

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU  
Sosiaalialan koulutus

Katja Pahkinen

ERITYISOHJAAJIEN NÄKEMYKSIÄ JA KOKEMUKSIA VUORO-  
VAIKUTUKSESTA AVOLAITOKSESSA SEKÄ HANKALISTA VUO-  
ROVAIKUTUSTILANTEISTA YKSILÖASIAKASTYÖSSÄ

Opinnäytetyö  
Huhtikuu 2019


# Sisältö

1	Johdanto.....	3
2	Vankila sosiaalialan työympäristönä.....	4
2.1	Rikosseuraamuslaitoksen toiminta .....	4
2.2	Vanki asiakkaana ja vankila sosiaalialan työympäristönä.....	8
2.3	Ammatillinen vuorovaikutus vankilassa.....	11
2.4	Hankalat vuorovaikutustilanteet vankilassa.....	13
2.4.1	Hankalien vuorovaikutustilanteiden ennakointi ja ennaltaehkäisy .....	16
2.4.2	Hankalien vuorovaikutustilanteiden kohtaaminen ja jälkikäsitely .....	18
3	Aiemmat tutkimukset ja opinnäytetyöt .....	20
4	Opinnäytetyön lähtökohdat sekä tutkimuksen toteutus ja menetelmälliset valinnat.	22
4.1	Tarkoitus ja tutkimustehtävät.....	22
4.2	Laadullinen tutkimus .....	22
4.3	Aineiston hankinta teemahaastattelun menetelmällä.....	25
4.4	Aineistolähtöinen sisällönanalyysi .....	27
5	Tutkimustulokset.....	31
5.1	Erityisohjaajana avolaitoksen vuorovaikutusympäristössä .....	31
5.2	Hankalat vuorovaikutustilanteet yksilöasiakastyössä.....	34
5.3	Hankalien vuorovaikutustilanteiden ennakointi ja ennaltaehkäisy .....	39
5.4	Hankalien vuorovaikutustilanteiden kohtaaminen .....	43
5.5	Hankalien vuorovaikutustilanteiden jälkikäsitely ja kehittämisehdotuksia..	47
6	Johtopäätökset.....	49
6.1	Erityisohjaajana avolaitoksen vuorovaikutusympäristössä .....	49
6.2	Hankalat vuorovaikutustilanteet yksilöasiakastyössä.....	52
6.3	Hankalien vuorovaikutustilanteiden ennakointi ja ennaltaehkäisy .....	53
6.4	Hankalien vuorovaikutustilanteiden kohtaaminen .....	55
6.5	Hankalien vuorovaikutustilanteiden jälkikäsitely ja kehittämisehdotuksia..	57
7	Pohdinta .....	59
7.1	Toteutus ja menetelmä.....	59
7.2	Luotettavuus ja eettisyys.....	61
7.3	Ammatillinen kasvu.....	62
7.4	Jatkotutkimusideat ja tutkimuksen hyödynnettävyys.....	62
	Lähteet.....	64

## Liitteet

Liite 1	Haastattelurunko
Liite 2	Tiedote haastattelusta

	<p><b>OPINNÄYTETYÖ</b>  <b>Huhtikuu 2019</b>  <b>Sosiaalialan koulutus</b></p> <p>Tikkarinne 9  80200 JOENSUU  +358 13 260 600 (vaihde)</p>
<p><b>Tekijä</b>  Katja Pahkinen</p>	
<p><b>Nimeke</b>  Erityisohjaajien näkemyksiä ja kokemuksia vuorovaikutuksesta avolaitoksessa sekä hankalista vuorovai-  kutustilanteista yksilöasiakastyössä</p>	
<p><b>Tiivistelmä</b></p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli edistää vuorovaikutuksen kehittämistä rikosseuraamustyössä tuottamalla tietoa työntekijöiden ja asiakkaiden välisestä vuorovaikutuksesta. Tavoitteena oli tutkia avolaitoksen vuorovaikutusta ja yksilöasiakastyössä kohdattavia hankalia vuorovaikutustilanteita erityisohjaajien näkökulmasta. Opinnäytetyö oli laadullinen tutkimus, ja aineisto kerättiin teemahaastattelun menetelmällä. Tutkimukseen haastateltiin kuutta avolaitosten erityisohjaajaa Rikosseuraamuslaitoksessa. Aineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysimenetelmällä.</p> <p>Opinnäytetyön tulosten mukaan asiakastilanteita ei koeta lähtökohtaisesti haasteellisiksi, sillä hankalien tilanteiden ajatellaan kuuluvan vankilaan ja niihin on totuttu. Hankalien tilanteiden ennakoinnin ja ennaltaehkäisyn tärkeimpinä keinoina nähdään työskentelyn suunnitelmallisuus, toimiva yhteistyösuhde vangin kanssa sekä henkilökunnan yhteistyö. Tuloksissa korostuu ammatillisen vuorovaikutuksen merkitys hankalia tilanteita kohdatessa. Oman toiminnan tarkastelu ja arviointi koetaan erityisen tärkeänä hankalien tilanteiden jälkikäsitellyssä. Hankalia tilanteita toivotaan tuotavan enemmän näkyväksi työyhteisössä ja organisaatiossa. Vankien erityispiirteisiin liittyviä koulutuksia ja lisätietoja kaivataan myös lisää.</p> <p>Opinnäytetyöstä saatua tietoa voidaan vuorovaikutusosaamisen edistämisen lisäksi hyödyntää esimerkiksi rakenteiden, työmenetelmien ja -tapojen kehittämisessä. Vastaava tutkimus suljetun vankilan vuorovaikutusympäristössä toisi kokonaisvaltaista näkemystä arkisista hankalista tilanteista vankiloissa. Tutkimus vuorovaikutustilanteissa kohdatuista konkreettisista haasteista puolestaan tukisi organisaatiota rakenteellisten ongelmien ratkaisemisessa.</p>	
<p><b>Kieli</b>  suomi</p>	<p>Sivuja 63  Liitteet 2  Liitesivumäärä 2</p>
<p><b>Asiasanat</b>  Rikosseuraamuslaitos, avolaitokset, vuorovaikutus, hankalat vuorovaikutustilanteet, yksilöasiakastyö</p>	

 <b>Karelia</b> UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES	<p><b>THESIS</b>  <b>April 2019</b>  <b>Degree Programme in Social Services</b></p> <p>Tikkarinne 9  FI 80200 JOENSUU  FINLAND  Tel. +350 13 260 600 (switchboard)</p>
<p>Author  Katja Pahkinen</p>	
<p>Title  Senior Instructors' Views on and Experiences of Interaction in an Open Prison and Difficult Interaction Situations when Working with Clients Individually</p>	
<p>Abstract</p> <p>The purpose of the thesis was to promote interaction in the field of criminal sanctions by providing data on the interaction between staff members and their clients. The objective was to study interaction in an open prison and difficult situations when interacting with individuals, as seen by senior instructors. The thesis is based on a qualitative study, and the material was acquired through focused interview. The six individuals interviewed all work as senior instructors for the Criminal Sanctions Agency. The interview data was analyzed using the content analysis method.</p> <p>On the basis of the results, working with clients is not perceived challenging as such, because instructors are accustomed to difficult situations and see them as part of prison life. Methodical planning, a smooth working relationship with the prisoner, and cooperation among the staff are seen as best ways to anticipate and prevent difficult situations. The results highlight the importance of professional interaction when faced with a difficult situation. Examining and assessing one's own behavior is seen as particularly important in the post-analysis of difficult situations. The interviewees wish that difficult situations were given more visibility both at unit level and at the level of the entire organization. Another wish concerns training and further information on certain behavioral features associated with prisoners.</p> <p>In addition to promoting interaction skills, the data provided by the thesis could be used e.g. for developing structures as well as methods and ways of working. A similar study in a closed prison would add to the understanding of difficult everyday situations in prisons. A separate study of practical challenges in an interactive situation would help the organization to address any structural problems.</p>	
<p>Language  Finnish</p>	<p>Pages 63  Appendices 2  Pages of Appendices 2</p>
<p>Keywords  Criminal Sanctions Agency, open prisons, interaction, difficult interaction situations, individual client work</p>	

# 1 Johdanto

Vankilassa tehdään asiakastyötä vakavien ja runsaiden ongelmien parissa, sillä vangeilla on normaaliväestöä enemmän paljon erilaisia fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia ongelmia (Joukamaa 2010, 74–75; Granfelt 2011, 219). Myös vankilaympäristössä esiintyvä kontrollin ja tuen ristiriita sekä erilaiset valta-asetelmat vaikuttavat asiakkaiden ja työntekijöiden välisiin vuorovaikutussuhteisiin (Granfelt 2010, 135; 2011, 215). Vankilassa työntekijältä vaaditaan erityistä vuorovaikutusosaamista kohdata erilaisia tilanteita siten, että työskentely on turvallista sekä työntekijälle itselleen että asiakkaalle (Rikosseuraamuslaitos 2015a, 9).

