

Katja Mäkynen

**”Et kyl sit pitää ottaa huomioon et rikolliset ovat hyvin herkkiä ihmisiä”**

Rikostaustaisen asiakkaan aito kohtaaminen aikuissosiaalityössä

Opinnäytetyö

Kevät 2014

Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Sosiaalialan koulutusohjelma

## SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Seinäjoen ammattikorkeakoulu

Koulutusohjelma: Sosionomi (AMK)

Suuntautumisvaihtoehto:

Tekijä: Katja Mäkynen

Työn nimi: **”Et kyl sit pitää ottaa huomioon et rikolliset ovat hyvin herkkiä ihmisiä”** Rikostaustaisen asiakkaan aito kohtaaminen aikuissosiaalityössä

Ohjaaja: Arja Hemminki

Vuosi: 2014 Sivumäärä: 50 Liitteiden lukumäärä: 2

Aikuissosiaalityön asiakkaissa on paljon rikostaustaisia henkilöitä, joiden voidaan todeta olevan moniongelmaisia ja jopa marginalisoituneita. He ovat työttömiä, velkaantuneita sekä heillä on heikko terveydentila. Aikuissosiaalityössä aito kohtaaminen, asiakkaan valtaistaminen ja kuulluksi tuleminen ovat keskiössä luottamuksellisen asiakassuhteen luomisessa.

Työssäni halusin selvittää, millaista on hyvä ja rakentava vuorovaikutus rikostaustaisen asiakkaan ja työntekijän välillä. Millaisia kokemuksia rikostaustaisilla asiakkailla on aikuissosiaalityön asiakaspalvelusta ja miten rikostaustainen asiakkaan moniongelmaisuus vaikuttaa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kohtaamiseen. Lisäksi selvitän miten väkivallaton kommunikointi (NVC) auttaa sosiaalityöntekijöitä rikostaustaisen asiakkaan kohtaamisessa.

Rikostaustaiset asiakkaat kokevat aitona kohtamisena aikuissosiaalityöntekijän luotettavuutta, avoimuutta ja ennakkoluulottomuutta. He toivovat, että työntekijöillä olisi kokemusta päihde- ja rikoselämästä. Myös suoraan sanominen ja asiakkaan impulsiivisuuden ymmärtäminen olivat heidän mielestään tärkeitä kohtaamisen elementtejä.

## SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Health Care and Social Work

Degree programme: Degree programme of Social Work

Specialisation: Bachelor of Social Work

Author/s: Katja Mäkynen

Title of thesis: "You will have to realize that criminals are very sensitive" - genuine encounter between adult social worker and client with criminal background

Supervisor(s): Arja Hemminki

Year: 2014                      Number of pages: 50      Number of appendices: 2

Social work with adults has a lot of clients with criminal background, who are found to be multiple problems and even marginalized. They are unemployed, indebted and have poor health. Genuine encounter in social work adults, the customer's empowerment and being heard are the focus of confidential customer relations.

In my work, I wanted to find out what is good and constructive interaction between client with criminal background and the socialworker. What kind of experiences customers have about adult social customer service and how criminal backgrounded customer's multiple problems affects a client and a social encounter. In addition, explain how the non-violent communication (NVC) helps social workers with criminal background customer encounter.

Customers with criminal backgrounds will experience a genuine encounter adult social worker as reliability, transparency and open-mindedness. They hope that workers would experience substance abuse and criminal life. Speak directly to the client and understanding of impulsivity in their opinion, were important elements in the encounter.

Keywords: criminal background, Non Violent communication, genuine encounter, social work with adults

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	6
2 RIKOSTAUSTAINEN ASIAKAS .....	8
2.1 Rikostaustaisen asiakkaan määrittelyä .....	9
2.2 Moniongelmaisuus rikostaustaisilla asiakkailla .....	10
2.3 Rikollisuus Suomessa - tilastollista materiaalia .....	12
2.4 Mistä rikollisuus johtuu? .....	13
3 AIKUISSOSIAALITYÖ .....	15
3.1 Aikuissosiaalityön määrittelyä ja tavoitteita .....	17
3.2 Aito kohtaaminen aikuissosiaalityön asiakastyössä .....	18
3.3 Sosiaalialan työmenetelmiä .....	19
4 VÄKIVALLATON KOMMUNIKOINTI.....	22
4.1 Väkivallattoman vuorovaikutuksen määrittelyä .....	23
4.2 Tarpeet tunteiden takana .....	24
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	26
5.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset.....	26
5.2 Tutkimusmenetelmä.....	26
5.3 Tutkimuksen kulku ja aineistonhankinta.....	27
5.4 Aineiston analysointi .....	28
5.5 Tutkimuksen luotettavuus, yleistettävyyys ja eettisyys .....	29
6 TUTKIMUSTULOKSET .....	32
6.1 Haastateltavien taustatiedot.....	32
6.2 Millaista on hyvä ja rakentava vuorovaikutus rikostaustaisen asiakkaan ja työntekijän välillä rikostaustaisen näkökulmasta? .....	32
6.3 Millaisena rikostaustaiset asiakkaat näkevät hyvän aikuissosiaalityöntekijän? .....	34
6.4 Millaisena rikostaustaiset asiakkaat näkevät huonon aikuissosiaalityöntekijän? .....	35
6.5 Millainen rikostaustainen on asiakkaana?.....	37
6.6 Miten väkivallaton kommunikointi (NVC) auttaa sosiaalityöntekijöitä rikostaustaisen asiakkaan kohtaamisessa? .....	39
6.7 Muita tutkimuksessa nousseita teemoja? .....	40

7 POHDINTA.....	44
LÄHTEET .....	46
LIITTEET.....	48
LIITE 1. HAASTATTELUKYSYMYKSET RIKOSTAUSTAISILLE:.....	1
LIITE 2. HAASTATTELUKYSYMYKSET DIANA HAKASAARI: .....	2

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aihe ehti vaihtaa useasti muotoaan ennen kuin virallinen muoto ja aihe tulivat jäädäkseen. Kiitos siitä kuuluu Pohjanmaan hankkeen Diana Hakasaa-  
relle, joka on aikoinaan tuonut tietoisuuteeni väkivallattoman vuorovaikutuksen  
mahdollisuuden. Kiitän myös haastateltaviani luottamuksesta ja avustaan, jota il-  
man en olisi saanut opinnäytetyötäni tällaiseksi, kuin se nyt lopulta on. Menetel-  
män keksimisestä on jo kulunut vuosia, mutta vielä väkivallaton vuorovaikutus-  
menetelmä ei ole levinnyt laajaan suosioon. Menetelmän keksijän, Marshall B.  
Rosenbergin toive oli, että menetelmä olisi käytössä vuoteen 2020 mennessä niin  
sosiaali- kuin terveysalalankin asiakaspalvelussa ympäri maailman.

Työskentelin viime vuonna 6 kk vankila- ja rikostaustaisten asiakkaiden kanssa.  
Moni oli kokenut kovia, ja omasivat halun muutokseen. Kaikilla haastateltavilla on  
lyhytaikaisia vankilatuomioita sekä heillä on tai on ollut päihdeongelma. Heitä yh-  
distää myös nuori ikä ja rikostausta. Kuitenkin monet lait ja byrokratian hidas muu-  
tos jättävät usein nämä nuoret aikuiset oman onnensa nojaan. Tulevana sosiono-  
mina haluan uskoa muutokseen ja uuden alkuun.

Työssäni haluan selvittää millaista on hyvä ja rakentava vuorovaikutus rikostaus-  
taisen asiakkaan ja työntekijän välillä rikostaustaisen näkökulmasta? Millaisena  
rikostaustaiset asiakkaat näkevät hyvän aikuissosiaalityöntekijän, entä huonon?  
Miten väkivallaton kommunikointi (NVC) auttaa sosiaalityöntekijöitä rikostaustaisen  
asiakkaan kohtaamisessa?

Sosiaalihuollon lainsäädännön kokonaisuudistus on nyt polttava puheenaihe ja  
käytäntöjä tavoitellaan muutettavan niin, että ne tukisivat ja vahvistaisivat ihmisten  
hyvinvointia. Tarkoituksena on kiinnittää huomiota perusoikeuksien toteutumiseen

sekä ehkäistä sosiaalisten ongelmien syntymistä ja lisääntymistä asiakaspalvelutilanteissa.

”Sosiaalipalvelujen saatavuuden, asiakaslähtöisyyden ja vaikuttavuuden tulisi parantua ja palveluita tulisi tuottaa nykyistä tehokkaammin. Sosiaalihuollon ja sen erityispalvelujen sekä sosiaalihuollon ja terveydenhuollon yhteistyötä tulisi vahvistaa. Sosiaalihuoltolakia valmistellaan nyt virkamiestyönä lausuntojen sekä muun aineiston pohjalta. Lain on tarkoitus tulla voimaan vuonna 2015. (Karjalainen & Sarvimäki, [viitattu 26.5.2014].)

## 2 RIKOSTAUSTAINEN ASIAKAS

Tässä luvussa määrittelen rikostaustaisen asiakkaan sekä heidän moniongelmaisuuksensa. Lisäksi käyn läpi rikollisuuden määrää tilastojen pohjalta sekä syitä rikolliseen käyttäytymiseen.

”Rikollinen ihminen on henkilö, joka syyllistyy lain ja voimassa olevien oikeusnormien mukaan rangaistavaan tekoon.” (Aromaa & Lahtinen 2005,12.)

Suomen vankiloista vapautuu vuosittain 7000 rikostaustaista. Joka kymmenes astuu takaisin vapauteen pelkkä muovipussi ja hieman rahaa mukanaan. ( Noste 24) Kriminaalihuollon tukisäätiöllä on juuri vapautuville vangeille Helsingissä sata tukiasuntoa. Vuonna 2012 uusia asukkaita otettiin kyseiseen asuntolaan vastaan vain 26. Vankilataustaisten on vaikea päästä jatkamaan tukiasunnoista eteenpäin: rikollinen tausta, velat sekä luotto-ongelmat hankaloittavat asunnon etsimistä niin julkisilta kuin yksityisiltäkin vuokra-asunnon tarjoajilta (27). Tuomion jälkeen on myös vaikea lyhentää korkoa kasvaneita velkoja. Vankilasta vapautumisen jälkeen alkaa aikaa voidaan kutsua velkavankeudeksi, sillä työn saaneen rikostaustaisen suurin osa palkasta menee velkojen maksamiseen. Tämä voi saada vapautuneen turvautumaan harmaan talouden töihin, tai jopa uusimaan rikoksia. (Mattila 2013, 32)

Suurin osa ihmisistä syyllistyy johonkin rikokseen tai rikkomukseen elämänsä aikana, jolloin rikos voidaan nähdä enemmänkin tyypillisenä kuin epätavallisena käyttäytymisenä. Rikoksiin syyllistyvät useimmiten ne, jotka eivät omaa vahvoja siteitä yhteiskuntaan, yhteisöön ja niiden arvoihin. Osalle rikollinen elämäntapa tulee osaksi identiteettiä, ja he jatkavat aktiivista rikosten tekoa. Nämä elämäntapa tekevät suurimman osan kaikista rikoksista. (Kekki 2012,16) Rikosuran aloitusiällä, sitoutumisella esimerkiksi perheeseen, työhön, koulutukseen, sekä rikollisuuden



asteella ja rikoslajilla, johon yksilö syyllistyy, on vaikutusta yksilön rikosuran keston. (Kekki 2012, 22)

Yli 80 prosentilla Suomen vankilasta vapautuvilla rikostaustaisilla on vakava päihdeongelma, suurimmalla osalla on myös persoonallisuushäiriöitä sekä oppimis- ja keskittymisvaikeuksia. Joka toinen ei osaa lukea kunnolla, ja joka kolmas on fyysisesti työkyvytön. He ovat työttömiä, asunnottomia ja usein korkeasti velkaantuneita. Suomalaisen keskimääräisen vangin elinikä on 47 vuotta. (Mattila 2013, 27) Tuula Kekin tekemän tutkimuksen mukaan huumeidenkäyttö näyttää alkavan vasta rikollisen elämäntavan alettua, ei ennen sitä. Rikollinen toiminta voidaan nähdä johtuvan yksilön elämäntavasta, jossa rikollinen käyttäytyminen ei ole rangaistavaa, kunhan siitä ei aiheudu itselle seuraamuksia. (Kekki 2009, 124)

## **2.1 Rikostaustaisen asiakkaan määrittelyä**

Suomen laissa on määritelty sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta. Asiakkaalla on oikeus hyvään palveluun ja kohteluun asioidessaan sosiaalihuollossa kokematta minkäänlaista syrjintää. Asiakkaalla laissa tarkoitetaan sosiaalihuoltoa hakevaa tai käyttävää henkilöä. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan eikä yksityisyyttään loukata. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa. Asiakkaan tulee olla selvillä oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan sekä erilaisista vaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista, jotta hän ymmärtäisi oikeuksiensa ja velvollisuuksiensa sisällön ja merkityksen. (L22.9.2000/812.)

