

Hanna-Riina Puranen

KOHTI RIKOKSETONTA ELÄMÄÄ

Tutkimus hyvin onnistuneista asiakassuhteista ja rikollisuudesta irtautumisesta ehdonalaisesti vapautuneiden valvontatyössä

**Opinnäytetyö
CENTRIA AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaalialan koulutusohjelma
Toukokuu 2013**

TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Yksikkö Ylivieskan yksikkö	Aika toukokuu 2013	Tekijä/tekijät Hanna-Riina Puranen
Koulutusohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma		
Työn nimi KOHTI RIKOKSETONTA ELÄMÄÄ. Tutkimus hyvin onnistuneista asiakassuhteista ja rikollisuudesta irtautumisesta ehdonalaisesti vapautuneiden valvontatyössä.		
Työn ohjaaja Hanna Saukonoja	Sivumäärä 47	
Työelämäohjaaja Sinikka Saarela		
<p>Opinnäytetyön aiheena olivat hyvin onnistuneet asiakassuhteet ehdonalaisesti vapautuneiden valvontatyössä Rikosseuraamuslaitoksen Helsingin yhdyskuntaseuraamustoimistossa. Tutkimuksessa onnistuneiksi määriteltiin sellaiset asiakassuhteet, joissa oli sekä työntekijän että asiakkaan oman arvion mukaan tapahtunut voimaantumista ja siirtymistä kohti rikoksetonta elämää.</p> <p>Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, mitä tekijöitä sekä asiakkaan että työntekijän kokemaan onnistuneeseen asiakassuhteeseen liittyy. Lisäksi tarkasteltiin niitä tekijöitä, jotka edistävät asiakkaan voimaantumista ja rikollisuudesta irtautumista. Tavoitteena oli myös tutkimuksen avulla tehdä näkyväksi yhdyskuntaseuraamustoimistojen työntekijöiden työtä sekä tuoda kuuluville asiakkaan ääntä.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään Rikosseuraamuslaitoksen tehtäviä sekä ehdonalaisesti vapautuneiden valvontatyötä. Tutkimuksen keskeisiä käsitteitä ovat onnistunut asiakassuhde, voimaantuminen ja rikollisuudesta irtautuminen.</p> <p>Tutkimus oli luonteeltaan kvalitatiivinen. Tutkimusaineistona olivat 9 asiakkaan ja 3 työntekijän teemahaastattelua. Haastattelut analysoitiin käyttämällä apuna teemoittelua.</p> <p>Tutkimustuloksista kävi ilmi, että sekä asiakkaan että työntekijän tulkitsemaan onnistuneeseen asiakassuhteeseen liittyviä asioita ovat ennen kaikkea toimiva vuorovaikutus, inhimillisyys, luottamus, avoimuus ja rehellisyys sekä tuen ja kontrollin onnistunut yhteensovittaminen.</p> <p>Tutkimustulosten mukaan asiakkaan voimaantumista ja rikollisuudesta irtautumista edistäviä tekijöitä ovat ennen kaikkea asiakkaan oma motivaatio ja halu irrottautua rikollisesta elämästä. Merkitystä on myös päihteistä eroon pääsemisellä, rikoksiin kyllästymisellä, ajattelutavan muutoksella sekä joillakin ulkoisilla tekijöillä, kuten sosiaalisilla suhteilla ja mielekkäällä tekemisellä.</p>		
Asiasanat ehdonalaisesti vapautuneiden valvontatyö, onnistunut asiakassuhde, rikollisuudesta irtautuminen, Rikosseuraamuslaitos, voimaantuminen		

ABSTRACT

CENTRIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES Ylivieska unit	Date may 2013	Author Hanna-Riina Puranen
Degree programme Degree programme of Social Services		
Name of thesis TOWARDS A CRIMELESS LIFE. A research on successful relationships with customers and desistance from crime in the supervision of parolees.		
Instructor Hanna Saukonoja	Pages 47	
Supervisor Sinikka Saarela		
<p>The subject of this thesis was successful customer relationships in the supervision of parolees in the Helsinki Community Sanctions Office of the Criminal Sanction Agency. In this research a good customer relationship was defined as a relationship in which both the employee and the customer estimated that empowerment and transition towards a crimeless life had took place.</p> <p>The aim of the research was to find out which factors belong to the successful customer relationship interpreted by both the customer and the employee. In addition, the factors help to advance the empowerment and desistance from crime in customer's life where also studied. One aim of the study was to hear the customer's voice and make the work of the employees of the Community Sanctions Office visible.</p> <p>In the theory part of the thesis the focus was on the tasks of the Criminal Sanction Agency and the supervision of parolees. The main concepts of the research were successful customer relationship, empowerment and desistance from crime.</p> <p>The research was qualitative. The source material was theme interviews of 9 customers and 3 employees. The analysis was made by sorting the interviews by certain themes.</p> <p>The research results showed that the main factors related to a successful customer relationship interpreted by both the customer and the employee were good interaction, humanity, trust, honesty and the successful coordination of support and control.</p> <p>According to the study, the main factors which help to advance the empowerment and desistance from crime in customer's life were customer's personal motivation and willingness to get rid of the crimes. In addition, getting rid of drugs, getting tired of crimes, changing one's point of view and some contextual factors, like social relationships and finding something meaningful to do, can be important.</p>		

Key words

Criminal Sanction Agency, desistance from crime, empowerment, successful customer relationship, supervision of parolee

**TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
SISÄLLYS**

1 JOHDANTO	1
2 RIKOSSEURAAMUSLAITOS	3
2.1 Rikosseuraamuslaitoksen tehtävät	3
2.2 Yhdyskuntaseuraamukset	3
2.2.1 Ehdonalaisen vapauden valvonta	4
2.2.2 Valvontatyö käytännössä	4
3 ONNISTUNUT ASIAKASSUHDE SOSIAALIALALLA	7
4 ASIAKKAAN VOIMAANTUMINEN	10
5 RIKOLLISUUDESTA IRTAUTUMINEN	13
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	15
6.1 Opinnäytetyön taustaa	15
6.2 Tutkimuskysymykset	16
6.3 Tutkimusmenetelmä	17
6.4 Tutkimusaineisto	17
6.5 Tutkimusaineiston analyysi	18
7 TUTKIMUSTULOKSET	20
7.1 Onnistuneen asiakassuhteen elementit	20
7.1.1 Asiakkaan näkökulma	20
7.1.2 Työntekijän näkökulma	25
7.2 Voimaantumista ja rikoksettomuutta edistävät tekijät	31
7.2.1 Asiakkaaseen liittyvät tekijät	31
7.2.2 Kontekstiin liittyvät tekijät	36
8 JOHTOPÄÄTÖKSET	41
8.1 Vuorovaikutus – avain onnistuneeseen asiakassuhteeseen	41
8.2 Rikollisuudesta irti yksilön ja ympäristön yhteistyöllä	42
9 POHDINTAA	44
LÄHTEET	46

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni on tutkimus hyvin onnistuneista asiakassuhteista ehdonalaisesti vapautuneiden valvontatyössä Rikosseuraamuslaitoksen Helsingin yhdyskuntaseuraamustoimistossa 2000-luvun loppupuolella. Opinnäytetyössäni aiheena ovat sellaiset hyvin onnistuneet asiakkuussuhteet, joissa on sekä työntekijän että asiakkaan oma arvion mukaan tapahtunut asiakkaan elämänhallinnan ja toimintakyvyn positiivista muutosta rikoksettoman elämätavan suuntaan.

Opinnäytetyöni päätehtävä on kuvata sitä, mitä tekijöitä liittyy sekä työntekijän että asiakkaan kokemaan onnistumiseen ehdonalaisesti vapautuneen valvonnan asiakassuhteessa. Lisäksi tarkastelen niitä seikkoja, jotka ovat edesauttaneet valvottavan voimaantumista ja siirtymistä kohti rikoksetonta elämää. Opinnäytetyöni pohjana ovat asiakkaille ja valvontatyöntekijöille tehdyt teemahaastattelut, joita analysoimalla pyrin löytämään vastauksia tutkimuskysymyksiini.

Opinnäytetyöni teoriaosuudessa selvitän Rikosseuraamuslaitoksen tehtäviä ja erityisesti ehdonalaisen vapauden valvontaa. Pääkäsitteitä opinnäytetyössäni ovat onnistunut asiakassuhde, voimaantuminen ja rikollisuudesta irtaantuminen, joita pyrin myös avaamaan teoriaosuudessa. Nämä käsitteet valitsin, koska ne nousevat vahvasti esiin haastatteluaineistosta ja luovat mielestäni hyvän pohjan teemahaastattelujen analyysille.

Seuraavana vaiheena opinnäytetyössäni on tutkimusaineiston sekä tutkimuskysymysten avaaminen. Lisäksi kuvaan opinnäytetyöni syntyprosessia ja kerron valitsemistani tutkimustyyppistä, tutkimusmenetelmästä sekä aineiston analyysistä. Tässä osiossa pohjana toimii teoretieto laadullisesta tutkimuksesta ja sen eri menetelmistä. Tutkimuksen tekemiseen liittyvien seikkojen jälkeen esittelen tutkimustulokset. Lopuksi esitän tuloksista tekemiäni johtopäätöksiä ja pohdin tutkimuksen antia.

Yksi opinnäytetyöni tarkoituksista on myös tehdä näkyväksi yhdyskuntaseuraamustoimiston työntekijöiden työtä ja tuoda samalla kuuluviin asiakkaiden ääni. Ehdonalaisesti vapautuneiden valvontatyöhön liittyy vahvasti tuen ja kontrollin vaikea yhtälö. Työ on usein hyvin haastavaa ja negatiivissävytteistä, joten tämän tutkimuksen avulla on toivottavasti

mahdollista nostaa esiin työn positiivisia puolia. Tutkimustuloksia voi toivottavasti hyödyntää yhdyskuntaseuraamustyön kehittämisessä.

Onnistuneet asiakassuhteet ehdonalaisesti vapautuneen valvontatyössä valikoituivat opinnäytetyöni aiheekseni, kun Helsingin yhdyskuntaseuraamustoimiston johtaja Sinikka Saarela lähestyi minua valmiiden teemahaastattelujen kanssa. Hän oli koostanut haastattelut onnistuneista asiakassuhteista omalla työpaikallaan. Saarela koki, että haastatteluista saatu aineisto oli hyvää ja merkittävää, ja sen analyysi voisi olla apuna työn kehittämisessä. Niinpä hän tarjosi minulle opinnäytetyön tekemistä haastatteluiden pohjalta, ja antoi vapaat kädet työstää aineistoa haluamallani tavalla. Pienen pohdinnan jälkeen päätin tarttua haasteeseen ja niin työ pääsi vähitellen käyntiin.

2 RIKOSSEURAAMUSLAITOS

Rikosseuraamuslaitos vastaa rikoksista tuomittujen henkilöiden saamien vapausrangaistusten ja yhdyskuntaseuraamusten toimeenpanosta Suomessa. Aiemmin itsenäisinä virastoina toimineet Vankeinhoitolaitos ja Kriminaalihuoltolaitos lakkautettiin, ja 1.1.2010 niiden sijasta aloitti toimintansa Rikosseuraamuslaitos. (Rikosseuraamuslaitos 2013.) Lain mukaan Rikosseuraamuslaitoksen toiminnan tavoitteena on vankeusrangaistusten ja yhdyskuntaseuraamusten täytäntöönpano siten, että lisätään tuomittujen valmiuksia rikoksettoomaan elämäntapaan sekä edistetään heidän elämänhallintaansa ja sijoittumistaan yhteiskuntaan (Laki Rikosseuraamuslaitoksesta).

2.1 Rikosseuraamuslaitoksen tehtävät

Laki määrittää Rikosseuraamuslaitoksen tehtäviksi ehdolliseen vankeusrangaistukseen tuomittujen nuorten rikoksentekijöiden valvonnan, nuorisorangaistuksen, yhdyskuntapalvelun, vankeusrangaistuksen ja sakon muuntorangaistuksen täytäntöönpanon. Lisäksi tehtäviin kuuluvat myös ehdonalaiseen vapauteen päästettyjen valvonta sekä tutkintavankeuden toimeenpano ja muu mahdollinen rangaistusten täytäntöönpano. (Laki Rikosseuraamuslaitoksesta.) Yksinkertaistaen Rikosseuraamuslaitokselle kuuluvat rikosoikeudelliset seuraamukset voidaan jakaa vankeusrangaistuksiin ja vapaudessa suoritettaviin yhdyskuntaseuraamuksiin (Rikosseuraamuslaitos 2013).

2.2 Yhdyskuntaseuraamukset

Suomessa on käytössä neljä vapaudessa suoritettavaa yhdyskuntaseuraamusta. Näitä ovat yhdyskuntapalvelu, nuorisorangaistus, ehdollisesti rangaistujen nuorten valvonta sekä ehdonalaaisesti vapautuneiden vankien valvonta. (Rikosseuraamuslaitos 2013.) Rikosseuraamuslaitokseen kuuluvat yhdyskuntaseuraamustoimistot vastaavat näiden seuraamusten täytäntöönpanosta.

2.2.1 Ehdonalaisen vapauden valvonta

Ehdonalaisesti vapautumisella tarkoitetaan sitä, että ehdottomaan vankeusrangaistukseen tuomittu vanki suorittaa loppuosan rangaistuksestaan vapaudessa, joko valvonnassa tai ilman valvontaa. Valvonta määrätään ehdonalaisesti vapautuneelle vangille, jos hänen vankeudestaan suorittamatta jäämä osa on pidempi kuin vuosi tai hän on syyllistynyt vangitsemisensä aiheuttaneeseen rikokseen alle 21-vuotiaana. Ehdonalaisesti vapautunut vanki voi myös itse pyytää valvontaa. (Rikosseuraamuslaitos 2013.)

Lain mukaan ehdonalaisesti vapautuneen valvonnan tarkoituksena on lisätä yleistä turvallisuutta tukemalla valvottavaa hänen sosiaalisen selviytymisensä edistämiseksi ja estämällä häntä tekemästä uusia rikoksia (Laki ehdonalaisen vapauden valvonnasta). Valvonnalla pyritään lisäämään vapautetun vangin valmiuksia rikoksettomaan elämään, ja näin vähentämään uusintarikollisuutta (Rikosseuraamuslaitos 2013).

Valvojana toimii Rikosseuraamuslaitoksen viranhaltija, joka on yleensä sosiaalialan ammattilainen. Valvojan avuksi voidaan tarvittaessa nimetä niin sanottu apuvalvoja, eli yksityishenkilö, jolla on tehtävään soveltuvaa koulutusta ja työkokemusta. (Rikosseuraamuslaitos 2013.)

2.2.2 Valvontatyö käytännössä

Ehdonalaisesti vapautunut henkilö tapaa säännöllisesti valvojaansa. Valvontatapaamisia tai muuta valvontaan liittyvää tekemistä on kuukaudessa korkeintaan 12 tuntia. Tarpeen mukaan valvonnan määrää voidaan lisätä tai vähentää. Jokaiselle vapautuneelle laaditaan yksilöllinen valvontasuunnitelma, jonka päätavoite on sosiaalisen selviytymisen tukeminen. (Laki ehdonalaisen vapauden valvonnasta.) Suunnitelmasta valvottava saa tiedokseen myös valvonta-aikaansa koskevat määräykset ja velvollisuudet. Suunnitelman laatiminen aloitetaan jo vankeusaikana, ja se sovitetaan yhteen muiden mahdollisten, kuten rangaistusajan suunnitelman tai sosiaalitoimissa laaditun suunnitelman kanssa. (Rikosseuraamuslaitos 2013.)