Rikosseuraamuslaitoksen lähivuosien tavoitteena on lisätä avolaitosten ja valvotun koevapauden käyttöä ja vähentää siten vapautumista suoraan suljetuista vankiloista (Rikosseuraamuslaitos 2017a, 2). Tämä tarkoittaa avolaitoksissa erilaisten riskien lisääntymistä ja tarvetta varautua niihin riittävällä ja tarkoituksenmukaisella tavalla (Rikosseuraamuslaitos 2015a, 35). Vangit ovat vankilaan tullessaan entistä huonommassa fyysisessä ja henkisessä kunnossa, eli myös sosiaalialan työntekijät joutuvat työskentelemään vankilassa yhä moniongelmaisempien ja vaarallisempien vankien kanssa (Junninen 2008, 3; 124). Koska vangit ja heidän tarpeensa ovat viime vuosina muuttuneet, tarvitaan vankilassa uutta tietoa ja asiakasymmärrystä tavoitteellisen työskentelyn mahdollistamiseksi (Ylisassi, Seppänen, Uusitalo, Kalavainen & Piispanen 2016, 116).

Rikosseuraamuslaitoksen tavoitteena on kehittää sekä lisätä vankien ja henkilökunnan välistä vuorovaikutusta (Rikosseuraamuslaitos 2017b). Opinnäytetyön tarkoituksena on osaltaan edistää vuorovaikutuksen kehittämistä rikosseuraamustyössä tuottamalla tietoa työntekijöiden ja asiakkaiden välisestä vuorovaikutuksesta sekä yksilöasiakastilanteissa kohdatuista haasteista. Hankalia vuorovaikutustilanteita ja niissä toimimista tarkastellaan avolaitosten erityisohjaajien näkökulmasta.

Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin Rikosseuraamuslaitoksessa haastatteleamalla kuuden avolaitoksen erityisohjaajaa ja tulokset käsiteltiin sisällönanalyysin keinoin. Tässä raportissa esitetään opinnäytetyöhön keskeisesti liittyvää teoriaa ja aiempia tutkimuksia sekä opinnäytetyön tavoitteita, tutkimusmenetelmiä ja -prosessia, jonka jälkeen esitellään tutkimuksen tulokset ja niistä tehdyt johtopäätökset. Lopuksi pohdintaosiossa pa-

neudutaan tutkimusprosessin arviointiin, luottamuksellisuuteen ja eettisyyteen, ammatilliseen kasvuun sekä opinnäytetyön hyödynnettävyyteen.

## **2 Vankila sosiaalialan työympäristönä**

### **2.1 Rikosseuraamuslaitoksen toiminta**

Oikeusministeriön alaisuudessa toimiva Rikosseuraamuslaitos vastaa rikosoikeudellisten rangaistusten sekä tutkintavankeuden täytäntöönpanosta. Toiminnan tavoitteena on ehkäistä uusintarikollisuutta ja edistää yhteiskunnan turvallisuutta tuomittujen valmiuksia rikoksettomaan elämäntapaan lisäämällä sekä heidän elämänhallintaansa ja yhteiskuntaan sijoittumistaan edistämällä. (Laki Rikosseuraamuslaitoksesta 953/2009, 1:1–2§.) Rangaistusten täytäntöönpano toteutetaan organisaation arvojen mukaisesti siten, että kaikessa toiminnassa huomioidaan ihmisarvon kunnioittaminen, oikeudenmukaisuus, turvallisuus sekä usko ihmisen mahdollisuuksiin muuttua ja kasvaa. Tuomitun yksilöllistä kasvua ja kehitystä sekä hänen pyrkimystään rikoksettomaan elämään tuetaan yhteistyössä muiden viranomaisten, kolmannen sektorin sekä tuomitun lähiverkoston kanssa. (Rikosseuraamuslaitos 2017b.) Rikosseuraamuslaitoksessa pyritään vaihteeseen ja hallittuun vapauttamiseen siirtymällä vankeuden aikana kohti avoimempaa rangaistusten täytäntöönpanoa. Vankien vapauttaminen avolaitosten ja valvotun koepauden kautta lisää myös yhteiskunnan turvallisuutta. (Rikosseuraamuslaitos 2017c, 5.)

Keskushallinto- ja täytäntöönpanoyksikön sekä koulutuskeskuksen lisäksi Rikosseuraamuslaitos koostuu kolmesta rikosseuraamusalueesta (Itä- ja Pohjois-Suomen, Länsi-Suomen sekä Etelä-Suomen rikosseuraamusalueet), jotka puolestaan jakautuvat vankiloihin ja yhdyskuntaseuraamustoimistoihin. Rikosseuraamusalueella toimii aluehallinto sekä tuomittujen arvioinnista, rangaistusajan suunnittelusta sekä laitoksiin sijoittamisesta vastaava arviointikeskus. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen alainen Vankiterveydenhuollon yksikkö vastaa vankien terveydenhuollosta. (Rikosseuraamuslaitos 2017c, 3.)

Kaikille vangeille laaditaan tuomion aloittamisvaiheessa rangaistusajan suunnitelma, joka ohjaa vangin toimintaa vankeuden aikana kohti vapautta. Suunnitelman tavoitteena

on vahvistaa vangin elämänhallintataitoja sekä tukea ajattelu- ja käyttäytymismallien muuttamista. Vankilassa järjestetään toimintoja, joiden tarkoituksena on vahvistaa vangin valmiuksia elää rikoksetonta elämää, ylläpitää työ- ja toimintakykyä sekä tukea päihteetöntä elämäntapaa. Toiminta on esimerkiksi työtä, koulutusta, kuntoutusta sekä vapaa-ajantoimintoja ja toiminnan järjestämiseksi tehdään yhteistyötä myös kuntien ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Mahdollisuudet sijoittua rangaistusajan suunnitelmassa edellytettyihin toimintoihin sekä vangin mahdollisuudet hoitaa vankeuden täytäntöönpanoon liittyviä asioita omalla kielellään vaikuttavat siihen, mihin vankilaan vanki sijoitetaan. Sijoittamispäätöksessä huomioidaan myös vangin kotipaikka, yhteyksien säilyminen läheisiin, ikä, sukupuoli, terveydentila, rangaistuskertaisuus, aikaisempi rikollisuus sekä vangin oma toivomus. (Rikosseuraamuslaitos 2017c, 5–18.)

Vankilat jaotellaan suljettuihin vankiloihin ja avolaitoksiin. Avolaitoksissa vangit voivat oleskella ja liikkua ilman välitöntä valvontaa ja vankeja voidaan valvoa teknisillä välineillä. (Vankeuslaki 767/2005, 4:1§.) Lisäksi rikosseuraamusalueilla on avolaitosten kaltaisia vapauttamisyksiköitä, joista vangit käyvät toiminnassa, kuten töissä tai opiskelussa, vankilan ulkopuolella. Myös muut arjen toiminnot, kuten ruoka- ja pyykinhuollon vangit hoitavat vapauttamisyksikössä pitkälti itsenäisesti. (Kaskinen 2019.) Vanki voidaan sijoittaa avolaitokseen (jatkossa tarkoittaa myös vapauttamisyksikköä), jos hänen arvioidaan sopeutuvan suljettua laitosta vapaampiin oloihin, sijoitus edistää rangaistusajan suunnitelmaa ja vanki sitoutuu päihteettömyyteen. Avolaitoksessa vangilla on mahdollisuus harjoitella normaalielämää ja ottaa vastuuta, sillä toiminta painottuu vapauttamisen valmisteluun sekä tuetusti, että itsenäisesti. Rangaistuksen loppujaksiksi vanki voidaan sijoittaa valvottuun koevapauteen vankilan ulkopuolelle. (Rikosseuraamuslaitos 2017b, 10–19).

Avolaitoksissa koetaan yleensä olevan suljettuja vankiloita viihtyisämpi ja rennompia ilmapiiri. Avolaitokseen pääsy voi olla vangille askel kohti vapautta, mikä vähentää epätietoisuuden tunnetta ja siihen liittyvää stressiä. (Linderborg, Blomster, Tyni & Mui-luvuori 2012, 141–142.) Myös Junninen (2008) toteaa, että tuomion suorittamisen koetaan olevan vapaampaa avolaitoksessa ja siten suoranaisesti vähentävän järjestyshäiriötä (Junninen 2008, 87). Alatalo (2002) esittää avolaitoksessa asioiden sujumisen perustuvan siihen, että sääntöjä noudatetaan siinä pelossa, että niiden rikkominen voi aiheuttaa merkittävien etujen menettämisen ja siirtämisen suljettuun vankilaan (Alatalo 2002, 35).