Rikoksiin syyllistyvistä suurin osa on 15 - 30 -vuotiaita nuoria ja nuoria aikuisia. Myös rikosten uhreista suuri osa on nuoria. Rikollisuus liittyykin tavalla tai toisella nuoruuden ohimenevään ikävaiheeseen vähentyen sitten ikääntymisen myötä.

Rikoksista epäillyistä noin viidennes on naisia. Naiset joutuvat kuitenkin rikosten uhreiksi yhtä usein kuin miehet. Alkoholin merkitys on varsinkin väkivaltarikoksissa suuri. Alkoholin kulutuksella ja alkoholioloilla onkin paljon merkitystä väkivaltarikosten ja rattijuopumusrikosten esiintyvyyteen. Myös erilainen syrjäytyminen altistaa ihmisiä niin rikosten tekemiseen kuin niiden uhriksi joutumiseenkin. Muuten rikollisuuden määrään vaikuttaa rikostilaisuuksien mahdollisuus. (Mistä rikollisuus johtuu? [viitattu 26.5.2014])

Suurin osa rikoksista kasautuu pienelle ryhmälle henkilöitä, jotka kuormittavat Suomen oikeusjärjestelmää. Sosiaali- ja kriminaalipoliittisissa keskusteluissa on nostettu vahvasti esiin juuri taparikollisten ryhmä. Syrjäytymisen syistä sekä vaikutuksista on kerätty jo paljon tietoa. Hallituksen sisäisen turvallisuuden ohjelma määrittää syrjäytymisen lisääntymisen tärkeimmäksi turvallisuuden uhkatekijäksi tulevaisuudessa. Ohjelman mukaan rikollinen elämäntapa tulee osana koko syrjäytymiskehitystä. Rikollista elämäntapaa on vaikea katkaista. Syrjäytymisen estäminen mahdollisimman aikaisessa vaiheessa vähentää rikosten ja häiriöiden määrää. (Kekki 2012, 3)

## **2.2 Moniongelmaisuus rikostaustaisilla asiakkaila**

Vankilahistorian omaavat asiakkaat ovat useimmilla mittareilla tarkasteltuna marginalisoituneita ja sosiaalisesti huono-osaisia. Tällaiset asiakkaat ovat usein työttömiä, asunottomia, alhaisen koulutustason omaavia sekä talousvaikeuksista kärsiviä. (56) Rakenteellinen huono-osaisuus lisää riskiä rikoksen tekemiseen sekä uusimiseen. Toisaalta tämä taas heikentää yksilön taloudellis-sosiaalista asemaa. Tällöin puhutaan kasaantuvasta huono-osaisuudesta. (Kivivuori & Linderborg, 57)

Rikostaustaisilla asiakkailla on tyypillistä huono terveydentila ja moniongelmaisuus. Erityisesti mielenterveyshäiriöiden määrä rikostaustaisilla on suuri. Valtakunnallisen vankien terveydenhuoltotutkimuksen alustavien tulosten mukaan noin 90 prosentille vankilassa olleille voidaan asettaa jokin psykiatrinen diagnoosi. Yleisin sairauksista on päihderiippuvuus, jota esiintyy yhdeksällä kymmenestä vangista. Päihderiippuvuutta voivat aiheuttaa alkoholi, huumeet tai tietyt keskushermostoon vaikuttavat lääkkeet, esimerkiksi bentsodiatsepiinit. Lähes joka toisella vangilla todetaan päihderiippuvuuden lisäksi persoonallisuushäiriö, ahdistuneisuutta, masennusta tai muu psyykkinen ongelma. (Vankien terveystila [viitattu 26.5.2012])

Viime aikoina on kiinnitetty huomiota hermostoperäisten ajattelutoimintoihin vaikuttavien ns. neurokognitiivisten heikkouksien suureen esiintyvyyteen. Ulkomaisissa tutkimuksissa vangeilla on todettu runsaasti lapsuudessa alkavaa ylivilkkautta ja tarkkaavaisuushäiriötä (ADHD). Häiriöön yhdistetään aikuisiän toistuvaa väkivaltaisuutta. Noin kolmanneksella suomalaisista pitkäaikaisvangeista näyttäisi olevan ADHD- tausta. Peräti joka toisen vankilataustaisen luku- ja kirjoitustaito on heikko. Vaikea luku- ja kirjoittamishäiriö on joka kolmannella vangilla. Näiden häiriöiden hoitaminen vähentää uusintarikollisuutta. Puutteet normaaleissa kansalaistaidoissa lähtien kuten luku- ja kirjoitustaidoissa pitäisi korjata koulusta lähtien. (Vankien terveystilanne [viitattu 18.5.2014].)

Robert Park kehitti 1920- ja 1930- luvulla käsitteen marginal man. Se viittasi ihmiseen, joka joutui elämään samanaikaisesti kahdessa eri kulttuurissa/ yhteiskunnassa. Marginaali voidaan tekemisen kautta luonnehtia tapahtumaksi tai asiaksi, jonka luokittelu on horjuvaa, kahden tai kolmen kategorian rajalla.<sup>24</sup> Sen voidaan ajatella myös symboloivan yhteiskunnan sen hetkistä suvaitsevaisuuskynnystä. (Juhila, Forsberg & Roivanen 2002, 17)

### 2.3 Rikollisuus Suomessa - tilastollista materiaalia

Kansainvälisesti vertailtuna Suomen ja muiden Pohjoismaiden rikollisuus on vähäisempää kuin muualla Euroopassa, kun tietolähteenä käytetään yhteismitallisia lähteitä kuten uhrikyselyjä ja liikenteen tienvarsitutkimuksia. Suomi sijoittuu vain henkirikosten osalta läntisen Euroopan rikollisimpien maiden ryhmään. Tämän rinnalla Suomi on ollut myös itsemurhaluvuissa läntisen Euroopan kärjessä. Suomessa on asetettu tavoitteeksi olla Euroopan turvallisin maa vuonna 2015. Rikosten torjumiseksi asetettu valvonta, joka voi olla yksityistä, viranomaisvalvontaa tai lähiyhteisön epävirallista kontrollia, vaikuttaa myös paljon siihen, kuinka paljon rikoksia tehdään. Rikollisuuden viranomaiskontrolloinnilla pyritään riittävän korkeaan kiinnijäämisriskiin, mikä vähentää halua tehdä rikoksia. (Rikollisuus Suomessa [viitattu 26.5.2014])

Poliisitilastoissa lasketaan pääsäännön mukaan yksittäisiä rikoksia, siis tapahtumia. Tilastointiyksikkö on rikos, ei rikosentekijä. Rikoslakia vastaan tehtyjen rikosten määrä oli vuonna 2003 noin 7,8 kertaa suurempi kuin vuonna 1960, ja lähes 2,5-kertainen vuoteen 1980 verrattuna. (Aromaa & Laitinen 2005, 119) Rikoslakia vastaan tehtyjen rikosten määrän voimakas kasvu on selitettävissä sekä rikostilaisuuksien että tapahtuneiden rikosten kasvulla, sekä ilmoitusalttius on suuresti kasvanut. Edellä mainittujen lisäksi rikosten tilastointi on tullut aiempaa tarkemmaksi ja tehokkaammaksi. (Aroma & Laitinen 2005, 221)

Poliisin tietoon tuli vuonna 2009 noin 919 000 rikosta. Tilastoiduista rikoksista enemmän kuin puolet on nykyisin liikenne-rikoksia ja -rikkomuksia. Rikollisuuden rakenteessa on tapahtunut vuosien mittaan muutoksia. Tietoon tullut väkivalta on sitä vastoin lisääntynyt. Uusina ja paljon poliisiresursseja vaativina rikostyyppinä ovat 1990-luvulla nousseet esiin talousrikollisuus ja huumausainerikollisuus. Huomattavan rakenteellisen muutoksen on aiheuttanut myös valtion rajat ylittävän rikollisuuden kasvu sekä ylipäättään rikollisuuden kansainvälistyminen. Henkirikoksia on ollut vuosittain keskimäärin 130. Poliisin tietoon tulleista rikoksista omai-

suusrikoksista suurin osa on varkausrikoksia. (Rikollisuus Suomessa [viitattu 26.5.2014])

## 2.4 Mistä rikollisuus johtuu?

Yksilöiden erot rikosalttiudessa johtuvat yksilökohtaisista ja sosiaalisista riskitekijöistä sekä näiden vuorovaikutuksesta. Riskitekijä lisää rikoksiin syyllistymisen todennäköisyyttä, mutta ei välttämättä johda rikoksiin. Eri riskitekijöiden kasaantuminen samalle yksilölle lisää rikosten tekemisen todennäköisyyttä. Esimerkiksi yksilö, jolla on vahva yksilökohtainen rikosalttius, ei välttämättä syyllisty rikollisuuteen, jos häneen kohdistuu sosiaalista kontrollia. Tai käänteisesti: yksilö, johon ei kohdistu sosiaalista kontrollia, ei välttämättä syyllisty rikoksiin, jos hänen persoonallisuutensa ei altista häntä rikoskäyttäytymiseen. (Mistä rikollisuus johtuu? [viitattu 26.5.2014])

Ihmismielen perusominaisuudet ja perustavat käyttäytymisalttiudet ovat kehittyneet lajinkehityksessä Charles Darwinin (1809- 1882) evoluutioteorian mukaisesti. Eräillä rikoskäyttäytymisen yleisillä piirteillä on taustansa näissä lajityypillisissä alttiuksissa. Tällaisia piirteitä ovat esimerkiksi miesten keskimäärin naisia korkeampi rikosalttius, perinteisen rikollisuuden tyypillinen huipentuminen nuoruusiässä sekä eräät väkivallan yleiset motiivit. Rikollisuuden ja sen piirteiden vaihtelu lyhyemmällä aikajänteellä johtuu kuitenkin muista seikoista. (Rikollisuuden syyt [viitattu 26.5.2014])

Leimaamisteorian mukaan rikollisuuteen kohdistuva sosiaalinen kontrolli lisää rikosalttiutta kahden mekanismin kautta. Ensinnäkin rikosleima vaikuttaa yksilön identiteettiin siten, että rikolliseksi määrittelystä tulee itsensä toteuttava ennustus. Toiseksi, rikolliseksi (Kivivuori, J. 2008,136) leimaaminen johtaa muiden henkilöiden torjuntaan. Näin leimatun on vaikeampaa muodostaa sosiaalisia suhteita nor-

maaleihin, lainkuuliaisuutta tukeviin instituutioihin kuten työhön tai parisuhteeseen. Leimaamisvaikutus on yksi monista sosiaalipsykologisista mekanismeista, joiden kautta rankaiseminen voi lisätä yksilön rikosalttiutta. (Kivivuori, J. 2008,363)

Yksilöiden väliset erot rikosalttiudessa ovat suhteellisen vakaita läpi elämänkaaren. Tämä heijastaa yksilöiden persoonallisuuden eroja aggressiivisuudessa, impulsiivisuudessa, itsekontrollissa ja päihdehakuisuudessa. Vakaat yksilökohtaiset erot johtuvat osin perimästä. "Rikollisuusgeeniä" ei ole, vaan vaikutus kanavoituu yksilön temperamentin kautta ja ilmenee vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa. Perimä on aktiivisessa vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa: ihmiset hakeutuvat ja valikoituvat sosiaalisiin tilanteisiin luonteidensa mukaisesti. Persoonallisuuden piirteiden lisäksi kognitiiviset ongelmat, esimerkiksi oppimisvaikeudet, altistavat rikosuralle. (Rikollisuuden syyt [viitattu 26.5.2014])

Muiden torjuva suhtautuminen rikostaustaisiin sekä myös oma-aloitteinen hakeutuminen kaltaiseensa seuraan johtaa ryhmäytymiseen ja näin muodostaa otollisen pohjan rikolliskäyttäytymisen oppimiselle. Asuntopula, köyhyys ja syrjäytyminen johtavat myös asunnottomuuteen. Vuosittain 400 asunnontonta vankia vapautuu pelkästään Helsingin alueella. Asunnottomuutensa lisäksi he kärsivät köyhyydestä, velkaantumisesta, työttömyydestä, päihderiippuvuudesta, yksinäisyydestä sekä mielenterveysongelmista. (Jääskeläinen, I. 2005, 6)

### 3 AIKUISSOSIAALITYÖ

Aikuissosiaalityö on terminä tuore ja sen määrittämiseksi on tehty tutkimuksia. Aikuissosiaalityön luvussa määrittelen itse termiä ja sen tavoitteita, sosiaalialan työmenetelmiä, aitoa kohtaamista aikuissosiaalityöntekijän sekä rikostaustaisen asiakkaan välillä.

Aikuissosiaalityössä työskennellään haastavissa elämäntilanteissa olevien ihmisten kanssa, jotka usein tarvitsevat viimesijaista toimeentuloturva. Aikuissosiaalityön kolme merkittävintä asiakasryhmää ovat päihteiden käyttäjät, työttömät sekä nuoret asiakkaat. Aikuissosiaalityön työskentely kohdistuu useimmiten asiakkaan elämänhallintaan, toimeentuloon, työttömyyteen tai päihderiippuvuuteen. Aikuissosiaalityön palveluiden lisäksi asiakkaat tarvitsevat yleisimmin työvoimapalveluja, terveyspalveluja, asumispalveluja sekä päihdepalveluja. Verkostotyö muiden viranomaisten ja toimijoiden kanssa kuuluu olennaisena osana aikuissosiaalityöntekijän työtoimenkuvaan. (Blomberg & Kivipelto 2012, 4.)