Lisäksi heti valvonnan alkuvaiheessa valvoja ja valvottava arvioivat niitä riskejä, tarpeita ja voimavaroja, joita valvottavan elämäntilanteeseen liittyy. Arvioinnin pohjalta he laativat yhdessä työskentelysuunnitelman, jossa määritellään valvonta-ajan tavoitteet sekä keinot niiden saavuttamiseksi. (Rikosseuraamuslaitos 2013.)

Ehdonalaisen vapauden valvonnasta säädettyssä laissa on määritelty vapautetun ja valvojan säännöllisten tapaamisten tarkoituksiksi seurata valvottavan olosuhteita ja niissä tapahtuvia muutoksia. Lisäksi valvontatapaamisten tarkoituksena on parantaa valvottavan vastuunottokykyä ja kykyä toimia yhteiskunnassa hyväksyttävällä tavalla. Valvonta voi sisältää myös sosiaalista toimintakykyä edistäviä tehtäviä tai ohjelmia. (Laki ehdonalaisen vapauden valvonnasta.)

Valvontatapaamisissa on tarkoituksena käsitellä erityisesti rikolliseen käyttäytymiseen vaikuttavia tekijöitä. Lisäksi valvoja avustaa vapautettua tarvittaessa ottamaan yhteyttä viranomaisiin tai muihin sellaisiin tahoihin, jotka edesauttavat hänen elämäntilanteensa selkiytymistä. Valvoja myös ohjaa valvottavaa tarvittavien tukitoimien ja muiden palveluiden pariin, esimerkiksi sosiaali- ja päihdepalveluihin, terveystietoihin tai velkaneuvontaan. (Laki ehdonalaisen vapauden valvonnasta.)

Tapaamisissa käsitellään työskentelysuunnitelman mukaisesti erilaisia teemoja esimerkiksi keskustelujen, harjoitusten ja erilaisten tehtävien kautta. Valvottava voi osallistua myös erilaisiin ryhmiin tai kursseille. Valvonta voi sisältää myös yhteistyötä valvottavan läheisten tai eri viranomaisten kanssa. Valvontatapaamiset ovat aina luottamuksellisia. (Rikosseuraamuslaitos 2013.)

Lakiin ehdonalaisen vapauden valvonnasta on kirjattu valvontaan määrätyn velvollisuudet. Niitä ovat muun muassa velvollisuus osallistua valvontasuunnitelman laadintaan, pitää yhteyttä valvojaan suunnitelman mukaisella tavalla ja antaa valvojalle tarpeelliset tiedot omasta taustastaan ja nykyisistä olosuhteistaan sekä yhteystietonsa. Lisäksi hänen tulee noudattaa valvojan antamia, valvonnan kannalta tarpeellisia määräyksiä. Valvontaan määrätty henkilö ei saa lain mukaan tulla valvontatapaamiseen päihtyneenä. (Laki ehdonalaisen vapauden valvonnasta.)

Valvoja puolestaan on lain perusteella velvollinen perehtymään valvottavan olosuhteisiin ja hankkimaan kaikki valvonnan kannalta oleelliset tiedot. Hänen on valmistauduttava valvontatapaamisiin niin, että niissä on mahdollista edistää valvonnan tarkoituksen saavuttamista. Lisäksi valvojan on kohdeltava valvottavaa asianmukaisesti ja pyrittävä luomaan häneen luottamuksellinen suhde. (Laki ehdonalaisen vapauden valvonnasta.)

3 ONNISTUNUT ASIAKASSUHDE SOSIAALIALALLA

Sosiaalialan työ on usein haastavaa ja negatiivisesti sävyttynyttä. Työtä tehdään usein vaikeissa elämäntilanteissa olevien, moniongelmaisten asiakkaiden kanssa. Työntekijä joutuu kohtaamaan monia erilaisia asiakkaita ja heidän monimutkaisia tilanteitaan. Ylisosiaali-neuvos Aulikki Kananojan kerrotaan todenneen, että muutama onnistunut asiakassuhde kannattelee koko uran (Talentia 2013). Onko onnistuminen sosiaalialan asiakastyössä todella niin harvinaista ja vaikeaa? Tässä opinnäytetyössä aiheenani ovat onnistuneet asiakassuhteet haastavassa ehdonalaisesti vapautuneiden valvontatyössä. Minkälainen siis on onnistunut asiakassuhde sosiaalialan työssä?

Onnistuminen on tietysti aina subjektiivinen kokemus, eikä onnistuneen asiakassuhteen luomiseen ole olemassa mitään valmista kaavaa. Opinnäytetyössäni asiakassuhteet on määritelty onnistuneiksi, kun niissä on sekä asiakkaan että työntekijän mielessä tapahtunut asiakkaan elämänhallinnan ja toimintakyvyn muutosta rikoksettoman elämäntavan suuntaan. Onnistumiselle voisi luoda myös lukemattomia muita määreitä, mutta seuraavaksi tarkastelen niitä elementtejä, jotka voivat olla perustana nimenomaan positiivisen muutoksen tuottavaan onnistumiseen.

Merja Borgman painottaa teoksessaan ”Ihmisen ehdoilla – sosiaalialan asiakastyö” (1988), että jokainen asiakas on ihminen, joka tulee kohdata ainutlaatuisena yksilönä. Asiakassuhteessa ei kuitenkaan voi välttyä törmäyksiltä ja ristiriidoilta. (Borgman 1988, 17.) Sosiaalialan asiakassuhteessa on siis ennen kaikkea kyse vuorovaikutuksesta. Vuorovaikutuksen onnistuminen voi säädellä myös asiakassuhteen onnistumista. Rostila tarkastelee teoksessaan ”Tavoitelähtöinen sosiaalityö” (2001) sosiaalialan työtä tavoitteellisena ongelmanratkaisutyönä. Hänen mukaansa erilaisten arvojen ja normien tiedostaminen, sekä tietoisuus omista arvoista ja kyky eettiseen vastuunottoon ovat ammatillisen sosiaalialan työn tärkein lähtökohta (Rostila 2001, 23).

Samaa asiaa pohtii Borgman. Hänen mukaansa asiakastilanteessa ovat aina mukana työntekijän omien arvojen lisäksi myös hänen työyhteisönsä, ammattikuntansa ja jopa yhteiskuntaluokkansa arvot. Asiakkaan ja työntekijän lähtökohdat voivat siis olla hyvinkin ristiriitaiset keskenään, ja työntekijä on usein asiakastilanteessa vahvempi osapuoli. (Borgman

1988, 23.) Jos työntekijä ei kunnioita asiakkaan elämäntapaa ja arvomaailmaa, hän saattaa helposti suhtautua vähättelevästi asiakkaan identiteettiin ja niihin arvoihin, jotka ovat asiakkaalle tärkeitä (Rostila 2001, 30). Yksi tekijä onnistuneeseen asiakassuhteeseen voi siis olla osapuolten arvojen ja lähtökohtien ymmärtäminen ja hyväksyminen.

Tärkeä käsite asiakkaan ja sosiaalialan työntekijän onnistuneen vuorovaikutuksen ja työskentelyn kannalta on itsemääräämisoikeus. Työntekijän tulee kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä edistää sitä käytännössä. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijä auttaa asiakkaita tiedostamaan ja selkiyttämään omia tavoitteitaan. Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja sen vahvistaminen onnistuvat parhaiten, kun asiakas ja työntekijä toimivat yhdessä, kumppaneina. (Rostila 2001, 32-33.)

Toinen merkittävä tekijä asiakassuhteessa on luottamus. Asiakassuhde perustuu mitä suurimmassa määrin luottamuksellisuuteen (Rostila 2001, 33) ja luottamuksen rakentuminen taas on hyvän vuorovaikutuksen keskeinen edellytys (Kananaja, Lähteinen & Muurimäki 2011, 138). Asiakkaan on voitava luottaa työntekijään, ja työntekijän on puolestaan toimitava eettisesti, eli oltava sen luottamuksen arvoinen. Myös positiivinen palaute on tärkeä aidon vuorovaikutuksen muoto. Työntekijä voi lisätä asiakkaan muutoshalua ja uskoa tulevaisuuteen kertomalla asiakkaalle tämän myönteisistä piirteistä, vahvuuksista, tehokkaasta selviytymisestä ja pieninkin askelin tapahtuvasta edistymisestä. (Rostila 2001, 64.)

Edellä mainittuja seikkoja käsitellään myös sosiaalialan ammattilaisen eettisissä ohjeissa. Ohjeistuksessa todetaan, että asiakkaan ihmisarvon ja yksilöllisyyden ehdoton kunnioittaminen on ainoa mahdollinen perusta eettisesti ja moraalisesti kestäväälle toiminnalle. Ihmisarvon, yksilöllisyyden ja yksityisyyden lisäksi ohjeistuksessa korostetaan myös asiakkaan itsemääräämisoikeutta, asiakkaan osallisuuden lisäämistä sekä hänen oikeuttaan tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti. (Talentia 2005, 6-8.) Nämä kaikki ovat varmasti ehdottomia edellytyksiä onnistuneelle vuorovaikutukselle ja sitä myötä myös onnistuneelle asiakassuhteelle.

Asiakassuhteen onnistumiseen vaaditaan siis ainakin toimivaa vuorovaikutusta. Se taas vaatii toteutuakseen muun muassa työntekijän empaattisuutta, kykyä ymmärtää ja kunnioittaa asiakkaan arvoja, elämäntilannetta ja itsemääräämisoikeutta. Lisäksi tarvitaan luottamusta, avoimuutta ja myönteistä palautetta. Silti, hyvistä aikeista ja yrityksistä huolimatta,

kaikki asiakassuhteet eivät onnistu. Kananojan mukaan on monia tilanteita, joissa yhteistyösuhteen rakentumiselle on esteitä, eikä hyvää suhdetta ole kaikissa yhteistyön käänteissä helppoa ylläpitää (Kananoja ym. 2011, 139).

Sosiaalialan työhön liittyvä tuen ja kontrollin hankala yhtälö aiheuttaa sen, että työntekijä voi joutua tekemään asiakkaan näkökulmasta epätyytyttäviä ratkaisuja, ja siten ottamaan vastaan myös asiakkaan tyytymättömyyden. Työntekijä edustaa usein asiakkaalle yhteiskuntaa ja sen normeja. (Kananoja ym. 2011, 139-140.) Tämän takia monet asiakkaat saattavat suhtautua työntekijään lähtökohtaisesti negatiivisesti, eikä onnistunutta asiakassuhdetta edistäviä elementtejä pääse syntymään.

Lisäksi on otettava huomioon se tosiasia, että kaikilla asiakkailla ei vain yksinkertaisesti ole motivaatiota tai halua ottaa apua vastaan. Syitä epäonnistumiselle asiakassuhteessa on olemassa lukemattomia, sillä ne ovat yksilöllisiä, aivan kuten asiakkaatkin. Täytyy kuitenkin muistaa, että niin onnistunut kuin epäonnistunutkin asiakassuhde tarvitsee aina kaksi osapuolta, asiakkaan ja työntekijän.

4 ASIAKKAAN VOIMAANTUMINEN

Ehdonalaisesti vapautuneiden valvontatyö on rikoksiin syyllistyneiden parissa tehtävää sosiaalityötä. Sosiaalityön käsikirjassa (Kananoja ym. 2011, 269) vapautuvia vankeja kuvataan erityiseksi ja haastavaksi sosiaalityön kohteeksi. Työssä yhdistyy tuen ja kontrollin haastava yhtälö. Lain mukaan Rikosseuraamuslaitoksen työssä pitäisi pystyä lisäämään tuomittujen valmiuksia rikoksettomaan elämäntapaan sekä edistämään heidän elämänhallintaansa ja sijoittumistaan yhteiskuntaan (Laki Rikosseuraamuslaitoksesta). Jos tässä tehtävässä onnistutaan, voi työtä mielestäni kutsua voimaannuttavaksi sosiaalityöksi.

Voimaantuminen on yksi ”empowerment”-termin suomennoksista. Muita usein käytettyjä käännoiksi ovat muun muassa valtaistuminen, voimavaraistuminen sekä sisäinen voimantunne. Empowerment on monille tieteenaloille levinnyt ja laajasti käytetty käsite (Hokkanen 2009, 315). Tässä opinnäytetyössä pyrin määrittelemään termin kuitenkin nimenomaan sosiaalialan työn näkökulmasta, ja käytän selvyuden vuoksi käännoksenä vain voimaantuminen-termiä.

Liisa Hokkanen (2009, 334) kuvaa voimaantumista prosessiksi, joka tuottaa elämään merkitystä, sisältöä ja laatua, sekä vaikuttaa positiivisesti ihmisen itsetuntoon ja mahdollisesti myös toimijuuteen. Voimaannuttavassa sosiaalityössä asiakkaan itsensä luomalle todellisuustulkinnalle annetaan paljon tilaa. Työn huomio pyritään kiinnittämään yksilölliseen tilanteeseen, sen sisältämiin erityispiirteisiin ja voimavaroihin. Elämäntilanteen uudelleentulkinnalla autetaan ihmistä löytämään itsestään tarvittava muutosvoima. (Hokkanen 2009, 331.)

Myös työntekijällä on tärkeä rooli. Jos asiakkaalle välittyy toisen ihmisen aito auttamisen halu, kokemus välittämisestä, tunne ihmisarvon ja yksilöllisyyden kunnioittamisesta sekä usko asiakkaan omin edellytyksiin ja toivo muutoksen mahdollisuudesta, voi yhteistyö työntekijän kanssa olla voimaannuttavaa (Kananoja ym. 2011, 137). Voimaantuminen syntyy siis nimenomaan hyvässä vuorovaikutuksessa, joka on onnistuneen asiakassuhteen avaintekijä. Voimaantuminen näyttää siis liittyvän vahvasti onnistuneeseen asiakassuhteeseen.

Valtakunnallinen sosiaalityön yliopistoverkko näkee voimaantumisen yhtenä kuntouttavan sosiaalityön (empowering social work) peruseriaa- teista. Mielestäni empowering social work-termin voisi kääntää myös voimaannuttavaksi sosiaalityöksi. Kuntouttavan sosiaalityön tavoitteena on luoda, palauttaa ja ylläpitää omaehtoista selviytymistä sekä edellytyksiä hyvälle elämänlaadulle ja – hallinnalle. Lisäksi tarkoituksena on ehkäistä syrjäytymistä, tukea asiakkaiden itsenäisiä ja myönteisiä elämänvalintoja sekä täysivaltaista kansalaisuutta. (Valtakunnallinen sosiaalityön yliopistoverkosto 2013.) Nämä tavoitteet ovat mielestäni hyvin yhteneväisiä ehdonalaisen vapauden valvontatyön, ja laajemminkin yhdyskuntaseuraamustyön, tavoitteiden kanssa.

Ilmari Rostila (2001, 40) kuvaa teoksessaan ”Tavoitelähtöinen sosiaalityö” voimavarakeskeistä muutostyötä, joka sivuaa vahvasti myös voimaannuttavaa työtä. Voimavaraisen muutostyön periaatteita ovat Rostilan mukaan esimerkiksi asiakkaan vahvistumista tukevien puitteiden luominen, asiakkaan sosiaalisten suhteiden ja yhteenkuuluvuuden tunteen lisääminen, asiakkaaseen uskomisen ja itseparantumisen. Keskeistä on myös asiakkaan kuuleminen ja hänen tavoitteistaan lähteminen. (Rostila 2001, 40.) Myös Rostila siis näkee, ettei voimaantuminen ole mahdollista yksin, vaan se vaatii käynnistyäkseen sosiaalista vuorovaikutusta.

