kara 2009, 28).

Myötätuntouupumuksen taustalla on aina työperäinen tunnekuormitus, joka siirtyy koko työyhteisölle. Riskialttiina ovat kaikki ihmissuhdetyötä tekevät, jotka kohtaavat päivittäin inhimillisen elämän karuutta. Vaikka ilmiö ei liity henkilökohtaiseen ammatillisuuden puutteellisuuteen eikä ole sairaus, on auttamistehtävissä toimivien vaikea myöntää asiaa. (Nissinen 2011, 15.) Asian tunnustamista vaikeuttaa se, että koetaan olevan itse syyllisiä väsymykseen. Myötätuntouupumus kamalien asioiden edessä ei kuitenkaan ole työntekijän vika. (Koskiluoma 2010, 33 - 34.) Työnilo ja työstä tuleva tyydytys ovat perusasioita joihin kiinnitetään huomiota usein vasta, kun ne puuttuvat. Työstään nauttiva saa aikaan hyviä tuloksia, toimii joustavasti ja rakentavasti koko työyhteisön näkökulmasta. (Vartiovaara 2000, 165.)

Yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset heijastuvat meihin myös jaksamisen näkökulmasta. Moderni yhteiskunta odottaa kansalaisiltaan tehokkuutta työssä ja kotona. Erityisen merkittävää on tehokkuuden vaatimuksen siirtyminen ihmisten vapaa-aikaan. Hyvin pienillä lapsilla on jo useita harrastuksia joissa odotetaan monenlaista edistymistä. Vartiovaara kirjoittaa samasta aiheesta puhuen elämisen vauhtisokeudesta joka syö ihmistä sekä psykofyysisesti että tunnepitoisesti. Jatkuvassa kiireessä ihmisen emootiot eivät saa riittävästi aikaa kasvaakseen, vahvistuakseen ja uudistuakseen. Oravanpyörän pysäyttämistä vaikeuttaa erityisesti ihmisen oma arvomaailma, jota pyörimisen paineiden pyörteissä ei pysty kunnioittamaan. (Vartiovaara 2000, 19 - 21.)

Työntekijän omat käsitellyt tai käsittelemättömät elämäntapahtumat voivat vaikuttaa siihen kuinka altis on traumatisoitumiselle. Jo yksittäinen traumaattinen tai kriittinen kokemus voi herättää työntekijän pohtimaan oman työn rajoja. (Meltti & Kara 2009, 29.) Sisäiset ratkaisemattomat ristiriidat vievät energiaa auttamistyöstä ja uuvuttavat. Tärkeää olisikin tunnistaa, milloin voimia kuluu liikaa omien ongelmien ratkaisuun ja pyrkiä vähentämään tätä kuormitusta. (Toivola 2004, 331 - 332). Myötätuntouupumuksen tasoa voi arvioida eri tekijöiden määrää tarkastelemalla. Tekijöitä ovat traumaattisille tapahtumille altistumisten määrä, työntekijän henkilöhistoria, saatavilla oleva sosiaalinen tuki, organisatoriset tekijät sekä työpaikan



ilmapiiri. Yhtenä altistavana tekijänä voi toimia myös työntekijän kokemattomuus tai nuoruus. (Meltti & Kara 2009, 29). Toisaalta työ- ja elämäkokemus eikä koulutukseen poista riskin olemassaoloa, vaikka ne antavatkin lisää välineitä kuormittumiseen vaikuttamiseen (Nissinen 2011, 15).

Jaksamattomuus johtaa helposti uupumukseen, jolloin ihminen on tuntenut olonsa väsyneeksi useita viikkoja. Lisäksi toimintakyky ja elämisen laatu ovat muuttuneet heikommiksi. (Vartiovaara 2000, 35.) Uupumukseen altistuvat erityisesti työntekijät joilla on hyvä myötäelämisen taito, kyky empaattiseen kohtaamiseen. Oman ammatillisen roolin rajaaminen ja empatiatason tunnistaminen ovat ihmissuhdetyössä tärkeitä, sillä empatiataso vaikuttaa oleellisesti siihen miten asiakkaan oireilu siirtyy työntekijän kannettavaksi. (Toivola 2004, 331).

Tieteellisesti puhutaan refleksiivisestä kyvystä jota ihmistyössä paljon arvostetaan. Asiakkaiden näkökulmasta on miellyttävää että joku on vilpittömästi kiinnostunut hänen tunteistaan ja ajatuksistaan. Kun joku joskus, ajan kanssa keskittyy kuuntelemaan ja ymmärtämään. Toisen ihmisen kärsimyksen näkeminen ja kuuleminen aktivoi kuulijan aivoissa samat mielipahan ja kivun kokemusalueet kuin kertojallakin. Tästä seuraa kuulijalle stressireaktio joka jatkuessaan ja toistuessaan altistaa uupumukselle. (Sinkkonen 2010, 47.) Tämä osittain lääketieteellinen näkökulma lisää ymmärrystä sille, miksi on tärkeää katkaista ja purkaa ajatukset työpäivän aikana tai vähintään sen päätteeksi.

Uupumus voi johtaa tilanteeseen, josta käytetään nimitystä hiljentävä vaste (silencing response). Tällä tarkoitetaan sitä että työntekijä ei pysty uupuneena ottamaan vastaan asiakkaan vaikeita kokemuksia tai tunteita. Hänellä ei ole riittävästi valmiuksia niiden hoitamiseen, jolloin hän ohjaa keskustelun suuntaan joka on vähemmän ahdistava ja vaikea. Uupumus vaikuttaa siten työn laatuun ja asiakkaan saamaan palveluun. (Toivola 2004, 330.)

### **5.3 Yhdyskuntaseuraamustoimistojen työhyvinvointi ja työssä jaksaminen**

Henkisen työsuojelun merkitys on nähty viime vuosina rikosseuraamusalalla tärkeänä. Työterveyslaitos on teettänyt vankeinhoidossa jo vuonna 1975 laajan tutkimuksen (Kalimo & Senne 1978), jonka mukaan työ on määritelty psyykkisesti raskaaksi. Työ

rikostentekijöiden kanssa vaatii erityisen paljon sosiaalisia ja psykologisia kykyjä ja taitoja. (von Gruenewaldt ym. 1996, 13.)

Vuonna 1996 on vankeinhoitoon laadittu henkisen työsuojelun periaateohjelma joka oli osa silloisen vankeinhoitolaitoksen henkistä työsuojelua. (von Gruenewaldt ym. 1996, 8). Muutama vuosi myöhemmin ilmestyneessä julkaisussa Väki-valta vankeinhoitotyössä (Vartia & Hyyti 1999) voi havaita henkisen työsuojelun osalta tilanteen olevan lähes muuttumaton. Mm. työnohjauksen käytössä ei ole tapahtunut edistystä. Edelleen kymmenen vuotta myöhemmin julkaistun työhyvinvointi tutkimuksen; Naisten ja miesten työhyvinvointi ja tasa-arvo rikosseuraamusalalla (Autio 2010, 116) mukaan työnohjausta ei mielletä välineeksi jolla henkistä rasitusta voisi käsitellä ja vähentää (Kriminaalihuoltolaitosta lukuun ottamatta). Työnohjaus koetaan tukitoimeksi, joka mielletään naisten ja sosiaalityön piiriin kuuluvaksi. Tämän vuoksi osa rikosseuraamusalan työntekijöistä jättäytyy työnohjauksen ulkopuolelle. Tutkimuksen mukaan työnohjaus tulisi jatkossa saada kaikkien halukkaiden ulottuville ja saada työntekijät ymmärtämään sen oikea arvo. (Autio 2010, 116, 120.) Työnohjaus vaativassa asiakastyössä on yksi väline purkaa työstä tulevaa painetta. Sen avulla on saatu keinoja asettaa työssä koetut asiat oikeisiin mittasuhteisiin ja nähdä työ ymmärrettävänä. Työnohjauksessa saadaan mahdollisuus pohtia työnsisältöjä, omaksua uusia työskentelytapoja ja selkiyttää työtä. Sen koetaan lisäävän ammatillista kasvua itseluottamuksen ja rohkeuden vahvistumisen kautta. (Laitinen 2009, 66 - 67.)

Vankeinhoidossa tehdyistä tutkimuksista yhteistä kosketuspintaa ovat kuormitustekijät, jotka tulevat työn tavoitteiden ristiriitaisuudesta ja epätasaisuudesta käytännön työn kannalta sekä työn psyykkisestä kuormittavuudesta. Työn tavoitteiden ristiriitaisuudella tarkoitetaan mm. kontrolli tehtävän ja tuen antamisen ristiriitaa. Yhtäläillä kun tämä ilmiö esiintyy vankiloissa, näkyy se vahvana myös yhdyskuntaseuraamustoimistoissa. Asiakkaisiin kohdistetaan seuraamuksen aikana hyvin vahvaa kontrollia. Toisaalta täytäntöönpanotyön "sisällä" tehtävä asiakastyö voi olla hyvin tukevaa ja sosiaalityön viitekehuksesta tehtävää.

Työn psyykkinen kuormittavuus tulee monista eri tekijöistä. Asiakkaat ovat asiakkaina lain nojalla, asiakkuus ei perustu vapaaehtoisuuteen enempää vankeinhoidossa kuin yhdyskuntaseuraamuksissakaan. Asiakkaat ovat usein moniongelmaisista; päihde- ja mielenterveyden ongelmat ovat yleisiä, samoin monet

sosiaaliset ongelmat. Asiakkuuden taustalla on aina rikos. Näistä tekijöistä johtuen työntekijät voivat kokea turvallisuusuhkaa ja henkisiä paineita. Työmäärät eivät ole ennakoitavissa, mikä voi heikentää työn hallinnan kokemusta. Ulkoisiin puitteisiin on rikosseuraamusalalla kiinnitetty paljon huomiota, samoin yksintyöskentelyn riskeihin. Nämä tekijät voivat kaikesta huolimatta aiheuttaa kuormittumista.

Vankeinhoidossa jatkuva itsekontrollin ja esimerkillisyyden vaatimus on koettu kuormittavaksi tekijäksi (von Gruenewaldt ym. 1996, 15). Sama esimerkillisyyden vaatimus pätee yhdyskuntaseuraamustoimistoissa, vaikkei sitä erityisesti ole korostettu. Esimerkillisyyden vaatimus on havaittavissa mm. yhdyskuntapalvelussa määriteltävien aikataulujen noudattamisen kautta. Asiakkailta edellytetään aikataulujen noudattamista minuutin tarkkuudella, jolloin työntekijöiden moraalisen velvollisuutena on myös noudattaa samaa täsmällisyyttä asiakkaiden kanssa asioidessaan.

Suomessa tehdyn kansainvälistä vertailua sisältävän työolotutkimuksen mukaan traumaattisten asioiden kanssa työskentely jättää aina jälkensä myös työntekijään ja voi muuttaa jopa työntekijän elämäntilanteen. Työskenneltäessä rikosten, väkivallan tai hyväksikäytön uhrien kanssa on tunteista läsnä aina suru. Muita tuntemuksia ovat viha, ärtyneisyys ja itsesyytökset. Selviytymismekanismeista parhain on tutkimusten mukaan kollegiaalinen tuki. Aktiiviset keinot (kokemuksen, tapahtuman aktiivinen käsittely) vaikuttavat olevan passiivisia eli vältteleviä selviytymismekanismeja tehokkaampia työntekijän selviytymisen kannalta. (Meltti & Kara 2009, 29 - 30.) Vastaavia tuntemuksia voi herättää rikosentekijän kanssa työskentely, jolloin aktiiviset menetelmät selviytymisen kannalta ovat parempia.

Hyvät esimiestaidot ovat avain työhyvinvointiin. Ammattitaitoisen esimiehen tulee tunnustella ja kuunnella yksikkönsä hyvinvointia jatkuvasti ja puuttua havaitsemiinsa epäkohtiin tilanteeseen sopivin keinoin. Rikosseuraamuslaitos on aloittanut mittavan valtakunnallisen VARPU-hankkeen (varhainen puuttuminen) syksyllä 2010. Hankkeen tavoitteena on kouluttaa kaikkien rikosseuraamuslaitosten yksiköiden esimiehet tunnistamaan työyhteisön työhyvinvoinnin riskitekijöitä ja opettaa heille varhaisen puuttumisen menetelmiä. Hankkeen tavoitteena on myös käsikirjan laatiminen esimiesten ja koko työyhteisöjen tueksi varhaisen puuttumisen tilanteisiin.

### 5.3.1 Väkivalta

Maarit Vartian ja Jari Hyytin (1999) tutkimuksessa ”Väkivalta vankeinhoitotyössä” todetaan että väkivalta vankeinhoidossa on laaja ja monimuotoinen ilmiö, johon vaikuttaa vankilan luonteen (suljettu- avolaitos) lisäksi monet työn ja työyhteisön piirteet. Tutkimuksen avulla löydettiin seikkoja joiden perusteella väkivaltaa voidaan oppia hallitsemaan paremmin ja lisäksi kehittää työyhteisöjen toimivuutta. Esimerkkinä mm. väkivallan uhan, - ennaltaehkäisemisen ja - hallinnan näkökulmasta se että on ymmärrettävä niitä tekijöitä työssä, työoloissa ja yksiköiden toiminnassa, jotka edesauttavat väkivaltatilanteiden syntyä tai tapahtumaketjuja. Väki-valta ilmiön piirteet ovat nähtävissä samankaltaisina myös avoseuraamuksissa. Tutkimuksen tulokset ovat nähdäkseni hyödynnettävissä myös yhdyskuntaseuraamustoimistoihin.

Helena Savinin (2008) tutkimuksessa selvitettiin kriminaalihuollon asiakastyön tilaa työsuojelun näkökulmasta, jolloin huomio tulee kiinnittää asiakastilanteissa jo pieniin vihjeisiin mm. työntekijän huolesta. Huolella Savin tarkoittaa tilanteita, joissa työntekijän kyky kohdata asiakas on heikentynyt tai kohtaamiseen liittyy pelkoa tai ahdistusta sisältäviä ajatuksia. Savinin mukaan osa työturvallisuuden vaarantavista asiakkaista on tunnistettavissa. Päihtyneenä asioivat asiakkaat ovat erityisen suuri riski, minkä vuoksi päihtyneiden asiakkaiden kanssa ei asioida. On kuitenkin tilanteita joissa asiakkaan kanssa ei voi välttyä tällöinkään kokonaan asioimiselta. Tulehdusherkkiä ovat myös vallankäyttöön liittyvät tilanteet. Sanktioiden antamiseen tulee tämän vuoksi kiinnittää erityistä huomiota. Johdon tukea ja apua työntekijät ovat kaivanneet erityisesti jälkikäteen tapahtuvassa työtilanteen käsittelyssä. Esimiehiltä on kaivattu myös suurempaa vastuuta akuuttien uhkatilanteiden ja jälkipuintien hoitamisessa. Työnohjaus ja täsmäkoulutus ovat tutkimustulosten mukaan parantaneet työhyvinvointia. (Savin 2008, 107 - 108.)

Aution (2010) tutkimuksessa on lyhyesti käsitelty asiakkaiden taholta esiintyvää väkivaltaa ja häirintää. Kriminaalihuollossa työskentelevistä naisista 41 % vastanneista on kokenut työssään asiakkaan taholta esiintynyttä häirintää, kun vastaava luku vankilassa on 19 %. Koettu häirintä on ollut pääasiassa sanallista häirintää, -fyysistä väkivaltaa on koettu vain harvoin. Asiakastyöhön liittyvät uhka ja vaaratilanteet ovat selkeästi työhyvinvointia kuormittavia tekijöitä. Asiakastyöstä

tulevan kuormituksen lisäksi työhyvinvointia heikentää työmäärien epätasainen jakautuminen, riittämättömyys työmääriin nähden sekä henkinen rasitus. Myönteisenä, työhyvinvointia lisäävänä tekijänä esille nousi työtovereilta saatava apu, mikä kertoo organisaation yhteisöllisyydestä. (vrt. Meltti & Kara 2009.)

Yhdyskuntaseuraamustoimistoissa työhyvinvointia on tuettu yhteisillä työhyvinvointipäivillä, panostamalla tyhy-toimintaan, erimuotoisilla työnohjauksilla, työyhteisöjen kehittämispäivillä, kehityskeskusteluin, verkostotyöllä, perehdyttämiseen panostamisella, tekemällä riski kartoituksia ja ennakoimalla vaara- uhka- ja väkivaltatilanteita, koulutuksella, työtyytyväisyysbarometri kyselyillä (VmBaro), -tärkeimpiä luetellakseni. Esiin nostamillani menetelmillä haluan tuoda esille, kuinka monipuolisesti työhyvinvointi on yhdyskuntaseuraamustoimistoissa ymmärretty. Aution (2010, 116) työhyvinvointitutkimus tukee havaitsemaani ilmiötä.

### **5.3.2 Työtyytyväisyyden mittarina työtyytyväisyysbarometri**

Työtyytyväisyysbarometrillä on mitattu työoloja kysymällä työntekijöiltä heidän jaksamisestaan ja energisyydestään. Vuosina 2006–2009 tällä indikaattorilla arvioituna työssä jaksamisen on ollut hyvällä tasolla. (VMBaro, 2006–2009.)

Asiakkaan taholta ilmenneen väkivallan uhan kokemukset ovat seuranta-aikana vaihdelleet. Kriminaalihuoltolaitoksessa väkivallan uhan koetaan kuitenkin vähentyneen. Vuoden 2009 tulos herättää jopa ihmetystä siitä, miksi uhan koetaan olevan niin vähäinen. (VMBaro, 2006–2009.)

Työhyvinvointia mitataan eri tulokulmista: johtamisen, työn sisällön ja -haasteellisuuden, kehittymisen tuen, työilmapiirin ja yhteistyön, työolojen, tiedon kulun, työnantajakuvan, väkivallan uhan, työturvallisuusjärjestelyjen ja kiusaamisen. Barometrin tulokset vuosina 2006–2009 eivät millään työhyvinvoinnin osa-alueella alita keskiarvoa. Barometrillä kerättävät luvat kertovat omaa kieltään työtyytyväisyydestä ja hyvinvoinnin tilasta. Voidaan toki esittää kysymys ovatko tulokset aitoja? Kartoituksella saataviin tuloksiin on syytä suhtautua kriittisesti, kuten tilastoihin yleensä.