Aikuissosiaalityön käytetyimpiä toimintoja ovat asiakkaan kuunteleminen, empatian osoittaminen, suunnitelmien ja päätösten tekeminen sekä asiakkaan kannustaminen ja tuki. Myös palveluohjaus ja etuuksista tiedottaminen sekä asiakkaan taloustilanteen käsittely kuuluvat olennaisesti aikuissosiaalityöntekijän työtapoihin. (Blomberg & Kivipelto 2012,4) Sosiaalialan edunvalvonta- ja ammattilehti Talentian lehtiartikkeliin (2013,13) haastateltu ylisosiaalineuvos Aulikki Kananoja kannustaa työn kehittäjäksi työntekijää itseään.

”Sosiaalityöntekijän eettinen velvollisuus on seurata työn vaikutuksia itse, ilman ulkopuolelta tulevia määräyksiä. Jos asiakkaan tilanne ei muutu, työntekijän on kysyttävä itseltään, miten minun pitäisi muuttaa työtapaani.” Edellä mainitun Kananoja perustelee sillä, että kun oman työn arviointi ja seuranta lähtevät oman työskentelyn kehittämisen tar-

peesta, pysyvät myös työhön kohdistuvat vaatimukset omassa hallinnassa. Kuitenkin aikuissosiaalityön kokonaisvaltaiseen kehitykseen tarvitaan myös asiakkaan kokemustietoa ja vahvaa läsnäoloa. Myös asiakkaan oman itsen kokemus valtaistumisesta on vahvasti läsnä tehtäessä aikuissosiaalityötä. Täten siis aikuissosiaalityötä kehittävät niin työntekijät kuin asiakkaatkin. (Koskiluoma 2013, 4)

Suomalaista sosiaalityötä on kuultu kutsuttavan järjestelmäkeskeiseksi. Sosiaalityön koulutus alkoi 1940- luvulla, jolloin alettiin ensimmäisen kerran kouluttaa kuntiin työntekijöitä toteuttamaan sosiaalilainsäädäntöä. Sosiaalityö on uudistunut usein lainsäädännön ja rakenteen kautta. Näihin lukeutuu A-klinikan kehittyminen 1950- luvulla sekä Marraskuun liike 1960- luvulla. Tämän hetkisiä kehittämishankkeita tuottavat osaamiskeskukset, yliopistot, ammattikorkeakoulut, lukuisat hankkeet (mm. KASTE- hanke) sekä projektit. 1990- luvun lama, ihmisten kasvavat tarpeet ja niukentuneet voimavarat johtivat toimeentulotuen uudelleen organisointiin, jonka seurauksena sosiaalialalle ilmestyivät käsitteet etuuskäsittelijä, sosiaaliohjaaja sekä tehtävärakenteiden tehtiin muutoksia. (Koskiluoma 2013, 13)

Aikuissosiaalityön keskeisimmät asiakasryhmät ovat työttömät, nuoret, taloudellisesti vaikeuksissa olevat, päihteidenkäyttäjät sekä mielenterveysasiakkaat. Suurimmissa kaupungeissa myös maahanmuuttajat muodostavat tärkeän asiakasryhmän. Yksittäisillä interventioilla ei useinkaan voida vaikuttaa pitkäaikaisiin ja syviin ongelmiin, vaan tarvitaan pitkäjänteistä sosiaalityötä ihmisten arjen elinympäristöissä. Aikuissosiaalityöhön kohdistuneissa tutkimuksissa on havaittu, että paneutuva ja pitkäjänteinen työ edistää asiakkaiden psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ja parantaa itsetuntoa. Perhekohtaisessa sosiaalityössä erityinen huomio on kiinnitettävä vanhemmuuden tukemiseen ja lasten sosiaalisen turvallisuuden varmistamiseen. Blomgren & Kivipelto 2012, 32)

Matalan kynnyksen palvelut, kuten päiväkeskukset, jalkautuvat palvelut ja vertaistuki ovat edistäneet riippuvuuksien hallintaa, elämän mielekkyyttä ja lisänneet elämäntilanteen kohentumista. Tavoitteena on luoda, palauttaa ja ylläpitää oma-



ehtoisen selviytymisen, hyvän elämänlaadun ja elämönhallinnan edellytyksiä, ehkäistä syrjäytymistä, tukea asiakkaiden itsenäisiä ja myönteisiä elämänvalintoja sekä täysivaltaista yhteiskunnan jäsenyyttä. Pykälän 2 momentin mukaan tilanteissa, joissa henkilön tarpeisiin vastaaminen edellyttää hänen elämäntilanteensa laaja-alaista kokonaisarviota ja siihen perustuen yhdessä hänen kanssaan toteutettua muutosprosessin suunnittelua, toteuttamista ja seurantaongelmien selvittämiseksi. (Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen, [viitattu 26.5.2014])

### **3.1 Aikuissosiaalityön määrittelyä ja tavoitteita**

Aikuissosiaalityön tehtävä on vahvistaa niiden ihmisten elämönhallintaa, jotka ovat tavalla tai toisella joutuneet alistettuun asemaan. Sosiaalityön vaikuttavuus parhaimmillaan on muutoksen mahdollistamista. Sosiaalityö puolustaa ja edustaa asiakastaan. Asiakkaan elämäntilanne sekä yhteiskuntakriittinen suhtautumistapa on hyvä lähtökohta aikuissosiaalityöntekijän tasavertaiselle yhteistyölle. (Karvinen-Niinikoski ym. 2003, 141)

Sosiaalityön keskeinen tavoite on auttaa ihmisiä löytämään selviytymisen keinoja sekä voimavaroja erilaisissa elämän ongelma- ja kriisitilanteissa. Sosiaalityön tekemisessä on tärkeää ymmärtää se, mitä on tavanomaisuuden murtuminen, ulkopuolisuuden tunteminen sekä toiseus toisen ihmisen kokemana. Tällöin huomion tulisi kiinnittyä onnistuksen taakse ja ohi, eli juurikin marginaaliin. (Juhila, Forsberg & Roivainen 2002, 107)

Aikuissosiaalityö on asiakkaan neuvontaa, ohjausta ja tukemista arjen haasteissa ja niistä selvitäkseen. Näitä voivat olla heikko taloudellinen tilanne, työttömyys tai elämönhallintaitojen vajavaisuus. Sosiaalityö on työskentelyä asiakkaan ja hänen lähiverkostojen kanssa. Kaiken tämän takana on yhteinen tavoite saavuttaa asiakkaalle tunne elämönhallinnasta. Aikuissosiaalityöntekijän työmenetelmänä toimivat asiakkaan tukeminen, neuvonta ja ohjaus, suunnitelman laatiminen, sosiaalinen tuki sekä neuvonta. (Jokinen & Juhila 2008, 17)

Yksilökohtainen palveluohjaus ja ongelmanratkaisutyöskentely koetaan olevan lähellä toisiaan. Ongelmanratkaisumalli kuitenkin toimii sosiaalityöntekijän apuna palveluohjauksessa. Aikuissosiaalityön asiakkaan kanssa työskentelyyn kuuluu yhteistyö asiakkaan ihmisten ja toimijoiden kanssa. Sosiaalisen tuen ja avun toimijat verkostoituvat yhä enenevässä määrin. Ongelmakeskeisen ratkaisumallin asiakaslähtöisyys sekä siihen yhdistetty verkostoituminen ja moniammatillisuus toimivat aikuissosiaalityön pohjana. Asiakkaan voimavarat ja toiveet ovat pohja ongelmaratkaisukeskeisessä työskentelyssä, jonka tarkoituksena on parantaa syrjäytyneen asiakkaan tilannetta.(16) Ratkaisukeskeistä työtettä ja auttamisen prosessimallia ei tulisi nähdä toistensa vastakohtina. Ratkaisukeskeistä haastattelua voidaan käyttää asiakkaan tilanteen selvittämiseen ja toimintasuunnitelman laatimiseen. Aikuissosiaalityön ammattilaisen on myös hyvä tiedostaa, ettei auttamistilanne tavallisesti ole tasa-arvoinen asetelma. Hänen tulisi olla tietoinen omasta vallastaan sekä roolistaan. (Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen [viitattu 11.4.2014, 16- 17])

### **3.2 Aito kohtaaminen aikuissosiaalityön asiakastyössä**

Aikuissosiaalityön asiakassuhde perustuu luottamukseen. Asiakassuhteen vastuullisuus on suuri osa aikuissosiaalityöntekijän eettisyyttä. Luottamuksen rakentuminen on paljon kiinni siitä, miten sosiaalityöntekijä sanoillaan ja tekemisillään viestittää suhtautumistaan asiakkaaseen. Tilannetaju ja herkkyys ovat avainasemassa luottamuksen syntymiseen. Myös salassapito edistää luottamuksellisuutta. (Hämäläinen & Väisänen 2008, 23)

Stressaavissa elämäntilanteissa olevat asiakkaat ovat yksi aikuissosiaalityön asiakkaiden ominaispiirteistä. Parisuhdeongelmat, terveysongelmat, köyhyys sekä asunnottomuus aiheuttavat stressiä. Sosiaalityö ja sosiaalihuolto ovat ensisijaisesti kumppanuussuhteeseen perustuvaa työtä, vaikkakin menetelmät ja lakisääteiset

vaatimukset asettavat omat rajansa tehtävälle työlle. Asiakassuhde voi olla tuottoisa vain, jos työntekijällä on taidot, intohimo työhön sekä hän on emotionaalisesti älykäs. (Howe 2008,181)

Asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisella selvittämisellä ja ymmärtämisellä on keskeinen merkitys asiakassuhteen vuorovaikutuksellisuuteen. Sosiaalityön menetelmät perustuvat dialogisuuteen, joka voidaan nähdä keskinäisenä ajatuksenvaihtona. (22) Dialogisessa työorientaatiossa asiakassuhde on työntekijän ja asiakkaan ehdoilla tapahtuvaa vuorovaikutusta. Dialogissa omat ajatukset ja oletukset voidaan kyseenalaistaa. Vuorovaikutuksellisuus voidaan siis nähdä kykynä nähdä ihminen ainutkertaisena yksilönä sekä toimintoja, jossa uskotaan ja kunnioitetaan asiakkaan kykyä kasvaa ihmisenä ja tehdä itsenäisiä päätöksiä. (Hämäläinen & Väisänen 2008, 23)

### **3.3 Sosiaalialan työmenetelmiä**

Sosiaalialan ydintehtävissä työskentelevien ammattiryhmien koulutusrakenteet ja opetussuunnitelmat ovat muuttuneet voimakkaasti koko 1990-luvun ajan. Sosiaalityön koulutuksen uudistaminen aloitettiin 1990-lopulla. Uudistusten myötä sosiaalialan käyttöön on syntynyt runsaasti uutta osaamista, jota kuitenkin ei ole saatu täysimääräisesti käyttöön. Sosiaalityön ylikuormituksen vähentämiseen ja organisaatioiden toimivuuden parantamiseen voidaan vaikuttaa kehittämällä tehtävä-rakennetta ja uudistamalla henkilöstön mitoitus-ta niin, että sosiaalityön on mahdollista löytää uutta yhteistyötä ja kumppanuutta myös sosiaalialan sisältä. Sosionomien (AMK) tulo merkitsee sosiaalityöiden jakaantumista sosiaalityöhön ja sosiaalioh-jaukseen. (Valtaistus [viitattu 19.3.2014])

Sosiaalialan koulutusohjelmat ovat jo melko hyvin vakiintuneet ja niiden selkeyttä sekä kansallista samansuuntaisuutta vahvistaa koulutusverkoston tekemä strate-giatyö. Ammattikorkeakoulutus ja sen tuleva kehitys mahdollistaa sen, että sosiaa-

lityöntekijät voivat tulevaisuudessa keskittyä entistä selkeämmin omalla (24) erityisosaamisensa alueella. Sosiaalialan henkilöstön tehtävärakenteen uudistamiselle on koulutusjärjestelmän uudistaminen luonut hyvät edellytykset. Työelämän on nyt kyettävä käyttämään hyödyksi alan ammatillisen henkilöstön osaaminen asiakastyön laadun parantamiseen. (Valtaistus [viitattu 19.3.2014])

Sosiaalialan tulevaisuuden turvaamiseksi annetun valtioneuvoston periaatepäätöksen perusteella on annettu sosiaalialan ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista laki, joka tuli voimaan 1.8.2005. Lain pohjalta vaadittiin sosiaalialan kehittämishankkeessa sosiaalialan henkilöstön tehtävärakenne ja mitoitusosuudet vuonna 2006. Tehtävärakenteen uudistamista edesauttaa sosiaali- ja terveysministeriön sekä opetusministeriön yhteistyössä käynnistämä sosiaalialan ydin-tehtävissä tarvittavan osaamisen ja erityisosaamisen ennakkointihanke, joka kohdentuu vuoteen 2015 asti. (Karjalainen & Sarvimäki 2012, 28)