Vahvistumista tukevien puitteiden luominen tarkoittaa, että asiakkaalle pyritään muodostamaan sellaiset olosuhteet, joissa hän voi löytää ongelmiansa ratkaisemiseen tarvittavat omat voimansa ja vahvuutensa (Rostila 2001, 41). Rostila kuvaa voimaantumista toiminta-voiman kasvattamiseksi ja yksilön valintojen sekä sosiaalisen ympäristön väliseksi ihante-tilaksi (Rostila 2001, 41). Hän korostaa myös synergian eli yhteistyössä lisääntyvän voiman ja dialogisuuden merkitystä muutoksessa. Tärkeää on myös se, että toiminta perustuu yhdessä asiakkaan kanssa määriteltyyn tavoitteeseen ja toimintatapaan. Yksi muutostyön onnistumisen edellytyksistä on hänen mukaansa myös asiakkaaseen uskomisen, joka vaatii työntekijältä kyynisyyden ja epäuskon hylkäämistä. (Rostila 2001, 40-42.) Rostilan kuvaamat voimavarakeskeisen muutostyön periaatteet sopivat erinomaisesti myös voimaannuttavan sosiaalityön ohjenuoriksi.

Voimaantumista voidaan siis suomentaa, määritellä ja käsitellä monella eri tavalla. Tässä opinnäytetyössä lähdän kuitenkin siitä ajatuksesta, että voimaantuminen on asiakkaasta

itsestään lähtevää, vuorovaikutuksessa lisääntyvää, positiiviseen suuntaan tapahtuvaa muutosta hänen olosuhteissaan ja ajattelutavassaan.

5 RIKOLLISUUDESTA IRTAUTUMINEN

Lain mukaan yksi Rikosseuraamuslaitoksen toiminnan tavoitteista on lisätä tuomittujen valmiuksia rikoksettomaan elämäntapaan eli toisin sanoen ohjata heitä rikollisuudesta irtautumiseen (Laki Rikosseuraamuslaitoksesta). Stephen Farrallin ja Adam Calverleyn (2006, 1) mukaan rikollisuudesta irtautuminen (desistance from crime) eli rikollisen toiminnan lopettamisen prosessi on edelleenkin kriminologiassa jonkinasteinen salaisuus. Myös Juha Mäki toteaa Poliisiammattikorkeakoulun päättötyössään, että alan tutkimuksissa on kyllä usein keskitytty etsimään syitä rikolliselle käyttäytymiselle, mutta vasta uusimmissa tutkimuksissa on pyritty löytämään niitä positiivisia tekijöitä, jotka pitävät ihmisen poissa rikollisuudesta tai saavat lopettamaan sen. (Mäki 2012, 18.)

Rikollisuudesta irtautumista tukeviksi tekijöiksi on monissa tutkimuksissa havaittu työllistyminen, hyvä parisuhde, ikääntyminen, ympäristön ja ystäväpiirin vaihdos, korkea motivaatio irtaantua rikoksista sekä yksinkertaisesti väsyminen rikollisen rankkaan vankilaelämään (Farrall & Calverley 2006, 4-6). Myös Juha Kääriäisen (1994) tutkimuksessa haastateltujen rikosurastaan luopuneiden 30–40 -vuotiaiden miesten yleisimmät selitykset luopumiselle olivat väsyminen ja kyllästyminen. Useimmat haastateltavat käyttivät näitä molempia ilmaisuja kuvatessaan rikollisuudesta irtautumistaan. Vuosien kuluessa he alkoivat pitää mennyttä rikollista elämäänsä hukkaan heitettyinä epäonnistuneena aikana, jonka varaan oli vaikea rakentaa tulevaisuutta. Näin esimerkiksi toistuvat vankeusrangaistukset alkoivat tuntua entistä turhauttavammalta ajan tuhlaukselta. (Kääriäinen 1994, 261-265.) Uusi rikokseton elämä tuntuu itsessään merkitykselliseltä ja mielekkäältä, kun taas aikaisemmasta, rikollisesta elämästä, puuttui tarkoitus ja mielekkyys, se tuntui arvottomalta (Mäki 2012, 19).

Positiiviset tekijät elämässä, kuten päihteettömyys, kiinnostava työ tai harrastus ja hyväksytyksi tulemisen kokemus ovat tärkeitä rikollisuudesta luopumisessa. Rikollisuudesta irrottautuminen on pitkä prosessi, ja se on yhteydessä suurempaan muutokseen elämässä. Ensiarvoisen tärkeää tässä muutoksessa on oman motivaation löytäminen. Muutosta kohti rikoksetonta elämää edesauttavat myös vahvistunut itseluottamus, vastuun ottaminen omista teoista sekä oppiminen kontrolloimaan omaa käyttäytymistä. (Mäki 2012, 19.) Pelkäänsään ulkoiset tekijät eivät siis riitä irrottamaan ihmistä rikollisesta elämästä. Muutenhan

olisi helppoa järjestää jokaiselle vapautuvalle vangille asunto, uusia mielenkiinnon kohteita ja mielekästä tekemistä. Näiden lisäksi tarvitaan kuitenkin ennen kaikkea omaa motivaatiota.

Edellä kuvatun perusteella voimaantumisen ja rikollisuudesta irtautumisessa on prosessin tasolla mielestäni paljon samaa. Kummassakin prosessissa on kyse muutoksesta, joka lähtee ihmisestä itsestään, omasta motivaatiosta ja halusta. Onnistuneen prosessin tuloksena on uudenlainen elämäntapa. Monien ympäristöön liittyvien, ulkoisten muutosten ja uusien olosuhteiden lisäksi uskon, että rikollisuudesta irtautuminen voi vaatia onnistuakseen voimaantumista. Tämän takia valitsin nämä kaksi, vahvasti toisiinsa kytkeytyvää, käsitettä opinnäytetyöni teoreettiseksi pohjaksi.

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen tutkimus hyvin onnistuneista asiakassuhteista ehdonalaaisesti vapautuneiden valvonnassa Rikosseuraamuslaitoksen Helsingin yhdyskuntaseuraamustoimistossa. Seuraavaksi esittelen opinnäytetyön taustaa, tutkimuskysymykset, tutkimusaineiston sekä valitsemani tutkimusmenetelmän ja analyysitavan.

6.1 Opinnäytetyön taustaa

Tämä opinnäytetyö on periaatteessa saanut alkunsa jo vuonna 2006. Tuolloin Helsingin yhdyskuntaseuraamustoimiston johtaja teki työpaikallaan teemahaastatteluja onnistuneista asiakassuhteista. Kaiken kaikkiaan hän koosti 12 teemahaastattelua, 9 haastattelua asiakkailta ja 3 haastattelua heidän valvojiltaan. Hän tarjosi aineistoa minulle litteroitavaksi.

Kesällä 2007 minä olin 20-vuotias hotelli- ja ravintola-alan opiskelija, ja oikeastaan aika kyllästynyt sekä opintoihini että työhöni ravintolassa. Olin alkanut epäillä omaa uravalintaani ja pohdiskellut opintojen keskeyttämistä. Otin vastaan tarjouksen haastatteluiden litteroinnista pääsääntöisesti vain vaihtelun vuoksi. Haastattelut tempaisivat minut mukaansa. Asiakkaiden kertomukset olivat koskettavia, mielenkiintoisia ja osin raskaitakin, mutta ennen kaikkea minuun tekivät vaikutuksen työntekijöiden haastattelut. Tuona kesänä teemahaastatteluista litteroidessani vasta todella tajusin, että jotkut ihmiset todella pystyivät omalla työllään vaikuttamaan suuresti toisen ihmisen elämään, todella auttamaan asiakkaitaan. Seuraavana syksynä päätin opintoni hotelli- ja ravintola-alalla ja hakeuduin opiskelemaan sosiaalia.

Sosionomi (AMK)- opintoni olivat kesällä 2011 jo hyvässä vauhdissa, ja opinnäytetyön tekeminen alkoi olla ajankohtaista. Helsingin yhdyskuntaseuraamustoimiston johtaja otti minuun yhteyttä, ja ehdotti yhteistyötä. Hänellä oli yhä halussa litteroidut haastattelut, joiden aineisto oli hänen mielestään merkittävää ja hyvää. Hän uskoi, että aineiston tutkimuksesta voisi todella saada hyödyllistä tietoa, joten hän tarjosi haastatteluja minulle opinnäytetyöni aiheeksi.

Pienen harkinnan jälkeen otin tarjouksen vastaan. Olin samaa mieltä aineiston merkittävyydestä, ja ajatus siitä, että saisin opinnäytetyönäni tehdä tutkimuksen siitä samasta aineistosta, joka aikoinaan antoi alkusysäyksen sosiaalialan opintoihini, viehätti minua. Tapaamisessamme kesällä 2011 Helsingin yhdyskuntaseuraamustoimiston johtaja antoi minulle vapaat kädet työstää aineistoa haluamaani suuntaan, hän ei puuttuisi siihen, mutta olisi kyllä kiinnostunut kuulemaan miten työ etenee. Niinpä otin haastatteluaineiston vastaan ja syksyllä 2011 aloin perehtyä siihen syvällisemmin.

Opinnäytetyöni on sen jälkeen edennyt hitaasti mutta varmasti. Kun olin perehtynyt aineistoon kunnolla, laadin alustavan tutkimussuunnitelman ja esittelin sen opinnäytetyöseminaarissa maaliskuussa 2012. Välillä opinnäytetyö on jäänyt syrjään muiden kiireiden vuoksi, mutta loppukesästä 2012 aloin keräämään teoretietoa tutkimukseni viitekehukseksi. Välillä työ eteni taas hitaasti, mutta vuoden 2013 alussa pääsin kunnolla vauhtiin. Olen ollut välissä myös yhteydessä Helsingin yhdyskuntaseuraamustoimiston johtajaan Sinikka Saarelaan, ja hän on ollut tietoinen työni vaiheista. Toukokuussa 2013 opinnäytetyöni on valmis, ja luulen, että hän odottaa sitä lähes yhtä paljon kuin minä.

6.2 Tutkimuskysymykset

Tutkimukseni päätehtävänä on kuvata sitä, millaisia ovat hyvin onnistuneet asiakassuhteet Rikosseuraamuslaitoksen ehdonalaisesti vapautuneiden valvontatyössä sekä niitä tekijöitä, jotka edesauttavat asiakkaan voimaantumista ja siirtymistä kohti rikoksetonta elämää. Olen jakanut tutkimusongelman kahteen tutkimuskysymykseen:

1. Mitä asioita sekä asiakkaan että työntekijän tulkitsemaan onnistuneeseen asiakkuussuhteeseen liittyy?
2. Mitkä tekijät edistävät asiakkaan voimaantumista ja rikollisuudesta irtautumista?

6.3 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Kvalitatiivisella tutkimuksella tarkoitetaan lyhyesti määriteltynä ihmisen toiminnan ymmärtämiseen tähtäävää tutkimusta. (Raudaskoski 2010). Tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen, ja kohdetta tulisi pyrkiä tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 152). Muita kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillisiä piirteitä ovat muun muassa se, että tutkimusaineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa ja tiedon keruun instrumenttina suositaan ihmistä. Aineiston hankinnassa suositaan metodeja, joissa tutkittavien näkökulmat tulevat hyvin esille. (Hirsjärvi ym. 2004, 155).

Yksi kvalitatiivisista tutkimusmenetelmistä on teemahaastattelu, eli haastattelu, jossa aihepiiri, teema-alueet ovat etukäteen määritellyt. Se vastaa hyvin monia kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtia, ja on siksi suosittu menetelmä esimerkiksi kasvatus- ja yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa. (Hirsjärvi ym. 2004, 197). Teemahaastattelu on keskustelunomainen tilanne, jossa annetaan tilaa vapaalle puheelle, vaikka kaikki ennalta suunnitellut teema-alueet käydäänkin läpi jokaisen haastateltavan kanssa. (Raudaskoski 2010). Vapaan puheen rooli on merkittävä, sillä haastattelutilanteessa syntyvät vapaamuotoiset, syvälliset keskustelut voivat paljastaa sellaisia asioita, joita ei välttämättä olisi mahdollista saada selville muilla tutkimuksellisilla keinoilla. (Hirsjärvi & Hurme 1991, 8).

6.4 Tutkimusaineisto

Opinnäytetyöni tutkimusaineisto muodostuu sekä asiakkaiden että työntekijöiden teemahaastatteluista. Teemahaastattelut on tehnyt Helsingin yhdyskuntaseuraamustoimiston johtaja 2000-luvun loppupuolella. Tutkimusjoukko muodostuu sekä asiakkaiden itsensä että työntekijöiden hyvin onnistuneiksi määrittelemistä asiakassuhteista ehdonalaisen vapauden valvontatyössä. Näitä asiakkuuksia on tutkimuksessa yhdeksän kappaletta. Teemahaastatteluja on yhteensä 12, sillä jokaisen asiakassuhteen osalta on haastateltu sekä asiakasta että hänen omaa valvontatyöntekijäänsä (kolme työntekijää). Haastatelluista asiakkaista 8 on miehiä ja 1 nainen. Vastaavasti työntekijöistä kaksi on naisia, ja yksi haastateltu työntekijä on mies.

Ennen tutkittavien asiakassuhteiden ja haastateltavien valintaa Helsingin yhdyskuntaseuraamustoimiston johtaja on yhdessä työntekijöiden kanssa käynyt perusteellisen keskustelun siitä, minkälaiset asiakassuhteet he määrittelevät yhdessä onnistuneiksi asiakkaiden voimaantumisen näkökulmasta. Työntekijät ovat sen jälkeen valinneet ne asiakassuhteet, joiden he arvioivat olevan onnistuneita, ja mikäli asiakas on ollut asiasta samaa mieltä sekä suostuvainen haastatteluun, asiakkuudet ovat valikoituneet tutkimusaineistoksi.

Teemahaastatteluissa sekä asiakkailta että työntekijöiltä on pyydetty analyysia heidän yhteisestä asiakkuussuhteestaan: asiakkaat analysoivat myös työntekijäänsä ja työntekijät asiakkaitaan. Molemmilta on kysytty niin ikään työkäytännöistä sekä kontrollin ja tuen yhtälöstä. Asiakkailta on kysytty lisäksi heidän omaa arviotaan elämänsä aikana ja elämänmuutokseensa liittyneistä tekijöistä sekä heidän tulevaisuuden näkymiään. Työntekijöitä on pyydetty analysoimaan hyvin onnistuneen asiakkuussuhteen elementtejä sekä yleisellä tasolla että kunkin yksittäisen asiakkaan kohdalla, ja heiltä on kysytty myös heidän arvioitaan asiakkaidensa tulevaisuudennäkymistä.

Lähes kaikilla haastatelluilla asiakkailta on takanaan pitkä rikoshistoria, ja useimmilla rikollisuuteen on liittynyt vakavia päihdeongelmia. Heidän rikosrekistereistään löytyivät seuraavat erilliset rikosnimikkeet: laiton uhkaus, luvaton käyttö, varkaus, törkeä varkaus, törkeän varkauden yritys, tappo, tapon yritys, pahoinpitely, törkeä pahoinpitely, törkeän pahoinpitelyn yritys, huumausainerikos, törkeä huumausainerikos, huumausaineen käyttörikos, törkeä kätkemisrikos, ampuma-aserikos, rattijuopumus, törkeä rattijuopumus, kulku-
neuvon kuljettaminen oikeudetta, moottorikulkuneuvon käyttövarkaus, oikeudenkäytössä kuultavan uhkaaminen, maksuvälinepetos, petos, väärennys, kavallus, liikenne rikkomus, liikenneturvallisuuden vaarantaminen, virkamiehen väkivaltainen vastustaminen, väärän henkilötiedon antaminen, näpistys ja vahingonteko.