Merkittävänä etuna on pidetty esimerkiksi avolaitoksessa maksettavaa palkkaa, jonka taloudellinen merkitys on vangille niin suuri, ettei sitä haluta menettää (Junninen 2008, 87). Avolaitos voi myös olla vangille turvallisempi ja enemmän luottamusta sisältävä paikka kuin olosuhteet, joista hän on vankilaan tullut ja mihin hän vapauduttuaan palaa (Granfelt 2011, 225).

Vankien on noudatettava vankilassa henkilökunnan ohjeita ja vankilan järjestyssääntöä sekä käyttäytyttävä asiallisesti vankilan henkilökuntaa sekä muita vankeja ja henkilöitä kohtaan. Jos vanki ei noudata vankilan sääntöjä, voidaan siitä tehdä kirjallinen ilmoitus ja antaa vangille muistutus tai määrätä kurinpitörangaistus. Kurinpitörangaistuksia ovat varoitus, oikeuksien menetys ja yksinäisyysrangaistus. Vanki voidaan myös siirtää avolaitoksesta suljettuun vankilaan sääntöjen rikkomisen takia. (Asetus vankeudesta 9:51§; Vankeuslaki 6:2§, 15:2–4§.)

Koska ihmisten toimintavapautta on vankilassa rajoitettu, on järjestettävän toiminnan sisällöllä ja organisointitavalla huomattava merkitys sekä vangeille että henkilökunnalle. Mielekäs toiminta antaa vangeille sisältöä vankeuteen sekä mahdollisuuksia selviytyä vapaudessa aiempaa paremmin ja auttaa myös jaksamaan pitkänkin rangaistusajan. Henkilökunta puolestaan voi hyödyntää osaamistaan monipuolisesti mielekkään toiminnan parissa, varsinkin jos tuloksia voi seurata ja saada niistä palautetta. Vastaavasti mielekkään toiminnan puute turhauttaa vankeja ja voi johtaa muihin, turvallisuuden kannalta kenties haitallisempiin ajankäyttötapoihin. (Rikosseuraamusvirasto 2001, 27–28.)

Vangeilla on paljon erilaisia terveydellisiä, päihderiippuvuuteen liittyviä, koulutuksellisia ja muita sosiaalisia kuntoutustarpeita (Karsikas 2005, 20). Kuntoutusta toteutetaan vankilassa erilaisilla yksilö- ja ryhmämuotoisilla menetelmillä ja kuntouttavilla toimintaohjelmilla. Kuntouttavat toimintaohjelmat voidaan jakaa päihdekuntoutusohjelmiin, uusintarikollisuutta ehkäiseviin motivointi- ja vaikuttavuusohjelmiin sekä muuhun sosiaaliseen kuntoutukseen. Suurella osalla vangeista on päihdeongelma, joten päihdekuntoutuksella on vankilassa merkittävä rooli. Kuntouttavissa ohjelmissa pyritään muun muassa edistämään vangin ongelmanratkaisu- ja vuorovaikutustaitoja sekä vaikuttamaan hänen ajatteluunsa ja sitä kautta käyttäytymiseen. Sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteena on sosiaalisten valmiuksien ja arkielämän taitojen ylläpitäminen ja parantaminen. (Rikosseuraamuslaitos 2017c, 15.)



Yksilö- ja ryhmämuotoista kuntoutustyötä vankilassa tekevät muun muassa ohjaajat, erityisohjaajat, opinto-ohjaajat, sosiaalityöntekijät, psykologit ja pastorit (Rikosseuraamuslaitos 2017c, 15). Erityisohjaajien työnkuva vaihtelee vankiloittain henkilöstömäärän sekä -rakenteen mukaan. Joissakin vankiloissa erityisohjaajan työnkuva voi olla keskittynyt tiettyyn osaamisalueeseen, kun taas joissakin se voi olla hyvinkin laaja. Kuntouttavien toimintaohjelmien lisäksi erityisohjaajat tekevät muun muassa päihde- ja mielenterveystyötä, lapsi- ja perhetyötä sekä sosiaalityöhön ja opinto-ohjaukseen liittyviä tehtäviä. (Keränen 2018.) Avolaitoksissa työskentely painottuu vapautumisen valmisteluun liittyviin tehtäviin (Rikosseuraamuslaitos 2017c, 19).

Merkittävä osa vankien kuntoutuksista tapahtuu yksilötyöskentelyssä (Rikosseuraamuslaitos 2017c, 15). Granfelt (2008) toteaa, että tutkimusten mukaan vangeilla on suuri tarve erityisesti kahdenkeskisille keskusteluille, sillä niissä on mahdollisuus puhua henkilökohtaisemmista asioista ja työntekijä on vain itseä varten. Esimerkiksi perheeseen ja parisuhteeseen liittyvät huolet ja mielenterveysongelmat ovat ensisijaisesti yksilötyöhön sopivia aiheita. Myös vapautumisen suunnittelua voidaan tehdä pitkäjänteisemmin yksilötapaamisilla. Vankilan työntekijä saattaa olla vangille ainoa ihminen, jolle voi puhua avoimesti henkilökohtaisista asioista ja jolta voi saada tukea ylivoimaiselta tuntuvaan tilanteeseen. Yksilötapaamisessa vangilla on ammatillisen keskustelun avulla mahdollisuus selkiyttää sekavaa elämäntilannettaan ja voimaantua. (Granfelt 2008, 56–58.) Samaa mieltä on Laitinen (2008) todettaessaan, että yhteisöjen ja ryhmien sijaan kaikkein arimpien asioiden jakamiseen ja käsittelemiseen tarvitaan kahdenkeskinen turvallinen vuorovaikutussuhde (Laitinen 2008, 279). Työntekijöiden kunnioittava ja vankien asioihin paneutuva työskentelyote voi olla vangille terapeutin kokemus (Granfelt 2008, 57).

Vankeus on radikaalisti yksilön perusoikeuksiin puuttuvaa julkisen pakkovallan käyttöä, jonka vuoksi rikosseuraamustyö on normisidottumpaa kuin hallinto yleensä. Toiminnan pitäminen korkeatasoisena vaatii jatkuvaa eettistä pohdintaa ja keskustelua, itsestäänselvyyksien kyseenalaistamista sekä ratkaisujen perustelujen tarkistamista. (Neiramo 2002, 45.) Vaikka vankilan henkilöstö on yleensä työhönsä hyvin motivoitunutta ja sitoutunutta, koetaan työ usein henkisesti erittäin vaativaksi. Kiire, vankien ongelmien moninaisuus ja monimutkaisuus sekä koettu resurssipula tekevät työskentelyn vankien

kanssa haastavaksi. Tästä huolimatta työntekijät ovat ammatillisesti varsin tietoisia ja ylpeitä työstään. (Linderborg ym. 2012, 138–143).

## **2.2 Vanki asiakkaana ja vankila sosiaalialan työympäristönä**

Vangeilla on muuhun väestöön verrattuna runsaasti mielenterveys- ja päihdeongelmia, persoonallisuushäiriöitä sekä ruumiillisia sairauksia (Joukamaa 2010, 74–75). On arvioitu, että jopa 15–25 % vangeista täyttää psykopatian diagnostisen kriteerin (Häkkinen-Nyholm 2009, 199). Lisäksi vangeilla on myös paljon sosiaalisia ja psykososiaalisia ongelmia (Granfelt 2011, 219). Granfelt (2008) on todennut vangeilla olevan muissa laitoksissa asuvia ihmisiä enemmän eriarvoisuuden ja vaille jäämisen kokemuksia lapsuudesta saakka. Moni on joutunut lapsuudessaan ja nuoruudessaan kaltoinkohdelluksi ja jatkanut kierrettä syyllistymällä itse rikoksiin. (Granfelt 2008, 20.)

Varhaiset traumakokemukset ja niitä seuranneet raskaat elämäkokemukset selittävät osittain vankien psyykkisiä häiriöitä, joita rikos ja vankeus voivat osaltaan pahentaa (Haapasalo 2006, 40). Pitkä vankeus voi romahduttaa vangin toimintakykyä sekä psyykkisellä, fyysisellä että sosiaalisella alueella. Vankilassa oleminen voi aiheuttaa laitostumista, joka näkyy aloitekyvyn vähenemisenä ja yksilöllisyyden murenemisena. Vankilassa eläminen voi olla vaikeaa myös yleisen epäluuloisen ilmapiirin ja muiden vankien aiheuttaman pelon takia. Toisaalta joillekin vankila voi olla toimintakykyä ainakin tilapäisesti kohentava paikka, varsinkin jos elämisen olosuhteet ovat vapaudessa olleet hyvin epäasialliset. (Haapasalo 2017, 356–357.)