Suomen 1990-luvun laman jälkeen hyvinvointivaltion huolenpitoverkot ovat heikentyneet. Suurin riski palvelujen ulkopuolelle jäämisestä on vaikeimmin päihdeongelmaisilla. Heikentymistä voidaan todeta myös mielenterveyspalveluiden saatavuudessa. Vaikka psykiatriset hoitopalvelut ovat vähentyneet, yhä vaikeimmista mielenterveydellisistä ongelmista kärsiviä asiakkaita hoidetaan avohuollossa. 68 Avohuollon palvelut eivät ole vastanneet kasvavaan kysyntään, ja työntekoa on leimannut tiukentunut asiakasvalikointi. Erityisesti asunnottomilla, vankilasta vapautuneilla sekä mielenterveysongelmista kärsivillä on ollut vaikeuksia saada palveluja. Myös terveydenhuollon palveluissa sosiaaliekonominen asema on koettu eduksi heidän valikoidessaan asiakkaitaan. (Juhila 2008, 69)

Sosiaalityön menetelmät ovat marginaalisuuden paikoissa toisen tiedon, osallisuuden, valtaistumisen ja kansalaisyhteiskunnan vahvistaminen. Näiden menetelmien avulla pyritään saamaan sosiaalityön asiakkaan ääni paremmin kuuluvaksi niin omassa kohtaamisissa kuin yhteiskunnassakin. Kumppanuus ei synny, mikäli toisen osapuolen tieto on jatkuvasti alisteisessa asemassa. Asiakkaan mielipide ja

kuulluksi tuleminen omissa sekä yhteiskuntapoliittisissa sekä sitä kautta vahvistuja asiantuntijuus, on väylä täysivaltaiseen kansalaisuuteen. (Juhila, Fosberg & Roivainen 2002,148)

## 4 VÄKIVALLATON KOMMUNIKOINTI

Väkivallaton kommunikointi on kehitetty yli 30 vuotta siten. Sen käyttö on mahdollista niin työmenetelmänä kuin henkilökohtaisessakin elämässä. Tässä luvussa määrittelen väkivallatonta vuorovaikutusta, jossa tarpeet ovat ihmisen valtaistamisen välineenä.

”Haluan elämältäni myötäelämistä: vuorovaikutusta, joka perustuu molemminpuoliseen sydämeistä antamiseen.” Marshall B. Rosenberg

Väkivallaton kommunikointi on menetelmä joka perustuu rehelliseen läsnäoloon, omien ja muiden tunteiden ja tarpeiden kuulemiseen. (Kulovesi 2003, 16) Malli opettaa esittämään selkeitä pyyntöjä vaatimatta, ilman syyllisyyttä, syyttämistä ja häpeää tai arvostelua. (Savanne 2003, 1) Englanninkielisestä nimestään lyhenteensä saanut NVC, englanniksi Non Violent Communication (NVC), juontaa juurensa merkittävän rauhan rakentajan, hindulaisen Mahatma Gandhin näkemykseen käsittää väkivallattomuus luonnollisena empaattisena tilanamme. Siksi prosessista käytetään myös nimitystä empaattinen eli myötäelävä vuorovaikutus. (Davies 2004, 6) Menetelmän kehittäjä, Marshall Rosenberg on tehnyt väkivallatonta vuorovaikutusta tunnetuksi yli 35 vuoden ajan kymmenissä maissa eri puolella maailmaa. Väkivallatonta vuorovaikutusta on sovellettu useissa eri paikoissa ja tilanteissa yli sadassa israelilaisessa koulussa ja tuhansissa päiväkodeissa, Kolumbian armeijassa, sekä Brasilian katulasten kanssa Sao Paolossa. Suomessa mallia on opetettu vankilaviranomaisille, poliiseille sekä sairaaloissa ja yrityksissä, yrityksissä ympäri maailman, serbialaisessa koulussa uskonnon vaihtoehtona sekä intialaisten psykoterapeuttien kanssa. (Kulovesi 2003, 3)

#### 4.1 Väkivallattoman vuorovaikutuksen määrittelyä

Väkivallaton vuorovaikutus kiinnittää huomiota neljään alueeseen. Siihen mitä ihminen havaitsee, tuntee ja tarvitsee, sekä siihen mitä asiakas pyytää rikastuttaakseen elämäämme. NVC- menetelmän käyttö ei vaadi, että muut ihmiset ovat halukkaita suhtautumaan yksilöön empaattisesti. Ihmisen pysyessä väkivallattomassa vuorovaikutuksessa (rehellisessä itsensä ilmaisemisessa ja empaattisessa vastaanottamisessa), muutkin alkavat suhtautua häneen myötäelävästi. (Davies 2004, 6)

NVC kiinnittää huomiota kommunikaatioon, jonka avulla ihminen säilyttää aidon yhteyden itseensä ja toisiinsa. Menetelmää voidaan käyttää niin henkilökohtaisella kuin poliittisella tasolla. Väkivallattoman kommunikaation avulla annetaan toisen ihmisen tuntea rauhassa, mitä eteen tulee koettamatta parantaa toista tai ratkaista tämän ongelmia. Tästä esimerkkinä voi sanoa kuuluksi tulemisen, joka on yksi tärkeistä ihmisen perustarpeista, mutta johon usein ei ihmisellä ole välttämättä kuitenkaan taitoa. (Savanna 2003, 1)

NVC erottaa tarkasti empatian ja sympatian toisistaan. Empatia eli myötäeläminen on sitä, että on läsnä ja kuuntelee toista keskittymällä tämän tunteisiin ja tarpeisiin riippumatta siitä, mitä sanavalintoja toinen tekee tai mitä tunteita se itsessä stimuloi. Empatia on kykyä asettua toisen asemaan menettämättä mukaan toiseen tunteisiin. Siihen tarvitaan läsnäoloa, kuulluksi tulemista, yhteyttä itseensä ja toiseen, ymmärretyksi tulemista, hyväksytyksi tulemista sellaisena kuin on, sekä rauhaa että tilaa. (Davies 2004,6)

Empaattisen yhteyden rakentamiseen tarvitaan asenne, jonka avulla olemme yhtä kiinnostuneita toisten tarpeista kuin omistamme. Älä koskaan kuule vain sitä, mitä joku ajattelee – kuule, mitkä tunteet ja tarpeet ilmenevät hänessä juuri nyt. Se

edellyttää läsnäolon taitoa hetki hetkeltä yhä uudelleen. Jokainen tuntee ja tarvitsee jotain koko ajan. (Davies 2003, 18)

NVC: n on kehittänyt Suomessakin vuosittain vieraileva psykologian tohtori Marshall B. Rosenberg yli 35- vuotta sitten. Hän eli itse väkivaltaisessa ympäristössä nuorena ja kokosi mallin tarkkailemalla ihmisiä, jotka vaikeissakin tilanteissa kykenivät säilymään empaattisena. (Savanna 2003, 26) Rosenberg työskenteli myös auttamissuhteita tutkivan professori Carl Rogersin kanssa. Rosenbergin mukaan juuri Rogersin tutkimustulokset ovat avainasemassa NVC- prosessin kehittymisessä. (Savanna 2003, 27)

Suomessa väkivallattoman vuorovaikutuksen prosessista tietoa levittää ja opettaa vuonna 1998 perustettu Nonviolent Communications in Finland ry. Savanna Connections: in perustaja ja NVC- kouluttaja on Hanna Savanne. Savanne kertoo antamassaan lehtihaastattelussaan Rosenbergistä seuraavasti:

”Rosenberg kuvaa eri tavalla kommunikaatiotamme. Hän on nimennyt ne kirahvi- ja sakaalikieleksi. Kirahvikieli on tunteiden ja tarpeiden ymmärtämistä ja kuuntelemista. Se edistää yhteyttä, ymmärrystä ja myötätuntoa. Sakaali kieli puolestaan on hyökkäämistä ja puolustautumista, itsen tai toisen syyttämistä ja tuomitsemista. Sitä käyttämällä yhteys itseen ja muihin katkeaa, ja on hyvin todennäköistä, että henkilö on sen johdosta vihainen, katkera, syyllisyydentuskainen tai masentunut. Kaikkien meidän sisällä asuvat sekä sakaali että kirahvi, mutta mitä enemmän opimme kirahvikielen käyttöä, sitä helpommaksi elämämme tulee.” (Davies 2007, 16)

## **4.2 Tarpeet tunteiden takana**

Väkivallattomassa kommunikaatiossa ihmisten tarpeet nähdään universaaleina, tarkoittaen että kaikilla ihmisillä on samat tarpeet. Väkivallattomassa kommuni-



koinnissa on samat tarpeet kuin Maslowin tarvehierarkiassa, poiketen kuitenkin siinä, että menetelmä ei määrittele tarpeita hierarkkisesti vaan tarpeet ovat samanarvoisia. Elämää ylläpitävät tarpeet ovat ilma, vesi, ravinto ja suoja. Näiden lisäksi tarpeisiin kuuluu sekä sureminen että iloitseminen, kiintymys ja rakkaus, autonomia, rehellisyys, oikeudenmukaisuus, elämän tarkoitus sekä elämän tarkoituksen hakeminen ja toisten hyvinvoinnin edistäminen. Mikäli näistä tarpeista yksikin on tyydyttymättä, ihminen ei yleensä voi hyvin. (Davies 2003, 1)

Toisiin kohdistamamme arvostelut kertovat omista toteuttamattomista tarpeistamme. Toisten arvosteleminen, tulkitseminen ja vikojen määrittely voidaan nähdä vieraantuneina ilmaisuina omista tarpeistamme. Jos ilmaisemme epäsuorasti, voi keskustelun toinen osapuoli kokea sen arvosteluna. Tällöin he helposti hyökkäävät tai puolustautuvat. Mitä suuremmin ilmaisemme tunteemme, sitä enemmän tulemme itse kuulluiksi ja ymmärretyiksi. (59) Mikäli emme tiedä tai arvosta tarpeistamme, emme voi olettaa muidenkaan sitä tekevän.(60) Pyyntöjen esittäminen selkeällä ja myönteisellä tekojen kielellä kertoo toiselle, mitä me todella haluamme ja tarvitsemme. (Rosenberg 1998, 66)

Tarpeet ovat myös henkilökohtaisia. Vain yksilö itse tietää, mikä hänen tarpeistaan ei ole tyydyttynyt, ja siksi vain yksilö itse voi tietää, mikä strategia tyydyttäisi tarpeemme. (Mieli. 2003, 1) Menetelmä ei kuitenkaan kohdista huomiota pelkästään kielenkäyttöön tai tapaan puhua. Menetelmässä voi ilmaista tietoisuutta ja tarkoitusta hiljaisuudella, läsnä olemisella, sekä kiinnittämällä huomiota kasvojen ilmeisiin ja kehon kieleen. (Rosenberg 1998, 21)

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 5.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Tutkimukseni tarkoitus on selvittää, millaisena rikostaustaiset asiakkaat näkevät hyvän aikuissosiaalityön työntekijän. Aikuissosiaalityöntekijä työskentelee syrjäytyneiden ja syrjäytymisen uhan alla olevien parissa. Aito kohtaaminen on silloin keskiössä. Rikostaustaiset ovat moniongelmaisia ja myös tämän takia haasteellisia asiakkaita. Aikuissosiaalityön kehittyminen on edellytys paremmalle palvelulle työskennellessä marginalisoituneiden parissa.

Tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

- Millaista on hyvä ja rakentava vuorovaikutus rikostaustaisen asiakkaan ja työntekijän välillä rikostaustaisen näkökulmasta?
- Millaisena rikostaustaiset asiakkaat näkevät hyvän aikuissosiaalityöntekijän, entä huonon?
- Millainen rikostaustainen on asiakkaana omasta sekä asiantuntijan mielestä?
- Miten väkivallaton kommunikointi (NVC) auttaa sosiaalityöntekijöitä rikostaustaisen asiakkaan kohtaamisessa?