6.5 Tutkimusaineiston analyysi

Kun tutkimusmenetelmänä käytetään teemahaastattelua, saatava aineisto on yleensä runsas ja elämänläheinen. Tämän takia analyysivaihe on monesti paitsi työläs, myös mielenkiintoinen ja haastava. (Hirsjärvi & Hurme 1991, 108). Tämä on totta myös minun opinnäytetyöni kohdalla. Teemahaastatteluista kertyi litteroitua tekstiä 239 sivua. Lähdin etsimään

vastauksia tutkimuskysymyksiini teemoittelun avulla. Teemahaastattelun teemat muodostavat jo sinänsä eräänlaisen aineiston jäsenyyksen, josta voi lähteä liikkeelle (Eskola & Suoranta 2001, 151). Haastatteluiden teemat nousivat selkeästi esiin aineistoon perehtyessäni. Analyysivaiheessa kokosin tekstistä ensin ”pääteemoja”, joita olivat onnistuneen asiakassuhteen elementit asiakkaan näkökulmasta, onnistuneen asiakassuhteen elementit työntekijän näkökulmasta sekä rikollisuudesta irtautumista ja voimaantumista edistävät tekijät.

Nämä edellä mainitut ”pääteemat” jaoin vielä selkeyden vuoksi ”alateemoihin”, jotka muodostavat rungon tutkimustulosten esittelylle. ”Alateemoja” olivat esimerkiksi vuorovaikutus, luottamus ja rehellisyys, jotka liittyvät onnistuneen asiakassuhteen elementteihin asiakkaan näkökulmasta, ja asiakkaaseen liittyvät tekijät sekä kontekstiin liittyvät tekijät, jotka taas kuuluvat rikollisuudesta irtautumisen ja voimaantumisen pääteemaan. Teemoittelu muodosti rungon, jonka pohjalta esittelen seuraavassa kappaleessa opinnäytetyön tutkimukseni tulokset. Tutkimustulosten yhteyteen olen liittänyt runsaasti suoria lainauksia litteroidusta haastatteluaineistosta. Näillä informatiivisilla lainauksilla olen halunnut tuoda aidosti kuuluville haastateltujen henkilöiden ääntä.

7 TUTKIMUSTULOKSET

Opinnäytetyöni päätehtävänä on kuvata sitä, millaisia ovat hyvin onnistuneet asiakassuhteet Rikosseuraamuslaitoksen ehdonalaisesti vapautuneiden valvontatyössä sekä niitä tekijöitä, jotka edesauttavat asiakkaan voimaantumista ja siirtymistä kohti rikoksetonta elämää. Tutkimuksessa haastateltujen henkilöiden vastaukset olivat hyvin yhdenmukaisia. Ensimmäinen tutkimuskysymys on: Mitä asioita sekä asiakkaan että työntekijän tulkitsemaan onnistuneeseen asiakassuhteeseen liittyy?

7.1 Onnistuneen asiakassuhteen elementit

Tässä opinnäytetyössä asiakassuhteet on määritelty onnistuneiksi, kun niissä on sekä asiakkaan että työntekijän mielestä tapahtunut asiakkaan elämänhallinnan ja toimintakyvyn muutosta rikoksettoman elämäntavan suuntaan. Sekä asiakkaiden että työntekijöiden teema-haastatteluista nousi esiin monia tekijöitä, joiden he kokivat edistäneen asiakassuhteen onnistumista ehdonalaisesti vapautuneiden valvonta-asiakkuuksissa Rikosseuraamuslaitoksen Helsingin yhdyskuntaseuraamustoimistossa.

7.1.1 Asiakkaan näkökulma

Yksi merkittävimmistä tekijöistä asiakassuhteen onnistumisessa on asiakkaiden kokemuksen mukaan hänen ja työntekijän välisen **vuorovaikutuksen toimiminen**. Hyvälle vuorovaikutussuhteelle löytyi haastatteluista monta kuvaavaa käsitettä, kuten ”synkkaaminen” ja ”kemioiden kohtaaminen”. Toimivan vuorovaikutuksen nähtiin olevan se tekijä, joka sai heti asiakkuuden alussa suhteen lähtemään hyvin käyntiin.

No varmaan sanoiks vähän vaikee, mut toisilla ihmisillä vaan käy nää kemiat ja toisilla ei, et miten sen sit selittää. Et samahan se on parisuhteessa ja ihmisten suhteessa joka päiväsessä elämässä ja teillä töissä. Toisen kanssa käy kemiat paremmin ja toisen kanssa ei, et miten sen selität.

No, musta tuntuu niinku mä oisin tuntenut sen aina, vaikka en ollut koskaan nähnytkään. Sillai ei ollut jännitteitä.

mutta mun mielestä niinku vuorovaikutus oli molemmin puolista

Sehän perustuu vuorovaikutukseen tää homma. Se on niinku toiminu se homma.

mut ihan sen ensimmäisen kerran jälkeen, ku mä lähin sitte, et se ei tuntunu väkinäiseltä ja se ei tuntunu yhtään semmoselta väkinäiseltä se puhuminen ja kertominen.

Osa haastatelluista asiakkaista koki, että vuorovaikutus oli nimenomaan merkittävin tekijä, joka sai asiakassuhteen toimimaan. Jonkun toisen työntekijän kanssa tulos olisi voinut olla toinen.

Joo, jos ois ollu joku semmonen työntekijä, kenen kans ei ois tullu toimeen. Mulla kävi hyvä tuuri, et oli tosi hyvä ihminen ja ymmärtää asioita, että mikäs siinä.

Siis tää valvonta, sehän määrätään, mut et kuka mua valvoo, niin sehän on hirveen iso ero, et ihmisillähän on kaikki ei sovi kaikkien kanssa tekemisiin.

Toinen merkittävä asiakassuhteen onnistumista edistävä asia on asiakkaiden haastattelujen perusteella **työntekijän empaattisuus ja inhimillisuus**. Nämä kaksi käsitettä mainittiin jossain muodossa lähes kaikissa asiakkaiden haastatteluissa. Asiakkaat kokivat, että työntekijän empaattisuus sekä asiakkaan huomioiminen ja kohtelemisen ihmisenä lisäsivät positiivista tunnetta vuorovaikutussuhteeseen. Empaattisuuden koettiin liittyvän myös siihen, että työntekijä aidosti kuuntelee asiakastaan ja on kiinnostunut hänestä.

Kyl mun mielestä hän oli alusta lähtien semmonen tosi, aluksi mä vähä kattelilin, että liianki semmonen ystävällinen, tai yritti olla semmonen huomioiva ja semmosta puhetta ja kaikkee, niinku vähä semmosta...

Hän on hirveen empaattinen ihminen, kyllä. Se oli se. Ku hänestä ei löydy mitään pahaa sanottavaa, hän todellaki jaksaa kuunnella ja empaattisuus pais-taa hänestä suorastaan, niinku.

on semmonen lämminhenkinen, kuuntelee, ja osaa myös puhua. Hänen kans voi puhua asioita ja pohtia. Ettei ole semmonen kaukana oleva ihminen.

Aina siit, mua alkaa melkeen itkettään kun mä puhunkin siit ihmisestä, se on niin kultanen. Se on, sil on aina hetki aikaa kuunnella

Monet ehdonalaisesti vapautuneet vangit eivät ole elämässään tottuneet empaattiseen ja lämminhenkiseen kohteluun viranomaistaholta. Siksi asiakkuussuhde valvontatyöntekijään muodostui ehkä erilaiseksi kuin aikaisemmat suhteet viranomaisiin.

On ollu semmosta, no.. siellä on ollu niinku keskustelua, ja se mikä on niinku semmonen hirmu hyvä juttu, nii se nimenomaan, et se ei niinku tunnu semmoselta viranomais, niinku, et tossa istuu nyt joku viranomainen, et hänellä on niinku paljo muutaki, et se ei oo pelkästään niinku valvoja.

on kohdellut mua ihmisenä sillai, et ei sillai, et ois niin virallinen. Ja sillai ei se käyttäytyis niinku, et mä oon rikollinen. Se käyttäytyy niinku luonnollisesti, niinku ihmisten kanssa yleensä jutellaan näin. Se on vaikuttanut varmaan siihen, et mun on kiva käydä siellä

Mäkin oon jonku arvonen, semmonen tunne.

mutta ennen kaikkea hän on ihminen työssään (...) Se just kuvastaa sitä sen ihmisyyttä ja et suurella sydämellä tekee työtään. Et on oikee ihminen oikeella paikalla. Se ihmisyyys on siinä niin hirveen tärkeä asia. Ja sit sellanen, et mul tulee määrättyjen ihmisten aikana semmonen alempi arvonen olo, sen aikana ei yhtään, et ihan kuin mä oisin jutellut mun hyvälle ystävälleni.

Et ku itellä on pahotettu pitkän aikaa mieltä, nii sä olet muuttunu itte semmoseks kylmäks ja, mut et sit ku on semmonen ihana ihminen vastassa, se kuuntelee sua ja yrittää auttaa ja, et eihän sitä sillon haluu toiselle heittää roskii naamaan.

semmonen niinku viranomanen, mikä ei oo viranomanen, että se toki niinku koko ajan on se, että tässä ollaan niinku viranomaisen kans tekemisissä, mutta semmosen oikeesti auttavan viranomaisen kanssa.

Kolmanneksi onnistuneen asiakassuhteen elementiksi voi haastattelujen perusteella nimetä luottamuksen. **Luottamus** tarkoittaa tässä yhteydessä sekä asiakkaan luottamusta työntekijään että työntekijän luottamusta asiakkaaseen ja hänen kykyihinsä. Kuten ihmissuhteissa yleensäkin, myös valvottavan ja valvojan välinen luottamus syntyy ajan kuluessa, kun osapuolet oppivat paremmin tuntemaan toisiaan.

Että semmonen luottamus on tietenki tullu, et ei sitä alussa

Se vaan alko meneen siihen, et mä aloin luottaa (...) Ajattelin, et tahattomin toi tossa kuitenkin on, et sil ei oo mitään syytä haluta mulle mitään pahaa, et työtäänhän se vaan tekee. Jaksaa nähdä vaivaa ja huudella perään kun mua ei näy, niinku sen takii, et mulle ei tuu ongelmia. Mä päätin sit ottaa riskin ja luottaa

Et kyllä mä tiedän, et on paikka missä mä voin luottaa johonki ihmiseen

Luottamuksen syntyminen kahden ihmisen välille on usein monimutkainen ja ainutlaatuisen prosessi. Eräs valvonta-asiakas arvosti sitä, kuinka työntekijä oli huomionnut hänen edistyksensä. Luottamus syntyi siis vastavuoroisuudesta ja positiivisesta palautteesta.

Luottamuksen synnyttää semmonen, et esimerkiks. Mitenkähän mä sanoisin sen. Et siinä vaiheessa, kun mä aloin osoittaa kiinnostusta omiin asioihini, niinku silleen, et mun suusta tuli jotain järkevää ja vakavaa samaan aikaan, et mä niinku hiffasin jonkun asian. Ja sitten todennäköisesti aloin näyttää siltä, et tarkoitus ois tehdä jotain sille asialle. Niin just tää palaute, mitä tuli aina sitten.

Luottamusta ja toimivaa vuorovaikutusta edistäviä asioita ovat asiakkaiden mukaan molemmin puolinen **avoimuus ja rehellisyys**. Ilman niitä ei voi syntyä luottamuksellista asiakkuussuhdetta. Toisaalta taas rehellisyys on helpompaa, jos voi luottaa toiseen. On siis vaikea eritellä, mikä asia johtaa mihinkin, kun eri asiakassuhdetta edistävät tekijät liittyvät niin vahvasti toisiinsa. Joka tapauksessa avoimuudella ja rehellisyydellä on asiakkaiden kokemuksen mukaan merkitystä, kun puhutaan onnistuneista asiakkuuksista ehdonalaisesti vapautuneiden valvontatyössä.

No se on se avoimuus on se, et on pystyny niinku olla ihan avoin

Sen kans on niin helppo puhuu ja mä tiedän sen, et se ei sano mulle, et hyvä jos asia ei oo hyvä. Se on niinku semmonen rehellisyys ja sit kuitenkin se ei oo välinpitämätöntä.

Ja siit et mä oon ollut rehellinen sille sato tai paisto, niin mä oon saanu siltä just oikeenlaista vastakaikuu.

No just se, et mä tiedän et mulla on henkilö, jos mulla on vaikka paha olla, mä voin soittaa sille ja sanoo, et mulla on nyt paha olla ja tulla tänne juomaan kahvit ja ihan ilman mitään syytä. Se on se juttu.

mä oon pystynyt oleen hirveen avoin (...) et pystynyt kertoon kaikki asiat suoraan. Et ei oo ollut mitään sellasii, et ois vaikee tulla tai vaikee kertoo jostakin. Et ei ollenkaan, päinvastoin.

Toimivan vuorovaikutuksen, empaattisuuden ja inhimillisyyden, luottamuksen, avoimuuden sekä rehellisyyden lisäksi asiakkaiden kertomana onnistuneissa asiakassuhteissa eh-

ehdonalaisesti vapautuneiden valvontatyössä oleellista on myös **tuen ja kontrollin yhteensovittaminen**. Joidenkin asiakkaiden mielestä kontrolli ja valvonnan pakollisuus yhdistettynä inhimilliseen suhtautumiseen olivat tärkeitä elementtejä asiakkuuden onnistumisen kannalta.

Ja tiedostan sen, et tää on hänen työtään, et eihän me niinku ystäviä olla kuitenkaan. Määrätynlainen semmonen raja ja kunnioitus siihen. Just siinä ne määrätynlaiset rajat, et tuli se huomautus sillon, et sähän et todellakaan pomputa mua, et tää on mun työtä, jonka mä osaan.

sitä mä oon tarvinnutkin. Sääntöjä, rajoja, ne on joskus aikanaan jäänyt pentuna saamatta.

et tota kun näin sanottuu rikoksen tekijää kättelet, sehän on oikein tehny, poliisii kättelet, se on täysin väärin tehny, ja sit tää krimin puoli, sehän on niinku lojaali, siinä välissä, se ei suoraan tuomitse, eikä se suoraan hyväksy, et se on semmonen, yrittää saada ne asiat sinne, näin sanotulle oikeelle puolelle.

Määrätynlaisen kontrollin lisäksi asiakkaat arvostivat kuitenkin myös joustavuutta, jota he saivat työntekijäpuolelta. **Joustavuus** ja kontrolli oikeassa suhteessa näyttäisivät siis edistävän asiakassuhteen onnistumista.

Mut se on menny vaan niinku, on menny vaan niin joustavasti tää koko homma.

Et ei ainakaan niinku siitä voi sanoa, että henkilökunnan puolelta, jos jollakin asiakkaalla tulee ongelmia, nii musta tuntuu, et hän pääsee kyllä niin äkkii tänne käymään, tai jos on jotain lipsumista tullu tai tämmöstä, nii musta kyllä tuntuu, et se, ei voi syyttää, et pitäis pitkään jonottaa.