#### 5.4 Mikä auttaa jaksamaan?

Työyhteisön suojaava vaikutus työuupumusta vastaan on merkittävä. Esimiesten tuen merkitys erityisesti asiakastyötä tekevien työntekijöiden keskuudessa on tärkeä, samoin työyhteisön huumori ja kollegoiden välinen tuki. Tutkimusten mukaan traumaattisten kokemusten käsittelemättä jättämisen vaarana on että sen aiheuttamat ahdistukset ja pelot kerääntyvät työntekijän sisälle, josta ne voivat purkautua esimerkiksi stressitilanteessa hyvinkin vakavina oireina tai sairastumisena. Turvallisuuden tunnetta voidaan lisätä myös erilaisin turvajärjestelyin. Parityöskentely, tekniset turvalaitteet (hälyttimet, kamerat jne.) ja rakenteelliset turvajärjestelyt (varapoistumistiet) sekä turva-ammattilaisten käyttäminen ovat tavallisimpia käytettyjä järjestelyjä. (Antikainen-Juntunen 2009, 49, 52 - 53.)

Asiakastyön haasteellisuuden ristiriita on mielenkiintoinen. Vaikka vaativa työ uuvuttaa se tuo myös tyydytystä josta nautitaan ja joka nimenomaan auttaa jaksamaan ja tuo keskeistä sisältöä työhön. Muutoksen mahdollistaminen asiakkaalle on yksi voimakkaimmista tyydytyksen lähteistä työntekijälle. Erityisesti asiakkailta saatu palaute ja kiitos lisäävät motivaatiota ja tyydytystä. (Meltti & Kara 2009, 27.) Vuorovaikutus on aina kaksisuuntaista, niin tässäkin tapauksessa. Työntekijän tyytyväisyys heijastuu asiakkaisiin ja vaikuttaa asiakkaisiin kohdistuviin asenteisiin myönteisesti.

Traumaattisessa työssä voidaan nähdä syntyvän myös voimavaroja. Työntekijät ovat kokeneet muuttuneensa empaattisemmiksi, ymmärtäväisemmiksi, kiitollisemmiksi ja vähemmän tuomitseviksi. Työn on koettu lisäävän henkisiä valmiuksia ja vähentävän stressiä. Edellä kuvatunkaltaisten kokemusten syntymisen mahdollistaa työntekijöille annettava tila ja mahdollisuudet tunnistaa, tunnustaa ja käydä läpi työhön liittyviä kokemuksia. (Meltti & Kara 2009, 30.) Tämä tarkoittaa työyhteisöissä vallitsevan hiljaisuuden ja vaikenemisen kulttuurin murtamista ja purkamista sekä työhön liittyvien tunteiden että traumatisoitumisen ympäriltä.

Työntekijöiden henkilökohtaisista ominaisuuksista vilpitiön usko työn merkityksellisyyteen, epävarmuuden sietokyky sekä suhteellisuuden- ja huumorintaju ovat tekijöitä joita vaativan työn menestyksekkäs hoitaminen edellyttää. Kyky tunnistaa ja tiedostaa omat voimavarat sekä työ- ja yksityiselämä toisistaan ovat keskeisiä

jaksamisen elementtejä. Edelleen voimavaroina voidaan pitää työntekijän intuition käyttöä ja itseluottamusta sekä luottamusta omaan ammattitaitoon. (Meltti & Kara 2009, 30 - 31.) Työntekijän taito tulkita ja ennakoida asiakastilanteita sekä kyky ohjata tilanteen kehittymistä lisää valmiuksia ehkäistä vaara- tai uhkatilanteita (Antikainen-Juntunen 2009, 55).

Työyksiköiden tärkeimpänä välineenä työhyvinvoinnin lisäämiseksi nähdään työväkivalta-, vaara- ja uhkakartoitusten sekä riskien arvioinnin säännöllinen tekeminen. Koko henkilöstön on tarkoituksenmukaista osallistua kartoitusten ja arviointien tekemiseen. Työyhteisöissä tulisi järjestää säännöllisiä, rakentavia ja turvallisuutta lisääviä tilaisuuksia keskustella väkivallasta (fyysisestä ja henkisestä), sen uhasta ja näiden aiheuttamista tunteista (Antikainen-Juntunen 2009, 54 - 55).

## **6 TUTKIMUKSEN KULKU**

### **6.1 Tutkimuksen lähtökohdat ja tutkimustehtävä**

Pahuuden määrittäminen ei ole yksinkertaista. Etsin pahuuden määritelmiä ja sen ilmenemistä erilaisista lähteistä. Rajasin aluksi pois väkivallan ja sen uhan. Pyrin etsimään muita, erilaisia tapoja määrittellä pahuus. Lopulta ymmärsin että määrittämällä pahuuden etukäteen, ohjaisin työntekijöiden ajattelua pahuuden kokemusten suhteen. Päätin jättää pahuuden määrittelemättä. Tarkoituksenmukaisempaan ja luotettavampana pidin työntekijöiden itsensä tuottamaa materiaalia. Tämän jälkeen alkoi hahmottua ajatus narratiivisen menetelmän käytöstä tutkimuksessa.

Narratiivista tutkimusaineistoa kerätessä yksi haasteista on kysymyksen asettelu. Kuinka saada tehtäväksiänto onnistumaan siten että kertomuksista nousee esille taustalla olevat mahdolliset työhyvinvoinnin uhkatekijät? Luotin laadullisen tutkimuksen rikkauteen siinä suhteessa että vastaajat voivat vapaasti tuottaa käsityksensä tutkittavasta asiasta. Tärkeintä oli selvittää itselleen mitä aineistosta haluan ja minkä vuoksi olen sen kerännyt. (Eskola 2007, 162.)

Tutkimustehtävä on työhyvinvoinnin lisääminen asiakastyön ohjauksen keinoin. Haen narratiiveilla vastauksia asiakastyön ohjauksen kehittämiseksi. Tulosten avulla tuotan keinoja ja menetelmiä asiakastyön ohjaukseen, joita yksiköt voivat suhteuttaa omiin tarpeisiinsa.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Millaisena työntekijät kuvaavat pahuutta?
2. Kuinka pahuuden kokemuksista on selvitty?
3. Miten pahuus on vaikuttanut työn tekemiseen/työssä jaksamiseen?

### **6.1.1 Eettisyys**

Sarajärvi ja Tuomi (2003, 122 - 123) kirjassaan Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi väittävät että laadullisen tutkimuksen oppaissa kiinnitetään liian vähän huomiota tutkimusten etiikkaan ja tutkijan moraaliin. Kirjoittajat näkevät eettiset kysymykset tärkeinä ja siksi argumentoivat eettisten ohjeiden puolesta. Eettisistä ongelmista tutkimusetiikassa voidaan puhua silloin, kun moraalinen normi on ristiriidassa tutkimuksen käytännön kanssa (Mäkinen 2006, 5). Tässä työssä olen pyrkinyt noudattamaan koko prosessin ajan tieteelliselle tutkimukselle asetettuja hyviä eettisiä toimintatapoja.

Tutkimusluvan hankkiminen kuuluu hyvän tutkimuksen menettelytapoihin. Koska kohdistin tutkimukseni työntekijöihin, tuli tutkimuslupa pyytää kunkin yksikön johtajalta. Lähetin elokuussa yksiköiden johtajille tutkimuslupapyyntöt sähköpostitse ja sain luvan kirjallisena kaikilta johtajilta.

Anonyymiys on tutkimusta tehtäessä vakavasti huomioitava seikka, varsinkin kun kyseessä on pieni aineisto. Anonyymiyden korostaminen voi rohkaista kyselyyn osallistuvia kirjoittamaan kokemuksistaan rehellisemmin, mikä helpottaa olennaisien tietojen keräämistä aineistosta (Mäkinen 2006, 114). Tutkimusta tehdessäni kiinnitin huomiota vastaajien riittävään informoimiseen ja yksityisyyden säilyttämiseen. Kerätessäni ja analysoidessani aineistoa kiinnitin erityistä huomiota tutkimusaineiston käsittelyyn ja menetelmien luotettavuuteen. Luotettavuutta olen pyrkinyt lisäämään



erityisellä harkinnalla siitä, miten tutkimus kohdistetaan valtakunnallisesti ja yksiköittäin tarkasteltuna.

Työntekijöiden ja asiakkaiden määrät vaihtelevat paljon yksiköittäin. Kävin pohdintaa siitä, kohdistaisinko kyselyn suuriin vai pieniin yksiköihin ja mitä merkitystä tällä olisi. Koska tavoitteeni oli selvittää työntekijöiden kokemuksia pahuudesta, ei toimiston maantieteellisellä sijainnilla, koolla tai sen asiakasmäärillä ollut merkitystä. Tässä tutkimuksessa katsoin erillään toimivat toimipaikat yhden yksikön alle, jolloin kaikkien yksiköiden asiakastyöntekijöillä oli mahdollisuus tulla valituksi kyselyyn. Loppuraportissa huolehdin siitä että vastaajien henkilöllisyys ei ole paikannettavissa.

Seuraavana pohdin, mikä merkitys on vastaajien työkokemuksella alalta. Aluksi päätin rajata pois alle puolivuotta työssä olleet pois, sillä perusteella että perehdytysaika on pääsääntöisesti puolivuotta ja että kokemukset työskentelystä olisivat kovin vähäiset. Työn edetessä pidin kuitenkin tätä rajausta tarpeettomana. Työntekijän aikaisempi työkokemus ja ikä vaikuttavat työntekijän kokemukseen työstään. Ohjaustehtävän kehittämisen ja työhyvinvoinnin edistämisen kannalta kaikkien työntekijöiden kokemukset ja selviytymistarinat ovat arvokkaita.

Mäkisen mukaan tutkijan on tärkeä huomioida osallistujien erilaiset taustat tutkimuksen suunnittelussa. Taustatiedoissa selvitän työntekijän koulutustaustan ja työkokemuksen, vastaajien iän ja sukupuolen. Sukupuolijaottelun yhtenä perusteena voidaan pitää sitä, että vastaajat yksilöllisten vastausten lisäksi edustavat aina vastauksissaan myös omaa sukupuoliryhmäänsä. (Mäkinen 2006, 103 - 104.)

Työntekijöille lähtevän kyselyn tekemisessä huomioin että tehtäväksianto ohjaa kirjoittajaa vastaamaan formaalisen kertomusskeeman mukaisesti. Tavoitteena on että kertomuksista ilmenisi pahuuden kuvaus siten, että itse tapahtuman lisäksi myös tapahtumien tausta käy ilmi. Pyydän erikseen työntekijän arviointia kokemuksestaan suhteessa tapahtumiin. (Apo 1990, 61.)

Luotettavuutta pyrin varmistamaan aineiston huolellisella työstämisellä ja kirjaamisella. Aineiston säilyttämiseen ulkopuolisten ulottumattomissa kiinnitin erityistä huomiota. Tuloksien esittelyssä panostan luotettavuuteen ja hyvään esitystapaan. Tutkimustulosten hyödyntämistä asiakastyön ohjauksessa lisään

esittelemällä tuloksia alueen apulaisjohtajien työryhmässä. (vrt. Sarajärvi & Tuomi 2003, 125, 127). Rikosseuraamuslaitos on esittänyt toiveen saada opinnäytetyö omaan käyttöönsä Rikosseuraamuslaitoksen koulutuskeskuksen kriminologiseen kirjastoon.

## 6.2 Tutkimusmenetelmän valinta

Oli itsestään selvää, että tutkimus olisi laadullinen. Yksi laadullisen tutkimuksen kulmakivistä on havaintojen teoriapitoisuus. Tällä tarkoitetaan sitä että tutkimuksen tuloksiin vaikuttaa yksilön käsitys ilmiöstä. Se, millaisia merkityksiä ilmiölle annetaan ja millaisia välineitä tutkimuksessa käytetään. (Tuomi & Sarajärvi. 2003, 19.) Hahmottaakseni yhdyskuntaseuraamustoimistojen asiakastyön perusteellisesti ja selventääkseni sitä lukijalle, paneuduin siihen huolellisesti.

Kun ymmärsin, etten voi määritellä pahuutta toisten puolesta tai toisten kokemana, minulle syntyi ajatus kuinka kerätä tietoa ohjaamatta työntekijöiden ajatuksia. Narratiiveilla mahdollistaisin työntekijöiden aitojen kokemusten nostamisen pintaan. Kertomalla omia kokemuksiaan pahuuden kohtaamisesta ja niistä selviämisestä voisin saada aineistoa, mikä tukee tutkimustehtävääni.

Tutkimusmenetelmää pohtiessani pyrin huomioimaan sen että laadullista tutkimusta tehdessä aineistoa kertyy helposti niin paljon, että sitä on vaikea analysoida. Kävin pohdintaa siitä kuinka laajana toteutan kyselyn, ilman että materiaalia kertyy hallitsemattomasti, mutta niin että tuloksia voidaan pitää luotettavina. Valinnan taustalla pohdin, mikä olisi luontevin tapa selvittää kokemuksia. Koska kysymys on hyvin henkilökohtaisista kokemuksista ja tunteista on menetelmän oltava mahdollisimman lempeä. (vrt. Ehrnrooth 1990, 39.)

Laadullisissa tutkimuksissa ei yleensä pyritä tilastollisiin yleistyksiin, mikä ei ole tämänkään työn tarkoitus. Opinnäytetöiden kokoa pidetään ammattikorkeakouluissa tai pro gradu-töissä opinnäytteen merkittävimpana tekijänä. Laadullisissa tutkimuksissa pyritään kuitenkin ensisijaisesti ymmärtämään jotakin toimintaa tai kuvaamaan erilaisia ilmiöitä. Opinnäytetöissä on tärkeintä että haastateltavat tai tiedon antajat täyttävät sopivuuden kriteerit työlle. Tällä tarkoitetaan sitä että tiedonantajat tietävät tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon tai se on heille muutoin tuttu. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 87 - 88).

Narratiivisen menetelmän käytössä on vastausten kadon suhteen sama riski kuin muissakin lomakkeella tehtävissä tutkimuksissa. On mahdollista että aineisto ei tuota riittävästi sellaista informaatiota, jota haetaan. Aineiston riittävyyttä voidaan arvioida saturaation eli kylläntymis-ilmiön avulla. Joidenkin tutkimusten mukaan jo 15 vastausta riittää aineiston kylläntymiseen. Tuota lukua ei voida kuitenkaan suoraan pitää ohjeena aineiston määrän keräämisessä. Mikäli tutkimuksella haetaan yhdenmukaisuutta, voi olla perusteltua puhua aineiston saturaatiosta jo pienelläkin aineistolla. Erilaisuutta haettaessa on aineistoa oltava huomattavasti enemmän ja saturaatiosta puhuminen on ongelmallisempaa. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 87 - 88).

Työ pohjautuu fenomenologisen ja narratiivisen tiedon tutkimusstrategiaan, jossa tutkittavaa ilmiötä pahuutta tarkastellaan laadullisen tutkimuksen menetelmällä, teemoittelemalla narratiivit. Tutkimuksen kohdistuessa ihmisiin ja heidän kokemuksiinsa on sen tutkimusorientaatio fenomenologinen. Fenomenologinen eli kokemuksellinen orientaatio tarkoittaa tässä enemmän ajattelutapaa ja tutkimusotetta, kuin teknisesti säännönmukaista aineiston käsittelytapaa.

Fenomenologinen lähestymistapa soveltuu filosofisten ongelmien käsittelyyn, jolloin keskeisiä käsitteitä ovat kokemus, merkityksellisyys ja yhteisöllisyys. Ymmärtäminen ja tulkinta nousevat vahvasti esiin menetelmää käytettäessä. Fenomenologiassa tutkitaan ihmisten kokemuksia suhteessa omaan todellisuuteensa. Ihmistä ei voida ymmärtää irrallaan tuosta suhteesta. Toisaalta kokemukset muodostuvat sen mukaan millaisia merkityksiä ihminen antaa havainnoilleen ja kokemuksilleen. Havainnointiin taas vaikuttavat havainnoitsijan pyrkimykset, kiinnostus ja uskomukset. Ihmisten suhdetta maailmaan pidetään siis intentionaalisenä, kaikki merkitsee meille jotain. Merkitysten tutkimisen mielekkyys perustuu oletukseen että ihmisten toiminta on suurelta osin tarkoituksellista. Ihmisen erilaiset kulttuuripiirit tekevät elämismaailmoista erilaisia ja se vaikuttaa siihen että asiat saavat erilaisia merkityksiä. (Laine 2007, 28 - 29, 31, 33, 35.)

Laadullisen aineiston tulkinta tapahtuu analysoinnin kaikissa vaiheissa eikä kvalitatiivisen tutkimuksen analyysi ole tasalaatuinen päätelmien ketju, vaan joukko hyvin eritavoin muodostuvia ajatusketjuja (Ehrnrooth 1990, 40). Narratiivisten kertomusten sisältöä tarkasteltaessa tärkein komponentti on kertomuksen juoni

(tapahtumarakenne), johon liittyy kertomusta kehystävä ja tukeva tarinan tarkempi kuvaus. Mikäli tutkimuksesta halutaan informatiivinen ja analyttinen, on kertomuksen osatekijöitä tarkasteltava tarkemmin jäsentämällä tarinaa mm. erilaisiin teemoihin. (Apo 1990, 63 - 64).

Narratiivien analyysissä kiinnitetään huomio kertomusten muotoon ja luokitteluun erilaisten metaforien, taustatyyppien tai kategorioiden avulla. Tarkoitus on järjestää aineisto selkeään muotoon ilman, että sen sisältämä informaatio katoaa. Aineiston laadullinen käsittely on tulkintaa jossa aineisto ensin hajotetaan osiin, seuraavaksi käsitteellistetään teemoittelun avulla ja lopuksi kootaan uudestaan loogiseksi kokonaisuudeksi (Tuomi & Sarajärvi 2003, 110). Lieblichin (1998) mukaan narratiivisessa tutkimuksessa kiinnostuksen kohde on tapahtumissa siis kertomuksen sisällössä, kun taas narratiivien tutkimuksessa pääpaino on tekstissä ja puhunnassa (Vuokila-Oikkonen 2002, 5). Brunerin mukaan loogisten propositioiden avulla esitettävä tieto voidaan nimetä paradigmaattiseksi tietämisen muodoksi. Tällöin tieto esitetään logiikalle ja matematiikalle tyypillisellä tavalla, täsmällisesti määritellen ja luokitellen. (Apo 1990, 65 - 66). Sovelletaan siis paradigmaattista tietämistä.

### **6.2.1 Narratiivinen tutkimus**

Käsitteelle narratiivisuus ei suomenkielessä ole vakiintunutta nimitystä, mikä kertoo osaltaan narratiivisen menetelmän vielä vähäisestä käytöstä Suomessa. Tarinallisuutta ja kerronnallisuutta voidaan väljästi ottaen pitää suomenkielisinä narratiivisuuden synonyymeinä. Kirjallisuustieteessä kertomusta pidetään yläkäsitteenä ja tarinaa sen alakäsitteenä. Tässä työssä narratiivisuuden suomalaisena vastineena käytän rinnakkain tarinaa ja kertomusta. Narratiivisuus on monimuotoinen käsite jota voidaan Heikkisen (2007, 142, 144) mukaan käyttää ainakin neljällä eri tavalla. Ensimmäkin sillä voidaan viitata tietoprosessiin sinänsä, toiseksi sitä voidaan käyttää kuvaamaan tutkimusaineiston luonnetta, kolmanneksi sillä voidaan viitata aineiston analyysitapoihin ja neljänneksi se on liitetty narratiivien käytännölliseen merkitykseen. Narratiivisuus tässä opinnäytetyössä kuvaa lähinnä aineiston luonnetta ja analysointitapaa.