### 5.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmäni on laadullinen eli kvalitatiivinen. Laadullinen tutkimusmenetelmä perustuu usein tutkijan omien huomioiden ja kokemusten kautta heränneeseen kiinnostukseen tutkittavaa aihetta kohtaan. Laadullisessa tutkimusmenetel-

mässä aihe aloitetaan ilman etukäteen muodostettua käsitystä tai ideaa, tuloksen annetaan muodostua haastateltavien kokemuksista. (Alston & Bowles 2003, 9) Suomalainen laadullinen tutkimus nähdään pehmeänä, ymmärtävänä sekä tulkinnallisena tutkimusmenetelmänä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 11)

Tutkimukseni haastattelut tein teemahaastatteluna eli puolikonstruoitua haastattelua. Teemahaastattelussa korostetaan ihmisten tulkintoja asioista, heidän asioille antamia merkityksiä sekä merkitysten syntymistä vuorovaikutuksessa. Siinä pyritään myös löytämään merkityksellisiä vastauksia tutkimusten tutkimustehtävän mukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75) Teemahaastattelu on lomake- ja avoimen haastattelun eräänlainen välimuoto. Teemahaastattelulle olennaista on, että tutkittava aihe on tiedossa, kysymysten tarkka muoto ja järjestys eivät ole oleellisia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 203)

Tutkimukseni aluksi päätin aiheeni, joka rajautui rikostaustaisiin asiakkaisiin sekä heidän kokemuksiinsa aikuissosiaalityössä. Työskennellessäni rikostaustaisten kanssa pystyi näkemään monia epäkohtia heidän kohtelussaan ja saamassaan avussa. Halusin antaa heille mahdollisuuden tulla kuulluksi ja ymmärretyksi. Paras mahdollinen tapa heitä haastatella oli avoin haastattelu, jossa on mahdollisuus tarkentaa ja täydentää kysymyksiä ja tehdä haastattelutilanteesta mahdollisimman joustava. Haastattelussa tärkeintä on saada mahdollisimman paljon tietoa tutkittavasta aiheesta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 74- 75)

### **5.3 Tutkimuksen kulku ja aineistonhankinta**

Aihe opinnäytetyöhön lähti omasta kiinnostuksesta rikos- ja päihdesektoria kohtaan. Tekemäni sijaisuus (6kk) rikostaustaisten toimintakeskuksessa antoi minulle kattavan kuvan rikostaustaisten kohtaamista arjen vaikeuksista, niin sosiaalihuollossa kuin muissakin arjen haasteissa. Halusin yhdistää tietoisuuteeni tulleen väkivallattoman kommunikoinnin myös opinnäytetyöhön, sillä itse olin kiinnostunut ko. menetelmästä ja sen hyödyistä niin työ- kuin henkilökohtaisessa elämässä.

Kaikki opinnäytetyöhön haastatellut rikostaustaiset omasivat jonkin asteisen kokemuksen vankilasta. Miespuoliset haastateltavat olivat kaikki suorittaneet erimittaisia tuomioita vankeudessa. Heillä oli väkivalta- sekä varkaustuomioita. Yksi haastateltavista oli nainen ja hänellä oli kaksi kuukauden mittaista tutkintavankeusjaksoa., jotka hän oli suoritettu vankilassa. Tunsin heidät kaikki henkilökohtaisesti työni kautta. Sovin jokaisen kanssa henkilökohtaiset ajankohdat haastatelluille, jolloin paikalla oli vain minä ja haastateltava.

Rikostaustaisten haastattelut äänitin nauhurilla 12.- 18.2.2014, jotka litteroin tekstimuotoon. Haastattelut suoritin kahden kesken rauhallisessa huoneessa heidän käyttämässään toimintakeskuksessa. Haastateltavat tunsin aikaisemmin tekemäni sijaisuuden kautta samaisessa toimintakeskuksessa. Puolen vuoden yhteinen historia loi haastateltaviin luottamusta, ja uskon että tulokseni eivät olisi näin avoimia ja kattavia, mikäli olisin ollut heille tuntematon. Rajasin tuloksista haluamani aineiston ja keräsin ne yhteen. Teemoittelin tutkimustulokset tutkimuskysymysten mukaisesti, joiden pohjalta kirjoitin yhteenvedon. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92) Asiantuntijahaastattelun tein Diana Hakasaarelle 19.2.2014. Paikkana kohtaamispaikka Olkkari, Seinäjoki.

#### **5.4 Aineiston analysointi**

Laadullisen tutkimuksen metodiikassa aineiston analysointi keskeisessä roolissa, vaikka kirjallisuudessa laadulliselle tutkimukselle tunnusomaisena pidetään sitä, että se on kokonaisuus jossa aineiston keräämistä ja analyysia on vaikea erottaa toisistaan. (68.) Aiheesta aiemmin tehdyt havainnot, teoriat ja tiedot eivät vaikuta aineistolähtöisen analyysin toteuttamiseen tai lopputulokseen, vaan tutkimuksen analysointi perustuu tutkimuksesta saatuun aineistoon. (95.) Aiemmin aiheesta julkaistut havainnot, teoriat ja tiedot eivät vaikuta aineistolähtöisen analyysin toteuttamiseen tai lopputulokseen, vaan tutkimuksen analysointi perustuu tutkimuksesta saatuun aineistoon. (Tuomi & Sarajärvi 2009,95.)

Aineistoni olen teemoitellut tutkimuskysymysteni suuntaisesti. Rikostaustaisten asiakkaiden näkemysten kautta haen tutkimuksellani syvällistä tietoa rikostaustaisten kohtaamasta aikuissosiaalityön asiakaspalvelun laadusta sekä heidän näkemysensä hyvästä ja huonosta aikuissosiaalityöntekijästä. Aineistolähtöisyyden koen tärkeäksi, sillä rikostaustaiset saavat harvoin ääntänsä kuuluviin. Mielestäni tutkimus antaa tietoa aikuissosiaalityöntekijöille, jotka haluavat murtaa ennakkoluulojaan rikostaustaisia asiakkaita kohtaan. Tutkimustulokset tukivat suurimmaksi osaksi teoriaa, silti muita huomioita löytyi myös mm. huostaanoton ja asunnon hankinnan vaikeuden osalta.

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn. Analysoinnissa edetään empiirisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta asiasta. Käsitteitä yhdistelemällä saadaan vastaus asetettuihin tutkimuskysymyksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 112)

## **5.5 Tutkimuksen luotettavuus, yleistettävyyys ja eettisyys**

Tutkimuksessa pyritään välttämään virheiden syntymistä. Tämän takia jokaisessa tutkimuksessa pyritään arvioimaan tutkimuksen luotettavuus. Tutkimuksen luotettavuutta selvitetään erilaisien mittaus- ja tutkimustapojen avulla. Tutkimuksen luotettavuutta tulisi arvioida aina jollain tavoin. Monet tutkijat käyttävät tarkkaa kuvausta tutkimuksen kulusta ja siitä, miten he ovat päätyneet saatuihin tuloksiin. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus voidaan todeta myös tarkalla tutkimuksen seloituksella. Tällöin tarkkuus koskee kaikkia tutkimuksen vaiheita. Laadullisessa tutkimuksessa ydinasioita ovat henkilöiden, paikkojen ja tapahtumien kuvaukset. Validius merkitsee kuvauksen, selitysten ja tulkintojen yhteensopivuutta. Tutkijan on myös esitettävä millä perusteella hän on tulkintansa perustellut. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 227)

Luotettavuuden tuon työssäni esiin yksityiskohtaisella kuvauksella tutkimusten vaiheista. Myös selkeän ja pelkistetyn kirjoitusasun toivon tuovan työlle helppolukuisuutta sekä yksinkertaistaa tehtyjä toimenpiteitä tutkimuksen kulusta. Kaikki haastattelut ovat noudattaneet tietyiltä osin samanlaista maa kaavaa tallenteiden, haastattelurungon, litteroinnin sekä luokittelun suhteen.

Luotettava tutkimus tulee olla myös validi eli pätevä sekä ja reliaabeli. Reliaabelisuus on mittaustulosten toistettavuutta. Pätevyys voidaan nähdä tutkimusmenetelmän kykyä saada vastauksia tutkittavaan aiheeseen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 226). Tämä voidaan todentaa esittämällä tutkimuksen vaiheet mahdollisimman tarkasti, jolloin lukija voi seurata tutkijan päättelyä sekä arvioimaan sitä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 139) Tuomi ja Sarajärvi (2009, 134) toteavat, että laadullisen tutkimuksen luotettavuustarkastelut ovat usein hyvin toisistaan poikkeavia sekä eri asioita painottavia. On siis hyvä pohtia, onko laadullisen tutkimuksen piirissä lainkaan yhtenäisiä käsityksiä tutkimuksen luotettavuudesta.

Teemahaastattelussa saadaan avoimia ja vaihtelevia vastauksia. Täten vastauskirjo voi olla laaja, jolloin tutkimuksen toistettavuus ei ole täysin mahdollista. Mielestäni kuitenkin rikostaustaiset nostivat esiin samoja asioita, mitä teoriakirjallisuus on myös pitänyt merkityksellisenä niin hyvässä aikuissosiaalityössä kuin rikostaustaisia määrittelevässä kirjallisuudessa.

Tutkimuksen uskottavuus on riippuvainen tutkijan omista eettisistä ratkaisuista. Uskottavuus muodostuu, mikäli tutkija noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä. Hyviin tieteellisiin käytäntöihin kuuluu:

- Rehellisyys, yleinen huolellisuus ja tarkkuus.
- Käytettävät tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmät tulee olla tieteellisten tutkimusten kriteerien mukaisia.

- Huomioivat muiden tutkijoiden työt ja saavutukset, ja antavat niille arvon merkityksen omassa työssään.

Työn tulee olla myös suunniteltu, toteutettu ja raportoitu asiaan kuuluvalla tavalla. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 132)

Työni uskottavuuden sidon edellä mainittuihin tieteellisiin käytäntöihin. Olen pyrkinyt rehellisyyteen ja tarkkuuteen joka työni vaiheessa. Olen pyrkinyt olemaan objektiivinen ja pitänyt huolen, että hankkimani materiaalit sekä muut lähteet ovat tieteellisten tutkimuskriteerien mukaisia. Olen tutkinut muita samansuuntaisia tutkimuksia työni tekovaiheissa ja tehnyt parhaani, jotta työni suunnittelu, toteutus ja raportointi olisivat tehty asiaan kuuluvalla tavalla.

Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 20) mukaan tärkeimmät eettiset periaatteet ihmisiin kohdistuvissa tutkimuksissa ovat haastateltavien suostumus, haastattelun luottamuksellisuus ja yksityisyys. Haastateltavat olivat heti vapaaehtoisia tulemaan haastatteluuni ja kokivat vaikuttavansa mielipiteillään. Heillä oli tarve tulla kuulluksi ja halusivat jakaa kokemustietonsa. Haastateltavat olen merkinnyt H1, H2, H3, H4 ja H5. Diana Hakasaaren kohdalla nimi lyhennetään D- kirjaimella. Hänen henkilöllisyyttään ei ollut tarvetta salata. Myös haastattelupaikan salaaminen, haastattelunauhojen ym. tutkimusmateriaalin olen säilyttänyt lukkojen takana. Litteroituani tekstit, tuhosin välittömästi nauhat.

## 6 TUTKIMUSTULOKSET

### 6.1 Haastateltavien taustatiedot

Kaikki haastateltavani omasivat rikostaustan, sekä heistä 4/5 olivat suorittaneet vankilatuomion. Yhdellä haastateltavista on kaksi kuukauden kestänyttä tutkintavankeusjaksoa. Iältään he olivat vuosien 84- 86 välillä syntyneitä. 4 haastateltavista oli mies ja yksi nainen. Kaikki ovat olleet toimeentulon asiakkaina, he ovat päihdetaustan omaavia. Haastateltavat rikostaustaiset asiakkaat olen merkinnyt H1, H2, H3, H4 ja H5.

Asiantuntijahaastattelun tein Diana Hakasaarelle, joka on työskennellyt rikostaustaisten kanssa sekä käyttää väkivallatonta kommunikointia omassa työssään ja arjessaan. Dianan vastaukset olen merkinnyt D- kirjaimella.

### 6.2 Millaista on hyvä ja rakentava vuorovaikutus rikostaustaisen asiakkaan ja työntekijän välillä rikostaustaisen näkökulmasta?

Hyvä ja rakentava vuorovaikutus nähdään kuunteluna ja joustavana keskusteluna. Asiakkailla oli kokemuksia siitä, ettei heillä aina ole ollut sananvaltaa omiin asioihinsa. Myös työntekijän tulisi ymmärtää rikostaustaisten asiakkaiden impulsiivisuutta ja jännitteisyyttä. Rikostaustaiset kokivat myös, etteivät palvelut ollut ihmislähtöisiä, ja toivoivat joustavuutta palveluihin. Myös ennakkoluulottomuus sekä menneisyyteen tuijottaminen koettiin negatiivisena. Päihderiippuvuuden koettiin vaikuttavan omaan ulosantiin, tällöin työntekijältä odotettiin oma-aloitteisuutta ja ripeää asiaan tarttumista. Myös ymmärrys moniongelmaisuuksista koetaan hyvän aikuissosiaalityöntekijän merkinä.