Mut ku sen pakon pystyy sopimaan just siksi päiväksi ku haluaa, ja ku se tapahtuu vaan noin kerran kalenterikuukaudessa, nii se tunnu mitenkään hirveen pakolle.

Yhteenvetona ehdonalaisesti vapautuneiden asiakkaiden haastattelujen perusteella voi sanoa, että onnistuneeseen asiakassuhteeseen liittyviä tekijöitä ovat siis toimiva vuorovaikutus, työntekijän empaattisuus ja inhimillisuus, molemminpuolinen avoimuus ja rehellisyys, tuen ja kontrollin yhteensovittaminen sekä joustavuus.

7.1.2 Työntekijän näkökulma

Työntekijöiden arvioidessa onnistuneita asiakassuhteita ehdonalaisesti vapautuneiden valvontatyössä Helsingin yhdyskuntaseuraamustoimistossa, esille nousi osin samoja elementtejä kuin asiakkaidenkin haastatteluissa. Kuitenkin työntekijät kiinnittivät huomiota myös sellaisiin tekijöihin, joita asiakkaat eivät maininneet. Molempien osapuolten, asiakkaiden ja työntekijöiden, mielestä yksi tärkeimmistä asiakassuhteen onnistumiseen vaikuttavista tekijöistä on **vuorovaikutus**.

Ja tuota, et jos ne kemiaat niinku synkkaa ja tietysti tää ei voi niinku niin meiän työssä täysin ajatella, että ottais vaan niitä joiden kanssa kemiaat synkkaa, että täytyy niinku toki olla semmosta ammattitaitoo, että pystyy tulemaan toimeen hirveen monenlaisten ihmisten kanssa. Mut että kyl se ainaki edesauttaa sitä, jos ne jollaki tavalla edes luonnostaan, se keskusteluyhteys syntyy.

Musta tuntuu, et nii asiakassuhteessa kun muuallaki ihmissuhteissa nii kemi-oilla on kuitenkin hirveen suuri merkitys.

Mä luulen, et hänen kohdallaan on niinku se vuorovaikutussuhde. Se on niinku olemassa semmonen, että siinä voi tapahtua sitte jotaki siinä suhteessa, hän kokee sen ilmeisesti jotakuinki luottamuksellisena ja hyvänä ja toimivana.

Myös työntekijät siis kiinnittivät huomiota siihen, että joidenkin ihmisten kanssa ”kemiaat kohtaavat” helpommin kuin toisten. Toisaalta työntekijät ovat valmiita työskentelemään ja näkemään vaivaa edesauttaakseen vuorovaikutuksen syntymistä.

Siinä oli varmaan joku semmonen tietynlainen huumori, se semmonen läpänheitto. Semmonen niinku ja just se, että sit kun mää oon kans tämmönen, niin mää sit heittelin sille takasin jotain läppää ja sit välillä naurettiin ja sit taas jatkettiin asiaa. Et se on niinku, et me puhutaan asiaa, mut se ei oo semmosta kireetä.

En, en siis kato ollenkaan koneelle, katon asiakasta silmiin ja pidän sen kontaktin. Ja sitten sanon, et anteeks, mut mun täytyy kattoo ja sitten et hän tietää, et mä teen sen homman ja sit palaan heti takasin. Koska mä huomaan, et monet ei tykkää siitä, suurin osa ei pidä siitä, että tuijottaa siihen koneeseen.

Vuorovaikutus on joka asiakkaan kanssa erilaista. Toisten kanssa sen syntyminen vaatii enemmän aikaa, kun taas toisten kanssa yhteistyö alkaa heti sujua. Joidenkin asiakkaiden

kohdalla siis myös **kärsivällisyys** on tärkeää, sillä ilman toimivaa vuorovaikutusta asiakassuhteen onnistumiselle ei ole edellytyksiä.

Että siinä on ollu heti semmonen tekemisen meininki alusta asti, et siitä on puuttunu kaikki ne muut sellaset väreet mitä siinä saattaa olla muitten kans tehdessä, et se paikan haku ja ne, on jotenki heti lähteny siihen töihin mukaan.

On varmaan, et kaikkien kanssa noin nopeesti ei pääse, et kyl kun aattelee, et ihminen tuli ensimmäisen kerran, niin se lähti niinku heti, siit ekasta kerrasta. Niin kyllähän joiden kanssa sun täytyy tehdä useiden kuukausien työ, et sä pääset niinku tohonkaan asti, mitä meillä jo siitä samasta ensimmäisestä kerrasta.

Ja tietysti tän vuorovaikutussuhteen luomiseen meni tosissaan aikaa tosi paljon, et sitte ku se niinku alko syntyä pikkuhiljaa, nii sit siinä vasta on voinu ruveta tapahtumaan jotaki.

Ja tuota, hänen kanssaan ihan selkeästi koin, et hän on pikkuhiljaa avautunu tähän valvontasuhteeseen niin, että hänellä on tullu luottamusta enemmän, hän on alkanu puhua enemmän asioistaan ja tuota, oon kokenu niinku hirveän voimakkaasti hänen kanssaan juuri sen, että kuinka tämmönen pitkä valvontasuhte niin vaatii tosiaan, tai kuinka valvontasuhte voi tosiaan joskus vaatia pitkän ajan, sanotaan niin päin, et siinä rupee jotakin tapahtumaan.

Kuten asiakkaatkin, myös työntekijät kokivat, että **avoimuus ja rehellisyys** ovat tärkeitä tekijöitä asiakassuhteen onnistumisessa. Tämä tarkoitti paitsi sitä, että asiakas kertoo asioistaan avoimesti, myös sitä, että työntekijä puhuu asiakkaalle suoraan ja rehellisesti. Ehdonalaisesti vapautuneiden valvontatyössä asiakkaiden kanssa joutuu käsittelemään vaikeita asioita, ja jotta niihin todella päästään käsiksi, tarvitaan avointa ja rehellistä keskustelua.

Se ehkä tulee, ainaki yks syy on mun mielestä se, et näkee, et toinen pysyy ite siinä kurssissa, tietenki mä tiedän, et asiakkaat voi puhua meille ihan mitä vaan, mut hänestä jotenki on paistanu semmonen vilpittömyys.

ku saa edes semmosen niinku, semmosen suhteen aikaseksi, että niistä asioista silti voidaan puhua avoimesti, edes jota-kuinki avoimesti, et jos se asiakas tuottaa siihen jotaki, johon minä voin tarttua ja siit saatta tulla hirmusen onnistunut kokemus siitä tapaamisesta.

Ja kyl sitä leimaa semmonen avoimuus, vastaukset ehkä lyhyitä, mut sellasi-na kun hän ne vastaa, nii niin ne asiat onkin.

et hän pysty puhumaan silleen yllättävänkin avoimesti monista asioista. Ihan niistä rikoksista, mitä on tapahtunut millonki ja näin.

et hän pysty puhumaan silleen yllättävänkin avoimesti monista asioista. Ihan niistä rikoksista, mitä on tapahtunut millonki ja näin. (...) Niin se ehkä suju niin lepposasti, niinku sanoin. Et se oli jotenkin helppoo, sillai vois ehkä sitä kuvailla.

Mä aika suoraan sanon ja mä luulen, et siitäkin osa tykkää ainakin. Näistä meidän asiakkaista. Ei oo sitä semmosta pyöritystä, vaan puhutaan sit ihan reilusti. (...) Ja sit varmaan se, et mä oon ruvennut oikeesti tekemään silleen, et jos on joku asia, mikä selvitetään, niin sit se selvitetään.

Luottamus liittyy vahvasti yhteen avoimuuden ja rehellisyyden kanssa. Myös sitä elementtiä työntekijät, aivan kuten asiakkaatkin, korostivat yhtenä onnistuneen asiakkuuden elementtinä. Erityisesti työntekijät kiinnittivät huomioita siihen, kuinka hyvin he itse pystyvät luottamaan asiakkaaseen.

Se on jotenki nii, et siinä tapahtuu sellasta vasta-vuorosuutta varmaan niinku joka suuntaan, mut sit jos jollain on ketunhätä kainalossa ja itse epäilee sitä koko ajan, nii ei voi lähtee myöskään samalla volyymilla ite toimimaan

mä oon myöski sen huomannu, et jos käy nii että itsellä lyö päälle jotku semmoset, vähä alitajusetki reaktiot, tai jos itsellä on jatkuva epäluottamus siihen mitä toinen sanoo, nii sitte helposti voi käydä niin, että sillä asiakkaalla, et se näkyy, ja sit taas toisaalta asiakas ei ehkä myöskään pysty luottamaan

Helsingin yhdyskuntaseuraamustoimiston työntekijät korostivat haastatteluissa myös sitä, että **asiakkaan asenne** helpottaa työskentelyä. Motivoituneen, muutoshaluisen asiakkaan kanssa on vaivattomampaa lähteä työstämään vaikeita asioita ja rakentamaan luottamuksellista vuorovaikutussuhdetta.

Mut et mä luulen, et voisko kuitenkin olla niin, että ne sit jotka on motivoituneita, tehny sen päätöksen, joilla on sitä nöyryyttä, ja avoimuutta, vilpittömyyttä, nii niiden kanssa ehkä myöski se työskentely on onnistunutta.

Joo, siis mun mielestä hän oli selkeesti heti motivoitunu tekeen jotain, ja lähti keskusteluihin mukaan ja oli hirveen vastaanottavainen, lähti pohtimaan niitä asioita mitä kysyttiin ja niinku näin.

Mä uskosin, että se hänen oma motivaatio elämänmuutokseen, jollonka on helpompi tosiaan itseki toimia verkostossa, ja puhua toisen puolesta.

Ja sit jotenki se semmonen, ihan varmasti niinku seki omalla tavalla vaikutti, niinku siis hänen oma asennoitumisensa (...) et hän koki jotenki sen, ja kun asiakas viestittää semmosta, nii se vahvistaa sit taas niinku, ja motivoi työntekijää myöskin, et se on vähä semmonen vastavuoronen juttu ja nyt ku tosiaan hänen oma motivaatio on noin vahva, niin silloin se, jotenki se työntekijän, se ajatus siitä, et oikeasti vois niinku ehkä olla hyödyksi ja avuksi

Työntekijöiden haastatteluista kävi ilmi, että myös heidän omalla toiminnallaan ja työkokemuksellaan voi olla vaikutusta asiakassuhteen onnistumiseen. **Ammatillisuus** on siis otettava huomioon asiakkuutta rakentaessa ja arvioidessa. Osa työntekijöistä koki, että heidän asenteensa työtä kohtaan on muuttunut vuosien varrella, ja he ovat löytäneet työhönsä uusia ulottuvuuksia, jotka edesauttavat vuorovaikutuksen syntymistä asiakkaiden kanssa. Osa ammatillisuutta on myös erilaisten työmenetelmien hallinta ja kyky lukea asiakasta.

jonkinlaista herkkyyttä sille, et missä se asiakas on ihan oikeesti menossa, et jos mä yritän olla monta askelta edellä, nii tuskin onnistuu oikein mitään. Ja jos jotenki niinku onnistuu pääsemään siihen, missä hän juuri nyt on ja sit tekemään joitaki semmosia kysymyksiä, jotka vähä pysäyttää miettimään ja pohtimaan.

Et jos sen sanos ettei yhtään käytä kokemuksesta tietoa, nii kuulostas varmaan vähä kummalliselta. Ku mä itseasiassa käytän sitä aika paljo asiakkaiden kanssa, et ku mä oon ollu aika pitkään täällä töissä, nii oon havainnu niinku tämmöstä. Ja mä oon huomannu, et ihmisillä on kauheen monenlaisii juttuja, ja jotku niitä sitä, ja jotkut tätä, ja mä luulen, et sillä kyllä varmasti on oma merkityksensä kanssa, et mä ehkä sillä niinku jotenki tuon sitä perspektiiviä heilleki, että mul on sitä kokemusta kuitenkin.

Mä joskus siis otin kauheesti pultteja noista, et jotkut asiat pitää olla silleen ja tälleen. Ja nuo pitää olla tehtynä, mut sit mä tajusin sen, et miten mä oikeesti haluan tehdä tätä työtä. Et mikä on se mihin mä ite uskon, niin se on varmaan. Sit kun mä oon löytänyt sen niin mun on varmaan helpompi sitten tehdä, on niinku semmonen rento olo. Mä luulen, et osittain se on siitä, et on niin helppo puhua niistä asioista.

Mut kyl se mun mielestä myöski niinku jotenki, ainaki ne auttaa, et jos joku tajuu näistä tämmösisistä menetelmistä tai joistaki tehtävistä tai joistaiain, joita voi hyödyntää ja käyttää sitte niissä tilanteissa, kun pohtii esimerkiks hyötyjä, haittoja

Itseasiassa multa viime viikolla kysy yks, että kuinka kauan sä oot ollut täs töissä. Sun on muuten pakko tykätä tästä duunista, sä tykkäät tästä. Mä, että niin tykkään, että. Se, että joo se näkyy. Mä, et niin se varmaan tekee.

Ammatillisuuteen liittyy asiakkaidenkin mainitsema **tuen ja kontrollin onnistunut yhteensovittaminen**.

Mä luulen, että semmonen suoruus, jota mä oon yrittäny hänen kohdallaan harrastaa, just tämmönen peilaaminen ja just se puuttuminen siinä alkuvaiheessa siihen, et tämä peli ei nyt kerta kaikkiaan vetele. Että hän sai sen kirjallisen varoituksen ja tuota, et mä luulen, et ne on varmaan kuitenkin, et hän ite jotenki... on sanonu sitä, et hän tarvitsee semmosta niinku jotenki semmosta tietty jämäkkyyttä

Ja sit se että pitää niit rajoja, mut silleen niinku nätisti.

Myös **positiivinen palaute** on työntekijän toimintaan liittyvä, asiakassuhteen onnistumiseen vaikuttava tekijä. Se nousi vahvasti esiin haastatteluista. Positiivisen palautteen avulla pystyy vahvistamaan asiakkaan itseluottamusta, ja toisaalta myös luottamusta työntekijään. Se edesauttaa myös toimivan vuorovaikutuksen syntymistä.

Mä luulen, et siinä alussa etenkin se et meidän asiakassuhteessa, se juttu, mä luulen, et sillä on ollut aika paljon merkitystä. Sillä mun, tavallaan sillä hyvällä, mitä mä oon hälle sanonut, koska sit kun mitä hän oli äidilleenkin sanonut, oli sanonut, et oli puhunut must nätisti. Niin mä luulet et se on varmaan yks juttu, et mä oon oikeesti omasta mielestäni kyl jeesannut sitä niinkun, kaikis noissa virastos käymisissä, mut varmaan just siinä, et hei sä pysyt hoitaan nää, et sä osaat hoitaa ne fiksusti.

Ja siitä mä kehuinkin häntä siitä, kun hän oli, et hän ei oikein osaa sanoa mitään ja hän ei osaa näitä asioita hoitaa. Niin mä sanoin, et mitä, et mun mielestä sä oot ihan mielettömän hyvin täs keskustelussa ollut mukana.

Ja siitähän mä oon kans häntä kehunut, positiivista palautetta ja semmosta kannetta, vaikka sitä saa ehkä sieltä kotoakin, mut kumminkin.

Kyllähän mä häntäkin omasta mielestäni kehuin aika, toin esille sitä miten arvokasta mun mielestä tommonen ammattitaito on. Siitä se oli jotenkin otettu ja sit se on nyt niinku, et kyllä hän tietää, et hän on ammattimies.