Vankeja pidetään aikuissosiaalityön haastavimpina asiakkaina (Karsikas 2014, 106). Elämäkokemusten ja runsaiden ongelmien vuoksi omista asioista puhuminen on monelle vangille vaikeaa ja vuorovaikutustilanteet voivat herättää ristiriitaisia tunteita. Asiointi ja vuorovaikutus toisten ihmisten kanssa selvin päin voi päihdeongelmista kärsivälle vangille olla outo ja pelottava kokemus. Luottamuksellisen asiakassuhteen luominen voi kestää vankilassa pitkäänkin, mutta toisaalta vankilassa hauraskin luottamus asiakassuhteessa on arvokas tulos. Joillekin vangeille vankila voi olla ensimmäinen paikka, jossa ihminen kokee tulevaisuutensa kuulluksi ja saa tuntea, että hänestä välitetään ja hänen asioihinsa paneudutaan. Luottamuksellisessa asiakassuhteessa vangilla on mahdollisuus käsitellä suruun, vihaan, häpeään ja syyllisyyteen liittyviä vaikeita elämäko-

kemuksiaan. (Granfelt 2008, 31–57; 2010, 138; 2011, 226.) Haasteista huolimatta useimmat vangit haluavat oikeasti apua ja ovat asiakassuhteissa vilpittömiä varsinkin kokiessaan, että heidän asioistaan ollaan aidosti kiinnostuneita (Antikainen 2008, 16–17).

Haapasalo (2017) luonnehtii vankilaympäristöä yksitoikkoiseksi ja ankeaksi niukkoine toimintoineen ja ärsyккеineen. Ympäristö koostuu usein harmaista ja paljaista seinistä, laitosmaisista käytävistä, koppimaisista huoneista ja karuista ulkoilualueista. Epäviihtyisyys heijastuu helposti vankien ja myös henkilökunnan mielialaan. Myös yksityisyyden ja itsemääräämisoikeuden puuttuminen sekä ihmissuhteiden yksipuolisuus ja vähäisyys vaikuttavat vankien psyykkiseen vointiin kielteisesti. (Haapasalo 2017, 357.) Myös erilaiset negatiiviset tunteet, kuten ikävä, suru, viha, katkeruus, pelko ja epäluulo ovat vahvasti läsnä vankilan ilmapiirissä (Granfelt 2008, 20).

Sosiaalisen rakenteen asettamien lähtökohtien vuoksi vankila on ympäristönä haasteellinen sekä kuntoutumisen edellytysten järjestämiselle että kuntoutumiseen sitoutumiselle (Tourunen 2000, 242). Vankilaorganisaatio on vuorovaikutuksen sijaan alun perin rakennettu rankaisemista ja säilyttämistä varten. Pakko ja hierarkkinen vallankäyttö ovat jossain muodossa osana vankilan kaikkia toimintoja ja laitosturvallisuus on aina etusijalla ja kuntouttava toiminta on tälle alisteista. (Granfelt 2011, 215.) Sosiaalialalle tyyppillisen terapeuttisen työtteen yhdistäminen rikosseuraamusalan muodolliseen ja rangaistuksellisen täytäntöönpanon vaatimuksiin on koettu olevan vaikeaa (Linderborg, Blomster, Muiluvuori, Tyni & Laurila 2015, 143). Karsikas (2014) onkin todennut, että vankilassa sosiaalialan työtä tehdään sosiaalityölle vieraassa ympäristössä, vaikka toisaalta hän on myös sitä mieltä, että sosiaalityön tavoitteita on mahdollista edistää myös kontrollointiin keskittyvässä ympäristössä (Karsikas 2014, 106–107). Haapasalo (2017) toivookin kriminaalipolitiikan kehittyvän siihen suuntaan, että rikoksista annettaisiin rangaistusten sijaan yhä useammin hoidollisia seuraamuksia. Seuraamuksen tulisi vaikuttaa rikokseen syyllistyneen psykologisiin tekijöihin, sillä rikoksen tausta on yleensä aina psykologinen. Kuntouttava ja hoidollinen lähestymistapa on jo sinällään eettisesti merkittävämpi vaihtoehto kuin rankaiseminen, vaikka kuntoutus ei aina tuottaisikaan tulosta (Haapasalo 2017, 13; 354). Valvonta- ja kuntoutushenkilöstön ymmärrys ja arvostus toistensa työtä kohtaan onkin usein ollut ristiriitaista ja koetellut henkilökunnan

keskinäisiä välejä. Henkilöstöryhmien välinen ymmärrys on kuitenkin lisääntymässä. (Linderborg ym. 2012, 103–104.)

Yleisesti ottaen vangit ja henkilökunta kokevat tulevansa hyvin toimeen keskenään. Toisaalta vankien luottamus henkilökuntaa kohtaan on Rikosseuraamuslaitoksen laatu- mittauksen mukaan huono ja vain kolmannes vangeista arvelee henkilökunnan välittä- vän hänestä. Henkilökunta puolestaan paneutuu työhönsä perusteellisesti ja yrittää saa- vuttaa vankien luottamuksen. (Linderborg ym. 2012, 137–139; Linderborg, Blomster, Muiluvuori & Laurila 2017, 3–19.) Vankilakulttuurissa on havaittavissa, että vangit pitävät usein tiettyä etäisyyttä henkilökuntaan. Taustalla voivat olla esimerkiksi päihde- ja rikolliskulttuurissa koettu uhkailu ja painostus, joiden kautta on omaksuttu ajatus, ettei kehenkään tule luottaa tai puhua henkilökohtaisista asioista. (Granfelt 2008, 89.) Muita syitä etäisyyden pitämisessä henkilökuntaan on pelko kasvojen menettämisestä vankiyhteisössä, vähäiset kokemukset luottamuksellisista ihmissuhteista sekä yleinen epäluuloisuus kaikkea viranomaistoimintaa kohtaan (Rikosseuraamusvirasto 2001, 23; Järvinen 2015, 231). Oman haavoittuvuuden näyttäminen voi myös kääntyä vankiyhteisössä itseä vastaan (Granfelt 2010, 139). Vaikka epäluottamus on vuorovaikutussuhteis- sa läsnä voimakkaastikin, ei se kuitenkaan sulje pois mahdollisuutta luottamukseen ja suotuisissa olosuhteissa se voi kehittyä jopa hyvinkin vahvaksi (Linderborg ym. 2012, 111).

Granfelt (2010) on sitä mieltä, että vankilan perustehtävän ja valta-asetelmien vuoksi tasa-arvoinen yhteistyösuhde vangin ja työntekijän välillä on vankilassa mahdottomuus. Vaikka henkilökunta toimisi kuinka hienotunteisesti tahansa, vapauden rajoittaminen, pakko ja alistuminen ovat läsnä vankilan kaikessa toiminnassa (Granfelt 2010, 135.) Vallan läsnäolo kohtaamisessa voi hankaloittaa aitoa vuorovaikutusta ja kuulluksi tule- mista myös, jos asiakas ei uskalla olla avoin pelätessään mahdollisia seuraamuksia (Lai- tinen, Ojaniemi & Tallavaara 2007, 101). Vankilakulttuurin voidaan nähdä jopa pakot- tavan valehtelemaan, mikä vaikeuttaa ongelmanratkaisua ja uuden elämän aloittamista. Vanki ei välttämättä uskalla kertoa totuutta tilanteestaan siinä pelossa, että vankila arvi- oi hänen kykynsä suoriutua esimerkiksi valvotusta koevapaudesta huonoksi ja hän me- nettää mahdollisuuden päästä aiemmin vankilasta pois. (Järvinen 2015, 146–147.)