Stressaavissa elämäntilanteissa olevat rikostaustaiset asiakkaat ovat yksi aikuis-sosiaalityön asiakasryhmistä. Sosiaalityö ja sosiaalihuolto ovat ensisijaisesti kumppanuussuhteeseen perustuvaa työtä. Asiakassuhde voi olla tuottoisa vain, jos työntekijällä on taidot sekä intohimo työhön, sekä hän on emotionaalisesti älykäs. ( Howe 2008, 181)

”Kuuntelemalla, arvostamalla heitä ihmisenä ja asettumalla samalle viivalle.” H4

”Kaikkia asiakkaita tulisi kohdella tasavertaisesti, taustoista huolimatta. Ei liikaa tulisi tuijotella menneisyyteen.” H5

”Jokka on vähän niinku asioista perillä, monelta kantilta. Että ei ny tietenkään pelekästään että se silittelee päätä siellä, että voi voi.. Mutta semmonen että se niinku tietää muutenki asioista, ku pelekästään niinku vaikka jos on jäänyt yhtäkkiä työttömäksi. Et tulee huono rahatilanne. Minäkin osaan tuommoset laput täyttää, mutta että jos on tämmösiä hankalampia tapauksia, et on niinku päihetaustaa tai muuta niin, osais niitäkin sitten käsitellä sillai ilman, että se on semmosta joko hyysäämistä tai sitten semmosta se on niinku molemmilla on pinna kiiriällä. Et esimerkiksi on, että rahatilanne on heikko ja näin niin jos pyytää vaikka jotain niin se.. sitä ei heti torpata, että vähä niinku selevittäis sitä että minkä takia se on heikko ja että jos se on justiinsa että on mennä päihtheisiin ja tommosta niin. Ettei sitä ny heti torppaa. ja sitten niinku justiinsa et jos ei ite osaa hakeutua näihin päihdepalveluihin tai tämmösiin niin sieltäki vähä niinku tökittäis semmoseen suuntaan.”H2

”Semmoset niinku, kun ihmisillä on erilaiset tilanteet, että vois niin ku lähtee siitä, ettei ihmiset niinku aina valehtelee, jos ne tulee jotain pyytään. Et niillä on oikeesti niinku. Mä oon ainaki sitä mieltä, et sossu on vähä niinku et se jeesaa, mut ei se mikää pankki oo mistä haetaan ilmasta rahaa. Että silloin ku oikeesti tarvii apua, niin ei auteta, niin se on mun mielestä väärin.” H1

Myös rikostaustaisen oma käyttäytyminen vaikuttaa asiakastilanteen mukavuuteen. Päihdeongelmat ym. lisäävät omaa epävarmuutta ja voivat vaikeuttaa asiakaspalvelutilannetta. 90 prosentilla vankilasta vapautuvilla on päihdeongelma, sekä joka toiselle voidaan asettaa jonkin asteinen psykiatrinen diagnoosi. ( Vankien terveystila. [viitattu 26.5.2014] Tämä tulisi ottaa huomioon kohdattaessa rikos-

taustaisia asiakkaita. Ongelmat ovat usein limittäisiä ja päällekkäisiä ja syyseuraus suhteiden selvitys vie aikaa.

”Kyllähän se nyt vaikuttaa se omakin käyttäytyminen siihen, mutta se että, mun mielestä sen virkailijan pitäis niinku tulla kuitenkin jonkun verran vastaan siinä asiassa. Että ku, kuitenkin. Tausta on mikä on, niin.. Ku mä en kuitenkaan.. Ku päihteitä on paljon ollut, hankala nykyään varsinkin niin ihmisten kanssa asioida, että. Hm. Se on vienyt tuon itseluottamuksen ja itsekunnioituksen aika huonoihin mittasuhteisiin, verrattuna mitä se on ollut 10 vuotta sitten.” H2

”Itsellä äkkipikaisuutta ym. hermot menee, jos ei tule ymmärretyksi ja autetuksi.” H5

### **6.3 Millaisena rikostaustaiset asiakkaat näkevät hyvän aikuissosiaalityöntekijän?**

Hyvä aikuissosiaalityöntekijä nähdään kuuntelevana, avoimena, rehellisenä ja ymmärtäväisenä. Hän näkee rikostaustaisen oman elämänsä vaikuttajana, eikä anna asiakkaan historian määritellä asiakkaan tämän hetkistä elämäntilannetta tai valtaistumista. Myös työntekijän oma mahdollinen rikos- tai päihdehistoria nähdään hyvän aikuissosiaalityöntekijän ominaisuutena työskennellessä rikostaustaisten kanssa. Myös Blomberg & Kivipellon (2012, 4) tutkimuksen mukaan aikuissosiaalityön käytetyimpiä toimintoja oli juurikin asiakkaan kuunteleminen, empatian osoittaminen, suunnitelmien ja päätösten tekeminen sekä asiakkaan kannustaminen ja tukeminen.

”Kuuntelevia, tasa-vertaisia, voimavarakeskeisiä ja oman kokemuksen omaavia, ei kiiltokuva ihmisiä.” H4

”Semmonen joka oikeesti niinku kuuntelee et ja niinku tekee niitä päätöksiä, sillä perusteella ettei olis niinku ne maksais omasta pussista. Että tota noin niin noin niinku mitä mä just tos kerroin et järjeskäyttökin on sallittua. Ettei mennä vaan niiden pykälien mukaan tai tollel noi etä.” H1

”Semmonen joka on niinku asiallinen, eikä niinku oo.. Sossun asiakkaana ketä on niin, niillä nyt saattaa olla niinku sellasia ongelmia, mitä ei niin sanotuilla normaali ihmisillä ole, et katotaan pitkin nenää tai tälle näin, että ollaan niinku asiallisia puolin ja toisin, ettei anneta niin-

ku sellasten asioiden vaikuttaa siihen. Ollaan asiallisia puolin ja toisin.” H1

Semmonen avoin ja yleensäkin niinku ihmisten kanssa toimeentuleva. Yleensä ihmisestä aistii sen, että miten vois niinku tulla toimeen niinku yleensäki ihmisten kanssa.” H1

”Joka ymmärtää asiat, eikä tarvi rautalangasta vääntää ymmärtää, ettei historia määrittele asiakasta, ei tarvi aina ottaa historiaa esille.” H5

”Helepompi sanoa, että millanen on huono.. Noh sillai että se ei oo sillai niinku heti kulli otasa, et otetaan vastaan..Sillai.. Mikähän tuoki ny on miehiään. Niin, varauksellisesti, että itte on kuitenkin tällänen,, aika varauksellinen ja hiljanen.. Nykyään.. että se ei mun tarvi ite siellä.. niinku se sanoi tossa putouksessa että avaa sitä..asiaa. Sen ku osais ja vähä neuvoa, mitä mää siltä pyyän. Mutta se ettei se heti torppaa niinku heti kaikkea” H2

”No sen pitäis olla semmonen vastaanottavainen ja ilonen. Positiivinen eikä tuomitseva ja kyseenalaistava, vaan asiallinen ja kaikin puolin niin ymmärtäväinen. Et jos on töissä siellä, niin pitää tietää et mitä se asiakas niinku tarvi.. Niinku oikeesti eikä ollai sillai epäileväinen ja istuu niitten rahojen päällä.” H3

”Avoin, rehellinen, kuuntelee vanhempia, ei kaivele menneisyyttä asiakkaan elämästä vaan katsoo tulevaisuuteen.” H4

#### **6.4 Millaisena rikostaustaiset asiakkaat näkevät huonon aikuissosiaalityöntekijän?**

Huono aikuissosiaalityöntekijä ei pysty käsittelemään asiakkaan äkkipikaisuutta, ja on itsekin impulsiivinen. Hän ei kuuntele asiakasta ja pois sulkee välittömästi asiakkaan omat ehdotukset ja ratkaisut. Myös aikuissosiaalityöntekijöiden ammatillinen osaaminen vaihtelee, ja joskus jopa asiakas voi olla perillä etuuksistaan paremmin kuin itse työntekijä. Myös työntekijän omat ennakkoluulot ovat voineet vaikuttaa asiakkaan kohtaamiseen, esimerkiksi vanhempien käyttäytyminen ja perheen kuuluminen sosiaalituen piiriin aiemmin asiakkaan ollessa lapsi. Empaattiseen yhteyden muodostamiseen tarvitaan asenne, jonka avulla olemme yhtä kiinnostuneita toisten tarpeista, kuin omistammekin. Tällöin huomio kohtaamistilan-

teissa kiinnitetään asiakkaan puheen sijaan siihen, mitkä tunteet ja tarpeet ohjaavat asiakasta. Se edellyttää hyvää läsnäolon taitoa asiakastilanteessa. (Davies 2003, 18)

”No mulla ei oo ainoastaan, ku tuolla Oulaisissa surkea sossu, että se sen kanssa ei tullu millään lailla toimeen. Se oli niinku.. melkein niinku. Ei pystyny samas huonees olla, että mulla oli silloin hermot paljon kiriämmällä ja kärsivällisyys oli vielä huonompaa.. Niin.. Ei se, sillä ite ei ollu yhtään pinnaa kestää sitä että mä oon kärsimätön. Niin niin. On ongemia, mut se ei niinku tajunnu sitä.Välillä ovet paukkuen lähetettiin. Ei mulla pää kestäny, et antaa olla sitte. Mitä sanoin niin sillä ei ollu mitään merkitystä ja mitä se sanoi, niin se oli oikeessa.” Ku mä olin kodittomana melko kauan.. Puoli vuotta reilu. Sitte niinku, sain kämpän kämpän niin se oli niin taistelun takana, vaikka se oli kaupungin asunto. ”H2

”Ei kuuntele ja pois sulkee välittömästi asiakkaan ehdotukset siltä istumalta” H5

”Huonoa on se, ettei asiakaspalvelija kuuntele mitä asiakkaalla asiaa.” H5

”No ei oikeestaan, et muuta ku nytten, ku mä tänne Seinäjoelle tulin. Mä en oo oikeestaan niinku, silloin ku mä linnasta pääsin, niin mä pyysin 300 euroa vaaterahaa, Tampereen sossusta, niin se tuli heti. Ja niinku mä niinku mun tavarat ja vaatteet on siellä Tampereella, niin mä kysyin et voisinko mä täällä.. Niin ne sanoi et ei mitään, et perusosa kuuluu siihen vaatteisiin ja tälleen näin. Mä sit rupesin sanon siinä sille, et kyl mäki niinku vähäsen näistä asioista tiän, et 300 kuuluis niinku periaatteessa kerran vuodessa tai tälleen näin, et tuota noin, mut ei se siihen sanonu niinku mitään. Mä sit annoin asian olla, ku mua rupes niinku.. Tollaset pienet asiat niinku.. Sit ne alkaa jurppiin niin annoin sitten olla.” H1

”Et jos se on päinvastoin sillai tympee ja niinkö ilkee mielinen. No sellanen niinku et se on semmonen, ettei sitä niinku kiinnosta oikeesti sen asiakkaan asiat vaan se vaan välittää, et tulee niinku tarkasti noudatettua , et mihin niitä rahoi saa laittaa.” H3

”Kaivaa asiakkaan menneisyydestä asioita joilla voi tehdä hallaa asiakkaalle, ei tee kuten laki sanoo, keskittyy asioihin jotka eivät ole olennaisia, ei tarjoa ensin avohuollon tukitoimenpiteitä perheelle vaan ehdottaa ensimmäisenä huostaanottoa” H4

”No ku se on ollu just sillon ku mä olin pentu, se on yrittäny niinku si-  
joittaa mua ja mun veljeä. Mää olin ensimmäistä kertaa ite sillä asiak-  
kaana, mutta niinku isä käyny siellä niinku heilumassa sille akalle että  
ei lapsia oteta pois. Että se on niinku isänsä poika tulee käymään.  
Ennakkoluulot.” H2

## 6.5 Millainen rikostaustainen on asiakkaana?

Tuomion kesto vankilassa koetaan vaikuttavan asiakkaan laitostumiseen. Tiukois-  
ta säännöistä ja päivärytmistä palaaminen siviilielämään koetaan haasteellisena,  
sillä arjessa on itse kehitettävä rutiinit ja rytmit. Vanhoihin tapoihin on helppo liu-  
kua, varsinkin jos päihdeongelmaa tmv. ei ole vankeusaikana kuntoutettu. Myös  
rikostaustaisen luonne määrittelee rikosuralle palaamista. Myös tuomion koetaan  
kertovan ihmisestä. Joillakin rikokset ovat kaikki väkivaltarikoksia, toisilla taas niitä  
ei ole yhtään, vaan tuomiot ovat tulleet omaisuus- ja huumausainerikoksista.