Kertovalla tutkimusmenetelmällä pyritään analysoimaan ilmiöitä, joita teksteissä ei voida välittömästi havaita. Kertomus voi ilmetä puhuttuna, kirjoitettuna, laulettuna,

piirrettynä, filmattuna tai jopa tanssittuna. Tutkimuksellisesti tarkasteltuna kertomuksen tulee olla muodollisen kertomusskeeman mukaisesti jäsentynyt kuvaus tapahtumasta tai tapahtumasarjasta. Siinä on kyse toiminnan kuvaamisesta jossa ilmenee ensin tapahtumien puitteiden määrittely, toiseksi itse tapahtuma tai tapahtumasarja ja sen tulos ja kolmanneksi kertojan oma arviointi tapahtumista. (Apo 1990, 62 - 63.)

Heikkisen (2007, 145, 147) mukaan kerrontaan perustuva proosamuotoinen teksti voi yksinkertaisimmillaan olla mitä tahansa kerrontaan perustuvaa aineistoa jossa ei välttämättä aseteta vaatimuksia eheidän, juonellisten kertomusten tuottamisesta. Narratiivisessa menetelmässä konstruktivistinen tutkimusote korostaa näkemystä jonka mukaan tieto ja ihmisten identiteetti rakentuu -konstruoituu, kertomusten välityksellä. Ihmisten käsitys itsestään ja maailmasta on jatkuvasti muovautuva kertomus joka muuttaa aina vaan muotoaan. Yhtä yhteistä todellisuutta ei ole, vaan todellisuus on sosiaalisissa tilanteissa konstruoituva kokonaisuus. Tietoa voidaan vertauskuvallisesti pitää kertomusten kudelmanä joka uudistuu ja muovautuu kudelman edetessä.

Narratiivisen tutkimusmuodon tarkoitus on vakuuttaa lukija totuudesta. Kertomus mahdollistaa maailman ymmärtämisen eri tavoin kuin paradigmaattinen tietämisen muoto. Kysymys on juonellisesta tarinasta, jossa parhaimmillaan on sellainen toden tuntu että lukija eläytyy kertomukseen ja kokee sen ikään kuin todellisuuden simulaationa. (Heikkinen 2007, 153.) Narratiivien lukeminen edellyttää reflektiivistä lukutapaa ja tulkintaa, joka tarkoittaa samalla tietoisuutta analyysin tuloksena syntyvistä johtopäätöksistä. Hyvärisen (1998) mukaan narratiivisen aineiston analyysissä on kaksi tärkeänä pidettävää seikkaa. Toinen on tietoisuus siitä mitä kysymyksiä aineistolle esitetään ja toinen, kuinka kysymykset esitetään. (Vuokila-oikkonen 2002, 7 - 8.)

Kerronnallisuuden eräänä elementtinä on nähtävä se tosiasia että tutkijan on mahdoton päästä käsiksi autenttiseen kertomukseen tai kertomuksen takana oleviin tapahtumiin. Tähän vaikuttaa kertojan henkilökohtainen tilanne: kaikki kertomukset ovat kontekstisidonnaisia eli riippuvaisia kertojan omista vaikuttimista haastattelutilanteessa ja -ajankohtana. On luonnollista että nuoren kertomus

poliisikuulustelussa, ystävälle, kaverijoukolle, sosiaalityöntekijälle taikka tutkijalle voi vaihdella voimakkaastikin piirteiltään. (Honkatukia ym. 2006, 217, 225.)

Narratiivisen tutkimuksen epäkohtana voidaan esittää kysymys siitä, kuinka tutkijat pystyvät tekemään referoinnit samalla tavalla. Kysymys on perusteltu tutkimuksen laadun näkökulmasta. Vastineeksi kysymykselle on tutkijan osoitettava riittävällä tarkkuudella ja laajuudella aineistoa koskevaa materiaalia luettavaksi. (Apo 1990, 74). Empiirisen tutkimuksen raportoinnissa kehoitetaan joidenkin lähteiden mukaan käyttämään suoria lainauksia. Tuomen & Sarajärven (2003, 21 - 22) mukaan tällä menetelmällä voi kuitenkin pilata hyvän raportin eikä huonoilla lainauksilla missään tapauksessa ainakaan pelasteta jo huonoa raporttia.

Lopuksi haluan nostaa esille narratiivisen tutkimuksen vahvuuden, mikä muodostuu yksilöiden kertomuksiin perustuvasta merkityksenannosta. Narratiivisuus mahdollistaa ihmisten autenttisen äänen kuuluvaksi tuleminen. Tieto koostuu moniäänisempänä ja kerroksellisempänä ikään kuin pieninä kertomuksina, ei yhtenä suurena kertomuksena, joka mahdollisesti toimii vallan ja manipuloinnin välineenä. (Heikkinen 2007, 156.)

### **6.3 Tutkimuksen kulku**

Kohdistin kyselyn oman rikosseuraamusalueeni kuudelle toimistolle (Kaakkois-Suomen, Mikkelin, Kuopion, Joensuun, Jyväskylän ja Pohjois-Suomen yhdyskuntaseuraamustoimistot). Kyselyyn vastaajat valitsin satunnaisotannalla, arpomalla kunkin toimiston asiakastyöntekijöiden kesken kaksi vastaajaa.

Ennen varsinaisen kyselyn tekemistä testasin lomaketta kahdella työyhteisöni työntekijällä. Sain joitakin korjausehdotuksia jotka toteutin. Testausten jälkeen pohdin kuinka itse jaksan lukea näitä kokemuksia. Jo testauksessa saamani narratiivit nostivat omat tunteeni erittäin vahvasti esille ja lukiessani pystyin helposti samaistumaan työntekijän tunteisiin. (Vrt. Heikkinen 2007, 153.)

Tutkimuskohdetta ennakolta selvittävien teoreettisten mallien tiedostaminen on Laineen (2007) mukaan tärkeää. Ennen kyselyn tekemistä rakensin teoreettisen viitekehyksen työni taustaksi tutkimalla määritelmiä pahuudesta ja työhyvinvoinnista sekä määrittelemällä asiakastyön ohjauksen. Olen pitänyt näkökulman nykyisessä

työroolissani jossa en tee juurikaan asiakastyötä. Samalla etsin tietoisesti omia lähestymiskantojani pahuuteen, jotta voisin tutkimustuloksia analysoidessani ohittaa omat näkökulmani ja nähdä avoimesti muiden tavat tulkita pahuutta. Fenomenologinen tutkimus ei pyri löytämään universaaleja yleistyksiä vaan ennemminkin ymmärtämään tutkittavan alueen ihmisten sen hetkistä merkitysmaailmaa (Laine 2007, 31).

Postitin 21.9.2010 kaksitoista kyselylomaketta, kaksi kuhunkin yksikköön. Viikkoa myöhemmin toimitin saman materiaalin sähköpostilla. Vastausaikaa oli reilu kuukausi, mikä oli melko pitkä aika. Kun vastausaikaa oli jäljellä viikko, olin saanut vain yhden tarinan. Pyysin kollegojani avukseni muistuttamaan työyhteisöissään vastaamisen tärkeydestä ja lisäksi lähetin vastaajille sähköpostimuistutuksen. Lopulta tarinoita palautui kahdeksan, joista suurin osa sähköpostilla. Jotta vastaajien henkilöllisyys ei pääsisi vaikuttamaan analysointiini, tulostin vastaukset siten että vastaajan tiedot eivät näkyneet lomakkeilla.

Pohdin aineiston riittävyttä luotettavuuden näkökulmasta. Analysoinnin edetessä havaitsin että tarinoista löytyi paljon yhdenmukaisuutta ja toisaalta poikkeavuudet nousivat esille. Lisäksi tarinat tuottivat hakemaani informaatiota asiakastyön ohjauksen kehittämiseksi. Näillä perusteilla katsoin aineiston määrän olevan riittävän. Tarinoilla oli tarkoitus tuottaa tietoa työntekijöiden kokemasta pahuudesta, asiakastyön ohjauksen kehittämiseksi. Saamani aineisto tuki työni päätavoitetta riittävästi.

Narratiivisessa tutkimuksessa aineiston systemaattinen lähiluku on tarpeen merkitysten tunnistamiseksi ja niihin viittaavien piirteiden osoittamiseksi (Apo 1990, 72). Tutkimusaineiston purkaminen aloitetaan huolellisesta lukemisesta ja sen jälkeen tehtävällä referaatilla, jonka tarkkuuden ja abstraktiotason määrittää tutkija omien tarpeidensa mukaan. Seuraavassa vaiheessa aineisto segmentoidaan juoneen sopiviin jaksoihin, tapahtumiin joista etsitään yhteisiä nimittäjiä. Tämän jälkeen tekstit analysoidaan, jotta niistä voi erottaa erilaisia luokkia.

Kertomusten työstämisessä käytin narratiivisen menetelmän ohella luokittelua. Luokkien teemat nostin esille tutkimuskysymysten avulla. Narratiivista aineistoa ei voi tiivistää yksiselitteisesti numeroiksi eikä kategorioiksi vaan aineiston

jatkokäsittely edellyttää aina tulkintaa. (Heikkinen 2007, 148.) Ennen tulkintavaihetta tiivistin aineiston pienempiin luokkiin yhdistäen sisällöllisesti samankaltaiset tai lähellä toisiaan olevat luokat. Tulkintavaiheessa vertasin löytämiäni teemoja teoria-aineistoon käyttäen luokittelun tukena esittämiäni tutkimuskysymyksiä.

Narratiivisen tutkimuksen tekee kiinnostavaksi kertomusten sisältö ja niissä mahdollisesti esiin nousevat kertomattomat kertomukset, joiden avulla voin tuottaa hypoteeseja ilmiöstä pahuus. Kertomattomat kertomukset voidaan löytää Abman (2002) mukaan tarinoiden tutkimisella. Kokemuksista kertominen ei ole kaikille helppoa, erityisesti ihmisille joilla on vaikeita kokemuksia tai pelkoja, kertominen on erityisen vaikeaa. (Vuokila-Oikkonen 2002, 1 - 2). Aineistojen avulla on mahdollista löytää uusia näkökulmia tutkittavaan aiheeseen eikä siten tarvitse tyytyä ainoastaan todentamaan jo aiemmin esitettyjä näkökantoja (Eskola 2007, 162).

Analysointi on aineistolähtöinen. Tarinat itsessään tuottivat ilmiöstä yhteisiä ja toisaalta myös vastakkaisia teemoja. Aineiston tutkimisessa käyttämäni lukutapa on ollut lähinnä Vuokinen-Oikkosen (2002, 8) tutkimuksessaan käyttämää Categorical Content- ja Categorical- Form (Lieblich 1998) muotoja mukailevia. Categorical Content tarkoittaa lukutapaa jossa aineistosta etsitään teemoja tai viestejä, joista syntyy sisältöä kuvaava kertomus. Categorical – Form –lukutapa tarkoittaa tyylillisien ja kielellisten ominaisuuksien etsimistä.

Keräsin aluksi kirjoittajien taustatiedot ja kokosin ne taulukoksi jota myöhemmin käytin analysoinnissa. Taustatiedoissa kysyin vastaajan iän, sukupuolen, koko työhistorian pituuden sekä työhistorian yhdyskuntaseuraamustyössä, seuraamuksen jota vastaaja tekee eniten sekä koulutustaustan. (Liite 1. Kysely)

Aloitin tarinoiden analysoinnin lukemalla narratiivit useaan kertaan. Ensimmäinen teema johon paneuduin, oli pahuus. Teeman avulla etsin vastausta ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni, millaisena työntekijät kuvaavat pahuutta? Keräsin tarinoista lauseita ja merkityksiä joita kirjoittajat olivat antaneet pahuudelle. Kirjasin teeman mukaiset sanat, sanonnat ja lauseet taulukoksi, jonka työstämistä jatkoin yhdistelemällä samaa tarkoittavat asiat tiivistäen luokiksi. Luokittelun jälkeen jaoin pahuuden kokemukset kolmeen luokkaan jotka esittelen kappaleessa 7.3. Tämän



jälkeen peilasin tuloksia aiemmin esittämieni tutkimusten avulla ja tein kokemuksista yhteenvedon.

Pahuuden jälkeen paneuduin teemoihin selviytymistarinoista ja pahuuden vaikutuksesta työn tekemiseen/työssä jaksamiseen (luku 8. Kokemuksista selviytyminen ja vaikutukset työhön). Keräsin tarinoista selviytymisen teemaan sopivat asiayhteydet joita yhdistelin ja luokittelin päätyen neljään luokkaan, joista luokan -keskustelu olen jakanut edelleen neljään alaluokkaan. Luokittelun jälkeen analysoin tuloksia vertaamalla niitä aiempiin tutkimuksiin ja muuhun aineistoon. Vaikutukset työhön luokittelin myös myöhemmin esitettäväksi taulukoksi. Näitä tuloksia analysoin ja vertasin aiemmin esittämäni aineistoon työhyvinvoinnista.

Analyysissä olen siteerannut tarinoista vain oleellisimman, käyttäen lyhyitä lainauksia. Olen tällä tavalla halunnut suojata vastaajien anonyymiyttä. Niukalla siteerauksen käytöllä olen lisäksi halunnut välttää rikoksilla ja pahoilla teoilla mässäilyä. Toisaalta pyrin tuomaan esille mahdollisimman monipuolisesti työntekijöiden tuottamaa aineistoa, jotta välttyisin Apon (1990, 47) mainitsemalta laatuopalta aineiston luotettavuuden osalta.

Tutkimuksellisesti tarinat olivat hyvin onnistuneita. Muodollinen kertomusskeema toteutui seitsemässä tarinassa. Näissä tarinoissa oli selkeästi erotettavissa kuvaus ja puitteet tapauksen taustalle, minkä jälkeen oli kuvattu itse tapahtuma. Lopuksi kirjoittaja pohti tapahtumaa ja siihen liittyviä puitteita. Kertojat onnistuivat vakuuttamaan minut lukijana. Tarinat olivat hyvin vahvoja ja saivat minut eläytymään niihin voimakkaasti nostaten omat tunteeni esille. Voin kuvitella työntekijän tarinaa kirjoittaessaan eläneen tapahtumaa uudelleen (Vuokila-Oikkonen 2002, 2).

Tarina joka poikkesi muista tarinoista, muodollisen kertomusskeeman puuttuessa, hämmensi aluksi. Kertomuksessaan kirjoittaja analysoi pahuutta kirjoittamatta mistään erityisestä tapauksesta. Luettuani tätäkin tarinaa riittävästi, ymmärsin sen olevan kirjoittajansa näköinen tarina pahuudesta ja sisältävän samoja käsitteitä kuin muut tarinat.

Tarinoiden asiakkaat olivat yhtä tapaustausta lukuun ottamatta miehiä ja juonettomasta tarinasta puuttui ”päähenkilö”. Kirjoittajien kokemukset vaihtelivat

yksittäisestä tapaamisesta pitkäkestoisempaan asiakassuhteeseen, jossa pahuuden kokemus oli syntynyt. Tarinoissa kerrottiin asiakkaiden taustasta ja henkilöhistoriasta. Kuinka asiakkuus oli syntynyt, mihin rikokseen asiakas oli syyllistynyt, mitä asiakkaan elämässä oli tapahtunut ennen asiakkaaksi joutumistaan, millaista elämää hän viettää tai on viettänyt.

## **7 Narratiivien tulkintaa**

Seuraavissa luvuissa käsittelen pahuuden kokemuksia analysointien ja pohdintojen avulla. Esittelen ensin kokemukset pahuudesta. Tämä osuus tulkinnoissa saa työssäni suurimman painotuksen, koska pidän sitä merkittävänä aiempien tutkimusten puuttuessa. Kokemukset pahuudesta ovat avainasemassa pohdittaessa työhyvinvoinnin lisäämistä ja asiakastyön ohjauksen kehittämistä. Toisena esittelen työntekijöiden selviytymisen keinot ja kokemusten vaikutukset työhön.

Hahmottaakseni lukijalle millaisia tarinoita sain, kerron luvussa 7.2 Kallen tarinan. Kalle on fiktiivinen asiakas jonka elämäntarinan olen luonut saamistani todellisista kertomuksista. Tarinan autenttisuutta lisään siteeraamalla jokaisessa kappaleessa kirjoittajien alkuperäistä tekstiä. Kallen tarinassa tuon esille asiakastyön, työhyvinvoinnin ja ohjauksen kannalta merkittävimpiä mainintoja ja näkökulmia. Kertomuksesta puuttuu luonnollisiin tarinoihin oleellisesti kuuluva ulottuvuus työntekijän elämäkokemuksesta ja ammatillisuudesta. Se kuitenkin luo lukijalle näkökulman pahuuden eri ilmenemiin.

Lopuksi pohdin tulosten merkitystä työhyvinvointiin ja asiakastyön ohjaukselle. Analyysissä myöhemmin esiintyvien siteerausten edessä käytän teksteille antamia lukuja, joilla erottelin tekstit toisistaan. Luvut paitsi helpottivat tekstien työstämistä, lisäävät aineiston luotettavuutta.

### **7.1 Tarinat ja taustatiedot yhdistyvät**

Kyselyyn vastanneista kuusi oli naisia ja kaksi miestä. Sukupuolijakauma kuvaa yhdyskuntaseuraamustoimistoissa vallitsevaa sukupuolijakaumaa. Vastaajien ikäjakauma painottui yli 40 vuotiaisiin, kaksi vastaajista oli 20 – 30 vuotiaita.

Rikosseuraamusalan työ on vaativaa asiakastyötä ja aikaisempi työkokemus katsotaan eduksi tehtäviin valittaessa. On ymmärrettävää, että alalla ei juuri työskentele alle 20 -vuotiaita.

Kyselyyn vastanneista kaikki olivat olleet työssä yli viisi vuotta (Taulukko 1). Rikosseuraamusalalla kahdelle oli kertynyt työuraa viidestä kymmeneen vuotta ja kolmelle yli kymmeneen vuotta. Vastaajilla jotka ovat työskennelleet yks -työssä alle viisi vuotta, on kaikilla taustallaan aikaisempaa työkokemusta. Vastaajien voi tällä perusteella sanoa olevan kokeneita asiakastyöntekijöitä.