### 2.3 Ammatillinen vuorovaikutus vankilassa

Vankiyhteisön roolit sekä kirjoittamattomat säännöt ja normit, vankilan ristiriitainen tavoite rangaista ja kuntouttaa samaan aikaan sekä vankilan varauksellinen ilmapiiri vaikuttavat vankien ja henkilökunnan väliseen vuorovaikutukseen (Konttila 2008, 400–405). Ne käyttäytymiskoodit ja –tavat, joilla normaalissa yhteiskunnassa on totuttu toimimaan, eivät aina päde vankilassa. Vankilan kaltainen erityislaatuinen ympäristö ja sosiaalinen organisaatio asettavat siellä toimivalle yksilölle ja ryhmälle poikkeukselliset puitteet. (Vartia & Hyyti 1999, 5.) Koska vankilan asiakkuus ei perustu vapaaehtoisuuteen, vaaditaan asiakastyössä erityistä näkökulmaa. Toiminnan pakottava perusta on otettava huomioon, vaikka kaikki vangit eivät olekaan vastahakoisia. Asiakastyötä tekevältä vaaditaan taitoa lisätä asiakkaan motivaatiota ja rakentaa myönteistä asiakassuhdetta. Näitä edesauttavat selkeät roolit ja tavoitteet, sosiaalisten arvojen vahvistaminen ja sosiaalinen mallintaminen sekä ongelmien ratkaisu yhteistyössä asiakkaan kanssa. (Lavikkala 2011, 107–108.)

Vangit arvostavat henkilökunnan asiallista, inhimillistä ja johdonmukaista käyttäytymistä ja menettelyä. Vangit kokevat, että erityisesti kuntoutushenkilöstö kohtaa heidät ihmisenä kunnioittavasti ja arvostavasti. (Linderborg ym. 2012, 137–141.) Vankilatyöntekijältä edellytetään tilannetajua ja kykyä käsitellä asiakkaiden kanssa vaikeitakin asioita (Antikainen 2008, 16) ja asiakassuhteen vastavuoroisuus, suhde, jossa työntekijäkin kommentoi, ottaa kantaa ja puhuu suoraan, on tärkeää vangeille (Järvinen 2007, 63–64). Luottamuksen vahvistamiseksi työntekijän toiminnan ennustettavuudella ja tasapuolisuudella on suuri merkitys. Tietyn etäisyyden pitäminen vankeihin koetaan myös kuuluvan vankilassa työskentelevän ammatillisuuteen. Tämän ajatellaan lisäävän paitsi vankilan turvallisuutta, myös vankien henkilökuntaa kohtaan kokemaa luottamusta ja oikeudenmukaisuutta. (Linderborg ym. 2012, 107–144.)

Henkilökunnan lähestyttävyyys edistää myös vangin kanssa tehtävää muutostyöskentelyä (Linderborg ym. 2012, 108). Asiakkaan ja työntekijän väliseen vuorovaikutukseen perustuva muutostyöskentely korostuu kaikessa rangaistukseen tuomittujen parissa tehtävässä työssä ja aktivoiva ja kuntouttava työskentelyote sekä turvallisuuteen perustuva lähityö ohjaavat toimintaa. Lähityö on tavoitteellista vuorovaikutusta, jossa pyritään vahvistamaan vangin muutosmotivaatiota, arkielämän taitoja sekä päihteettömyyttä. Ammatillinen vuorovaikutus vankilassa tarkoittaa muun muassa asiallista asennoitumis-

ta vankiin, aktiivista kiinnostusta hänen tilanteeseensa sekä vangin rangaistusajan suunnitelman tavoitteita edistävää palveluohjausta. Vanki nähdään vuorovaikutuksessa osallistuvana ja aktiivisena vaikuttajana. Vankien ja henkilökunnan välisen vuorovaikutuksen tavoitteena on rangaistusajan suunnitelmien toteutumisen lisäksi edistää vankilan turvallisuutta. Vuorovaikutuksen avulla hankitaan tietoa riskitekijöistä ja vaikutetaan vankien käyttäytymiseen, erityisesti hankalia tilanteita ennaltaehkäisten. (Rikosseuraamuslaitos 2015b, 5–6; 2015b, 14–15.)

Lähityössä rikosseuraamusasiakkaiden kanssa erityisesti motivoivaa keskustelua pidetään toimivana menetelmänä. Rikosseuraamuslaitoksen tavoitteena on, että kaikki asiakastyötä tekevät koulutetaan menetelmän käyttämiseen. (Rikosseuraamuslaitos 2017a, 9.) Motivoivan keskustelun menetelmässä työntekijällä on käytettävissään joukko strategioita ja tekniikoita, joiden avulla pyritään lisäämään vangin motivaatiota ryhtyä käsittelemään ongelmiaan. Menetelmässä painotetaan empaattista lähestymistapaa, ristiriitaisuuksien esille nostamista, vastaväitteiden välttämistä, vastarintaan mukautumista sekä vangin oman toimintakyvyn tukemista. Motivoiva keskustelu edistää onnistuneen yhteistyösuhteen luomista vangin kanssa. (Haapasalo 2017, 363–364.)

YK:n vankeinhoidon vähimmäissäännöissä korostetaan vankilan henkilökunnan tehtävää olla käyttäytymisellään hyvänä esimerkkinä vangeille. Työntekijöiden vuorovaikutuksen tulee herättää vangeissa halu elää rikoksetonta ja omatoimista elämää ja kannustaa heitä itsekunnioitukseen ja vastuuntunnon kehittämiseen. (Rikosseuraamuslaitos 2017d, 53–59.) Voidaan puhua myös sosiaalisesta mallintamisesta, jossa työntekijä omalla toiminnallaan ja vuorovaikutuksellaan haastaa vangin rikolliset ajattelutavat ja asenteet ja toimii eräänlaisena positiivisena roolimallina. Onnistuakseen tämä vaatii aidon, paneutuvan ja kunnioittavan asiakassuhteen, jossa molemmat osapuolet kuitenkin tiedostavat rooleihinsa kuuluvat odotukset ja velvoitteet. (Linderborg 2007.) Sosiaalisen vahvistamisen ajatellaan olevan paljon tehokkaampaa kuin moitittavasta käyttäytymisestä rankaisemisen (Haapasalo 2017, 364). Asiakkaiden kunnioitusta ja inhimillisyyden osoittamista on myös se, että tehdessään virheen, työntekijä myöntää sen. Tämä toimii esimerkkinä vangille omia valintoja ja omaa toimintaa koskevasta vastuunotosta ja tarjoaa mahdollisuuden itsearviointiin. Oman toiminnan pahoittelu lisää myös vankien kunnioitusta työntekijää kohtaan. (Granfelt 2008, 49.)

Rikosseuraamuslaitoksen yksi tärkeimmistä perusarvoista on turvallisuus. Toiminnan turvallisuus perustuu asiakkaan tuntemuksen lisäksi henkilökunnan ja asiakkaan keskinäiseen vuorovaikutukseen. Rikosseuraamuslaitoksen turvallisuuslinjauksissa korostetaan erityisesti toiminnan dynaamista turvallisuutta. Vankilassa se tarkoittaa, että päivittäisen kommunikoinnin ja vuorovaikutuksen aloittaminen ja ylläpitäminen vankeihin on etusijalla henkilökunnan toiminnassa. Dynaamisessa turvallisuudessa vuorovaikutuksen, läsnäolon ja havainnoinnin merkitys korostuvat ja sillä pyritään takaamaan vankilan järjestys sekä vankien kuntoutuminen ja vapautteen valmistautuminen. (Rikosseuraamuslaitos 2015a, 11–13.) Vuorovaikutustilanteessa omien tunteiden säätely ja oman käyttäytymisen hallinta tunnetilasta huolimatta on osa ammatillista vuorovaikutusta vankilassa (Rikosseuraamuslaitos 2015a, 14). Vuorovaikutustilanteen herättämistä negatiivisista tunteista riippumatta vanki tulee kohdata asiallisesti ja kunnioittavasti. Tämä voi vaatia työntekijältä todellisten tunteiden ja ajatusten piilottamista vangilta, mutta tarkoittaa asiakkaan tarpeiden asettamista omien edelle. (Nieminen 2017, 62.) Ammatillisen vuorovaikutuksen edellytykset ovat hyvä tahto ja välittäminen, ihmisen kunnioittaminen, ymmärtäminen, rehellisyys sekä vastuu omista ajatuksista, tunteista ja teoista. Koska asiakkaan vuorovaikutustaidot voivat olla täysin ennustamattomia, on vastuu vuorovaikutuksesta aina työntekijällä. (Isokorpi 2006, 224–226.)

#### **2.4 Hankalat vuorovaikutustilanteet vankilassa**

Kuvattaessa ja analysoitaessa haasteellisen vuorovaikutustilanteen ilmiötä, on huomioitava sen taustan moninaisuus. Hankalien tilanteiden taustalla olevat tekijät voivat liittyä asiakkaaseen, työntekijään tai olosuhteisiin. Asiakkaan päihde- ja mielenterveysongelmat, syrjäytyminen, häiriöille altis temperamentti ja persoonallisuus sekä väkivaltaa salliva ja ihannoiva sosiaalinen ympäristö altistavat haastavalle käyttäytymiselle. Työntekijän käyttäytyminen voi toimia laukaisevana tekijänä haasteelliselle tilanteelle ja stressaavat olosuhteet ja levoton ympäristö tuovat osaltaan haasteita asiakastyössä tapahtuvaan vuorovaikutukseen. Hankalat tilanteet ovat kuitenkin usein monien tekijöiden summa, ja harvoin on kyse yksittäisestä syystä. (Rantaeskola, Hyyti, Kauppila & Koskelainen 2015, 8–13.)