Vankilahistorian omaavat rikostaustaiset ovat marginalisoituneita sekä sosiaalisesti  
huono-osaisia. Viime aikoina on kiinnitetty huomiota neurokognitiivisten heikko-  
uksien suureen esiintyneisyyteen rikostaustaisilla. Usein taustalla olevaa ylivilk-  
kautta ja tarkkaavaisuushäiriötä ei ole diagnosoitu. (Vankien terveystilanne [viitattu:  
18.5.2014])

”Sehän riippuu paljon siitä tuomiostaki, et jos on kauan ollu niin totta  
kai se on että ku sitä on suunnilleen.. Laitostunut. Ja siellä hoietaan  
asiat erilailla ku täällä siviilissä. Mutta niinku ittellä niin on niin lyhyt tuo  
tuomio, niin eipä siinä oikeestaan.”. H2

”Mutta tietenkä jos on enempi aikanen tai sitten että se on luonteesta  
kiinni että minkälaisena sieltä tulee, että onko se haista paska hom-  
maa että jatkatko samaan malliin vai haluaako sille elämälle mitään  
muuta että.. siitähän se nyt on kii että mutta että jos.lyhyenki ajan tol-  
lases laitokses on niin totta kai sillä on erilaista että ku tulee tuolta jos-  
takin työelämästä ja jää työttömäksi niin joutuu hakeen sossusta ra-  
haa niin sehän on aivan eri asia.. Päivärytiinit on kuitenkin siellä ja sit-  
te ku sä pomppaat tänne niin, täällä ei oookkaa enää mitään rutiineja.  
Pitää ite kehitellä rutiinit.” H2

”Mulla ei oo ainuttakaan väkivaltarikosta, kaikki on niinku omaisuusri-  
koksia ja varkauksia ja tommosia. Niitä onki sit 9 ja puol sivuu. Että to-  
ta noin, niinku mun faija ja siskokin on sanonut, et ku mä en oo niinku  
ilkee ihminen, mä en halua niinku kellekään mitään pahaa.” H1

”Kyl se nyt vähän kertoo ihmisestä, et jos on ollu vankilassa, niin sitä on suoraan paha tai tälleen näin, mutta ei sitä välttämättä ole. Ja ne asiat jotka on vaikuttanut siihen, tai joutunu vaan lähteen siihen.. Niin no. Kyllähän noi päihteet on aika tota noin vahva vaikutustekijä siinä.” H2

”Niin, mistä ne sen sit tietää et on rikostaustainen.. Kylhän sit pitää.. et kyl sit pitää ottaa huomioon et rikolliset ovat hyvin herkkiä ihmisiä. Et ei saa mitää tota alkaa ärsyttään. Pitää silleen ottaa paremmin huomioon, et jollain voi mennä niinku hermot johonki, mihin tahansa.” H3

Diana Hakasaari on työskennellyt pitkään sosiaalialalla ja ollut perustajajäsen KRIS Etelä-Pohjanmaa ry: ssä. Hän on työskennellyt rikostaustaisten kanssa ja omaa vankan tiedon rikollistaustaisista asiakkaista.

”Monilla rikostaustaisilla on hyvin vajavainen itseilmaisun kyky tai ilmaisu on väkivaltaista. Nämä johtunevat usein taustoista, joista lainrikkajat tulevat eli esimerkiksi rikkinäisistä kodeista, joissa ei välttämättä ole ollut turvallista vanhemmuutta tai opetettu rakentavaa kommunikaatiota tai ei ole tullut kuulluksi. Rakentava itsensä puolustamisen kyky on usein puutteellinen ja se purkautuu väkivaltaisena käytöksenä viimeistään humalatilassa.” D

”Rikostaustaisen on usein erittäin vaikea sanoittaa itseään ja tulla kuulluksi. Hänellä voi olla paljon kuormitusta tunnepuolella, jota ei ole koskaan pystynyt tunnistamaan, saati sitten sanoittamaan.” D

”Lisäksi yhteiskunnan leimaaminen lisää vaikeutta entisestään ilmaista syvimpiä tuntejaan, tarpeitaan ja toiveitaan, joten yleensä eletään jonkinlaisessa lukkiutumisen tilassa, rooleissa tai kokien yhteiskunnan pelottavana/epäluotettavana. Silloin asioiden aito sanottaminen molemmin puolin, olisi erityisen tärkeää. Rikostaustaisen elämässä on usein myös paljon tulehtuneita ihmissuhteita, joissa itseilmaisuus, viha ja kuulluksi tulemattomuus purkautuvat voimakkaasti ja ei-rakentavalla tavalla. Perheellisten rikostaustaisten kohdalla on myös suuri vaara ongelmien kertaantumiseen seuraavalla sukupolvella.” D

”Näissä kaikissa syynä ovat rikkinäiset taustat, kyvyttömyys peruselämäntaitoihin, traumat ja monet ongelmat, joita ei edes aina huomioida palvelujärjestelmässä, koska rikostaustaisiin suhtaudutaan usein toivottomina tai liian moniongelmaisina.” D

## 6.6 Miten väkivallaton kommunikointi (NVC) auttaa sosiaalityöntekijöitä rikostaustaisen asiakkaan kohtaamisessa?

”Yhteyden muodostamiseen, luottamuksen syntymiseen, molemminpuolisen ymmärryksen syntymiseen, asiakkaan kuulluksi tulemiseen, oikeisiin asioihin keskittymiseen asiakastilanteessa ja siten tarpeiden täyttymiseen sekä omien rajojen laittoon työntekijänä. Ei tarvitse pelätä sanoa asioita suoraan, koska osaa sanoa ne rakentavasti, ilman, että joku suuttuu. Kun tarpeet tulevat nopeammin tyydytyiksi, tarvitaan vähemmän aikaa asioiden selvittämiseen. Työaika käytetään vaikuttavasti ja asiakkaiden tarpeet eivät kuulosta loppumattomilta ja samat ihmiset eivät pyri alinomaa kuulluksi/vastaanotolle.” D

Diana Hakasaari on työskennellyt rikostaustaisten asiakkaiden kanssa jo pitkään. Hän on myös itse opiskellut väkivallatonta vuorovaikutusta. Dianan haastattelulla sain tietoa menetelmän sopivuudesta rikostaustaisten kanssa työskentelyyn, sekä menetelmän sopivuudesta aikuissosiaalityöhön.

”Lähdin opiskelemaan väkivallatonta kommunikointia, koska oivalsin asiaan tutustuessani, että ollaan ihan tiedon ja taidon alkulähteillä. Kyseessä on asia, joka on mahdollisimman luonnollinen tapa kommunikoida toisille ja löytää yhteys sekä neuvotella vaikeistakin asioista toisten kanssa.” D

”Mitä enemmän perehdyin asiaan, huomasin, kuinka väkivaltaista oma tapani kommunikoida oli, vaikka se on meille yleisestikin hyväksyttävää. Esimerkiksi käyttää pitää, täytyy-sanamuotoja tai vaativia ilmaisuja tai tulkitsevia tai ohjailevia. Halusin oppia pois niistä ja saada lisää taitoja erilaisten ihmisten kanssa työskentelyyn, omien murrosikäisten kanssa keskusteluun ja parisuhteeseen. Myös ei:n sanomisen oppiminen ja toisen pitkän turhauttavan puhetulvan keskeyttämiseen tarvitsin empaattisia taitoja.” D

”Olen huomannut, että mitä enemmän annan toisella vapautta valita ja toimia oikein, sitä enemmän he toimivat oikein ja saan ihmetellä viereistä, kuinka asiat sujuvat, eikä tarvitse vääntää ihmisille asioita.. Ja kun osaan sanoittaa jonkun tunteen ja tarpeen, he helpottuvat itse todella paljon ja sitten voidaan neuvotella, miten parhaiten tarve tyydytyisi, ettei kukaan loukkaantuisi tai voisi pahoin sen seurauksena. Väkivallattoman kommunikaation oppiminen on vähentänyt vaikeita risti-riitatilanteita elämästäni huomattavasti n.75 %.” D

”Asiat eivät mene riitatilanteeseen asti, kun kuulee, mitä toinen oikeasti tarvitsee ja tuntee. Kun ihmiset ovat tulleet kuulluksi, luottamus

välillämme on kasvanut ja väärinymmärryksen mahdollisuuskin on jatkossa pienempi. Olen myös oppinut pitämään enemmän huolta omasta jaksamisesta, kun olen oppinut ilmaisemaan työssä, mitä itse tarvitsen ja toivon pelkäämättä, että loukkaan jotakuta.” D

**Tarve aikuissosiaalityössä.** Väkivallattoman kommunikoinnin käyttö sosiaalityössä auttaa aitoon kohtaamiseen sekä yhteyden syntymiseen asiakkaan kanssa. Se auttaa myös työntekijää ilmaisemaan itseään ja omia tunteita ja poistaa täten ristiriitojen syntymisen mahdollisuutta.

”Ehdottomasti on tarvetta. Asiakkaan tarpeista suurin osa on näkymättömiä tarpeita ja monet kokevat, etteivät sen vuoksi tule kuulluksi tarpeissaan. Näitä kokonaisvaltaisia tarpeita ei myöskään usein varmasti tiedosteta työntekijän puolelta. Eli kysymys on aidosta kohtaamisesta ja yhteyden syntymisestä asiakkaaseen. Näin edistettäisiin tehokkuutta ja vaikuttavuutta sosiaalityössä.” D

”Myös monet vihan purkautumattomat muodot yhteiskunnassa, saisivat tavan tulla kuulluksi rakentavalla tavalla. Asiakkaan todellisten tarpeiden tunnistamatta jättäminen ja kuulluksi tulemattomuus lisäävät samassa mittakaavassa pahoja tunteita, jotka jäävät nekin usein sanoittamatta ja sitä kautta kokonaisvaltainen hyvinvointi huononee. Tämä edistää masennusta ja mielenterveyden kuormittumista sekä sitä kautta myös psykosomaattisten vaivojen lisääntymistä. Väkivallattoman kommunikaation taito olisi mielestäni aivan ehdoton taito työntekijälle työntekijän oman ja asiakkaan hyvinvoinnin lisäämiseen erittäin edullisesti ja vaikuttavasti.” D

## 6.7 Muita tutkimuksessa nousseita teemoja?

**Asuminen.** Asunnon saaminen luottotietojen menetyksen vuoksi voi olla hankalaa. Rikostaustaisilla asiakkailla oli myös kokemuksia, ettei aikuissosiaalityöntekijä olisi tehnyt kaikkea asunnon hankinnan edistämiseksi. Kunnan vuokra-asunnoista on yhtä vaikea saada asuntoa kuin yksityisiltäkin. Vaikka vuokravelka ei olisi kyseisen kaupungin vuokra-asuntosäätiölle, haittaa se silti asunnon saamista.

”No, varmaan tuo että jos on ihmisiä, sellasia joilla ei oo asuntoja niin pitäis tuon kaupungin kans niinku kaupungin asuntojen kans pelata yhteen. Enemmän.. Että se ei oo sillai että.. Niinku mä oon Sevaksella koko ajan hakenut kämppää, niin ei sieltä mitään niinku ilmotella tai



että mitään. Mä joka kuukausi uusin sen hakemuksen, mut ei min-käänlaista palautetta tuu. Että kuitenkin kämppiä on vapaina. Että miksei niitä mulle anneta että siellä on netis ilmoitetaan että vapaita kämppiä on ja sitte on kuitenkin muka jono. Että mitä ne kämpät siellä oottaa? Että voisko se sossu siihen vaikuttaa jotenki vai..” H2

”No nyt just täällä paikkakunnalla, ettei tarvi taistella sen takuuvuokran kanssa. Tällä lailla, sitte oli tuola Vaasas oli sama ja Oulus oli, että vaikka mä olin saanu hädönki, kahesta eri kämpästä Oulusta, niin se sosiaalityöntekijä, niin se ei ollu sillai samalla lailla ku mä sen kämpän sitten sain. Mä sain kuitenkin samasta paikasta kolme kertaa asunnon, vaikka sain hädön. Se ei siihen noteerannu mitään, se kirjotti maksusitoomuksen sit. Niin etten mä ny siellä paljon keskustele, että jos ei sitte kysytä jotain.” H2

”Vaikka ne maksaa mulle vaan 108€ tällä hetkellä niinku vuokraa. Okei. Niin ne .. Ne ei niinku, heillä on kuulemma sellaiset linjaukset, että he ei kahteen paikkaan niinku maksa vuokraa. Aha? Okei. Ja mä ymmärrän sen, mutta täähän on nyt niinku tilanne se, että mulla on tarvarat siellä ja mä menetän koko omaisuuteni, ellei niitä makseta. Ja tota. Nooh, eivät tullut niinku maksamaan.” H1

”No mulla on varmaan se, että mulla on vuokravelekaa aika paljon. Ei mulla Seinäjoella oo mtn velekaa, mutta niinku ulosotos on no sieltä justiinsa sieltä Oulun ajoilta. Niin monesta asunnosta vuokrat maksamatta jäänyt, että meni vähän muuhun se. Ne sano mulle, ku mä kävin et sulla on täällä aika mittava tämä ulosottolista, että on näitä velekoja, niin mä sanoin sitten että eikö nämä oo aika vanahoja, ettäko viimeks ku mulla on vuokra jääny maksamatta, ku niiden kans ollu maksuongelmia, niin se on ollut yli 5 vuotta sitten. Niin enhän mä niitä voi oikein lyhennellä. No ei riitä ees ne, jos kaksikymppiäki kuus maksais niin eihän se riittäis vuodesa korkoon et jos on yli kaksikyt tonnia luotolla.” H2

**Paikkakunnan vaihto.** Mikäli asiaankuuluvia palveluita ja etuuksia ei saa oman paikkakunnan aikuissosiaalityöntekijältä, vaihtavat rikostaustaiset paikkakuntaa. Paikkakunnan vaihdos parhaimmillaan mahdollistaa parempien etuuksien saamisen.