**TAULUKKO 1. Vastaajien työkokemus vuosina**

Työkokemus vuosina	0-1	yli 1-5	yli 5-10	yli 10-
Vastaajien työkokemus yks -työstä	0	3	2	3
Vastaajien työkokemus yhteensä	0	0	3	5

Vastaajat työskentelivät kaikissa seuraamuksissa, nuorisorangaistusta lukuun ottamatta (Taulukko 2). Suurimman osan painotus työssä oli yhdyskuntapalvelussa. Narratiivien perusteella ei olisi voinut päätellä, minkä seuraamuksen parissa työntekijät eniten työskentelivät. Pahuus näyttäytyy työntekijöille seuraamuksesta riippumatta. Se esiintyykö pahuutta jossakin seuraamuksessa toista enemmän, ei tämän aineiston perusteella voi päätellä.

**TAULUKKO 2. Seuraamuslaji, jota vastaaja tekee eniten**

Seuraamuslaji	EAV	ERN	YKP	NR
vastaajia	1	3	4	0

Vastaajien koulutus oli jakautunut opistotasaisen ja ylemmän korkeakoulututkinnon välille. Koulutustaustalla ei näyttäisi tämän aineiston perusteella olevan merkitystä pahuuden kokemuksille tai niiden käsittelylle, kuten ei myöskään työntekijän sukupuolella.

Työkokemuksen pituudella näyttäisi olevan merkitystä pahuuden kokemuksien käsittelyn kannalta. Kirjoittajista kolme oli ollut työssä rikosseuraamusalalla alle viisi vuotta. Kaikista näistä kolmesta tarinasta nousi esiin yksi yhdistävä tekijä. Kirjoittajat muita enemmän toivat esiin korostaen kuinka hyvin ovat selviytyneet pahuuden kokemuksesta. Selviytymistä painotettiin useaan otteeseen. Kuitenkin kirjoituksissa on sen kaltaisia kuvauksia ja kerrontaa, josta voi tulkita ettei kirjoittaja ole vielä päässyt kokemuksensa yli vaan on yhä kiinni ainakin osin asiassa. (5) ” *Asiakkaan hylkääminen... tuntui pahalta, vaikka tiesin sen olevan ainoa oikea toimintatapa tässä tilanteessa. Jälkeenpäin ajatellen minun olisi pitänyt...kertoa asiakkaalle roolistani...* ”. (7) ” *Muistutan itseäni roolistani viranomaisena ja vedän päälleni sen näkymättömän kaavun.* ”

Luettuani tarinat kymmeniä kertoja, jäin pohtimaan miksi näillä kirjoittajilla oli muita vahvempi tarve vakuuttaa kokemuksesta selviytymistään? Ero oli selkeä muihin tarinoihin nähden. Oliko niin että kokemuksesta ei oltu vielä selvitty vai oliko kokemuksen käsittelyprosessi vielä kesken? Vai oliko kyseessä sattuma?

Vähemmän alalla työtä tehneiden pahuuden kuvaukset olivat vahvempia kuin alalla pitkään työskennelleiden. Vahvuus näkyi tarinoiden kuvainnollisuudesta. Kokemusta kuvataan hyvin yksityiskohtaisesti kuvaillen ja käyttäen adjektiiveja vahvistamaan kirjoitusta. (7) ” *...raaka fyysinen ja psyykkinen väkivalta, selkeä kaltoinkohtelu...* Pidempään alalla olleiden tarinat olivat suoraviivaisempia, niissä käytettiin enemmän juridisia termejä ja vähemmän tapahtumaa värittäviä sanontoja. (4) ” *...mies intoutui harrastamaan... sabotaasia...* ” tai (2) ” *Viikonloppuna yksi... sai puukosta.* ”

Kahden alalla pitkään työskennelleen tarinat olivat yli kymmenen vuoden takaa. Tarina, toisessa tapauksessa lähes kahdenkymmenen vuoden takaa, antaa ymmärtää että kokemukset ovat olleet vahvoja ja säilyvät mielessä vuosikymmeniä. Suoraan ei voi päätellä, että uran alkuaikoina koetut vaikeat työtilanteet tai pahuuden kokemukset ovat niitä jotka säilyvät muistissa, sillä aineistosta ei riittävästi käy esille kuinka hyvin kokemuksia on vuosia sitten käsitelty ja purettu. Kirjoituksista sen sijaan käy ilmi että asiat on työyhteisössä jollain tasolla käyty läpi, mutta käsittelyn laajuus tai syvyys ei selviä.

## 7.2 Kallen tarina

Kallen lapsuus ei ole ollut helppo. (7) *”...lapset olivat hyljeksittyjä ja pilkattuja...”* Kalle on ollut hylätty ja hakattu lapsi, mutta osaa tarpeen tullen käyttäytyä. (5) *”... kiitti minua...”* (8) *”...pyysi anteeksi...”* Asiakkaaksi Kalle tuli vankilasta vapauduttuaan. (1) *”...syyllistyi hyvin väkivaltaiseen tappoon...”* ja (1) *”... potki toisen nuoren miehen kuoliaaksi.”* Yhdyskuntaseuraamustoimistoa Kalle pitää paikkana, jossa uskaltaa näyttää tunteensa eikä työntekijä pane ulos, vaikka välillä korottaa ääntään ja kiroilee. Kalle sanoo asioidessaan mitä ajattelee (3) *”...olisi pitänyt lyödä vielä kovempaa... ettei osapuoli olisi enää kertomassa...”* eikä toisinaan sano mitään. (1) *”...aistittavissa olevaa piittaamattomuutta. ...suhtautuminen vaikutti vähättelevältä ... tai uhittelevalta...”*

Kavereiden kanssa Kalle on kova ja tunteeton, tekee mitä haluaa, muut tekevät mitä uskaltavat. (1) *”...jos joku astuu hänen teillensä, sille on näytettävä paikka.”* Kallen herkästä ja pelokkaasta puolesta ei näy kavereiden kanssa häivähdystäkään. Kalle käyttää päihteitä, kantaa mukanaan puukkoa tai muuta kättä pidempää, siltä varalta että joku alkaa käyttäytyä hankalasti. Kalle on mielestään oikeudenmukainen, heikompia ei vahingoiteta. (2) *”Hän oli nähnyt kun naapuri...oli pahoinpidellyt.. ja mennyt väliin.”* Kalle näyttää rohkeutensa, puolustaa puolustuskyvytöntä, puuttuu tilanteeseen puukon kanssa. (6) *”...pahoihin tekoihin löytyy niitä selittäviä asioita.*

Kallen isäkin oli asiakkaana. (6) *”..väkivaltaa...lapsi oppii ne kasvattajiltaan ja vie tätä mallia sitten eteenpäin omassa elämässään.”* Särki aikanaan ihan uuden asuntonsa remontoitavaan kuntoon. (4) *”Em. tilanteessa pahuuden koki lähinnä ... fyysisten puitteiden rikkomisena..”* Hoiti kuitenkin hänkin hyvin valvottavan velvollisuutensa ja piti tiiviisti yhteyttä, -liiankin tiiviisti. (5) *”..kerto i ...saaneensa ystävällistä käytöstä osakseen vain harvoin... tulkinneen... ystävällisen käyttäytymisen väärin.”* Työntekijää siinä piti vaihtaa.

Kallella on asiakkuuksia muissa virastoissa, on ollut pienestä pojasta saakka. Asioiminen ei suju odotusten mukaisesti. Viranomaiset eivät usko, että Kalle hakee tosissaan apua impulsiiviseen käyttäytymiseensä eikä halua käyttää enää päihteitä. (8) *”Asiakkaani koki sen hyvin loukkaavana...”* Elämä on alkanut pelottamaan Kallea. (3)

”...uhkailuja ja toteutuksia on tullut”. Asioiden saaminen järjestykseen ei ole helppoa ja siinä Kalle tarvitsee paljon tukea. (2) ”...pahuutta ...on myös siinä, ettei ympäristö anna mahdollisuutta kunnollisen elämän opetteluun.” Valvoja on nähnyt muutoksen mahdollisuuden ja muutosta on jo vähän havaittavissa. Kalle on pyytänyt valvojaa mukaan verkostopalavereihin tuekseen. Työntekijällekään yhteistyö verkostoissa ei ole aina helppoa. Valvoja on pyrkinyt pääsemään palavereihin mukaan, vaikka aikataulut ovat tiukat. Kutsu palaveriin ei kuitenkaan ole itsestään selvyys. (8) ”Se olikin ainoa palaveri, johon sain osallistua, vaikka asiakas ...ilmaisi... tahtonsa... myös minun kutsumiseen”

### 7.3 Kuvaukset pahuudesta

Pahuutta ja sen ilmenemisiä kuvattiin käyttäen 48 erilaista ilmausta. Kuvauksia yhdistävät voimakkaat ja vahvat adjektiivit, joilla kirjoittavat ikään kuin korostivat asiaa:

- raaka väkivalta, hirvittävä teko,
- runsas päihteidenkäyttö, toivottomat asiat,
- potki nuoren, vakava rikos,
- ei kukaan välitä, läpitunkematon asenteissaan.

Useissa tarinoissa tuotiin esille asiakkaaseen liittyviä taustoja joissa kerrottiin väkivallasta ja erilaisista uhkailuista. Uhkailu tai väkivalta ei kohdistunut yhdessäkään tarinassa työntekijöihin, vaan asiakas kertoi näitä työntekijälle joko omina kokemuksinaan, häneen itseensä kohdistuvina tai hänen itsensä tekeminä.

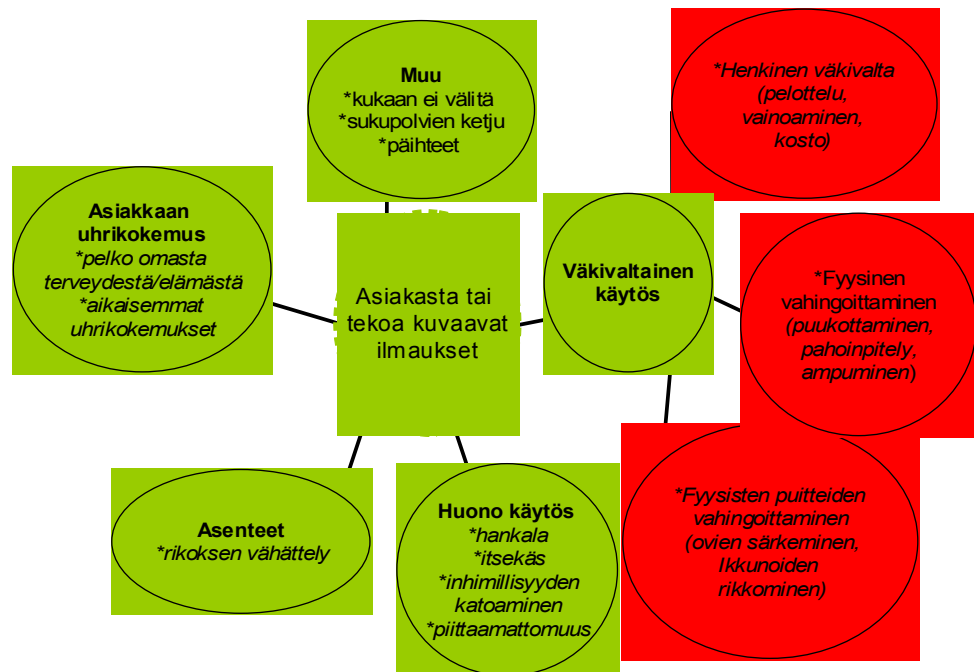
Esille nousi paljon erittäin raakoja fyysisiä tekoja, jotka kirjoittajat olivat kuvanneet tai nimenneet. (Saksilla pisteleminen, puukottaminen, pahoinpitely, seksuaalinen hyväksikäyttö, tappo.) Nämä teot nousivat pahuuden kokemukseksi, olematta kuitenkaan asiakkaan tuomion syynä. Pahuuden kokemukseksi kirjoittajat nostivat usein ihan muun näkökulman kuin rikos, josta asiakas oli tuomittu.

Kuvatut väkivallanteot ja muut taustatiedot vahvistavat käsitystä siitä, että asiakkaiden kertomukset ja kokemukset ovat merkittäviä työntekijöille ja pahuuden kokemukset liittyvät juuri näihin. Yksi kirjoittaja toteaa työtä pitkään tehneenä (2) ”...pahuuden raaistuneen huomattavasti.” Kirjoittaja viittaa raaistuneella pahuudella asiakkaiden

erilaisiin tekoihin ja käyttäytymiseen. Tässäkään tapauksessa teko ei kohdistu työntekijään.

Asiakasta tai tekoa kuvaavien ilmauksien lisäksi tarinoissa oli kuvauksia työntekijän tuntemuksista, ajatuksia asiakassuhteesta sekä yhteiskunnan järjestelmistä. Jaoin pahuuden kuvaukset kolmeen luokkaan.

1. kuvauksiin, jotka kertovat asiakkaasta tai hänen teostaan (Kuvio 6.)
2. työntekijän kokemuksiin (Kuvio 7.)
3. järjestelmää kuvaaviin mainintoihin (Kuvio 8.)

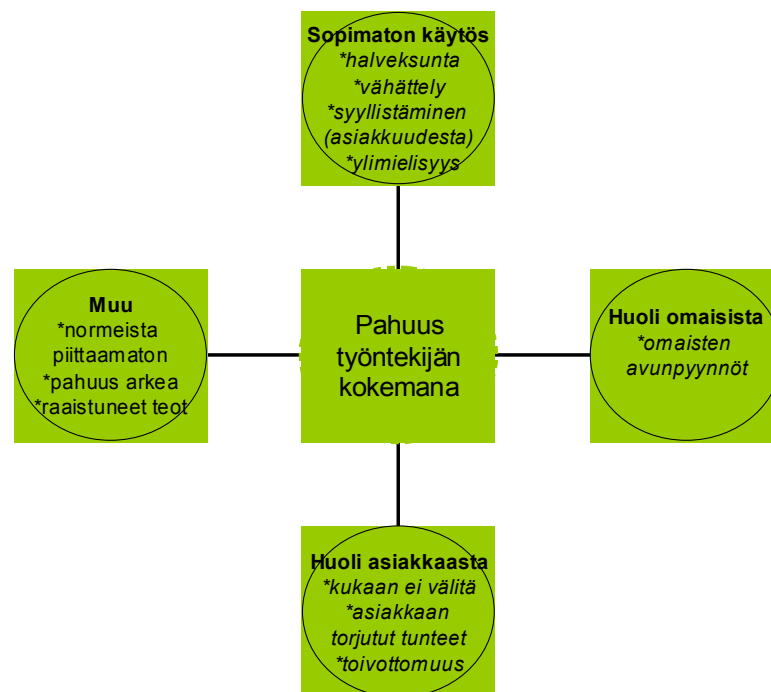


**KUVIO 6.** Asiakasta tai hänen tekoaan kuvaavat ilmaukset

Asiakasta tai hänen tekoaan kuvaa vahvimmin väkivaltainen käyttäytyminen, jonka alaluokat ovat fyysinen ja henkinen väkivalta sekä aineellinen vahingoittaminen. Sopimaton käytös nousi vahvana esille erilaisissa muodoissaan, ylimielisyytenä, halveksuntana, vähättelynä. Asiakkaan asenteet, kuten vakavan rikoksen vähättely herätti myös kokemuksen pahuudesta. Kolmessa tarinassa tuli esille asiakkaan oma uhrikokemus. Uhrikokemukset olivat kirjoittajille merkittäviä pahuuden kokemisen

näkökulmasta. Asiakkaan uhriasema vaikutti herättävän kokemuksen pahuudesta enemmän kuin asiakkaan tekemä vakavaan rikos. Muita yksittäisiä asiakasta kuvaavia mainintoja olivat asiakkaan huoli omasta hengissä säilymisestään ja kokemuksesta ettei kukaan välitä. Lisäksi oli yksi maininta pahuuden siirtymisestä yli sukupolvien.

Päihteidenkäytön kuvaukset olivat tarinoissa vähäisempiä kuin oletin. Päihteet mainittiin vain kolmessa tarinassa. Päihteidenkäyttö oli seikka, jonka seurauksena pahuus ilmeni. Joko siten että päihtyneen teot oli koettu pahoina tai päihteiden käyttöön liittyvät muut ilmiöt, kuten kiristäminen tai vakava uhkailu koettiin pahuutena.



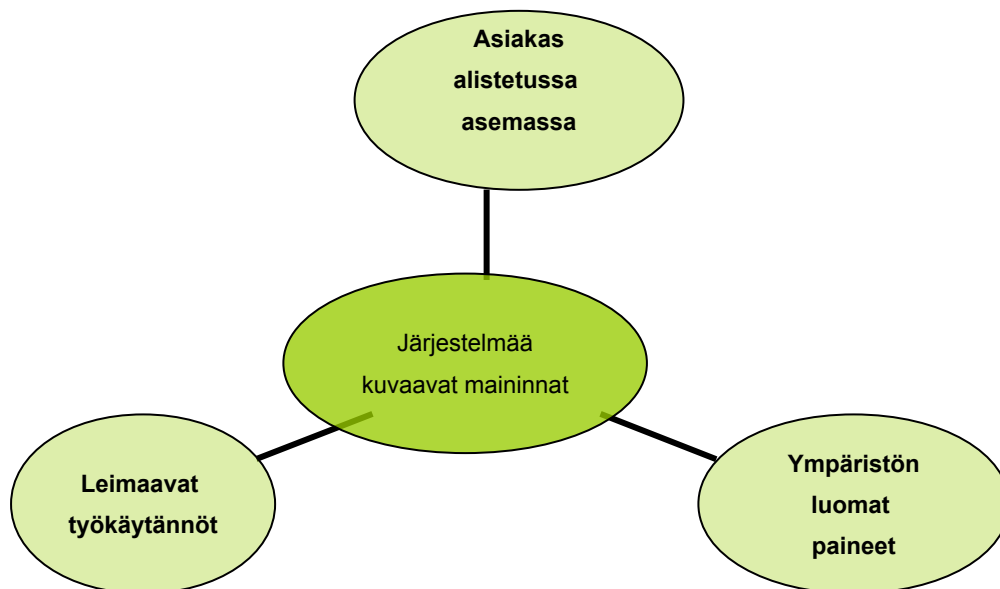
**KUVIO 7.** Kuvaukset työntekijän kokemasta pahuudesta

Työntekijään kohdistuvina kokemuksina (Kuvio 7.) pahuus ei edellisestä poiketen sisältänyt lainkaan fyysisen väkivallan mainintoja. Pahuuden kokemukset luokittelin sopimattomaksi käytökseksi, huoleksi asiakkaasta tai hänen läheisistään. Yksittäisiksi maininnoiksi jäivät; säännöistä piittaamattomuus, pahuuden näkyminen päivittäin ja asiakkaiden tekemien rikosten raaistuminen. Asiakkaiden sopimatonta käytöstä piti yksi kirjoittajista oikeutettuna, jopa työnkuvaan kuuluvana. Asiakkaasta herännyt



huoli tuotiin esille toivottomuuden ja asiakkaan kokeman hädän kautta. Toisaalta huoli ilmaistiin omaisten yhteydenottojen ja epäoikeudenmukaisen kohtelun kautta.