Viimeisin yksittäinen elementti, joka ehdonalaisesti vapautuneiden parissa työskentelevien henkilöiden mukaan edistää asiakassuhteen onnistumista, on **inhimillisuus**. Siihen liittyy työntekijöiden haastattelujen perusteella samoja asioita kuin asiakkaiden mielestä, eli muun muassa asiakkaan ja hänen kokemustensa kunnioittaminen, aito kiinnostus sekä asiakkaan kohtelemine ihmisenä.

koskaan ei pidä sanoo, että minä tiedän miltä sinusta tuntuu. Koska koskaan ei voi tietää miltä sinusta tuntuu, jos ei koskaan oo ollu vankilassa

Ehkä sekin, et on kiinnostunut niistä asioista, mistä se asiakas on kiinnostunut, et jaksaa kuunnella niitäkin ja oikeesti kysellä ja niinku ja tämmöstä.

mä tykkään noista asiakkaista, koska ne on aina mielenkiintosa, mä tykkään aina pääsääntöisesti kun siihen tulee joku ihminen, niin se on mielenkiintonen kuitenkin sen koko pakettinsa kanssa.

Ja sit varmaan oikeesti sitä kiinnostusta, on pakko olla kiinnostunut jotenkin niinku ihmisistä yleensä ja just siitä, että jaksaa, koska ne ei tule sillä yhdellä kerralla tai kahella kerralla, vaan pitää jaksaa kysellä ja jututtaa ja soitella perään ja kysellä, mitä kuuluu.

Se, että työntekijä kohtelee asiakasta tasavertaisena ihmisenä ja esimerkiksi kehtaa liikkua hänen kanssaan vaikka kaupungilla, voi olla asiakkaalle ainutlaatuinen, ja siksi hyvin merkittävä, kokemus. Tämä seikka olisi myös työntekijän hyvä ymmärtää.

Ei mä oon itseasiassa kuullut mun asiakkailta, et mä en ole viranomainen. Ettei tule semmosta fiilistä ollenkaan. Siihen mä en oo mitenkään tietosesti pyrkinyt, mut se on varmaan semmonen mun luontainen, et mä en oikein osaisikaan. Ja mähän en ikinä sen pöydän takana istu vaan mähän tulen aina pois sieltä pöydän takaa istumaan siihen, aivan siihen silleen, et mä oon aika lähellä sitä asiakasta itseasiassa.

Et mikä on jännä noille asiakkaille, mikä on näköjään aika monelle, et niille on kuulemma jäänyt mieleen tämmöset, et sä kuljet niiden kans. Osa on sanonut, että en ikinä unohda sitä hetkee

Et sä hyväksyt sen ihmisenä, ei tarvi tekoja hyväksyä, mutta sä voit sen ihmisenä hyväksyä. Ja sit ehkä se, et on itekin, antaa tulla sen, et okei, vaikka on töissä niin on itekin kuitenkin ihminen, ihan samalla lailla kun se asiakaskin on ihminen. Että se myöskin näkyy siinä työssä, et ei yritäkään olla mitenkään ylivertanen tai täydellinen tai semmonen vaan ihan tavallinen ihminen, samanlailla kun se asiakas.

Teemahaastatteluiden perusteella asiakassuhteen onnistumiseen liittyviä tekijöitä ovat siis ennen kaikkea toimiva vuorovaikutus, inhimillisyys, luottamus, avoimuus ja rehellisyys sekä tuen ja kontrollin onnistunut yhteensovittaminen. Nämä asiat ovat sellaisia, jotka tulivat esille sekä asiakkaiden että työntekijöiden haastatteluissa. Edellä mainittujen elementtien lisäksi asiakkaat korostivat lisäksi myös työntekijän empaattisuutta ja joustavuutta asiakkuussuhteessa. Työntekijät toivat puolestaan esiin kärsivällisyyden, asiakkaan asenteen,

oman ammatillisuutensa sekä positiivisen palautteen asiakassuhteen onnistumiseen liittyvinä tekijöinä.

7.2 Voimaantumista ja rikoksettomuutta edistävät tekijät

Opinnäytetyöni aiheena ovat Helsingin yhdyskuntaseuraamustoimiston ehdonalaisesti vapautuneiden valvontatyössä syntyneet sellaiset onnistuneet asiakassuhteet, joissa on sekä työntekijän että asiakkaan oma arvion mukaan tapahtunut asiakkaan elämänhallinnan ja toimintakyvyn positiivista muutosta rikoksettoman elämäntavan suuntaan. Tarkoituksena on tutkia, miten tällainen muutos on mahdollinen. Toinen opinnäytetyöni tutkimuskysymyksistä kuuluu siis: Mitkä tekijät edistävät asiakkaan voimaantumista ja rikollisuudesta irtautumista?

Voimaantuminen ja rikollisuudesta irtautuminen ovat kumpikin yksilöllisiä ja pitkällisiä prosesseja. Tämän opinnäytetyön tutkimusaineistona olevien haastattelujen perusteella ne liittyvät hyvin vahvasti toisiinsa. Huomasin aineistoa analysoidessani, että on lähes mahdotonta eritellä, mitkä tekijät edistävät voimaantumista ja mitkä taas rikollisuudesta irtautumista, sillä haastateltujen henkilöiden mielissä voimaantuminen tarkoittaa käytännössä rikollisuudesta irtautumista, ja toisinpäin. Tässä tutkimuksessa ei siis ole olemassa voimaantumista ilman rikollisuudesta irtautumista, eikä rikollisuudesta irtautumista, johon ei liittyisi voimaantumista.

Teemahaastattelujen analyysin perusteella voimaantumista ja rikollisuudesta irtautumista edistävät tekijät on jaettavissa asiakkaaseen itseensä liittyviin tekijöihin, joita ovat esimerkiksi ajattelutavan muutos ja kyllästyminen rikolliseen elämään sekä kontekstiin liittyviin tekijöihin, eli muun muassa elinolosuhteisiin ja mielekkääseen tekemiseen.

7.2.1 Asiakkaaseen liittyvät tekijät

Voimaantumista ja rikollisuudesta irtautumista edistäviä tekijöitä nousee esiin runsaasti sekä asiakkaiden että työntekijöiden haastatteluista. Yksi tärkeimmistä tekijöistä, joka liittyy asiakkaaseen itseensä, on **kyllästyminen**. Kyllästy misellä tarkoitetaan sitä, että rikolli-

seen elämään liittyvät asiat alkavat väsyttää ja tuntua typeriltä. Tämä ilmiö liittyi usein myös vanhenemiseen. Monilla asiakkailla päihteet ja rikollisuus linkittyvät vahvasti toisiinsa. Jotkut kokivat kyllästymistä ja väsymistä myös päihteiden käyttöön. Asiakkaat kuvaavat kyllästymistä muun muassa näin:

Mä en pysty kuvittelemaan, et mul ois enää hauskaa, et tän ikäinen ihminen ois neljän aikaan yöllä reppu selässä tuolla repimässä jotain ovia. Et se on jo niinku noloo.

iän tuoma rauhoittuminen, eli kesti niinku jostain syystä, en tiedä, ehkä sadan vuoden päästä ois joku pilleri, mikä mulle ois annettu silloin 14-vuotiaana ja mä en ois koskaan joutunut vankilaan, mutta niinku mä niin sanotusti tylsistyin ja aikuistuin ja niinku tyydyin tähän leipää ja sirkushuveja juttuun niinku hurjasti myöhemmin ku muut. Mut kyl se on vaan myönnettävä, et niin on käyny.

mulla oli ikävä jotain, mulle oli se halu tullut jo, mut sitä ei ite tajua, et on halu lopettaa. (...) Et mä olin niin täynnä sitä. Kaikki mitä sielt tuli niin oli paskaa, kaikki oli negatiivista, et siellä ei ollut hyvä olla.

alko tullen ikää 40, mä huomasin, et mä en ehkä eläkään ikuisesti, elämä ei pyöräkään mun navan ympärillä, vaan päinvastoin. Elämä ei oo kiinnostunut yhtään mun navasta. Et mä halusin itselleni jotain parempaa, mä tunsin, et mä oon ansainnut sen ja nyt mä elän elämäni onnellisinta aikaa.

Myös työntekijöiden haastatteluissa kuvataan samaa asiaa:

ikä, mitä nuorempi on, niin sitä enemmän tahkoo tuolla. Mun mielestä ihan selkeesti huomaa kun ikää on ruvennut tulemaan niin ne jotenkin niinku jo rupee rauhoittumaan. Ei ehkä enää halua, tulee just se väsymys tuohon niinku touhuun.

hän puhu siitä, vaikka on noin nuori, niin semmosesta väsymisestä ja kyllästymisestä siihen elämään.

Pelkkä väsyminen ja kyllästyminen eivät kuitenkaan yksistään riitä irtautumiseen päihteistä ja rikoksista. Ennen kaikkea muutoksen taustalla on asiakkaan **oma motivaatio ja päätös** irtautua rikollisuudesta. Tämän päätöksen syntyminen vaatii taas nimenomaan voimaantumista.

mulla oli se asenne niinku tähän raittiuteen ja tähän rikollisuuteen, et lopettaa se, et se asenne oli jo semmonen, et mä niinku olin valmis, olin tavallaan niinku päättäny sen itessään ja ymmärtäny sen, et mun pitää se oma osuus te-

hä kuitenkin tässä asiassa. Et kukaan ei voi kuitenkaan mun osuutta tehdä, et mä joudun sen tekeen ite.

se päätöksen teko oli sen takii niin helppo, kun mä olin niin pitkään sitä miettinyt ja hautonut mun päässäni.

se oli se ainoa suuri päätös, minkä mä olin tehnyt vankilassa, että mä en tuu vankilaan takas.

jossain vaiheessa mä tapailin entisiä kavereita, se herätti mussa liikaa kiusauksia, et mä jouduin muutamia öitä valvoo sillai, että on nyt tiukkaa jossain raha-asioissa ja noin ja miten helposti mä saisin sen korjattuu. Niin mä en tykännyt siitä, et mä jouduin valvoo ja hikoileen ja ajatteleen näitä asioita ja melkeen lipsahdin niinku. Mä tykkäsin sitten, et mä en tapaa ollenkaan. Se oli mun ihan oma kova päätös.

Asiakkaan oma motivaatio elämänmuutokseen korostuu vahvasti myös työntekijöiden haastatteluissa.

se tavallaan vaatii jonkun valinnan tekemistä, et on pakko tehdä joku valinta, et mitä mä elämälleni teen. Ja ruveta miettiin, et mitä mä oikeesti haluan. Ja sit se vaatii, osalla se vaatii sitä, että pystyy irrottautumaan, et pystyy laskeen irti siitä, mikä on ennen ollut tai on ehkä vielä tänäkin päivänä tärkeää, mut tajuaa, et hei tää ei oo mulle hyväks.

se oma päätös, jonka hän oli tehny siellä vankilassa, motivaatio siihen, et hän pysy siinä päätöksessä

ihan selkeesti nyt kun viimesimmän kerran vapautu vankilasta, nii se on ollu mun käsityksen mukaan hyvin tosissaan elämänmuutoksensa kanssa

Kyllästymisen ja riittävän, itsestä lähtevän motivaation lisäksi myös **päihteiden käytön lopettaminen** edistää rikollisuudesta irtautumista ja asiakkaan voimaantumista. Tämä johtuu siitä, että päihteet ja rikollisuus liittyvät niin vahvasti toisiinsa monen asiakkaan elämässä. Nimenomaan päihteiden käyttö on usein johtanut rikoskierteeseen, ja sitten päihderiippuvuus on vaikeuttanut rikollisuudesta irtautumista.

Et ne oli aineet, jotka toi sen. Et enhän mä selvin päin mee tekee, eihän kukaan ihminen tee tommosii asioita selvin päin.

ne on kokonaan kaikki jääny taakse. Et tota niinku, ne on noi päihteet ja toi rikollisuus, ne kulkee käsikädessä, ja ne johtaa aina yhteen samaan asiaan, vankilaan. Et sillan ku pystyy ihminen raitistumaan ja jättämään ne taakse, nii siinä samalla sit pitää niinku, kyl ne niinku jää, se rikollisuuski jää sitte. Ei välttämättä kaikkien kohalla, mut mun kohalla kuitenkin.

tottakai huumeiden käytön lopettaminen. Se on se suurin, koska nehän liittyy toisiinsa. Toisaalta se rikosten tekeminenkin oli mulle huumetta. Mä sain siitäkin ihan tarttuvii fiiliksi.

Se ei tyydyttänyt mua se elämä enää. Mun oli pakko saada ne annokset, et mä pysyn kunnossa, mut sit kun mä tulin kuntoon, mul oli silti semmonen, en mä sano huono omatunto, mut tosi paska fiilis koko ajan.

Työntekijöidenkin haastatteluiden perusteella voi sanoa, että asiakkaan päihdeongelman myöntäminen ja päihteistä eroon pääseminen ovat merkittäviä askelia kohti rikoksettomuutta. Mutta omaa motivaatiota ja vahvaa päätöstä tarvitaan myös tämän elämänmuutoksen pohjaksi.

et hänelle on niinku tullut selkeeksi se, et hän valitsee sen päihteidenkäytön. (...) lähtöasetus oli se, et jos päihteitä on lähettyvillä, hän vaan ottaa niitä. Ja me saatiin purettua se siihen pisteeseen, et hän päättää ottaa niitä. (...) Kun hänelle tuli se, et sillä hetkellä sä teet päätöksen, se on nopee se päätös, se voi olla et sä et välttämättä huomaa edes, mut sä teet sen päätöksen, ja se on sinun oma päätös, ja sä kannat siitä vastuun.

päihteidenkäytön kehämäisyyden havainnollistaminen. Se vastuunotto siitä omasta käytöstä ja huolta aiheuttaneiden asioiden nimeäminen ja ulkoistaminen. Ne on ne mun mielestä, mistä mä oon ylpee.

se oli varmaan semmonen käännekohta sille itelleki, et se tajus et joko hän kuolee tai sit täytyy tehdä jotain. Ja sit se rupes kertoon silleen rehellisesti, et miten paljo oikeesti käyttää

Viimeisimpänä selkeästi asiakkaaseen itseensä liittyvänä, voimaantumista ja rikollisuudesta irtautumista edistävänä tekijänä haastatteluista nousee esiin **asiakkaan ajattelutavan muutos**. Siihen liittyy sekä asiakkaan itsetunnon vahvistuminen, eli hänen käsityksensä itsestä on muuttunut positiivisemmaksi, että koko ympäröivän elämän näkeminen uudella tavalla. Monet asiakkaat kuvaavat itsetunnon vahvistumista ja ajattelutavan muutosta voimaantumisen kaltaisena prosessina.

mä oon tyytyväinen itteeni nykyään. Sillon kun mä totesin viimeksi, et mä hän oon ihan hyvä tyyppi, niin siitähän se on lähtenyt tää koko juttu pyörimään eteenpäin, et mä oon halunnut olla mun kans tekemisissä koska mä oon hyvä tyyppi.

mä ymmärsin jossain vaiheessa, että mähän oon ihan hyvä tyyppi.

kyllä tää pieni poika mun sisälläni on siinä niinku vähä kasvanut, että kyllä se pikkuhiljaa alkaa tietää, et mitä se tekee.

Ratkaisevaa ajattelutavan muutoksessa on joidenkin asiakkaiden mukaan ollut se, että he ovat itse alkaneet kantamaan vastuun omista päätöksistään ja omasta elämästään. Tämä on ollut tärkeä oivallus voimaantumisprosesissa.

mä oon mun mielestä oppinut ymmärtämään tän kahen vuoden aikana, et vastuu mun omasta elämästä on mulla.