”No jos ne ei onnistu ne asiat niin mä lähen vaan meneen, sit vaa rupee kyl ärsyttään myöhemmin et tai vähän mut. Hyvin vähän aikaa. Sit mä saatan vaikka muuttaa tota, jos menee liian vaikeeks asiat niin sit mä tota vaihdan vaan kotikuntaa.. nauraa.. Käyn seuraavas paikka-

kunnas kattoos et josko sais nopeemmin sieltä. Niin on, sit mä vaihdan vaan paikkakuntaa.” H3

**Leimaantuminen.** Leimaamisteorian mukaan rikollisuuteen kohdistuva sosiaalinen kontrolli lisää rikosalttiutta kahdella tavalla. Ensinnäkin rikosleima vaikuttaa yksilön identiteettiin siten, että rikolliseksi määrittelystä tulee itsensä toteuttava ennustus. Toiseksi, rikolliseksi leimaaminen johtaa muiden henkilöiden torjuntaan. (Kivivuori, J. 2008,136) Leimaantuminen tapahtuu joko rikostaustaisen itsensä tai ulkopuolelta tulevan leimautumisen kautta. Tällöin ihminen tuntuu kuuluvansa tietyn asiakaskategorian alle, ja he voivat nähdä itsensä ongelmahenkilöinä, tai muuten poikkeavina.

”Täällä (Seinäjoella) oli ainakin se, et tuli noi vuokramassit, automaattisesti sieltä, et ne maksoi ne sieltä vaan heti ja ei niinku tarvinu huolehtii liikaa. Tällasena ongelmahenkilönä se on hyvä et ne asiat hoituu silleen itestään. ettei tarvi ite ajatella niinku liikaa.” H3

”En mä haluu niinku olla ees mikään asiakas, Tommonen.. sosiaalitoimiston asiakas. Mahollisimman nopeesti pitää päästä eroon siitä. Sosiaalipummin leimasta.. Nauraa.. No siltä se vähän tuntuu välillä ainaki, paitsi toisaalta sit. Tuntuu ihan hyvältäki et saa ilmatteeks niinku rahaa.” H3

**Menneisyyden vaikutus.** Usean haastateltavan kohdalla nousi menneiden tapahtumien ja rikkeiden tähän päivään tuominen. Haastateltavat kokivat, että menneisyys määritteli heitä, eikä asiakkaassa nähty muutoksen mahdollisuutta

”Olen törmännyt oman menneisyyteni liikaan kaiveluun, yli puolen vuoden vanhoilla asioilla ei lain mukaan tulisi olla merkitystä, lastensuojelutyöntekijäni ei kuuntele minua vaan hänen mielestään hän on oikeassa. Entinen LaSu- työntekijäni kuunteli minua ja arvosti minua, se tuntui hyvältä ja toi myös luottamusta lastensuojeluun, lastensuojelun työntekijä antoi todella aikaansa minulle ja asettui kanssani samalle viivalle sekä puhui asioista suoraan, se tuntui hyvältä.” H4

”Lastensuojelun tulisi keskittyä tulevaisuuteen ja noudattaa lakia sii- näkin asiassa, että yli puolen vuoden vanhoja asioita ei saa käyttää

asiakasta vastaan. Ja huostaanoton tulisi olla viimeinen keino mitä tarjotaan.” H4

**Päihderiippuvuus.** Päihderiippuvuus on usein alkanut jo nuorena ja jatkunut aikuisikään saakka. Fyysinen ja psyykinen hyvinvointi sekä elämäntilanteet ovat usein huonot.

”No menin korvaushoittoon tossa Joulukuussa et se.. Se oli niinku mä oon kuustoistavuotiaasta asti niinku sen kans niinku sen asian kans paininut ja olin jo vuosi sitten tai 1.5 vuotta sitten menossa siihen korvaushoittoon, mulla oli sitä oheiskäyttöä siinä sitte ja mä melki vuoden jonotin siihen ja sit et emä mä emmä meekkää siihen, et mä muutin tänne siskon luo, ku mulla tuli avioero tossa viime kesänä ja ja tota niin ja lopetin syyskuussa kaman vedon ja Rupesin tossa joulukuussa, rupes roppa oleen siinä kunnossa että rupesin treenaamaan ja tollai noi ja ihan hyvä mieli.” H1

## 7 POHDINTA

Tutkimuksen teko oli mielenkiintoista ja opettavaista. Työ muutti useasti muotoaan ja rajaus tuotti minulle ainakin aluksi ongelmia. Aiheeni valitsin oman mielenkiinnon ja näkemieni asioiden perusteella. Rikostaustaisten ongelmat ja elämä tuntuu itsestä usein melkoiselta ongelmavyyhdyiltä, jossa asioiden syy-seuraus suhdetta on lähes mahdoton selvittää. Työntekijänä helposti ajaudumme ajattelemaan, ettemme voi auttaa näin monimuotoisen ongelman ratkaisussa. Rikostaustaista asiakasta ei kuitenkaan tulisi arvioida tekojensa ja historiansa kautta.

Mielestäni on helpottavaa ottaa asiakas mukaan päätöksen tekoon ja antaa hänelle kuuluva vastuu ja omiin asioihin vaikuttamisen mahdollisuus. Rikostaustaisten ele- ja puhekieli on usein aggressiivista ja voi tuntua hyökkäävältä. Tämä johtuu usein heidän heikosta luku- ja kirjoitustaidosta, sekä vaikeudesta hahmottaa edes itse omia tarpeitaan. Väkivallaton kommunikointi on loistava menetelmä rikostaustaisen kohtaamiseen. Olen huomannut, että mitä enemmän kiinnitän huomiota omaan puhetapaani, sitä enemmän myös he pyrkivät vastaamaan asianmukaisesti.

Rikostaustaiset kokevat aikuissosiaalityöntekijän oman päihde- ja rikostaustan olevan keskeisessä osassa rikostaustaista kohdattaessa. He uskovat, että työntekijä samaistuu ja ymmärtää paremmin rikostaustaista, kun hän on itse myös käynyt samat elämänvaiheet läpi. Asiakkaan kuunteleminen on tärkeämpää kuin ratkaisujen löytäminen välittömästi. Usein aikuissosiaalityön asiakkaat ovat pitempi aikaisia asiakkuuksia, jolloin ongelmien selvittämiseen on ja tulee olla aikaa. Asiakas on se, joka antaa parhaat tiedot omasta elämästään ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Työntekijän tehtävä on taas antaa ammatillisen tietämyksensä ja menetelmänsä asiakkaan käyttöön. Tasavertainen kumppanuus nähdään tällöin onnistuneen asiakkaan ja työntekijän välillä.

Paras tieto rikostaustaisen asiakkaan kohtaamisesta tulee mielestäni itse asiakkaan kokemustiedosta, että ammattilainen menetelmistä jotka hän antaa asiakkaansa käytettäväksi. Mielestäni asiakasryhmien asiantuntijuus tulisi nostaa esille paremmin kehitettäessä aikuissosiaalityötä ja siinä käytettäviä metodeja. Laissa määritellyt oikeudet ja velvollisuudet auttavat sosiaalityöntekijää työkentän rajaamisessa ja antavat suuntaviivoja tehtävälle työlle. usein kuitenkin törmätään siihen, että lait sen sijaan hidastavat tai vaikeuttavat asiakkaan oikeuksien toteutumista ja hänen valtaistumistaan.

NVC- menetelmällä auttaa niin itseään kuin muitakin ihmisiä tulemaan ymmärretyksi. Mielestäni se on menetelmä, jonka käyttö on mahdollista ja suotavaa kaikissa elämän tilanteissa ja tapahtumissa. Se on kommunikointiväline, ja jotta saisimme sen hyödyn sisäänrakennetuksi, tulee sitä myös harjoittaa ja opiskella. Toivon, että menetelmän opiskelu tulisi mahdolliseksi myös täällä Seinäjoella. Täten sosiaalialan ammattilaiset voisivat itsenäisesti hakeutua väkivallattoman kommunikoinnin opintojen piiriin, syventämällä omaa ammatillisuuttaan ja asiakkaan kohtaamistaitojaan. Jokaisella meillä on tarve tulla kuulluksi ja ymmärretyksi. Mielestäni tämä tarve tulisi tulla tyydytetyksi jokaisessa asiakas ja työntekijä kohtaamisessa, alasta riippumatta.

## LÄHTEET

- Alston, M. & Bowles, W. 2003. Research for social workers. Lontoo: Routledge.
- Blomgren, S. & Kivipelto, M. 2012. Valtaistus- valtakunnallinen aikuissosiaalityön kartoitus. Tampere: Juvenes Print. Raportti 27/2012. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Davies, J.M. 2007. Kirahvikieli, rauhan kiel. Näky.(6),16.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Howe, D. 2008. Emotionally intelligent social worker. New York: Palgrave Macmillan
- Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Tampere: Vastapaino.
- Jokinen, A. & Juhila, K. 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, K., Forsberg, H. & Roivainen, I. 2002 Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto
- Jääskeläinen, I. 2005. Aikuissosiaalityö suurkaupungissa marginaalialueella elävien parissa. Helsinki. Multiprit Oy.
- Karjalainen P. & Sarvimäki P. 2005. Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015. Helsinki: Sosiaali- ja terveys ministeriön julkaisuja 2005:13.
- Karvinen-Niinikoski, S., Salonen J., Meltti Tero, Yliruka T., Tapola-Haapala M. & Björkenheim, J. 2012 Konstikas sosiaalityö 2003- Suomalaisen sosiaalityön todellisuus ja tulevaisuudennäkymät. Tampere: Juvenes Print.
- Kivivuori, J. 26.5.2014. Mistä rikollisuus johtuu? [verkkosivu]. Saatavana: [http://www.porttivapauteen.fi/tietoa/tietopankki/2455/mista\\_rikollisuus\\_johtuu/](http://www.porttivapauteen.fi/tietoa/tietopankki/2455/mista_rikollisuus_johtuu/)
- Kivivuori, J. 2008. Rikollisuuden syyt. Kokkola: Nemo.
- Kulovesi, A. 2003. Marshall B. Rosenberg opastaa sydänten vuoropuheluun. Voi Hyvin (6), 3.
- Kärkkäinen, J.26.5.2014. Vankien terveystilanne. Saatavana: [http://www.porttivapauteen.fi/tietoa/tietopankki/2467/vankien\\_terveystilanne](http://www.porttivapauteen.fi/tietoa/tietopankki/2467/vankien_terveystilanne)

L22.9.2000/812.

Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) 2010. Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudemus.

Mattila, R. 2013. Vapautunut mies. Noste (1), 27.

Niemi, H. 26.05.2014. Rikollisuus Suomessa. [verkkosivu]. Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos. Saatavana:  
[http://www.porttivapauteen.fi/tietoa/tietopankki/2456/rikollisuus\\_suomessa](http://www.porttivapauteen.fi/tietoa/tietopankki/2456/rikollisuus_suomessa)

Nummela, T. 2011. Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Kuopio: Kopijyvä.

Rosenberg, M.B. 1998. Myötäelämisen taito- johdatus väkivallattomaan kommunikointiin. Yhdysvallat. Puddle Dancer Press.

Savanne, H. 2004, Oletko kiltti vai aito? – Omien tarpeiden tunnistaminen on tie hyvinvointiisi. Ratkes(2), 2.

Sosiaalihuollon lainsäädännön kokonaisuudistus, [viitattu 26.5.2014]. Saatavana:  
[http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=5065240&name=DLFE-22206.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5065240&name=DLFE-22206.pdf)

Tuomi, J. & Sarajärvi A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Väisänen, R. & Hämäläinen, J.(toim.) 2008. Aikuissosiaalityö kunnan palvelujärjestelmässä. Lappeenranta: Socom. Kaakkois- Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisuja A.6:2008.

**LIITTEET**



**LIITE 1. HAASTATTELUKYSYMYKSET RIKOSTAUSTAISILLE:**

1. Millainen on mielestäsi hyvä kohtaaminen aikuissosiaalityöntekijän ja rikostaustaisen asiakkaan välillä?

2. Millainen on mielestäsi hyvä aikuissosiaalityöntekijä? Esimerkkejä?

3. Millainen on huono aikuissosiaalityöntekijä? esimerkkejä?

4. Millaisia työntekijöitä tulisi työllistää sosiaalihuollon asiakaspalveluun?

5. Millä tavalla aikuissosiaalityöntekijä voi auttaa rikostaustaista asiakasta tulla kohdatuksi?

6. Millä tavalla rikostaustainen eroaa muista aikuissosiaalityön asiakkaista?

7. Vapaa sana!

Kiitos haastattelusta!

**LIITE 2. HAASTATTELUKYSYMYKSET DIANA HAKASAARI:**

1. Mitä on väkivallaton kommunikointi? Entä menetelmä sen takana?
  
2. Opiskelet itse väkivallatonta kommunikointia. Miksi lähdit opiskelemaan menetelmää? Miten olet huomannut sen vaikuttavan työhösi?
  
3. Näetkö menetelmälle tarvetta aikuissosiaalityössä? Miksi?
  
4. Olet työskennellyt rikostaustaisten asiakkaiden kanssa. Mitä erikoispiirteitä näet rikostaustaisissa asiakkaissa verrattuna ”tavallisiin” asiakkaisiin? Mistä luulevat tämän johtuvan?
  
5. Miten väkivallaton kommunikointi auttaa aikuissosiaalityöntekijää kohdattaessa rikostaustaista asiakasta?
  
6. Vapaa sana aiheeseen liittyen.

Kiitos haastattelusta!