Vangit poikkeavat ongelmiansa ja historiansa vuoksi tavallisista ihmisistä ja siksi vuorovaikutus heidän kanssaan voi välillä olla todella hankalaa (Linderborg ym. 2012, 97–

98). Vangit tulevat vankilaan usein rikollis- ja päihdekulttuurista, josta puuttuvat aito keskinäinen välittäminen ja kunnioitus ja ihmissuhteet perustuvat pitkälti hyväksikäytölle ja epäluottamukselle. Tämä tapa olla vuorovaikutuksessa jatkuu myös vankilassa ja hankaloittaa vuorovaikutustilanteita. (Granfelt 2008, 24.) Toimiminen alakulttuurin käsitusten mukaisesti voi toisaalta olla myös keino helpottaa omaa oloa ja jaksamista raskaassa vankilaympäristössä, mutta usein se kuitenkin hankaloittaa kuntoutumista ja yhteiskuntaan sopeutumisen mahdollisuuksia (Rikosseuraamusvirasto 2001, 24). Vangin psykososiaaliset vaikeudet eivät myöskään yleensä häviä vankilassa, vaan ne heijastuvat myös laitospelämään (Haapasalo 2017, 356–357). Moniongelmaisuus saattaa johtaa itsehillinnän puutteisiin, mikä vaikeuttaa vuorovaikutustilanteita ja asioiden hoitamista (Granfelt 2008, 66). Junnisen (2008) mukaan myös erilaiset vankiryhmät voivat aiheuttaa turvallisuusriskejä itselleen, henkilökunnalle tai muille vangeille. Näitä ovat jengit, vähemmistöt, pelkääjät sekä mielenterveys- ja päihdeongelmista kärsivät. Yliasutus ja toimintojen vähyys voivat lisätä hankalia tilanteita. (Junninen 2008, 78–86.) Myös lisääntynyt ulkomaalaistaustaisten vankien määrä asettaa monenlaisia kulttuuriin, uskoon ja kommunikaatioon liittyviä haasteita vankilan henkilökunnalle (Rikosseuraamuslaitos 2018, 2). Esimerkiksi yhteisen kielen puute voi hankaloittaa asiakastilanteita, varsinkin jos tulkkia ei ole käytettävissä (Nieminen 2017, 57).

Vankeus voi heikentää vangin psykososiaalista tilaa ja ilmetä psyykkisinä häiriöinä. Erityisesti vankeuden alkuvaihe voi olla raskas, etenkin ensikertalaisille vangeille ja niille, joilla on edessään pitkä vankeustuomio. Vangilla voi olla stressiä, ahdistuneisuutta, uihäiriöitä ja masennusta vankeuden alkuvaiheessa, mikä voi ilmetä vankilaan sopeutumisvaikeuksina. Tilanne kuitenkin helpottaa vähitellen, kun vanki sopeutuu vankilaelämään. Sopeutumisen nopeuteen vaikuttavat vankilaympäristön laatu, vankilan toiminnot sekä henkilöstön suhtautuminen. Toisaalta voi olla vaikea erottaa, mikä vangin käyttäytymisessä liittyy hänen kehityshistoriaansa ja persoonallisuuteensa ja mikä on vankeudesta ja vankilaympäristöstä aiheutuva reaktio. (Haapasalo 2017, 356–357.)

Vankeuslaki (767/2005) velvoittaa, että vankien on käyttäydyttävä asiallisesti vankilan henkilökuntaa sekä muita vankeja ja henkilöitä kohtaan (15:2§). Yleensä vangit käyttäytyvätkin vuorovaikutustilanteissa asiallisesti ja henkilökuntaan kohdistettu fyysinen väkivalta on vankiloissa harvinaista. Yleisellä tasolla turvallisuutta pidetään vankiloissa hyvänä, vaikka iso osa vankiloiden henkilökunnasta on kokenut työssään myös turvalli-



suusuhkia. (Linderborg ym. 2012, 92; 2016, 4.) Vangit purkavat helposti turhautumistaan ja vihaansa henkilökuntaan (Junninen 2008, 93). Hankalissa vuorovaikutustilanteissa vankien taholta voi esiintyä sanallista kannausta, hiostamista, nimittelyä, lahjonnan yrittämistä, manipulointia, ohjailemaan pyrkimistä tai painostamista. Pahimmillaan tilanne voi olla työntekijän hengen tai hänen perheensä uhkailua. (Vartia & Hyyti 1999, 7.) Vaativia vankeja pidetään lähityön haasteina (Ylisassi ym. 2016, 117). Vankilassa epäasialliseen käyttäytymiseen sekä väkivaltaan ja sen uhkaan on puututtava välittömästi, sillä se ei ole koskaan hyväksyttävää (Rikosseuraamuslaitos 2015a, 22).

Asiakastilanteen kokeminen haasteelliseksi on aina työntekijän subjektiivinen ja henkilökohtainen kokemus. Vuorovaikutuksessa osapuolten persoonallisuus, havaintojärjestelmä ja tunnetila säätelevät toimintaa. Asiakastilanteiden ongelmien ilmeneminen voivat perustua työntekijän tilannetulkintaan, vuorovaikutukseen ja erilaisten persoonien kohtaamiseen tai asiakkaan ominaisuuksiin. (Rantaeskola ym. 2015, 10–11.) Käsitys väkivallasta ja sen uhasta, aiemmat kokemukset, persoonallisuus ja ympäristön tarkastelun ja tulkittamisen herkkyydet vaikuttavat työntekijän tekemiin tulkintoihin tilanteesta. Yksilön tulkinnan lisäksi työyhteisössä esiintyy kollektiivista tilanteiden havaitsemista ja kokemista, joka perustuu yksimieliseen kokemukseen siitä, mikä on haasteellinen tilanne ja mistä se johtuu. (Vartia & Hyyti 199, 16.) Vankilassa haastava käyttäytyminen ja jopa vähäisempi fyysinen kontakti katsotaan usein työn kuuluvaksi, jolloin suuri osa hankalista tilanteista jätetään rekisteröimättä (Rikosseuraamusvirasto 2001, 49).

Työntekijä, jolla on hyvä ammatillinen itseluottamus ja joka hallitsee työnsä hyvin, pysyy suhtautumaan myös hankaliin tilanteisiin optimisesti (Rantaeskola ym. 2015, 50). Työkokemus voi lisätä tunnetta tilanteiden hallitsemisesta sekä työntekijälle että vangille. Kokemukset hankalien tilanteiden onnistuneesta hoitamisesta lisäävät työntekijän luottamusta siihen, että kaikista tilanteista voi selvitä ja suhtautuminen erilaisiin tilanteisiin on siten rauhallisempaa ja helpompaa. (Aittomäki 2017, 58.) Työntekijä voi myös kokea hankalan asiakastilanteen myönteisenä haasteena ja mahdollisuutena oman toiminnan kehittämiseen. Hankala tilanne voi työntekijän toiminnan tuella muuttua onnistuneeksi asiakaskohtaamiseksi, mutta se vaatii työntekijältä erityistä vuorovaikutusosaamista ja ilmapiirin rauhoittaminen, läsnäolo ja asiakkaan kuuleminen ovat merkityksellisiä tekijöitä. (Nieminen 2017, 62–63.) Omalla esimerkillään työntekijä voi

tukea asiakkaan käyttäytymistä tilanteen mukaisesti ja ehkäistä tunnevaltaisia reaktioita (Rantaeskola ym. 2015, 50).

#### **2.4.1 Hankalien vuorovaikutustilanteiden ennakointi ja ennaltaehkäisy**

Kaikkiin vuorovaikutustilanteisiin tulee suhtautua vankilassa riittävällä varauksella ja tiedostamalla henkilöihin sekä tilanteisiin liittyvät riskit. Suurimpaan osaan vankilan haastavista tilanteista voidaan kuitenkin varautua, mikä mahdollistaa toiminnan huolellisen suunnittelemisen. Ennakoitavissa olevia tilanteita ovat esimerkiksi vangin vastentahtoinen siirto toiseen vankilaan, uusi tuomio, kurinpitovirasto, kielteinen päätös, vankiin tai hänen omaisuuteensa kohdistuva tarkastustoiminta tai muu vangin toiminnan rajoittaminen. Myös rangaistuksen pituus, vangin mahdollinen sitoutuminen alakulttuureihin sekä hetkelliseen elämäntilanteeseen liittyvät tekijät voivat olla riskejä vuorovaikutustilanteissa. (Rikosseuraamusvirasto 2001, 48–49.) Välittömien vuorovaikutukseen ja keskusteluun perustuvien tukitoimien tarjoaminen vangille yllättävissä stressitilanteissa erityisesti ennaltaehkäisee hankalia tilanteita (Haapasalo 2017, 360).