Kolmanteen luokkaan (Kuvio 8.) keräsin institutionaalisen pahuuden kuvauksina maininnat työntekijöiden tai organisaatioiden leimaavista työkäytännöistä, asiakkaan alistetusta asemasta ja ympäristön asettamista paineista. Kävi ilmi kuinka toiset viranomaiset yrittivät ohittaa työntekijän, jolla oli muista poikkeava käsitys asiakkaasta. Tämän tietoon ei saatettu kokousaikoja ja hänet unohdettiin kutsua kokouksiin. Näin ohitettiin sekä asiakas että toinen viranomainen. Asiakasta ei hänen menneisyytensä vuoksi kohdeltu tasavertaisena suhteessa muihin asiakkaisiin.



**KUVIO 8.** Järjestelmää kuvaavat maininnat

Institutionaalisen pahuuden yksi ilmenemismuoto on asiakkaan alistaminen. Näissä tarinoissa se tuli esille siten, että asiakasta ei kuultu eikä hänen ehdotuksiaan otettu huomioon. Ympäristön asettamat paineet ovat rikosseuraamuslaitoksen asiakkaille kovat. Näyttöä kyvystä normien mukaiseen elämänhallintaan vaaditaan, mutta sille ei aina anneta mahdollisuutta. Asiakkaalta edellytetään asumisessaan ehdotonta sääntöjen noudattamista, jota valvotaan tarkemmin kuin muiden asukkaiden. Asumista ei välttämättä tueta huomioimalla ympäristön paineita vaan päinvastoin, muut olosuhteet saatetaan tietää jo ennalta liian riskialttiiksi onnistuneelle asumiselle. (vrt McNeill 2009 luku 3.2)

#### 7.4 Pahuuden teoreettiset näkökulmat

Pahuudesta kirjoitettiin hyvin värikkäästi, tunteikkaasti ja kuvaavasti. Kirjoittajat selvästi tunnistavat pahuuden työssään, mutta sen määrittelyä ei tehty yksiselitteisellä termillä tai kuvauksella. (1) *”Kokemukseni... pahuudesta...tuli juuri siitä läpitunkemattomuuden ja välinpitämättömyyden yhdistelmästä, kuin olisi yrittänyt raaputtaa kiveä paljain sormin.”*

Rakenteissa oleva väkivalta tuli esille kahdessa tarinassa. Toinen tarina eteni kuvaten rakenteellisen pahuuden ilmenemiä sekä asiakkaan että työntekijän kokemana. Kertomuksen asiakas ohitettiin hänen lastensuojelullisen taustansa vuoksi, eikä asiakasta uskottu vaikka viranomaisen esitti faktoja asian tueksi. Asiakasta ei kuultu eikä hänen toiveitaan otettu esim. palaverien kokoonpanosta huomioon. Hankala erimieltä oleva viranomaisen ”unohdettiin” kutsua palaveriisiin.

Institutionaalinen pahuus on esimerkillistä ja kuvaa hyvin yhdyskuntaseuraamustoimistonkin haasteita suhteessa muihin viranomaisiin. Hannu Lauerman (2009, 5) argumentti siitä, että ymmärtämällä ilmiötä pahuus tai rikollisuus seuraa ajatus ilmiön hyväksymisestä, kuvaa osittain muiden viranomaisten suhtautumista tähän kapea-alaiseen asiakaskuntaan ja yhdyskuntaseuraamustoimistojen tekemään työhön. Pohjolan (2006, 47) kuvaus oikeudellistuneista toimintakäytännöistä sopii tarinoihin. Asiakkaan kanssa ei ole tehty juridisesti katsoen virheitä, mutta hänen saamansa palvelu ei ole vastannut hyvää palvelua.

Työntekijän joka uskoo asiakkaaseensa ja hänen voimavaroihinsa on vaikea sijoittaa pahaa häneen (Laitinen & Hurtig 2009, 11). Työntekijät kuvaavat asiakkaansa hirvittäviä tekoja tai kokemuksia ja omia tunteitaan siitä kuinka teot koskettavat ja tuntuvat pahalle. Kuitenkin lähes jokaisesta tarinasta löytyi puolustuspuhetta asiakkaalle. (1) *”Hetken kuluttua hän soitti ja pyysi anteeksi, kun oli luullut soittajaa joksikin muuksi”* kuvaa sitä, kuinka asiakas osaa käyttäytyä hyvin ja osoittaa myös katumusta. (3) *”...jos asiakas suoranaisesti ”vittuilee” minulle niin en koe sen olevan pahuutta...”* Kirjoittaja kertoo hyväksyvänsä tietyn tason huonon kohtelun työhön kuuluvana, koska vieläkin pahempaa on olemassa.

Tarinoiden perusteella ei voi tehdä johtopäätöksiä siitä, koetaanko rikosoikeudellisesti vakaviksi luokiteltavat rikokset pahempina kuin lievemmät. Sen sijaan voi päätellä että rikosnimike ei määritä työntekijöiden kokemaa pahuutta. Pahuuden käsitteellistäminen rikosnimikkeiden kautta ohjaa ajattelua ja tunteita, mutta nimikkeitä merkittävämmäksi osoittautuivat teot ja käyttäytyminen ylipäättään sekä asiakkaiden että heidän läheistensä kokemusten kautta.

Pösön mukaan puhuttaessa pahasta sosiaalisena ongelmana sitä pyritään joko hallitsemaan tai tieteellistämään (Pösö 2009, 109). Tämä ilmiö oli nähtävissä kaikissa kirjoituksissa.

Sosiologinen näkökulma oli yleisin. Poikkeavaa käytöstä kuvaavat termit, sabotoija, tihulainen ja ampumisella tai tappamisella uhkailu olivat yleisiä. Näkökulma ei ollut pahuuden aiheuttamassa yhteiskunnallisessa haitassa, vaan esiintyi yksilöihin kohdistuvana haittana. Kirjoittajat pohtivat miten paha ilmenee asiakkaasta ja miten se vaikuttaa työntekijään. Pahuuden yhteiskunnallisia vaikutuksia ei juurikaan pohdittu.

Pyrkimys pahuuden hallitsemiseen ei aina ole näkyvää ja tietoista, se voi olla myös tiedostamatonta. Kirjoituksissa oli nähtävissä jonkin verran hallitsemisen elementtiä. Vaikka kukaan ei erityisesti maininnut pyrkivänsä hallitsemaan pahuutta, kuitenkin sen voi aistia tarinoista. Työntekijä kuvaus kuinka ei saa asiakkaaseen minkäänlaista otetta ja kontaktia, kertoo työntekijän yrityksestä hallita tilannetta. Lopputuloksena on työntekijän ahdistuminen ja huono-olo siitä ettei pääse asiakkaan lähelle, siis hän ei hallitse tilannetta. Yleistä oli että rikollista käyttäytymistä selitettiin lapsuudenaikaisilla traumaattisilla kokemuksilla, päihteidenkäytöllä jne.

Humanistinen ihmiskäsitys näkyi läpi kaikkien tarinoiden. Kirjoituksissa tuli esiin paljon rikosentekijöiden inhimillisyyttä korostavia taustatietoja vaikeasta lapsuudesta perhekotisijoituksineen, köyhyydestä, koetusta fyysisestä tai psyykkisestä väkivallasta tai seksuaalisesta hyväksikäytöstä ja kaltoinkohtelusta.

Työntekijän kyky reflektoida asiakasta riittävästi muttei liikaa, on ihmissuhdetyön suuri haaste. Liiallinen empaattisuus voi vaativissa asiakastilanteissa muodostua työntekijälle taakaksi. Tarinoista kahta lukuun ottamatta tuli selkeästi esille vastaajien

empaattinen ote työhönsä. Empaattisuus näkyy mm. pyrkimyksenä ymmärtää asiakasta sekä tavasta, jolla asiakkaan taustaa tai käyttäytymistä oli kuvattu. Empaattisuudesta kertovat myös erilaiset tunnesanat joita teksteissä oli kuvaamassa työntekijän tunteita. (6) ”*Kokemukset eivät olleet pelottavia, vaan ehkä niitä voisi luonnehtia ahdistaviksi.*” (8) ”*Minua ei koskaan asiasta kuultu...*”. (5) ”*Tilanne oli kaiken kaikkiaan hyvin kiusallinen...*”. (3) ”*...empatia ei herää ihan yhtä paljon...*”

Empaattisen työotteen ohella on tärkeää huomioida että työntekijän omat elämäntapahtumat vaikuttavat hänen traumatisoitumis herkkyyteensä. Toivolan (2004, 331 - 332) mukaan oman empatiatason tunnistaminen on tärkeää, sillä sitä säätelämällä voi vaikuttaa siihen, kuinka paljon asiakkaan oireilu siirtyy työntekijälle. (7) ”*...pahan kohtaamisessa minua auttoi se, että olin kohdannut pahan itsessäni.*” (7) ”*Pahuuden kokemuksen yli auttaa kokemuksen ja tiedon lisäksi oma ihmiskäsitys.*” Kirjoittajalla on kyky analysoida tilannetta, mikä kertoo myös pyrkimyksestä tunnistaa omaa empatiatasoa.

Moraalifilosofinen käsitys jonka Ollila esittää pahuudesta, antaa tarinoiden kautta uudenlaista ajateltavaa. Ollilan (1997, 189) määritelmää; pahuus on hyvyyden puuttumista, on vaikea kumota. Lukiessani tarinoita eläydyin osaan niistä hyvin vahvasti. (3) ”*...asiakkaiden hätänä, mm. matkakorvauksia on tultu kyselemään hädissään, kun niillä on tarkoitus lyhentää huumevelkoja (uhkailuja ... on tullut ihan raajojen menettämisen tasolla)*”. Kertomukset väkivallanteoista joita kirjoittajat kuvaavat asiakkaiden tehneen tai itse kokeneen, vahvistavat ajatusta hyvyyden katoamisesta tai ohentumisesta lähes näkymättömäksi. Puuttuuko asiakkaiden elämästä hyvyys, jolloin pahuus saa valtansa? Kuka pystyy lisäämään hyvyyttä ja mikä määrä hyvää olisi riittävä poistamaan pahuuden?

Asiakastyö syntyy ihmissuhteissa jossa työntekijän rooli ei perustu henkilökohtaiseen suhteeseen, vaikka työtä tehdään omalla persoonalla. On tärkeää että työntekijä tunnistaa roolinsa ja pystyy sen kautta rakentamaan asiakkaan kanssa luottamuksellisen ja turvallisen ihmissuhteen. Aineistosta käy ilmi että hyvin pieni signaali väärin tulkittuna voi johtaa suuriin väärinymmärryksiin. Työntekijän ystävällisen käyttäytymisen tulkitseminen henkilökohtaiseksi huomionosoitukseksi ja ihastukseksi johti monentasoisiin ongelmiin. Mönkkösen (2007, 14) mukaan ammattilainen tunnistaa missä määrin tunteiden paljastaminen on tarpeellista.

Kuitenkin ammatillaiseksi kasvaminen tässä suhteessa tapahtuu kokemusten ja vuosien myötä.

### **7.5 Pahuuden monet kasvot**

Pahuus liittyy yksittäisiin asiakastilanteisiin ja kokemuksiin johon vaikuttavat hyvin monet tilannetekijät, työntekijän oma elämänhistoria, asiakkaan elämänhistoria ja asiakassuhteen vuorovaikutustekijät. Pahuutta ei voi määrittää fyysisen- tai henkisen väkivallan uhan eikä rikoksen kautta. Rikoksen juridisella määritelmällä ei näytä olevan suoraa merkitystä pahuuden kokemukseksi. Vastaajien koulutuksella tai sukupuolella eikä iällä ollut merkitystä kokemuksiin.

Yhdyskuntaseuraamustoimistojen työntekijät ovat työhistoriansa pituudesta ja seuraamuksesta riippumatta kaikki kokeneet työssään pahuutta. Pahuutta kuvattiin asiakkaiden käyttäytymisen tai tekojen kautta, jolloin pahuuden kokemukset liittyivät vahvasti väkivaltaiseen käyttäytymiseen. Yllättävää on että väkivaltainen tai aggressiivinen käyttäytyminen ei kohdistunut missään tarinassa työntekijöihin. Tulos vastaa Aution (2010) työhyvinvointi tutkimuksen tuloksia, jonka mukaan yhdyskuntaseuraamustoimistoissa koettu häirintä on ollut pääasiassa sanallista eikä fyysistä häirintää ole juuri esiintynyt.

Alalla vähän aikaa työskennelleet kuvaavat pahuuden kokemuksia vahvemmin kuin pidempään alalla olleet. Toisaalta kauan työskennelleet kertoivat todella vanhoista tapauksista. Nuorena koetut tapahtumat ovat merkittäviä niiden vahvan ja pitkäkestoisen luonteen vuoksi. Tämä tulos on tärkeä ohjauksen kehittämistä ja työhyvinvoinnin lisäämistä pohdittaessa. Vartiovaaran (2000, 17 - 18) mukaan iän myötä opimme käsittelemään vastoinkäymisiä ja vaikeita asioita uusilla tavoilla, peilaten menneisyytemme. Iän suojaava merkitys työuran edetessä on seikka joka on liian vähän esillä ja kannattaisi nostaa keskusteluihin.

Mielenkiintoista on, että päihteidenkäyttö ei suoranaisesti liittynyt pahuuden kokemuksiin, vaikka olikin esillä kuvauksissa. Päihteettömyys korostuu varsin paljon asiakastyössä. Asiakkaiden päihteetön asiointi on kirjattu päihdestrategiaan. Lisäksi lainsäädännön uudistukset tukevat päihteettömyyden vaatimusta, sillä useimpia seuraamuksia koskevissa laeissa on päihteiden käyttö täytäntöönpanon aikana kielletty

ja sanktioitu. Kuinka paljon merkitystä päihdestrategian linjauksilla ja lainsäädännön uudistuksilla on näihin kokemuksiin, ei tiedetä. Varmaa kuitenkin on että linjaukset tukevat työntekijöiden turvallisuudentunnetta.

Työoloihin liittyviä mainintaoja jotka vaikuttaisivat työssä jaksamiseen tai vahvistaisivat pahuuden kokemuksia, ei tullut esille. Esimerkiksi työturvallisuudesta ei ollut yhtään mainintaa. Aineiston pienuuden vuoksi ilmiöstä ei voi tehdä pitkälle meneviä johtopäätöksiä. Oman kokemukseni kautta arvioin työolojen puutteiden tulleen esille, mikäli huomattavia puutteita olisi ollut.

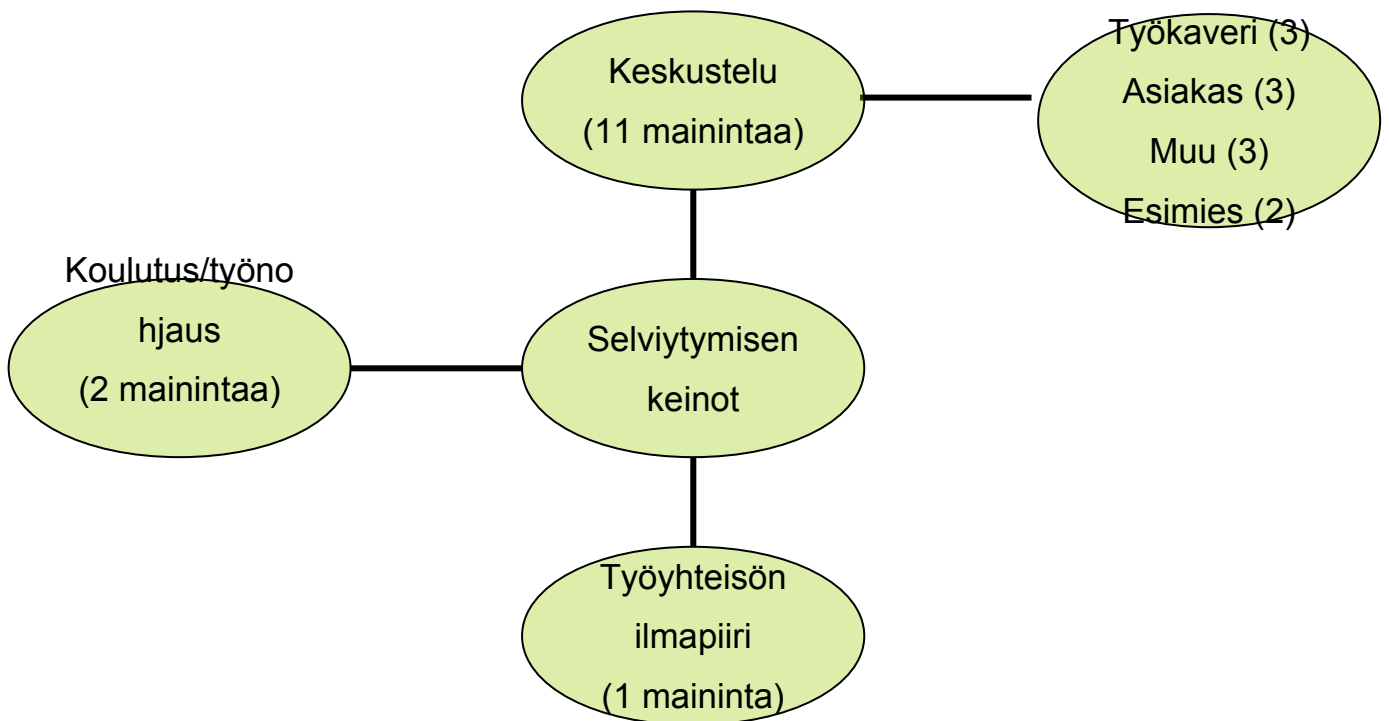
Työoloihin liittyviä mainintaoja omista vaikutusmahdollisuuksista työhön ei myöskään tullut esille, joten johtopäätöksiä vaikutusmahdollisuuksien tuomasta työolojen parantamisesta ei voi tehdä. Huomionarvoista kuitenkin on että kokemus mahdollisuudesta vaikuttaa omiin työoloihinsa, on työhyvinvoinnin kannalta olennainen.