Mä oon selvil siit vastuuntunosuudesta ja siit vastuusta, mikä mun pitää ottaa omasta elämästäni. jotenkin niinku suhtaudun vakavammin omaan elämäni nytten.

mä oon kasvanu ymmärtään tätä yhteiskuntaa täs niinku pikku hiljaa silleen, et mä oon saanu tavallaan ihan lapsen kengistä lähtee tutustuun tähän touhuun. Mut se on ollut koko ajan selvää, et vastuu on mun omista asioista.

Ajattelutavan muutoksella on vaikutusta paitsi itsetuntoon ja vastuunottokykyyn, myös suhteisiin muihin ihmisiin.

Ja mulle tunteet palaa, et mulla ei ollut mitään tunteita ja niitä alko nyt tuleen takasin ja mä tunnistin pahan mielen ja vitutuksen eron. Ja kaikkii tommosii, et semmosii asioita mitä mä oon varmaan tehnyt toisille ihmisille, mä kärjistän nyt itelläni, et siitäs saat, miltä se tuntuu, kun lupaat, etkä mee ja tämmösiä. Ja sit ne on ollut mulle ihan järkytyksiä.

mä oon niinku ymmärtäny semmosen asian omalla kohallani, että puhumattomuus asioista ja tilanteista, tai niinku auttaa käsitellä omia ongelmia ja niin pois päin, nii se on pitkä miinus, jos ei niinku kykene semmoseen.

vankilassa kun mä katoin niitä ihmisiä siellä niin mä jotenkin tunsin, et mä en kuulu sinne sekaan. Ja tota noin ja siin oli vaan se yks konsti, et lopettaa semmonen, mistä sinne vois joutua. Se on, mulle se oli niin yksinkertasta ja mustavalkosta. (...) mä en tiennyt mihin mä kuuluun, mut sen mä koin, et sinne en ainakaan. Mulle täytyy olla jotain muuta.

Ja tavallaan semmonen jonkinlainen empatia ja sympatia alkaa heräämään, et ei oo ihmisiä kohtaan niin kylmä. Sitä oli hirveen kylmä silloin. Millään ei ollut mitään väliä.

Myös työntekijöiden teemahaastatteluista nousee esiin se, kuinka tärkeää asiakkaan itsetunnon ja -kunnioituksen löytyminen sekä ajattelutavan muuttuminen ovat rikollisuudesta irtautumisen ja voimaantumisen kannalta. He myös pystyvät työssään vahvistamaan tätä muutosta.

ne paineet, että aika moni asiakas puhuu siitä, että et ite niinku joutuu, et ne joutuu tsemppaamaan hirveesti ja silti sä koet kuitenkin, et sä oot aina se kak-koskansalainen, et vaikka sä mitä teet. Ja pelkää niinku aina uusia ihmisiä tavatessaan, et jotenki se vankilatausta tulee esiin...Niiku sitä alemmuudentunnetta. Et se on niinku niin raskas psyykkinen taakka kantaa.

se on mun tehtävä tuoda niit juttuja, mitkä on siinä ihmisessä hyviä, et hän itekin rupeis uskomaan niihin. Sillon siit on helpompi lähtee meneen eteenpäin, löytää oikeesti niit kiinnostuksen kohteita, kun on jotain mihin itessään uskoo ensin.

hän ei niinku hirveesti luottanut itteensä tai silleen niinku jotenkin alensi itteensä hirveesti. Että hän on niinku huono ja hän ei pysty siihen ja tähän ja siitä varmaan lähettiin ensimmäisenä, että mä lähin jotenkin tukemaan niinku sitä uskoo omaan itteen.

hän oli itekin niinku ihan tyytyväinen ja oli saanut noita asioita hoidettuu. Ja aina joka kerran kun hän sai jonkun asian eteenpäin, niin mä oli aina, et hyvä, kato nyt, hienosti sä tänkin osasit ite hoitaa.

Niitä asiakkaaseen liittyviä tekijöitä, jotka edistävät voimaantumista ja rikollisuudesta irtautumista, ovat siis pääasiallisesti asiakkaan kyllästyminen ja väsyminen rikolliseen elämään ja päihteisiin, oma motivaatio ja halua muutokseen sekä päihteiden käytön lopettaminen tai vähentäminen. Merkittävä rooli on myös asiakkaan ajattelutavan muutoksella. Tähän muutokseen kuuluvat uudet näkökannat sekä omaan itseensä että ympäröivään maailmaan ja muihin ihmisiin.

7.2.2 Kontekstiin liittyvät tekijät

Asiakkaalla itsellään on suurin rooli voimaantumisessa ja rikoksista irti pääsemisessä. Monet kontekstiin eli asiakkaan ympäristöön liittyvät tekijät voivat kuitenkin olla avuksi prosessin etenemisessä. Yksi tärkeä asia elämänmuutoksen kannalta on **asiakkaan asunto**. Monet asiakkaat korostavat sitä, kuinka tärkeä ja lähes kunnia-asia oma asunto on. Asuntoiloissa asuminen ei miellytä, koska siellä törmää helposti lieveilmiöihin ja vanhoihin tuttuihin.

Ainut minkä mä osasin ottaa tosissani oli toi mun asunto. (...) Mä en oo koskaan niinku, mulla ei oo ollu asuntoo koskaan, ja mä oon tos asuessani oppinu semmosii asioita, mitkä on varmaan kaikille muille itsestään selvii.

KÄMPPÄ, niin se on kumminki ollu ykkösjuttu, nyt ku sai kämpän.

yks tärke asia mikä oli, nii oli asunto. Mulla ei ollu se asunto menny, et mä olin saanu järjestetty sen niin, et tota, se oli vuokralla sitte. Sain pidettyä oman kaupungin asunnon.

se asuntola tota, eihän mä voinu sillai, mulla ei ollu sillai, et mä oisin voinu siellä asua, missä ois ollut satoja ukkoja

Asuntoasioiden järjestyminen nousee tärkeänä esiin myös työntekijöiden haastatteluista.

tosiaan se mitä sanoin siitä asunnosta ja siitä muutoksesta, nii se oli niin selkeesti huomattavissa, että hänellä oli pään sisällä valmiit muutokset tapahtunu, hän tarvitsi kontekstin, missä toteuttaa sitä uutta. Ja nyt ku se (asunto) tuli, niin se lähti menemään, näin hän itse kuvaa

Et miten sä asut oikeesti, et millä lailla se, et ei se asunto itsessään, ei se saa sua rikoksettomaks, mut mitä se niinku, sehän luo tietyt edellytykset sulle, että asunnosta käsin ehkä, se on niinku turvapaikka sulle, se on niinku, se tarkoittaa säännöllisyyttä, se tarkoittaa sitä, et sä pystyt niinku huolehtimaan itsestäs

Yksi kontekstiin liittyvä tekijä, jolla on haastatteluiden perusteella vaikutusta voimaantumiseen ja rikollisuudesta irtautumiseen, ovat myös **sosiaaliset suhteet**. Perheen ja muiden läheisten tukea muutosprosessia ei voi väheksyä. Harva ihminen selviää minkäänlaisesta elämänmuutoksesta ilman läheistensä tukea, ja kun kyse on niin vaativasta prosessista kuin rikoksista irti pääseminen, on tuen tarve välttämätöntä. Joidenkin asiakkaiden kohdalla on ollut ratkaisevaa myös irtautuminen entisestä kaveripiiristä.

mun perheen kanssa mulla on aina ollut hyvät välit, koska mä en oo koskaan rasittanut niitä mun touhuillani. Ja mulla on pulpahtanut esiin semmosii vanhoja ystäviä, jota niinku, ei oo mitään käyttäjiä, ja mä oon ollut tekemisissä niitten kanssa

hyvä vaimo ja kaks ihanaa lasta ja sitte vanhempiin hyvät suhteet ja veljeen hyvät suhteet

sukulaiset ja tyttöystävä ja kavereita. Semmonen ihan hyvä verkosto, ei paljoo niinku enää vanhoja kavereita kuvioissa. Muuttunu vähän toi tuttava- ja kaveripiiri tässä. Löytyy kyllä paljon sellasia ihmisiä ketkä sitten jeesaa, jos jotain tulee, mitä tahansa ongelmia.

mä oon pystyny helposti sanoutumaan irti semmosista vääristä seuroista (...) mä oon niinku tavannutki joitaki kavereita tossa, kenen kans mä oon joskus

harrastanu yhdessä näitä hommia, nii pystyny niille niinku kertomaan mitä mulle kuuluu, mä oon pystyny helposti sanomaan et mä en halua olla enää tässä näin, mä oon tästä pois.

Työntekijätkin näkevät tärkeänä asiakkaiden ihmissuhteiden roolin muutoksessa. Tärkeää on myös, että asiakas ymmärtää, että luopuminen joistain tietyistä ihmissuhteista voi olla hänen omaksi parhaakseen.

yritys saada mahdollisimman paljo mukaan sitä lähipiiriä, joka siinä on, kytkee sitä muutosta merkityksellisiin ihmisiin, joita hänellä on ympärillään. Ja millä tavoin on vaikka muuttunu sun tapas toimia jota kuta toista ihmistä kohtaan, millä tavoin se ihminen on muuttanu toimintaansa sinua kohtaan, ku sä oot muuttunu. Etsitään niitä, et miten se muutos palkitsee, miten se muutos konkretisoituu. Et ei oo vaan sellanen jäytävä tunne, et mä olen muuttunu, mutta millä tavoin, et sitä voi etsii sieltä. Mitä ympäristö antaa palautetta siitä muutoksesta

Hänellä on ystäviä, jotka on irti siitä maailmasta, jotka ei rikoksia tehny ja näin edelleen, niinku rikosrekisterittömiä kansalaisia, ja niiden kanssa. Mut vielä vähän lisää, musta tuntuu. Mä toivon, et hän löytäis sellasii ystäviä, jotka vois alottaa tästä, mitä hän nyt on, et siellä ei oo taustalla sitä muistoa siitä, mitä hän on joskus ollut.

et hän on ymmärrettävästi tosi vaikeessa tilanteessa, et ei halua luopuu kavereistaan, hänellä on siellä hyvii ystävii, mut siellä kavereiden seassa pyörii myös ne päihteet. (...) sit se rupes kyllä hahmottuun, että on olemassa tietty porukka, joka käyttää päihteitä, jonka suhteen hänen on tehtävä se valinta, et pyöriikö vaiko eikö siinä joukossa.

Asuntoasioiden ja ihmissuhteiden lisäksi myös **mielekkään tekeminen löytyminen** on sellainen kontekstiin liittyvä tekijä, joka haastatteluiden perusteella edistää asiakkaan elämänmuutosta kohti rikoksettomuutta. Mielekäs tekeminen voi olla työ, harrastus tai vaikkapa vertaistukiryhmä, eli siis sellainen toiminto, joka tuo elämään tiettyä säännöllisyyttä ja sisältöä. Jos rikokset ja päihteet ovat täyttäneet ihmisen elämän, ja kun hän pääsee niistä eroon, on tilalle löydyttävä jotain muuta tekemistä.

oikeeta työtä, ihan siis niinku normalityötä tuolla normaali-ihmisten joukossa

Nyt ku on opiskellut, niin siinä on ollut tekemistä...on niinku jotain mielenkiintoista tekemistä.

Ja sit hirveesti tää koulutus kiinnostaa, et jos jotain taidehistoriaa lähtis lukeen yliopistoon tai on sillai tullut. (...) oon mä siitä nytten vuoden päivät miettinyt. Pitää olla sillai päämäärii, mihin hakeutuu.

kaks kertaa viikossa mä oon käyny pelaamassa lentopalloa, keskiviikkosin ja lauantaisin meillä on, mä oon tässä ollu kohta kolme kuukautta. Tää nyt on vieny aika paljo kuitenkin aikaa, ja ihan uusia juttuja tullu elämään, ja ihan mielenkiinnolla, et tota, et sitte on noita hengellisii tilaisuuksia missä mä nyt käyn.

Erityisesti haastatteluista käy ilmi, että työntekijät kokevat tärkeänä mielekkään tekemisen löytymisen asiakkaan elämään, ja työstävät asiaa paljonkin yhdessä asiakkaan kanssa.

et hän luotti siihen omaan ammattitaitoonsa niin paljon jo silloin vapautumisvaiheessa. Että tavallaan on siinä mun mielestä mennyt eteenpäin koko ajan, mikä on mun mielestä oikeesti siis, et harvoin kuulee asiakkaalta, et oikeesti on noin innostunut jostain työstä mitä tekee. Hänestä kuuluu semmonen ihan aito innostus, niin mä kiinnitin siihen silloin ihan huomiota. Ja siitähän mä oon kans häntä kehunut, positiivista palautetta ja semmosta kannetta,

sit mä läksin sitä samaa puhumaan, et mitä sä oikeesti haluat, et mikä on se juttu, mistä sä oikeesti tykkäät. Että semmoseen kannattaa panostaa, mikä on oikeesti sydäntä lähellä niin sanotusti. Kun tuntuu, et on vähän semmosta poltetta ja sitten se niinku hakeutu niinku tohon musiikinalan hommiin. Ja oli tosi tyytyväinen, et se innoissaan soitti mulle, et arvaa mitä, nyt mä pääsin sinne ja sit mä olin yhtä tavallaan innolla siinä mukana.

Et hänellä oli täällä koulua, oli jotain tekemistä, sit hän rupes seurustelemaan

Ja tuota, sit varmasti myöskin se, et on päässy hirmu kätevästi kiinni näihin opiskelu- ja työkuviioihin, et ne on tavallaan kaikki vieneet aina askeleita eteenpäin.

Käytännön apu on viimeinen kontekstiin liittyvä tekijä, joka haastatteluista nousee vahvasti esiin. Käytännön avulla tarkoitetaan sitä konkreettista apua esimerkiksi virastoissa asioimisiin, hakemusten täyttämiseen, asunnon etsimiseen tai sopivan työ- tai opiskelupaikan kartoittamiseen, jota asiakkaat ovat saaneet työntekijältään ehdonalaisesti vapautuneiden valvontatyössä Helsingin rikosseuraamuslaitoksessa, tai joltain muulta henkilöltä. Monet arkipäiväiset asiat voivat tuntua vankilasta vapautuneesta vieraalta, ja niiden suorittaminen voi olla yksin lähes ylivoimaista. Tämän takia konkreettisella käytännön avulla on merkitystä, ettei asiakas syrjäydy yhteiskunnasta.

Vapautuminen oli sitte, se oli vähän kulttuurishokki, kun täällä raha oli kato vaihtunut, olin mä lomilla jotenki tutustunut siihen, mut kaikki oli täällä hel-

vetin vaikeeta. Mä en oo koskaan hoitanut asioitani mitään. Kaikki noi virastot, kaikki ne tökki

mä oon kuitenkin niinku oppinu kaikkia semmosia uusia asioita, että pelkästään niinku laskun maksaminen, nää on uusia juttuja, mut et mä osaan tänä päivänä niitäki, mä osaan niinku, mulla ei oo ikinä ollu semmosta niinku, et mun ois tarvinnu ikinä ottaa vastuuta mistään

mä muistan kun mä menin ekaa kertoja kauppaan, niin mä oli yhen hyllyrivin päässy, niin mulla oli jo se koko kärry täynnä. Et mä siinä vaiheessa tyhjensin kärryn ja soitin sit apua, et entiselle kaverille, joka oli silloin samassa tilanteessa kun minä nyt, et se on kans lopettanut kaikki ja näin. Se tuli sitten kädestä pitäen näyttään, et ei ihan kaikkea tarvi ostaa ja että pitää mahtuu sinne kärryyn vielä sieltä leipätiskiltäkin leipää ja et se oli ihan... (...) Se ois niinku kun Marsista pudotettais tohon joku ihminen, että läheppä siitä tallailemaan.