Yksilöasiakastyöskentelyyn liittyvät uhat tulee myös aina arvioida etukäteen ja tarvittaessa vankilassa työskennellään työparina (Rikosseuraamuslaitos 2015a, 23). Vankien ongelmat saattavat olla hyvinkin kuormittavia (Linderborg ym. 2012, 97–98) ja vuorovaikutustilanteet voivat yksilötapaamisilla muuttua voimakkaasti latautuneiksi, kun vangilla on tilaisuus kertoa elämäänsä liittyviä ahdistavia ja järkyttäviä asioita (Granfelt 2008, 58). Yksilötyössä kohdattu vastustus voi ilmetä myös esimerkiksi asiakkaan passiivisuutena, kieltäytymisenä tai motivoitumattomuutena (Nieminen 2017, 65). Vuorovaikutustilanteita voi hankaloittaa lisäksi, jos työntekijän käyttäytyminen johtaa siihen, että asiakas ei koe tulevansa kuulluksi (Soisalo 2011, 140).

Hankalien tilanteiden ennakointiin vaikuttavat sekä rakenteelliset että yksilölliset tekijät. Rakenteellisia tekijät ovat organisaation yleiset ja yhteiset fyysiset ja toiminnalliset rakenteet. Yksilöllisiä tekijöitä ovat tapauskohtaiset seikat. (Rikosseuraamusvirasto 2001, 35.) Vankilassa vaativien tilanteiden ennakoinnissa ja niihin varautumisessa vangin tuntemuksella on tärkeä rooli. Se perustuu paitsi eri lähteistä ja yhteistyötahoilta saataviin tietoihin, niin ennen kaikkea vangin kanssa tapahtuvassa välittömässä vuoro-

vaikutuksessa saatavaan tuntemukseen ja muutosten havainnointiin. (Rikosseuraamuslaitos 2015a, 11–12.) Mahdollisista ongelmista varoittavien merkkien tunnistaminen vaatii ammattitaitoa ja ennakoivaa yksilöllisten tekijöiden huomiointia. Vankituntemus paranee henkilöstön toimiessa lähellä vankia, jolloin myös käytöksen ja ilmapiirin muutoksia voidaan havaita paremmin. Tämä antaa työntekijälle mahdollisuuden hankalia tilanteita ehkäisevään vuorovaikutukseen. Lähityöskentely vaatii riittävät henkilöstöresurssit, mutta vankiloiden henkilökunta kokee usein, että henkilökuntaa on liian vähän ja että muilla vankiloilla on aina ”paremmat” resurssit arjen toimintojen hoitamiseen. Myös kiire, lisääntyvä työmäärä ja henkinen rasitus kuormittavat vankiloiden henkilökuntaa ja vaikuttavat tilanteiden hallintaan. (Rikosseuraamusvirasto 2001, 25–42; Junninen 2008, 74; Linderborg ym. 2012, 93–97.)

Henkilökunnan epäyhtenäinen käytäntö toimintatavoissa on myös riski vankilan toiminnan sujuvuudelle. Vangit selkeästi havaitsevat yksittäisen työntekijän sekä eri vankiloiden välisen ohjeiden ja sääntöjen linjavaihtelut, mikä voi johtaa tilanteen hyödyntämiseen ja pahimmassa tapauksessa konflikteihin. Yleisten normien ja ohjeiden perusteella luotava yksittäisen vankilan sekä sen osien, yksiköiden ja osastojen tasoiset ohjeistukset lisäävät yhtenäisiä käytäntöjä ja menettelytapoja. Yhtenäisyyden lisäämiseksi toimintatapojen harjoittelu ja niistä keskusteleminen sekä käytäntöjen tarkoituksenmukaisuuden ja toimivuuden säännöllinen arviointi on tärkeää. Myös hankaliin tilanteisiin liittyvä yhtenäinen toimintamalli antaa vangeille selkeät rajat siedetylle käyttäytymiselle ja helpottaa henkilökunnan toimintaa yllättävissä tilanteissa. (Rikosseuraamusvirasto 2001, 24–51.)

Vankilan sisäinen ja vankiloiden välinen tiedonkulku ovat ennakoinnin kannalta äärimmäisen oleellisia. Tilanteiden kärjistymistä pystytään estämään yhdistelemällä eri lähteistä saatavia tietoja. (Rikosseuraamuslaitos 2015a, 11–12.) Vankiloissa tulisi olla selkeät ohjeet siitä, miten ja kenelle normaalista poikkeavat epäilyt tai havaitut tilanteet ilmoitetaan. Tiedottamisen kynnyksen tulee olla riittävän matala ja ylitettävä henkilöstöryhmien rajat. (Rikosseuraamusvirasto 2001, 26–30.) Yleisesti ottaen iso osa vankiloiden henkilökunnasta kokee, ettei saa riittävästi tietoa vankilan sisäisistä asioista tai osallistua vankilan toimintaa koskeviin suunnitelmiin tai päätöksentekoon. Haastavien tilanteiden tiedottaminen Rikosseuraamuslaitoksen keskushallintoyksikölle on myös

vähäistä, mikä heikentää vankiloiden välistä ongelmien ja niiden ratkaisujen tiedonkulkua. (Linderborg ym. 2017, 26; Junninen 2008, 110.)

#### **2.4.2 Hankalien vuorovaikutustilanteiden kohtaaminen ja jälkikäsitteleminen**

Rantaeskolan ym. (2015) mukaan haastavia asiakastilanteita tulisi ensisijaisesti lähestyä työntekijän itsereflektion ja vuorovaikutusanalyysin keinoilla. Haastavat tilanteet koetelevat työntekijän erilaisuudensietokykyä ja joustavuutta, jolloin oman vuorovaikutuksellisen toiminnan vahvuuksien ja heikkouksien tunnistaminen on erityisen tärkeää. Hyvään ammattitaitoon, asiantuntemukseen ja joustavuuteen perustuva ammatillinen, rakentava ja positiivinen vuorovaikutus on lähtökohta haasteiden kohtaamiseen ja ratkaisemiseen. (Rantaeskola ym. 2015, 13.) Hankalassa vuorovaikutustilanteessa oman käyttäytymisen säätely tunnetilasta huolimatta on myös ammatillisen vuorovaikutuksen lähtökohta (Rikosseuraamuslaitos 2015a, 14).

Haasteellisten tilanteiden ratkaisemisessa lähtökohtana on tilanteen analysointi ja käsitteellistäminen. Tämän jälkeen työntekijä pystyy valitsemaan oikeat menetelmät ja työskentelytavat tilanteiden ratkaisemiseksi. Lähestymistapoja ja selviytymiskeinoja on useita (Kivinummi & Alatupa 2016, 178), mutta toimivimmassa lähestymistavassa huomioidaan yksilölliset tekijät ja tilanteen kokonaisvaltaisuus (Nieminen 2017, 47). Yleensä vankilan henkilökunta tietää, miten toimia yhteistyöhaluttomien vankien kanssa (Linderborg ym. 2017, 24). Vankilassa rauhallinen puhuminen on lähtökohtana hankalan tilanteen ratkaisemisessa ja yleensä väkivallankin uhkaa sisältävistä tilanteista selviää vuorovaikutuksen keinoin (Voutilainen 2016, 45; Aittomäki 2017, 60). Työtovereilta saatu apu ja työyhteisön tuki ovat merkittäviä tekijöitä, jotka tukevat työskentelyä vankien kanssa ja ovat osana tilanteiden hallintaa (Linderborg ym. 2017, 26).