Järjestelmässä ilmenevään pahuuteen tarttuminen on organisaation arvojen mukaista. Yhdyskuntaseuraamustoimistot voivat omalta osaltaan olla vähentämässä leimaavia työkäytäntöjä ja panostaa asiakkaiden tasavertaiseen ja oikeudenmukaiseen kohteluun. Tarinoiden epäkohdat nähtiin muissa organisaatioissa. Yhtälaillla omilla rakenteissamme mahdollistuvat oikeudellistetut toimintakäytännöt. Tilanteista joissa työ pohjautuu vain lain ”kuolleeseen” kirjaimeen, sen tarkoitus ja henki sivuuttaen, löytyy varmasti paljon esimerkkejä. Tietoisuus rakenteisiin piiloutuvasta pahuudesta on tarpeen herättää.

Aiemmin olen tuonut esille yhdyskuntaseuraamustyön erityispiirteenä täytäntöönpanijan juridisen viranomaisroolin ja täytäntöönpanotyön sisällä tehtävän sosiaalityön näkökulman. Kirjoituksista ei voi päätellä että kyse on täytäntöönpanotyöstä. tarinat voisivat olla miltä tahansa alalta jossa kohdataan ihmisiä erilaisissa vaativissa elämäntilanteissa. Pahuuden kokemukset eivät liity näiden tarinoiden perusteella työn erityispiirteeseen täytäntöönpanotyön ja auttamistyön ristipaineeseen. Täytäntöönpanijan rooliin vahvasti sidotun itsekontrollin ja esimerkillisyyden ei myöskään koettu aiheuttavan pahuuden kokemuksia.

## 8 KOKEMUKSISTA SELVIYTYMINEN JA VAIKUTUKSET TYÖHÖN

Pyysin vastaajia kirjoittamaan kokemuksien käsittelystä ja siitä mikä on auttanut kokemuksen yli pääsemisessä. Vastaukset luokittelin kolmeen selviytymisen keinoluokkaan; keskustelu, koulutus/työnohjaus ja työyhteisön ilmapiiri (Kuvio 9.). Keskustelun olen jaotellut edelleen alaluokkiin sen mukaan kenen kanssa keskusteluja on käyty. Saman kirjoittajan vastauksia voi olla eri luokissa. Kahdessa vastauksessa asiaa ei pohdittu lainkaan.



**KUVIO 9.** Selviytymisen keinot

Parhaiten selviytymistä ovat tukeneet keskustelut joita on käyty työkaverin, asiakkaan, esimiehen tai jonkun muun kanssa. Luontevimpia keskustelut olivat työkavereiden kuin esimiesten kanssa. Yksi kirjoittaja mainitsi erikseen, ettei ollut saanut esimiesten tukea asiassa.

Luokka muille puhuminen sisältää kaksi mainintaa joissa kirjoittaja on käyttänyt passiivia kertoessaan puhumisesta. Näin ollen jää epäselväksi kenen kaikkien kanssa vastaaja on keskustellut. Lisäksi tässä luokassa on maininta muiden viranomaisten kanssa käydystä keskustelusta. Tutkimusten mukaan parhaita selviytymismenetelmiä traumaattisten asioiden käsittelyssä ovat aktiiviset kokemuksen tai tapahtuman käsittelyt (Meltti & Kara 2009, 29 - 30). Vaikuttaa sille että työyhteisöissä käsitellään työntekijöiden kokemuksia aktiivisesti. Pahuuden purkaminen näyttää olevan enemmänkin itseohjautuvaa eikä määrätietoista paineiden purkamista.

Keskustelujen lisäksi kokemuksen käsittelyä oli helpottanut työnohjaus ja koulutuksen antamat valmiudet. Viitalan (2007, 230) mukaan koulutuksen ja osaamisen kehittäminen tukevat ammatillisen kasvun lisäksi henkistä hyvinvointia. Työnohjauksen arvoa tulisi Aution (2010) mukaan nostaa Rikosseuraamusalalla ja mahdollistaa työnohjaus sitä haluaville. Tulokset vahvistavat käsitystä, että työnohjaus mahdollistaa työn sisältöjen käsittelyn ja selkiyttää työtä.

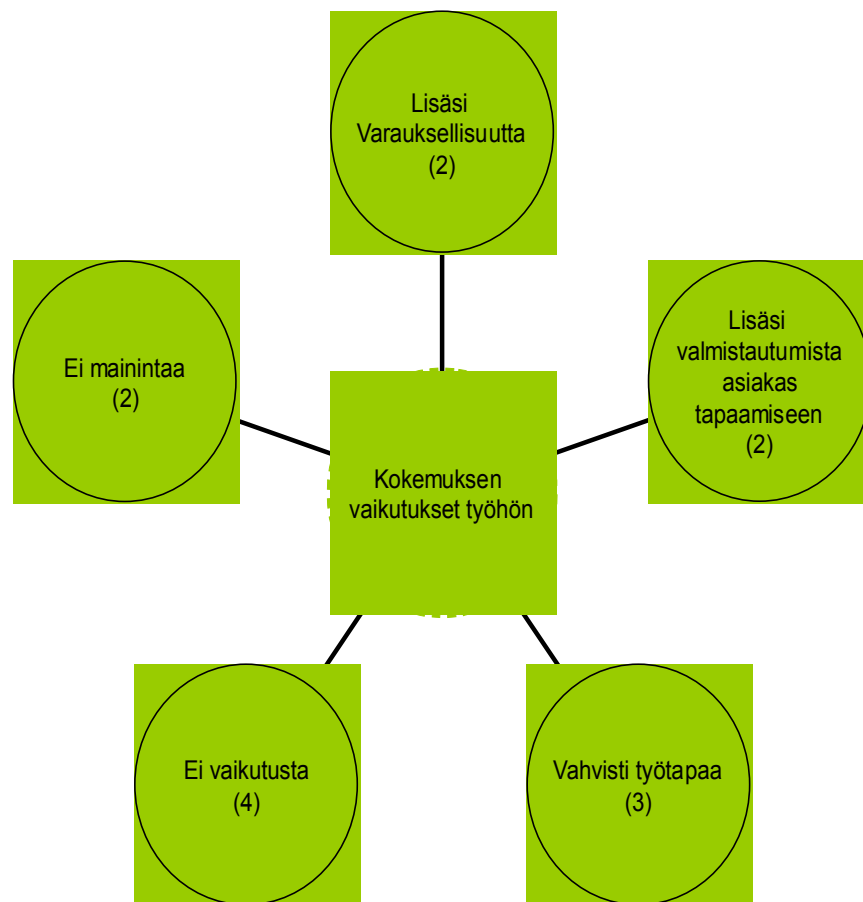
Työyhteisön ilmapiiri koettiin vahvuudeksi yhtenä mainintana. Pääjohtaja Virpi von Gruenewaldt korosti jo vuonna 1996 työpaikan ilmapiirin ja johtamisen merkitystä työhyvinvointiin. Meltti ja Kara (2009, 29) näkevät työpaikan ilmapiirin olevan uupumuksen ehkäisemisessä yksi tärkeimmistä tekijöistä.

Vastaukset mukailevat hyvin pitkälle kansainvälisten tutkimusten tuloksia siinäkin että asiakkaat tuottavat työntekijöille sekä uupumusta että tyydytystä (Meltti & Kara 2009, 32). Työstä tuleva tyydytys näkyi useimmista kirjoituksista. (6) ”*Uskon, että ihmisten pahuuteen voidaan vaikuttaa...*” (4) ”*Ne, jotka ovat selvinneet...ovat työskentelyn suola...*” (3) ”*...mielestäni näen työssäni enemmän hyviä ihmisiä...*”. Kirjoittajien huomiot työn tyydytystä tuovasta puolesta kertoo siitä, että monet työn perusasiat ovat näillä kirjoittajilla kohdallaan.

Ilmiöstä jossa työntekijältä katoaa raja työn ja yksityisyyden väliltä oli viitteitä yhdessä kirjoituksessa. Työssä muodostuvat ihmissuhteet voivat yllättäen muodostua henkilökohtaisiksi, jolloin työssäjaksamisen näkökulmasta ollaan kriittisessä tilanteessa. Tarinassa työntekijä oli esimiestensä ja työtovereidensa tuella havainnut tilanteen ja päässyt käsittelemään asiaa. Tapaus oli lisännyt työntekijän valmistautumista asiakastilanteisiin, mutta palautuu hänen mieleensä edelleen.



Vastaajien kuvaukset kokemusten merkityksestä työhön olivat yllätykselliset. Kahdessa tarinoista ei otettu kantaa kokemuksen vaikutuksiin. Kuudessa tarinassa asiaa oli käsitelty. Vaikutukset työhön jaoin neljään luokkaan (Kuvio 10.), vastaajien mielipiteitä voi olla useammassa luokassa yhtäaikaaisesti. Kaksi luokista on vaikutuksiltaan positiivisia, yksi jossa vaikutusta ei ollut ja yksi negatiivinen. Negatiivisessa luokassa kokemuksen tuoma vaikutus on ollut kielteinen ja suhtautuminen tiettyihin tilanteisiin tämän jälkeen varauksellisempaa.



**KUVIO 10.** Kokemuksen vaikutukset työhön

Yllättävää oli että puolelle vastaajista kokemus ei ollut aiheuttanut mainittavaa vaikutusta työhön. Tarkempi analysointi kuitenkin osoitti että kahteen vastaukseen oli ensin kirjattu (8) ”ei sen kummempaa vaikutusta...” ja jatkettu uudella kuvauksella. Koska pahuuden läsnäolo on uuvuttavaa, on muistettava pysähtyä ajattelemaan asioita tarkemmin - mitä todella tunnen. Uupumus, kuten aiemmin on

todettu, on salakavala ja siksi on välttämätöntä että välillä kartoittaa omia rajojaan, tunteitaan, kokemuksiaan. (Meltti & Kara 2009, 28.) Traumaattiset kokemukset voivat nousta pintaan yllättäen ja aiheuttaa jopa vakavan sairastumisen, jonka perimmäistä syytä vuosien takaa on aluksi vaikea hahmottaa (Antikainen-Juntunen 2009, 49, 52).

Osalle pahuuden kokemus oli kääntynyt myönteiseksi. He valmistautuvat huolellisemmin asiakastapaamisiin ja kokemuksen koettiin vahvistaneen jo olemassa olevaa työtapaa. Vain yhdessä tapauksessa mainittiin asian edelleen tulevan aktiivisesti mieleen tietyissä tilanteissa. (5) *”Tilanne palautuu mieleen asioidessani tiiviimpää tukea tarvitsevien asiakkaiden kanssa,”*

Pahuuden kokemukset kulkevat mukana, mutta eivät pääsoin vaikuta päivittäiseen työntekoon. Mielenkiintoista on että kokemuksista on ammennettu työhön positiivisia asioita, jopa kielteisiä seurauksia enemmän. Suomalainen työolotutkimus (Meltti & Kara 2009, 2 - 25, 27) toi esiin vaativienkin töiden lisäävän työtyytyväisyyttä, mikäli ne koetaan riittävän vaihteleviksi, sopivasti haasteellisiksi ja tuovan sisältöä työhön. Keräämäni narratiivit kertovat paitsi pahuuden kokemuksista, myös siitä että työ on vaativuudessaan palkitsevaa ja työntekijöitä tyydyttävää. Asiakkailta saatu palaute koettiin erityisen positiivisena, sanoin asiakkaiden elämäntilanteissa tapahtuneet myönteiset muutokset.

Vaativaa työtä tekevien kyky empaattiseen työotteeseen parhaimmillaan lisääntyy (Meltti & Kara 2009, 27). Asia ei tässä ilmiössä tullut esille. Vastauksissa yksi työntekijä toi kuitenkin esiin vastakkaisen kokemuksen empatian vähenemisestä. (3) *”... mutta empatia ei herää ihan yhtä paljon...”*

Työntekijät erilaisten julmuuden kokemusten keskellä ovat löytäneet osin itseohjautuvasti keinoja selviytyä vaativista työtilanteista. Työyhteisö ja sen jäsenet tukevat omalla tavallaan hyvin vahvasti selviytymistä. (vrt. Antikainen-Juntunen 2009, 49, 52 - 53.) Asiat näyttävät ovat hyvin, työntekijät ovat selviytyneet eikä suurempia ongelmia ole ollut. Vallitsevaan hyvään tilanteeseen on vaarallista tyytyä. Tulevaisuuteen on katsottava ennakoiden ja ennaltaehkäisten tämän päivän kokemusten tuomaa taakkaa.

## 9 KEHITTÄMISEHDOTUKSIA ASIAKASTYÖN OHJAUKSEEN

Asiakastyön ohjauksessa strateginen ohjaus painottuu nimensä mukaisesti enemmän rakenteisiin ja strategioihin. Ohjauksen kehittämisen kannalta on tärkeää yhdistää tieto pahuuden vahvasta läsnäolosta ja toisaalta yllätyksellinen tieto pahuuden kokemusten kääntymisestä lopulta enimmäkseen myönteisiksi kokemuksiksi. Tämä siksi että strategisen ohjauksen avulla on mahdollista suunnitella työtehtäviä suhteessa työntekijöiden kykyihin ja osaamisen tasoon. Tehtävien vastatessa työntekijöiden odotuksia, sisältäen sopivasti haasteita, voidaan työtyytyväisyyttä lisätä. Tekemäni tutkimuksen valossa näyttävät työn vaatimukset suhteessa tekijöihinsä ja annettuun tukeen olevan tasapainossa. Työ vaativuudessaan tuo työntekijöille tyydytystä ja työssä koetut vaikeat asiat pystytään kääntämään vahvuudeksi. Mukautettuna Karasekin malliin tulos asettuu hyvän työn tekemisen alueelle. Tulos vahvistaa lähiesimiesten rooliin kuuluvan työn vaatimusten ja hallinnan tason tunnistamista. Toisin sanoen ohjaus tulee suhteuttaa työntekijän (osaamisen) ja tehtävän (vaativuus) mukaan.

Taulukkoon 4. keräsin työhyvinvoinnin kannalta merkityksellisimmät ohjauksen kehittämisen alueet. Tein kehittämisen alueista viisi luokkaa, joiden alle olen tiivistänyt niitä kuvaavat avainsanat. Seuraavissa kappaleissa käsittelen luokkia ja avainsanojen merkityksiä tarkemmin.

### 9.1 Vuorovaikutus

Strategisen ohjauksen merkitys vuorovaikutuksen rakentamisessa voidaan katsoa olevan yksi avain avoimemman keskusteluilmapiirin lisäämiseksi yksiköissä. Luomalla työyhteisöön keskustelua tukevat rakenteet selkiytetään työyhteisön erimuotoisia keskustelu käytänteitä. Rakenteilla jotka mahdollistavat keskustelun, tuetaan työssä jaksamista ja ennaltaehkäistään henkilöstön uupumista. Tulosten mukaan mahdollisuus keskustella työyhteisössä asiakastapauksista on merkittävin koettu tuki pahuuden kokemusten purkamisessa. Keskustelua tukevat rakenteet viestivät työntekijöille oikeudesta ja mahdollisuudesta puhua pahuudesta tai sen uhasta (Antikainen-Juntunen 2009, 54).

**TAULUKKO 4.** Ohjauksen kehittämisen kohteita

Vuorovaikutus	Ammatillisuus	Ilmiöiden tunnistaminen	Tunnetaitojen harjaannuttaminen	Osaamisen kehittäminen
Keskustelua tukevat rakenteet	Yhteisten sääntöjen luominen	Omien rajojen tunnistaminen (tunteet)	Tunnetilojen hallitseminen	Hyvä esimiestyö
Palavereiden merkitys	Pelissäntöjen noudattaminen	Tilaa työstä aiheutuvien asioiden käsittelyyn/työkäytännöt (pahuus)	Mielialojen hyväksikäyttö	Tunneällyn kehittäminen
Kollegiaalinen tuki	Koulutus	Rakenteelliset turvajärjestelyt (väkivalta)	Huumori	Substanssin hyvä tuntemus
Keskustelukumppanin valinta	Työnohjaus	Tekniset turvalaitteet		Erikoistaitojen hallinta
Keskusteleva ilmapiiri		Työsuunnittelu (pääteet)		

Esimiesten tehtävä on luoda edellytykset keskustelukulttuurin syntymiselle ja hyvälle kaksisuuntaiselle vuorovaikutukselle. Vuorovaikutuksessa merkittäviä ovat teot. Mitä ja miten teemme on merkityksestä, kun tekemättä jättäminen voi olla erittäin voimakas viesti. Vuorovaikutuksen haasteellisin tehtävä on kuuntelu, johon liittyy ymmärtäminen ja empatia. Kommunikaatiotilanteissa on tärkeää olla aito ja tilanteessa mukana oleva. (Erämetsä 2003, 236 - 237.) Kuten asiakastilanteissa, myös työntekijöiden välisessä kanssakäymisessä vuorovaikutuksen pelisäännöt ovat voimassa. Ohjaussuhteessa kuuntelemisen taitoa ei voi liiaksi korostaa palautteen antamisen ja vastaanottamisen taidon kanssa.

Antikainen-Juntunen (2009, 49, 52 - 53) on nostanut esiin työyhteisöä suojaavaksi tekijäksi harvemmin esille tulevana huumorin. Huumori joka on viatonta ja luontevaa parantaa ja keventää vuorovaikutuksellisuutta. Huumorin tuominen arkeen,

kahvihetkiin ja käytäväkeskusteluihin katkaisee työn tuomia jännitteitä ja lisää hyvinvointia. Huumori ja avoin keskustelu ovat avain hyvinvoivaan työyhteisöön.

Spontaani keskustelu nousi vahvasti esille kokemusten käsittelyssä ja purkamisessa. Luontevimmaksi tavaksi purkaa tunteita ja kokemusta koettiin keskustelu lähimmän työtoverin kanssa. Spontaani ja välitön asian purkaminen vähentävät työntekijän altistumista stressitekijöille jatkossa. Tilanteen purkamisen näkökulmasta se kenen kanssa asia keskustellaan, ei ole merkityksestä. Merkityksestä on että voi puhua kokemuksistaan. Meltin ja Karan (2009, 29 - 30) mukaan rikosentekijöiden kanssa työskennellessä kollegiaalinen tuki on yksi merkittävimmistä selviytymismekanismeista. Ohjauksen kehittämisen näkökulmasta kiinnittäisin vuorovaikutuksessa huomiota erityisesti kahteen seikkaan.

1. Työhyvinvoinnin ja uupumuksen ehkäisemiseksi tulisi tietoisemmin arvioida työyhteisöjen virallisten ja epävirallisten palaverien merkitystä. Tulisi pohtia kuinka paljon yksiköiden työkuultuuri mahdollistaa työntekijöiden keskinäisen kanssakäymisen ns. epävirallisen keskustelun. On tärkeää sopia on siitä missä ja mikä on virallinen paikka purkaa työstä tulevia paineita, sen lisäksi että epäviralliselle keskustelulle annetaan oma sijansa.