Myös työntekijöiden haastatteluista käy ilmi konkreettisen, käytännöllisen avun ja tuen merkitys. Työntekijät korostavat myös verkostotyön merkitystä asiakkaan voimaantumissa ja rikollisuudesta irtautumisessa. On helpompi toimia asiakkaan kun hyväksi, kun sujuvat yhteydet eri toimijoihin ovat kunnossa.

ensin oli Alppikadun asuntolassa ja sittenhän me käytiin tutustumassa hänen kanssaan kun mä tein sen, et mä lähdin mukanaan. Kun hän sanoi, et hänelle on tää liikkuminen niin vaikeeta, kun hän ei tiä oikein, että mihin bussiin hänen pitää. Ja hän ei pääse liikkeelle, et hänelle se, et hän lähtee johonkin, ja sit puhuttiin siitä, että sehän se onkin se juttu, et saa otettuu ne ekat askelet johonkin, niin sehän se on.

Kun hän niinku mun luona käyttäyty ihan asiallisesti, mut sit kuuli aina, et niitä ongelmia tuli siellä sosiaalivirastossa, et ne asiat ei oikein mennyt eteenpäin, niin sit mä läksin mukaan. (...) se ehkä niinku jotenkin tulkitsi väärin sen sosiaalityöntekijän sanoman, niin mä aina pysäytin, et nyt stop tähän kohtaan, et miten tää nyt meni, et selitätkö uudelleen, mä sanoin sille sosiaalityöntekijälle, et selitätkö uudelleen, et mitä sä tarkoitat tällä, et miks sä teit niinku tämmösen ratkasun.

Siinä oli verkostoa, et tota, olin yhteydessä sossuun siitä asiasta, ja pidin sitä asiaa esillä siellä. Ja se oli ehkä se.

Asunto, sosiaaliset suhteet, mielekäs tekeminen ja käytännön apu ovat siis niitä kontekstiin liittyviä, voimaantumista ja rikollisuudesta irtautumista vahvistavia tekijöitä, jotka vahvimmin nousevat esiin teemahaastatteluista.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyössäni tutkin hyvin onnistuneita asiakassuhteita Rikosseuraamuslaitoksen Helsingin yhdyskuntaseuraamustoimiston ehdonalaisesti vapautuneiden valvontatyössä. Tutkimusaineistoksi valikoitui sellaisia asiakkuuksia, joissa oli sekä työntekijän että asiakkaan oman arvion mukaan tapahtunut asiakkaan elämänhallinnan ja toimintakyvyn positiivista muutosta rikoksettoman elämäntavan suuntaan. Tätä muutosta voidaan kuvata myös käsitteellä voimaantuminen.

Opinnäytetyöni päätehtävänä oli kuvata niitä tekijöitä, jotka liittyvät sekä työntekijän että asiakkaan kokemaan onnistumiseen ehdonalaisesti vapautuneen valvonnan asiakassuhteessa. Lisäksi tarkoituksena oli tuoda esiin niitä seikkoja, jotka ovat edesauttaneet valvottavan voimaantumista ja siirtymistä kohti rikoksetonta elämää. Tutkimuskysymyksiä opinnäytetyössäni oli kaksi:

1. Mitä asioita sekä asiakkaan että työntekijän tulkitsemaan onnistuneeseen asiakkuussuhteeseen liittyy?
2. Mitkä tekijät edistävät asiakkaan voimaantumista ja rikollisuudesta irtautumista?

Tutkimusaineistona olivat sekä asiakkaille että työntekijöille tehdyt teemahaastattelut. Haastatteluiden analyysin pohjalta löysin vastaukset tutkimuskysymyksiini.

8.1 Vuorovaikutus – avain onnistuneeseen asiakassuhteeseen

Tutkimuksessa kävi ilmi, että sekä asiakkaiden että työntekijöiden mielestä toimiva vuorovaikutus on tärkein yksittäinen tekijä, joka liittyy onnistuneeseen asiakassuhteeseen. Muita onnistuneen asiakassuhteen elementtejä olivat tutkimuksen perusteella molemminpuolinen luottamus, avoimuus ja rehellisyys, työntekijän inhimillisyys sekä tuen ja kontrollin onnistunut yhteensovittaminen. Nämä tekijät nousivat esille sekä asiakkaiden että työntekijöiden teemahaastatteluista.

Asiakkaat korostivat edellä mainittujen asioiden lisäksi myös työntekijän empaattisuutta ja joustavuutta. Työntekijät puolestaan näkivät myös kärsivällisyyden, asiakkaan asenteen,

positiivisen palautteen sekä oman ammatillisuutensa vaikuttavina tekijöinä asiakassuhteen onnistumisen kannalta.

Vaikka tutkimuksessa nousi selkeästi esiin monia elementtejä, joita sekä työntekijät että asiakkaat yhdistävät onnistuneeseen asiakassuhteeseen, täytyy muistaa, että mitään kaavaa onnistumiselle ei ole olemassa. Kahden ihmisen välinen suhde on aina herkkä monen tekijän summa. Hyvistä aikeista ja molemminpuolisesta halusta huolimatta esimerkiksi vuoro-vaikutus ei välttämättä kaikkien ihmisten välillä toimi, ja tämä voi estää aidon luottamuksen syntymisen. Silloin asiakassuhteen onnistuminen voi olla haasteellista, eikä asiasta voi syyttää ketään.

Kuitenkin tutkimustulosten perusteella voi mielestäni nimetä niitä asioita, joihin kannattaa kiinnittää huomiota ehdonalaisesti vapautuneiden vankien valvontasuhteissa, ja miksei myös muissakin sosiaalialan asiakassuhteissa. Erityisesti työntekijät voivat tarkastella tutkimustuloksia ja verrata niitä omiin asiakassuhteisiinsa. Koen tärkeäksi myös sen, että tutkimuksessa on tullut esille asiakkaiden ääni. Asiakkaan kokemukset asiakassuhteesta ovat tärkeää ja arvokasta tietoa, jota pitäisi hyödyntää sosiaalialan työn kehittämisessä enemmänkin.

8.2 Rikollisuudesta irti yksilön ja ympäristön yhteistyöllä

Voimaantuminen ja rikollisuudesta irtautuminen linkittyivät tutkimustuloksissa niin vahvasti toisiinsa, että koin niiden erillisen tarkastelun lähes mahdottomaksi ja toisaalta myös turhaksi. Tutkimuksessa nousi selkeästi esiin niitä tekijöitä, jotka edistävät asiakkaan voimaantumista ja rikollisuudesta irtautumista. Nämä tekijät voi jakaa asiakkaaseen liittyviin ja kontekstiin liittyviin tekijöihin.

Asiakkaaseen liittyviä tekijöitä ovat kyllästyminen ja väsyminen rikolliseen elämään ja päihteiden käyttöön, irtautumiseen liittyvän oman halun ja motivaation herääminen, päihteiden käytön lopettaminen tai vähentäminen sekä asiakkaan ajattelutavan muuttuminen. Kaikki nämä asiat nousivat esille sekä asiakkaiden että työntekijöiden teemahaastatteluista.

Kontekstiin liittyviä tekijöitä ovat tutkimuksen perusteella puolestaan asunto, sosiaaliset suhteet, mielekäs tekeminen sekä käytännön apu. Nämä asiakkaan ympäristöön liittyvät tekijät yhdessä asiakkaaseen itseensä liittyvien tekijöiden kanssa edistävät rikollisuudesta irtautumista ja asiakkaan voimaantumista.

Tutkimukseni tulokset olivat hyvin pitkälti yhteneväisiä aiempien rikollisuudesta irtautumista käsitelleiden tutkimusten kanssa (kts. luku 5.) Tärkeimpänä tekijänä, joka edistää voimaantumista ja rikollisuudesta irtautumista, voi nimetä asiakkaan oman motivaation ja halun muutoksen. Vaikka kaikki ulkoiset puitteet olisivat kunnossa ja asiakkaalla ympärillään häntä tukevia ihmisiä, ei minkäänlaista muutosta voi syntyä ilman asiakkaan omaa halua. Työntekijä ja muut asiakasta lähellä olevat ihmiset voivat siis tehdä vain tietyn osan, tärkein rooli on asiakkaalla itsellään. Toki päihdeongelmaisilla asiakkailta myös päihteistä irti pääseminen on ratkaisevaa, koska päihteet ja rikollisuus liittyvät useimmiten vahvasti toisiinsa.

Opinnäytetyöni tutkimustuloksia voi toivottavasti hyödyntää ehdonalaisesti vapautuneiden valvontatyössä. Työn tarkoituksena on tukea valvottavaa hänen sosiaalisen selviytymisensä edistämiseksi ja estää häntä tekemästä uusia rikoksia. Koen, että tämä tutkimus voi auttaa työntekijöitä keskittymään asiakastyössä nimenomaan niihin rikollisuudesta irtautumista edistäviin tekijöihin.

9 POHDINTAA

Opinnäytetyön tekeminen oli haastavaa mutta antoisaa. Tarkoituksena oli tutkia, minkälaisia asioita sekä asiakkaan että työntekijän kokemaan onnistuneeseen asiakassuhteeseen liittyy, ja mitkä tekijät edistävät asiakkaan voimaantumista ja rikollisuudesta irtautumista. Koen, että löysin vastaukset tutkimuskysymyksiini. Uskon myös, että tutkimukseni tuloksia on jossain määrin mahdollista hyödyntää ehdonalaisesti vapautuneiden valvontatyössä. Jos työn tuloksia voi hyödyntää käytännössä, voi tutkimusta mielestäni pitää tärkeänä, koska rikollisuuden ehkäisemisellä on vaikutuksia sekä yksilön että yhteiskunnan tasolla.

Tutkimusta tehdessä on aina otettava huomioon myös tutkimuksen luotettavuus. Tässä tutkimuksessa tutkimusjoukko on melko pieni (yhteensä 12 teemahaastattelua), joten tuloksia ei voi automaattisesti yleistää koskemaan kaikkia ehdonalaisesti vapautuneiden valvontasuhteita. Kuitenkin haastatteluista saatu tutkimusaineisto on niin laaja ja monipuolinen, ja vastaukset niin yhdenmukaisia, että mielestäni on voitava luottaa tulosten oikeellisuuteen. Lisäksi on huomioitava se, että tutkimustulokset ovat yhteneväisiä aiempien tutkimustulosten ja teoretiedon kanssa.

Tutkimusaineistona olleet teemahaastattelut on tehty jo vuonna 2006. Kyseessä on kuitenkin ihmisten omat kokemukset, jotka eivät sinänsä vanhene vuosien kuluessa. Haastatteluvien antamat vastaukset ja heidän kertomansa asiat ovat olleet totta haastatteluhetkellä. Jatkotutkimuksena voisi tietysti tutkia, mikä on ehdonalaisesti vapautuneiden vankien elämäntilanne nyt, yli viisi vuotta tämän tutkimuksen haastattelujen jälkeen.

Opinnäytetyössäni halusin lisäksi tuoda esiin asiakkaiden ääneen. Asiakas on aina oman tilanteensa paras asiantuntija, ja myös entisten vankien kokemukset ovat tärkeitä. Tämän takia olen liittänyt tutkimustulosten esittelyyn runsaasti suoria lainauksia litteroidusta haastattelumateriaalista. Ehdonalaisesti vapautuneet vangit ovat marginaalinen ryhmä, ja työskentely heidän kanssaan mielletään usein haastavaksi, joskus jopa turhaksi. Muutenkin valvontatyöhön suhtaudutaan usein negatiivisesti. Halusin tuoda tutkimuksen avulla esille sen, että myös haastavassa työssä haastavan asiakasryhmän parissa saadaan aikaan onnistumisen kokemuksia. Toivon myös, että tämän opinnäytetyön avulla on mahdollista tehdä näkyväksi yhdyskuntaseuraamustoimistojen työntekijöiden vaativaa ja tärkeää työtä.

Opinnäytetyön tekeminen oli opintojeni suurin haaste, ja toisaalta myös opettavaisin kokemus. Opinnäytetyöprosessin aikana opin paljon paitsi tutkimuksen tekemisestä, myös itsestäni. Ennen kaikkea koen kuitenkin, että opinnäytetyön tekeminen opetti minulle paljon asiakastyöstä. Tutkimusaineistoa analysoidessani sain monia oivalluksia asiakastyön luonteesta ja tärkeydestä. Uskon, että näistä oivalluksista on apua, mihin tahansa työhön sosiaali-alan laajalla kentällä tulevaisuudessa sijoitunkin. Opinnäytetyön tekeminen vahvisti suuresti omaa ammatillisuuttani.

LÄHTEET

Alasuutari, P. 1994. Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Borgman, M. 1988. Ihmisen ehdoilla – sosiaalialan asiakastyö. Tampere: Kirjayhtymä Oy.

Farrall, S. & Calverley, A. 2006. Understanding desistance from crime. Maidenhead: Open University Press.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 1991. Teemahaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. 10., osin uudistettu painos. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hokkanen, L. 2009. Empowerment valtaistumisen ja voimaantumisen dialogina. Teoksessa Mäntysaari M, Pohjola A. & Pösö T. (toim.). Sosiaalityö ja teoria. Juva: Ps-kustannus. Sivut 315-337.

Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2011. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Kääriäinen, J. 1994. Seikkailijasta pummiksi. Tutkimus rikosurasta ja sosiaalisesta kontrollista. Helsinki: Painatuskeskus Oy.

Laki ehdonalaisen vapauden valvonnasta. 23.9.2005/782.

Laki Rikosseuraamuslaitoksesta. 27.11.2009/953.

Metsämuuronen, J. 2003. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Helsinki: International Methelp Ky.

Mäki, J. 2012. Rikoskierteestä irtautuminen ja vertaistuki – vapautuvien vankien ongelmat yhteiskuntaan sopeutumisessa. Poliisiammattikorkeakoulu, päättötyö.

Raudaskoski, L. 2010. Tutkimus- ja kehittämistoiminnan perusteet ja menetelmät. Luentomuistiinpanot. Centria ammattikorkeakoulu. Ylivieskan yksikkö, sosiaalialan koulutusohjelma.

Rikosseuraamuslaitos. Saatavissa <http://www.rikosseuraamus.fi>. Luettu 12.2.2013.

Rostila, I. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Jyväskylän Yliopisto.

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Talentian uutiset. Onnistumiset tarinoiksi. Saatavissa http://www.talentia.fi/ajankohtaista/talentian_uutiset/onnistumiset_tarinoiksi.4051.news. Luettu 24.4.2013.

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Arki, arvot, elämä, etiikka. Helsinki 2005. Www-julkaisu. Saatavissa http://www.talentia.fi/files/558/1649_Etiikkaopas2005_1_.pdf. Luettu 24.4.2013.

Valtakunnallinen sosiaalityön yliopistoverkosto. 2013. Licensiaatinkoulutus. Kuntouttava sosiaalityö. Saatavissa http://www.sosnet.fi/Licensiaatinkoulutus/Kuntouttava_sosiaalityo.iw3. Luettu 19.3.2013.