2. Tulisi arvioida mitä lisäarvoa toisi, spontaania keskustelua rajoittamatta, että keskustelukumppani (purkutilanteissa) olisi lähiesimies. Keskustelujen jäädessä työntekijätasolle on mahdollista etteivät kokemukset tule lainkaan esimiesten tietoon. Rakenteita luomalla tulisi varmistaa että lähiesimiehen tietoon tulee työyhteisöä puhuttaneet asiat. Esimiehillä on tarpeen olla ajantasainen käsitys työntekijöidensä kuormittumisesta. Työyhteisön henkisen tilan arvioinnissa kokonaisvastuu on johtajalla, joten asiakastyön ohjaaja voisi tässä toimia luontevana toimijana työntekijän ja johtajan välissä.

## **9.2 Ammatillisuus**

Ammatillisuus on asia joka korostuu työssä jaksamisesta puhuttaessa. Ammatillinen suhtautuminen asiakkaisiin mahdollistaa raskaiden asioiden käsittelyn ja auttaa kestämaan työstä tulevia paineita. Ammatillisuus näkyy muuallakin kuin suhteessa

asiakkaisiin. Rajoista kiinnipitäminen on asiakassuhteessa työntekijän tehtävä ja työyhteisössä viimekädessä esimiehen tehtävä. Rajat luovat turvallisuutta, niiden puuttuminen tai hämärtyminen altistaa väsymiselle ja uupumiselle, luo turvattomuutta. Rajoista kiinni pitäminen on ehdottoman tärkeää, olipa kyse asiakkaan - tai työntekijän rajoista. Päivittämällä yhteiset rajat ja pelisäännöt suhteessa työhön ja työyhteisöön voidaan lisätä kaikkien hyvinvointia. Hyvin laadituilla pelisäännöillä kohotetaan työpaikan ilmapiiriä myönteisemmäksi erilaiselle viestinnälle ja henkilöstösuhteille. Koko työyhteisön osallistuminen sääntöjen luomiseen lisää sitoutumista myös niiden noudattamiseen.

Yhteiset pelisäännöt ovat yksi keino vähentää rakenteellisenä pahuutena ilmitulevia leimaavia työkäytäntöjä. Kertomuksissa leimaavat työkäytännöt tulivat vahvimmin esille rakenteellista pahuutta kuvaavina tekijöinä. Työkäytäntöjä muokkaamalla voidaan muuttaa työ kulttuuria ja siten merkittävästi vaikuttaa rakenteellisen pahuuden ilmenemiseen omassa organisaatiossa.

Ammatillisuutta vahvistavat yhteiset pelisäännöt niissäkin tilanteissa, kun puhutaan huonosta kohtelusta asiakassuhteessa. Huonoon kohteluun ei pidä alistua vaan oma koskemattomuus on suojattava. Työntekijän tuki tulee esimieheltä ja työyhteisöltä sekä selkeistä pelisäännöistä väkivalta- ja uhkatilanteiden varalta.

Ammatillisuuden vahvistaminen koulutuksen ja työnohjauksen avulla lisää työhyvinvointia. Työhallinnan tunnetta ja työtyytyväisyyttä lisäävät ammatti-identiteetin vahvuus ja ammatillinen autonomia (Antikainen-Juntunen 2009, 52 - 53). Strategisen ohjauksen tehtävä on tunnistaa työntekijöiden osaamisalueet ja koulutuksella vahvistaa osaamisvajeita. Kokemuksen ja koulutuksen avulla suhteellisuuden taju lisääntyy ja harjaannutaan sietämään vaativassa asiakastyössä ilmenevää epävarmuutta ja vahvoja tunteita.

Työnohjauksen merkitys asiakastyöstä tulevien paineiden purkamisessa ja ammatillisuuden vahvistamisessa on kiistaton. Sen voidaan katsoa tukevan prosessien ohjausta. Työnohjauksessa voidaan käsitellä työnsisällöissä esiintyviä ilmiöitä, nostaa ne yleisempään tarkasteluun ja näin kehittää ja selkiyttää omaa työtä ja työtapoja. Työnohjaus voi tarjota mahdollisuuden tarkastella omia voimavaroja sekä suhdetta työn ja yksityiselämän välillä, jotka ovat keskeisiä jaksamisen elementtejä.

Työnohjauksen avulla on mahdollista asettaa työssä koetut asiat oikeisiin mittasuhteisiin ja nähdä työ ymmärrettävänä. Lisäksi työnohjauksen koetaan lisäävän ammatillista kasvua itseluottamuksen ja rohkeuden vahvistumisen kautta. (Laitinen 2009, 66 - 67.)

### **9.3 Ilmiöiden (tunnetyö, pahuus, väkivalta ja päihteet) tunnistaminen**

Prosessien ohjauksessa erityisesti sisällöllisen työn ohjaamiseen liittyvät tilanteet ovat otollisia nostaa keskusteluun työntekijän kokemukset ja tunteet. Tunteet ovat osa ihmissuhdetyötä ja ovat siten tärkeässä roolissa myös rikosseuraamustyössä. Tunteet ja empatia ovat työssä sekä vahvuus että riski. Kertomuksissa näkyi työntekijöiden kyky asiakkaiden empaattiseen kohtaamiseen ja asioiden käsittelyyn. tarinat osoittivat että kullakin työntekijällä on raja, jonka mukaan he määrittävät omaa eläytymistään asiakkaiden tarinoihin ja maailmaan. Raja ei ole yleisesti määriteltävissä eikä sille voi osoittaa selkeää paikkaa. Rajat ja empatian taso määrittyvät työntekijän omista lähtökohdista ja ammatillisista taidoista. Kyky tunnistaa omat rajat sekä ammatillisesti että yksityishenkilönä auttaa jaksamaan. (Meltti & Kara 2009, 30 - 31.) Asiakastyön ohjauksen rooli työntekijän pysäyttäjänä omien tunteidensa äärelle on tässä mielessä arvokasta ennaltaehkäisyä.

Tunnetyön negatiiviset vaikutukset on tunnettava ja nostettava rohkeammin esiin, jotta niitä voidaan tehokkaasti työstää. Asiakastyön ohjaus voi toimia keinona tunteiden työstämisessä. Sen avulla on mahdollista tukea rajojen asettamista ja ihmissuhteiden pitämistä työroolin mukaisina. Ohjauksen ja johdon tehtävä on mahdollistaa tila tunteille ja niiden aidolle käsittelylle. Varsinkin kun traumaattisessa työssä voidaan nähdä syntyvän myös voimavaroja. Oikein mitoitettuna ja ammatillisesti suoritettuna vaativakin työ voi lisätä empaattisuutta ja ymmärtäväisyyttä sekä muuttaa työntekijöitä vähemmän tuomitseviksi. Parhaimmillaan se voi lisätä työntekijän henkisiä valmiuksia ja vähentää stressiä. (Meltti & Kara 2009, 30 - 31.)

Pahuuden kokemuksia oli tutkimuksessa kaikilla työntekijöillä ikään, työkokemukseen, sukupuoleen tai työuraan katsomatta. Kokemukset säilyvät ihmisten mielessä vuosikymmeniä. Matinlompolon (2006, 16) mukaan pahuutta ei voida käsitellä, mikäli sen olemassaoloa ei kyetä ammatillisesti myöntämään. Asian tiedostaminen merkitsee strategisen ohjauksen kannalta huomion kiinnittämistä

työkäytäntöjen suunnitteluun. Työntekijöillä tulisi olla mahdollisuus purkaa työstä aiheutuvia paineita ja tunnekuormitusta. Traumaattisten asioiden mahdollisimman nopealla purkamisella on työhyvinvointia lisäävä merkitys ja työntekijän henkinen kuormitus ei pääse kasvamaan liian suureksi (Viitala, R. 2007, 230 - 231). Keinona jo aiemmin esille tulleella säännöllisellä työnohjauksella voisi vahvistaa mm. itsekontrollia suhteessa tunteiden kuormittumiseen (Koskiluoma 2010, 33 - 34).

Pahuuden kokemukset eivät liity suoranaisesti fyysisen-, eivätkä henkisen väkivallan uhkaan. Väkivalta ilmiönä oli kuitenkin merkittävin yksittäinen esille noussut asia kertomuksissa. On tärkeää tunnistaa väkivallan vahva läsnäolo vaikkei se kohdistu suoraan työntekijöihin. Samoin asiakkaiden huono käytös ja työntekijöiden huolen tunteet ovat tärkeitä. Ainoastaan väkivalta- ilmiön tunnistamisella ei tueta työntekijöiden työhyvinvointia. Työyhteisön avoin ja keskustelua tukeva ilmapiiri lisäävät työntekijöiden mahdollisuutta tuoda esille kuormittavia asioita.

Rakenteellisten turvajärjestelyjen ohella tekniset turvallisuutta lisäävät laitteet ovat välttämättömiä työhyvinvoinnin peruspilareita, joilla lisätään fyysistä turvallisuutta sekä turvallisuuden tunnetta. Työn suunnitellulla voidaan vähentää asiakkaiden huonoa käytöstä sekä lisätä turvallisuutta. Parityöskentely tai työntekijän vaihtaminen voivat olla joissain tilanteissa tehokkaita keinoja vähentämään kielteisenä esiintynyttä käyttäytymistä. Suunnittelua tukevat ja turvallisuutta lisäävät työväkivalta-, vaara- ja uhkakartoitusten sekä riskien arvioinnin säännöllinen tekeminen. (Antikainen-Juntunen 2009, 54 - 55).

Päihteistä aiheutuva haitta ei tässä tutkimuksessa noussut esille yhtä vahvasti kuin Savinin (2008) tekemässä tutkimuksessa. Itsestään selvää on, että päihtynyt asiakas on aina riski. Päihdestrategian päivittäminen on uudessa organisaatiossa aloitettu. Sen jalkauttaminen arkeen on osa strategista ohjausta. Strategia samoin kuin uudistetut lait tukevat työtä. Huumausaineet esiintyivät lieveilmiöineen tarinoissa aiheuttaen vahvoja pahuuden kokemuksia. Päihteet ovat osa-alue, jossa osaamisen vahvistamista tarvitaan sekä tunnistamisessa että lähityöskentelyn tukemisessa.



#### 9.4 Tunnetaitojen harjaannuttaminen

Tunteet ovat olleet vahvasti esillä asiakkaiden kautta ja työntekijöiden kokemina. Tunteiden voi sanoa tarttuvan asiakkaista työntekijöihin, toisaalta työntekijöistä toisiin työntekijöihin. Meitä ympäröi työpaikalla jatkuva tunteidenvaihtotila, johon voimme hyvin pienilläkin asioilla vaikuttaa sitä parantavasti tai heikentävästi. (Goleman 1999, 195 - 197.) Mielialoja hyväksikäyttäen työpaikan vahvat persoonat voivat saada muun henkilöstön piristymään tai tehdä muidenkin olon kurjaksi. Tunnetaitoinen esimies luovii työpäivän aikana tunnevirroissa siten että työyhteisön tunnetila pysyy myönteisenä ja työt saadaan tehtyä tehokkaasti.

Kiireessä ihmisen emootiot eivät saa riittävästi aikaa kasvaakseen, vahvistuakseen ja uudistuakseen (Vartiovaara 2000, 19 - 21). Lisäksi kovan työpaineen alla on tavanomaista tunneperäisten torjuntamekanismien käyttöönotto. Varsinaisen ongelman ratkaisu hautautuu turhautumiseen, välttelyyn, väittelyyn jne. (Viitala 2009, 220). Työilmapiirin luominen tunteille myönteiseksi ja kiireettömäksi tässä hektisessä ajassa on haaste. Työilmapiirin merkitys työhyvinvointia parannettaessa on merkittävä tekijä. Strategisella ohjauksella on mahdollista vaikuttaa tunnemyönteisen työilmapiirin kehittymiseen.

Yhdyskuntaseuraamustoimistojen työ on tunnetyötä. Tunnekuormituksen tason tunnistaminen yksilöllisesti voi ennaltaehkäistä uupumusta. Kuormituksen tason lisäksi erityistä herkkyyttä tarvitaan uupumuksen oireiden tunnistamisessa, koska uupumisen myöntäminen tapahtuu useimmiten huomattavasti myöhemmin, kuin sen ensi oireet. Myötätuntouupumus on työperäinen riskitekijä, josta ei rikosseuraamustyössä vielä puhuta. Työperäisyys mahdollistaa ennaltaehkäisyn ja hoitamisen ammatillisin keinoin. Tämä edellyttää että työyhteisössä tunnustetaan henkisen kuormittumisen laaja-alaisuus ja vaikutukset sekä yksilö että yhteisötasolla. (Nissinen 2011, 15.)

Asiakastyön ohjauksesta vastaavien tulee hyödyntää aiheeseen liittyvää koulutusta ja tutkimustietoa.

Asiakastyöntekijöiden tunnetaidot ovat jatkuvassa käytössä. Samoin voi sanoa asiakastyön ohjaajista. Erityisesti sisällöllisen työn ohjauksessa emootiot ja empatia ovat läsnä. Paine muodostuu kokonaisuudesta, jossa asiakkaan haastava tilanne ja työntekijän siihen tuoma lataus ovat käsiteltävänä. Lähiesimiehen roolissa omat paineensa työhön tuo ylemmältä organisaation tasolta tulevat vaatimukset. Tämän vuoksi ohjauksen kehittämisessä tulee kiinnittää huomio paitsi asiakastyöntekijöiden tunnekuormituksen helpottamiseen, myös sitä ohjaavien lähiesimiesten tunnekuormitukseen ja sen purkamiseen.

Tunnetilojen hallinta kuten työn ja vapaa-ajan tasapainottaminenkin merkitsevät hyvää elämänhallintaa. Hyvä itsetuntemus, fyysisestä ja psyykkisestä hyvinvoinnista huolehtiminen tukevat työn ja vapaa-ajan tasapainossa pitämistä. Vastuu hyvinvoinnista on meillä jokaisella itsestämme. Esimiesten tehtävä on luoda yhdessä työyhteisön kanssa hyvinvoinnin edellytykset työpaikalle.

## **9.5 Osaamisen kehittäminen**

Työssä jaksamista voidaan edistää hyvällä esimiestyöllä. Tulosten mukaan vain yksi vastaajista hakeutui itse keskusteluun lähiesimiehen ja johtajan kanssa. Syitä vähäiseen keskusteluun esimiesten kanssa ei kertomuksista löytynyt. Tätä ilmiötä ja sen syitä tulisi pohtia yksiköissä ja etsiä keinoja luontevan keskusteluyhteyden syntymiseksi. Asiakastyön ohjauksen kehittäminen tarvitsee osaamisen vahvistamista ja lisäämistä. Osaamisen lisäämiseen on alalla vastattu tarjoamalla vuoden 2011 alusta lähtien esimiestyön koulutusta. Koulutus vahvistaa esimiestaitoja, lisää yhdenmukaisuutta ja luo edellytykset hyvälle työn kehittämiselle.

Koulutuksella voidaan vahvistaa työntekijän itseluottamusta ja luottamusta omaan ammattitaitoon. Se on hyvä kannustin, mutta on huomioitava että tehtävien tulee kehittyä koulutuksen myötä. (Meltti & Kara 2009, 30 - 31). Mikäli koulutus ei vastaa työn vaatimuksia, seuraa turhautumista joka voi pahimmillaan johtaa työpaikan vaihtamiseen. Toisaalta liian vaativa työ kuormittaa ja siten aiheuttaa uupumusta ja tyytymättömyyttä. Sopiva osaamistaso tehtäviin nähden on tärkeää asemasta riippumatta.

Yksi kehittämisen alue hyvien esimiestaitojen lisäämiseksi on tunneälyn kehittäminen. Tutkija McNeill on korostanut tunneälyn merkitystä rikosseuraamustyössä. Tätä ei Suomessa ole tähän mennessä nostettu mielestäni riittävästi esille asiakastyössä eikä sen ohjauksessa.

Tunneäly on tunteiden hallintaa siten että ne ilmaistaan asianmukaisesti ja tehokkaasti. Se ei tarkoita tunteiden vallassa ajelehtimista tai tunteiden irti päästämistä missä ja miten vain. Tunneäly ei myöskään tarkoita, että ollaan aina mukavia. Se tarkoittaa kykyä sanoa oikealla hetkellä asiat kiertelemättä ja suoraan, huolimatta siitä että kyseessä olisi ikävä asia. Tunnekykyjä on mahdollista kehittää opettelemalla tunnistamaan tunteensa, opettelemalla motivoimaan itseään sekä harjoittelemalla sosiaalisia - ja empaattisia kykyjä. (Goleman, 1999, 19 - 20.)

Tunneälyn tarpeellisuus perustuu sen rakentumiseen käytännöllisen älykkyyden pohjalle, jossa tiedollinen osaaminen yhdistyy kokemuksen kautta opittuihin taitoihin. Tiedon voi määritellä koostuvan terveestä järjestä sekä erikoistiedoista ja – taidoista, jotka muovautuvat työtä tehdessä. (Goleman, 1999, 35 - 36). Asiakastyönohjaajan on tunnettava substanssi, mikä luo perustan terveen järjen käytölle. Tietotaidon osaluista normien hallinta eri seuraamuksissa, sosiaaliset taidot ja henkilöstöjohtaminen luovat pohjan erikoistaidoille ja -tiedoille.

Asiakastyönohjaus hakee muotoaan uudessa organisaatiossa. Lähiesimiesten työnkuvia muokataan ja työn painopiste siirtyy aiempaa enemmän hallinnolliseksi. Substanssin hyvä tunteminen voidaan säilyttää riittävällä läheisyydellä asiakastyöhön. Lähiesimiesten työssä asiakastyön ohjauksen merkitys ja laajuus on nähtävä, jotta voidaan ymmärtää sen vaikutus työhön. Tätä kautta voidaan panostaa henkilöstön kehittämiseen ja tukemiseen vaativassa työssä.

## **10 LOPUKSI**

Tavoitteeni selvittää yhdyskuntaseuraamustoimiston työntekijöiden pahuuden kokemuksia, niistä selviytymistä ja vaikutusta työhön on herättänyt mielenkiintoa alan työntekijöissä. ”Aihe on mediaseksikäs” - sanoi joku. Mediaseksikästä tai ei, tarkoitukseni ei ole ollut herkutella inhimillisellä hädällä eikä esitellä toinen toistaan

julmempia tarinoita. Tarkoitukseni oli tuoda esiin kaunistelematta mutta kauhistelematta kokemuksia ja tunteita joita yhdyskuntaseuraamustyössä esiintyy.

Kyselyn avulla sain nostetuksi esille pahuus-ilmiön vaikutuksia työntekijöiden työhyvinvointiin. Tulosten perusteella syytä erityiseen huoleen ei ole. Pahuuden kokemukset on pääosin käännetty vahvuudeksi. Pahuuden vahva läsnäolo on työhyvinvoinnin riskitekijä, joka tulee tunnistaa. Pahuuden kokemusten vaikutukset työhön ovat merkittäviä sekä yksilön, työyhteisön että yhteiskunnan tasolla. Ilmiön haittoihin puuttuminen ja ennaltaehkäisy ovat tässä mielessä tärkeitä. Asiakastyön ohjauksen kehittäminen tutkimuksen tuloksia hyödyntäen tähtää erityisesti ennaltaehkäisevään työtapaan.

Tärkeää oli nostaa esille tähän saakka vaiettu, työssä esiintyvä pahuus. Kertomukset tuovat esiin työntekijöiden työhön liittyviä tunteita. Ne tekevät näkyväksi pahuuden kokemukset, minkä jälkeen kokemuksia voidaan käsitellä. Ilmiön tunnistamisessa auttaa asiakastyön ohjauksen kehittäminen mm. keinoilla, joita olen tässä työssä nostanut esille. Keinot eivät ole uusia vaan yleisesti tiedossa olevia hyvinvoivan työyhteisön rakenteita ja hyvinvointia lisääviä tekijöitä. Keinovalikoima on syntynyt kertomuksissa esille nousseista tekijöistä sekä analyysin tuloksena.

Opinnäytetyön tekeminen edellytti asiakastyön ohjauksen määrittelyä. Ohjauksen määrittely on yksi työni lisäarvoista, sillä organisaatiomme yksi keskeisistä rooleista oli määrittämättä. Määritelmä avaa huomattavasti aikaisempaa laajemman näkemyksen ohjauksesta ja sen mahdollisuuksista vaikuttaa työntekijöiden ja koko työyhteisön hyvinvoinnin rakentamiseen ja rakentumiseen.

Johtamisen näkökulmasta on tarpeen tietää millainen yhteys pahuuden kokemisella on työhyvinvointiin. Esimiestyön yksi perustehtävä on luoda työyhteisöön mahdollisimman hyvät edellytykset työn tekemiselle. Tällä työllä pyrin edistämään tietoisuutta työssä läsnä olevista työhyvinvoinnin riskeistä ja kasvattamaan edellytyksiä paremmalle työlle hyvinvoivissa työyhteisöissä.

## LÄHTEET

Antikainen-Juntunen, Eija 2009. Työturvallisuus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:6.

Apo, Satu 1990. Kertomusten sisällön analyysi. Teoksessa Mäkelä, Klaus (toim.) Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Helsinki: Gaudeamus, 62 – 80.

Arki, arvot, elämä, etiikka 2005. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Ammattieettinen lautakunta Helsinki. [http://www.talentia.fi/files/1649\\_Etiikkaopas2005.pdf](http://www.talentia.fi/files/1649_Etiikkaopas2005.pdf). Ei päivitystietoa. Luettu 14.2.2011.

Asetus Rikosseuraamuslaitoksesta. 1108/2009. 13§, 20§.

Autio, Hanna-Leena, Leinonen, Minna, Nikkanen Risto, Otonkorpi- Lehtoranta, Katri, Syrjä, Sannu & Uosukainen, Katja 2010. Naisten ja miesten työhyvinvointi ja tasa-arvo rikosseuraamusalalla. Rikosseuraamuslaitoksen julkaisuja 3/2010.

Ehrnrooth, Jari 1990. Intuitio ja analyysi. Teoksessa Mäkelä, Klaus. (toim.) Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Helsinki: Gaudeamus, 30 - 42.

Elo, Anna-Liisa & Ervasti, Jenni 2007. Työ ja terveys Suomessa 2006. Helsinki: Työterveyslaitos.

Erämetsä, Timo 2003. Myönteinen muutos. Helsinki: Tammi.

Eskola, Jari 2007. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Juva: PS – kustannus, 159 – 184.

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

Goleman, Daniel 1999. Tunneäly työelämässä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Heikkinen, Hannu, L.T. 2007. Narratiivinen tutkimus -todellisuus kertomuksina. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Juva: PS – kustannus, 142 – 159.

Helkama, Klaus 2009. Moraalipsykologia. Hyvän ja pahan tällä puolen. Juva: PS - kustannus.

Helsingin avoin yliopisto. Rikosoikeuden peruskäsitteitä ja -periaatteita. <http://www.avoin.helsinki.fi/kurssit/oikjohd/materiaali/osa5>. Ei päivitystietoa. Luettu 7.1.2011

Honkatukia, Päivi, Nyqvist, Leo & Pösö, Tarja 2006. Rikokset nuorten ”juttuina” – narratiivisen lähestymistavan mahdollisuuksia. Teoksessa Honkatukia, Päivi & Kivivuori Janne (toim.) Nuorisorikollisuus. Määrä, syyt ja kontrolli. Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Nuorisoasiain neuvottelukunta. Helsinki: Hakapaino Oy.

Juuti, Pauli & Vuorela, Antti 2002. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä: PS - kustannus.

Järvinen, Minna-Kaisa 2006. Asiakas-työntekijäsuhteen dialoginen arviointi kriminaalihuollossa. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaattitutkimus Tampereen yliopiston sosiaalipolitiikan ja sosiaalityönlaitos, Marginaalikysymysten sosialisatioerikoisala. Rikosseuraamusviraston julkaisuja 1/2007.

Kananoja, Aulikki, Lähteinen, Martti, Marjamäki, Pirjo, Laiho, Kristiina, Sarvimäki, Pirjo, Karjalainen, Pekka & Seppänen, Marjaana 2007. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma.

Kivistö, Sirkku, Kallio, Eila & Turunen, Greta 2008. Työ henkinen hyvinvointi ja terveys. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2008.33. Sosiaali- ja

terveysministeriö työterveyslaitos. <http://www.stm.fi/tyosuojelu/tyohyvinvointi>. Ei päivitystietoa. Luettu 22.6.2010.

Koskiluoma, Kristiina 2010. Auttajan pitää turvata itsensä. *Talentia* 1/10, 33 – 34.

Laine, Matti 2007. Miten kokemusta voidaan tulkita? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine(toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. Juva: PS - kustannus.

Laine, Matti 1991. *Johdatus kriminologiaan ja poikkeavuuden sosiologiaan*. Juva: WSOY.

Laitinen, Markus 2009. Työnohjaus hyvinvoinnin välineenä. Hoitotyöntekijöiden kokemuksia työnohjauksesta psykiatrisessa hoitotyössä. *Pro Gradu – tutkielma*. Kuopion yliopisto. Yhteiskuntatieteen tiedekunta. Hoitotieteen laitos.

Laitinen, Merja & Hurtig, Johanna 2006. Paha ihmisyyden ja ammatillisen auttamisen haasteena. Teoksessa Laitinen, Merja & Hurtig, Johanna (toim.) *Pahan kosketus. Ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä*. Juva: Edita, 8-17.

Laki ehdonalaisen vapauden valvonnasta 2005/782.

Laki nuorista rikoksentehtävistä 1940/262.

Lauerma, Hannu 2009. *Pahuuden anatomia. Pahuus, hulluus, poikkeavuus*. Porvoo: Edita.

Matinlompola, Unto 2006. Pahan keskellä. Teoksessa Laitinen, Merja & Hurtig, Johanna (toim.) *Pahan kosketus. Ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä*. Juva: Edita, 18 – 41.

McNeill, Fergus 2009. Community sanctions, effectiveness and credibility. Professor of Criminology & Social Work University of Glasgow. Conference in Vantaa 11.11.2009. Abstracts.

Meltti, Tero & Kara, Hanna 2009. Sosiaalityöntekijöiden työolot, -ympäristö ja työhyvinvointi sekä niihin vaikuttavat tekijät. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisuja 2009:6. Yliruka, Laura, Koivisto, Juha, Karvinen-Niinikoski Synnöve (toim.) Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen.

Mäkinen, Olli 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Tammi.

Mönkkönen, Kaarina 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.

Nissinen, Leena 2011. Myötätuntouupumus. Miksi siitä pitää puhua? Asiakaslehti AWEN 2011, 14 – 15.

Ollila, Maija-Riitta 1997. Moraalin tuolla puolen. Juva: WSOY.

Pohjola, Anneli 2006. Pahan säikeitä auttamistyössä. Teoksessa Laitinen, Merja & Hurtig, Johanna (toim.) Pahan kosketus. Ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä. Juva: Edita, 42- 62.

Päihdestrategia 2005. Rikosseuraamusvirasto. Moniste.

Pösö, Tarja 2006. Käsitteet, paha ja tutkijan rajat. Teoksessa Laitinen, Merja & Hurtig, Johanna (toim.) Pahan kosketus. Ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä. Juva: Edita, 108 – 126.

Rikosseuraamuslaitoksen strategia 2011 -2015.

Rikosseuraamuslaitos. <http://www.rikosseuraamus.fi>. Ei päivitystietoa. Luettu 7.3.2010.

Rissa, Kari 1996. Panosta työkykyyn. Työeläkelaitosten Liitto, Työturvallisuuskeskus. Jyväskylä: Gummerus.

Räisänen, Annamari 2008. Asiakastyön ohjaus -työseminaari 29. - 30.10.2008. Tikkurila.



Sallinen, Hanna 2008. Tuki ja kontrolli yhdyskuntapalvelutyössä. Pro Gradu - tutkielma. Helsingin yliopisto. Valtiotieteen tiedekunta. Yhteiskuntapolitiikan laitos.

Savin, Helena 2008. Kriminaalihuoltoyhdistyksen asiakastyö työsuojelun näkökulmasta. Pro Gradu – tutkielma. Helsingin yliopisto. Valtiotieteen tiedekunta. Yhteiskuntapolitiikan laitos.

Sinkkonen, Jari 2010. Myötäelämisen taito. OP-Pohjola-lehti.3/10, 47

STM. Selvityksiä – sarja. <http://www.stm.fi/julkaisut/selvityksia-sarja/nayta>. Ei päivitystietoa. Luettu 7.3.2010.

Toivola, Kristiina 2004. Myötätuntuupumus - auttajantyön työperäinen riski. <http://www.duodecim.fi>. Työterveyslääkäri 2004: 22, 330 -332. Ei päivitystietoa. Luettu 24.10.2010.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus.

Työkalupakki (2000). Kriminaalihuoltoyhdistys. Helsinki.

Vartia, Maarit & Hyyti, Jari 1999. Väkiältä vankeinhoitotyössä. Fyysisen ja psyykkisen väkivallan kohtaaminen vankeinhoidossa. Oikeusministeriön vankeinhoito-osaston julkaisuja 1/99.

Vartiovaara, Ilkka 2000. Jaksamisen rajat. Helsinki: WSOY.

Viitala, Riitta 2007. Henkilöstöjohtaminen strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita.

VMBaro; työtyytyväisyysbarometrit vuosilta 2006 - 2009. Rikosseuraamusvirasto.

von Gruenewaldt, Virpi, Hyyti, Jari, Kettunen Anna Liisa & Salonen Kaija 1996. Henkinen työsuojelu vankeinhoidolaitoksessa. Oikeusministeriön vankeinhoito-osaston julkaisuja 1/96.

Vuokila-Oikkonen, Päivi 2002. Akuutin psykiatrisen osastohoidon yhteistyöneuvottelun rakentuvat kertomukset. <http://www.herkules oulu.fi/isbn9514268903/>. Päivitetty 9.2.2010. Luettu 8.1.2010

Yliruka, Laura, Koivisto, Juha, & Karvinen-Niinikoski Synnöve (toim.) Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen.

Åborg, Carl. IT, Stress and Occupational Health. <http://www.it.uu.se/edu/course/homepage>. Ei päivitystietoa. Luettu 2.11.2010.

KYSELY

Mikkeli 21.9.2010

LIITE 1. (1)

Hyvä yks -toimiston asiakastyön asiantuntija!

Teen Mikkelin ammattikorkeakoulussa sosiaali- ja terveydenhuollon johtamisen ja kehittämisen ylempään ammattikorkeakoulututkintoon sisältyvää lopputyötä aiheesta **pahuuden vaikutus yhdyskuntaseuraamustoimistojen asiakastyötä tekevien työhyvinvointiin ja asiakastyönohjauksen keinot tukea työssä jaksamista**. Olet tullut valituksi kyselyyn satunnaisotannalla.

Kerään **kertomuksia pahuuden kokemuksista ja keinoista, joilla olet kokemuksiasi käsitellyt tai jakanut**. Tarvittaessa täydennän kyselyä haastatteluin, minkä vuoksi voit valita ohien liitetyllä taustatietolomakkeella, haluatko osallistua mahdolliseen haastatteluun. Nimeäsi käytetään ainoastaan siinä tilanteessa, että tarvitsen lisää tutkimusmateriaalia haastattelulla kerättäväksi, sitä ei missään olosuhteissa käytetä muuhun tarkoitukseen, eikä se tule ilmi aineiston raportoinnissa.

Kirjoitukset kerätään ainoastaan lopputyötä varten. Osallistuminen kyselyyn on vapaaehtoista. Anonyymiyttäsi kunnioitan alusta loppuun saakka, tuloksissa ei tulla tekemään vertailua eri toimistojen kesken otannan pienuuden vuoksi. Kertomukset tulen säilyttämään huolellisesti ja hävitän sen lopputyöni valmistuttua. Rikosseuraamuslaitoksen toiveen mukaisesti valmis lopputyö toimitetaan keskushallintoyksikköön sekä RSKK:n Kriminologiselle kirjastolle.

**Tehtäväsi on:**

**1. Kirjoittaa yksi kertomus tai tarina tilanteesta työssäsi, jolloin olet kokenut kohtaavasi pahuutta. Kerro vähän tapauksen taustaa ja kuvaa mikä tilanteessa oli pahaa.**

**2. Kirjoita myös siitä, kuinka käsittelet kokemustasi, oletko jakanut sen jonkun kanssa vai jäitkö yksin. Mikä on auttanut kokemuksen yli pääsemisessä?**

**3. Kuvaile myös millainen merkitys kokemuksella on ollut työhösi tämän jälkeen (esim. työtapoihin, asiakastilanteisiin valmistautumisissa tai muuta vastaavaa). Kertomuksen pituuden voit itse ratkaista.**

Kertomuksen ja taustatietolomakkeen voit palauttaa ohien liitettyssä maksetussa kirjekuoressa. Saat materiaalin myös sähköpostiisi, joten voit palauttaa sen myös halutessasi sähköisesti. Palautustavasta riippumatta anonyymiytesi säilyy koko lopputyön ajan. **Palauta kertomuksesi mahdollisimman pian tai viimeistään 22.10.2010 mennessä.**

**Kiitos panoksestasi opiskelujeni etenemiseksi ja työmme kehittämiseksi!**

Tarja Väisänen

Apulaisjohtaja

Mikkelin yhdyskuntaseuraamustoimisto

puh.80452 / 050 0502894

**TAUSTATIEDOT****LIITE 1. (2)**

Ympyröi itseäsi koskeva vaihtoehto

Ikäni  
 alle 20 vuotta  
 yli 20 - 30 vuotta  
 yli 30 - 40 vuotta  
 yli 40 - 50 vuotta  
 yli 50 vuotta

Sukupuoleni  
 Mies  
 Nainen

Olen ollut työelämässä  
 0-1 vuotta  
 yli 1 - 5 vuotta  
 yli 5- 10 vuotta  
 yli 10 vuotta

Olen tehnyt yhdyskuntaseuraamustyötä  
 0-1 vuotta  
 yli 1 - 5 vuotta  
 yli 5 - 10 vuotta  
 yli 10 vuotta

Työskentelen eniten  
 EAV asiakkaiden kanssa  
 ERN asiakkaiden kanssa  
 YKP asiakkaiden kanssa  
 NR asiakkaiden kanssa  
 Lausuntotyössä

Koulutus  
 AMK -tutkinto  
 YAMK -tutkinto  
 korkeakoulututkinto  
 ylempikorkeakoulututkinto  
 muu, mikä \_\_\_\_\_

**Viimeisen kohdan täyttäminen on vapaaehtoinen. Täyttämällä kohdan annat minulle luvan ottaa Sinuun yhteyttä, mikäli tarvitsen tutkimukseeni täydennystä haastattelun keinoin. Muuhun tarkoitukseen tätä tietoa ei käytetä!**

Suostun haastatteluun, mikäli sitä tarvitaan:

Nimeni ja yhteystietoni:

## TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

Mikkeli 30.8.2010

## Rikosseuraamuslaitos

## Yhdyskuntaseuraamustoimisto

Hyvä yks -toimiston johtaja

Teen Mikkelin ammattikorkeakoulussa sosiaali- ja terveydenhuollon johtamisen ja kehittämisen ylempään ammattikorkeakoulututkintoon sisältyvää lopputyötä aiheesta **pahuuden vaikutus yhdyskuntaseuraamustoimistojen asiakastyötä tekevien työhyvinvointiin ja asiakastyönohjauksen keinot tukea työssä jaksamista**. Haen tällä tutkimusluvalla lupaa kerätä lopputyötäni varten tutkimusaineistoa Itä- ja Pohjois-Suomen rikosseuraamusalueen yhdyskuntaseuraamustoimistoissa. Rikosseuraamuslaitoksen keskushallinnon päätöksen (36/332/2010) mukaisesti luvan yks -toimistojen henkilökunnalta tehtävään aineiston keruuseen antaa yksikön johtaja.

Pyydän lupaa kerätä työntekijöiltä kirjoituksia pahuuden kokemuksistaan ja keinoista, joilla he ovat kokemuksiinsa käsitelleet/jakaneet. Tarvittaessa täydennän kyselyä haastatteluin. Aineiston keruussa käytän narratiivista menetelmää. Kirjoitukset kerätään ainoastaan lopputyötä varten. Osallistuminen tutkimukseen on vapaaehtoista eikä tutkimukseen osallistuvan työntekijän henkilöllisyys ole kirjoituksista tunnistettavissa. Tutkimusaineistoa tulen säilyttämään poissa ulkopuolisilta ja hävitän sen lopputyöni valmistuttua. Rikosseuraamuslaitoksen toiveen mukaisesti valmis lopputyö toimitetaan keskushallintoyksikköön sekä RSKK:n Kriminologiselle kirjastolle.

Aineisto on tarkoitus kerätä loppuvuoden 2010 ja alkuvuoden 2011 aikana. Lopputyön valmistumisaikataulu on ajoitettu kevääseen 2011.

Opinnäytetyön ohjaajina Mikkelin Ammattikorkeakoulussa toimivat sosiaalialan yliopettaja Johanna Hirvonen ja sosiaalialan yliopettaja Päivi Niiranen-Linkama.

Luvan aineiston keräämiseen tai sen epäämiseen pyydän antamaan sähköpostilla tähän pyyntöön vastaten.

Ystävällisesti

Tarja Väisänen

Apulaisjohtaja

Mikkelin yhdyskuntaseuraamustoimisto

Päätös:

Päiväys

Johtaja