Organisaatiolla on vastuu siitä, että hankalien tilanteiden jälkeen työntekijöillä on mahdollisuus purkaa asioita ja kokemuksia asiallisesti ja analysoiden (Rantaeskola ym. 2015, 166). Vankilassa hankalan ja haastavan tilanteen vakavuus ja merkitys määrittää, miten niitä käsitellään jälkikäteen (Rikosseuraamusvirasto 2001, 56). Rikosseuraamuslaitoksella ei ole omaa toimintamallia haasteellisten tilanteiden jälkikäsittelemiseen, mutta erityisen vakavia tilanteita voidaan purkaa yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Vä-

hemmän hankalia tilanteita voidaan käsitellä työkavereiden, esimiesten ja johtajien kanssa sekä henkilökunnan palaverissa. Myös työhönsä osallistuminen on mahdollista. (Nyman 2019.) Työkavereiden kanssa käydyt keskustelut koetaan vankilassa usein tärkeimpinä keinoina purkaa hankalia tilanteita (Voutilainen 2016, 43; Aittomäki 2017, 62). Henkilökunnalla tulee olla mahdollisuuksia vaihtaa vankeihin liittyviä ajatuksia sekä käsitellä vuorovaikutustilanteita, toimintamalleja ja haasteellisia tilanteita yhdessä (Ylisassi ym. 2016, 124). Työntekijöiden vankituntemuksen perusteella voidaan vangista muodostaa yhteisön kollektiivinen käsitys ja mahdollinen yhtenäinen toimintalinja hänen suhteensa (Rikosseuraamusvirasto 2001, 27). Vuorovaikutustilanteiden käsitteleminen yhdessä parantaa myös yksittäisten työntekijöiden ja henkilöstöryhmien työn näkyvyyttä, mikä lisää arvostusta toisen työtä kohtaan (Linderborg ym. 2012, 100). Sen sijaan hankalien vuorovaikutustilanteiden käsitteleminen jälkikäteen vangin kanssa on vankilan henkilöstön kulttuurille vierasta (Rikosseuraamusvirasto 2001, 79).

Vankiloiden epäyhtenäiset käytännöt ja toimintakulttuurit turvallisuuteen liittyvien toimenpiteiden ohjeistamisessa ja toteutuksessa ovat usein suurimpia ongelmia yhtäläisen vankilaturvallisuuden kannalta. Vankiloiden henkilökunta kokee hankalien tilanteiden dokumentoinnin, tiedon keräämisen, tallentamisen ja jälkikäsitteilyn olevan puutteellista ja epäsystemaattista sekä vankilan että organisaation tasolla. Henkilökunta toivookin organisaatiolta parempaa vankiloiden, alueiden ja keskushallinnon välistä yhteistyötä, turvallisuusuhkiin varautumista ja niiden ennakoimista sekä virheistä oppimista. (Junninen 2008, 50–110.) Toisaalta organisaatiossa meneillään olevan kehittämis- ja asiakastietojärjestelmän käyttöönoton odotetaan yhdenmukaistavan rikosseuraamusasiakkaisiin ja rangaistusten täytäntöönpanoon liittyviä prosesseja (Rikosseuraamuslaitos 2017a, 5).

Työryhmä, joka oli vuonna 1999 asetettu kehittämään toimintapolitiikkaa ja toimintaohjeita vankeinhoitotyössä esiintyvän väkivallan vähentämiseksi, ehdotti vankiloihin haastavien tilanteiden tapausneuvottelu-menetelmää, jossa myös vähäisemmät tilanteet purettaisiin ja arvioitaisiin toiminnallisesti esimerkiksi henkilökunnan palaverissa. Tapauksikäsitteilyssä kirjattaisiin käsitellyt tapahtumat ja tehdyt johtopäätökset sekä ilmoituksen tekijän itsearvioinnin ja näkemyksen siitä, kuinka hyvin tai huonosti tilanteessa selvittiin. (Rikosseuraamusvirasto 2001, 73.) Myös Junninen (2008) toteaa, että vankilassa tulisi hyväksyä, että virheitä tapahtuu, mutta niistä voidaan oppia. Tilanteiden

säännönmukainen kirjaaminen ja käsitteleminen avoimesti auttaisi koko henkilökuntaa kehittämään työskentelytapojaan entistä turvallisemmiksi. (Junninen 2008, 51.) Vankilan toiminnoissa syntyvä merkityksellinen tieto olisi hyvä kerätä talteen ja analysoida. Dokumentointi palvelisi paitsi yksilöitä koskevia ratkaisuja, myös toiminnan ja rakenteiden kehittämistä siten, että tulevaisuudessa vastaavat tilanteet olisivat vältettävissä tai haitalliset seuraukset saataisiin minimoitua. (Rikosseuraamusvirasto 2001, 28–29; 73.) Tiedonkulku ongelmista ja niiden selvittämisestä tulisi kulkea sujuvasti myös vankiloiden välillä, jolloin vastaavia tilanteita voidaan ennakoida muissa vankiloissa. Analyytinen ja systemaattinen ote hankaliin tilanteisiin lisäisi suunnitelmallisuuden myötä toiminnan vaikuttavuutta. (Junninen 2008, 51–52; 97–98.)

Rikosseuraamuslaitoksen lähitulevaisuuden tavoitteena onkin sisällyttää uhka- ja vaaratilanneraporttien täyttäminen osaksi työskentelyä. Raporttien täyttämiseen tulee kuitenkin olla selkeät yhteisesti laaditut kriteerit, etteivät ne ole liiaksi työntekijän subjektiivisen kokemuksen varassa. Yhtenäisten käytäntöjen luominen turvallisuustiedon käsittelemiseksi mahdollistaa tarvittavan tiedonkulun organisaatiossa, sillä tarpeellisten tietojen tulee olla kaikkien niiden käytettävissä, jotka tarvitsevat niitä työssään. Turvallisuustietojen välittyminen rikosseuraamusasiakkaan siirtyessä yksiköstä toiseen on erityisen tärkeää. Yksiköiden välistä tiedonkulkua pyritään tehostamaan ja lisäämään myös verkostoitumisella ja säännöllisillä yhteistyöpalavereilla. (Rikosseuraamuslaitos 2015a, 12–35.) Vaikka turvallisuutta pidetäänkin yleisellä tasolla hyvänä, henkilökunta toivoo turvallisuuskoulutusta ja turvallisuusasioiden käsittelyä vankiloissa enemmän (Lindborg ym. 2017, 4). Rikosseuraamusalan kehittämistyössä tulisikin tulevaisuudessa keskittyä asiakaslähtöisyyden lisäksi työntekijöiden ammattitaidon kehittämiseen ja ylläpitämiseen (Rikosseuraamuslaitos 2015a, 36). Osaamisen kehittämistä suhteessa työn muutosten vaatimuksiin ja tavoitteisiin pidetään henkilöstöressurssien riittämättömyyden lisäksi haasteena Rikosseuraamuslaitoksessa (Rikosseuraamuslaitos 2017a, 5).

### **3 Aiemmat tutkimukset ja opinnäytetyöt**

Rikosseuraamuslaitoksessa toteutettiin vuosina 2012 ja 2015 laajat laatututkimukset, joiden pohjalta organisaatiossa aloitettiin vuonna 2016 kolmen vuoden välein toteutettava henkilökunnalle ja asiakkaille suunnattu laatumittaus. Mittauksessa selvitetään asi-

akkaiden ja henkilökunnan kokemuksia vuorovaikutuksellisten, hallinnollis-juridisten sekä materiaalisten käytäntöjen laadusta. Laatumittauksen yhtenä osa-alueena selvitetään asiakkaiden ja henkilökunnan välistä vuorovaikutusta, ja kuinka osapuolet kokevat luottamuksen ja arvostuksen toteutuvan päivittäisessä vuorovaikutuksessa ja kanssakäymisessä. Mittauksen tavoitteena on muun muassa kerätä tietoa käytäntöjen kehittämiseksi ja ohjaamiseksi, kehittää laadunarviointia sekä arvioida sitä, miten hyvin Rikosseuraamuslaitoksen strategiaa ja arvoja toteutetaan toiminnassa. (Linderborg ym. 2017, 3–11.)

Junninen selvitti vuonna 2008 tutkimuksessaan vankiloiden henkilökunnan ja vankien käsityksiä ja mielipiteitä laitosten turvallisuuden tilasta. Tutkimuksen keskeisin tulos oli, että turvallisuuskäytännöt vaihtelevat suuresti vankiloittain. Vankiloiden rakenteellinen kunto vaihtelee myös paljon, mikä vaikuttaa turvallisuuteen ja toimintojen järjestämiseen. Tutkimuksessa tuli ilmi, että avovankiloiden turvallisuus poikkeaa suuresti suljetuista vankiloista ja myös vankien kunto vaihtelee vankiloittain. Keskeinen tulos organisaation kannalta oli, että käytäntöjen eriytyminen vaikuttaa jatkuvan edelleen, mikä tulee aiheuttamaan tulevaisuudessa turvallisuusongelmia. Vankiloiden henkilökunta stressaantuu ja väsy lisääntyvän työmäärän takia. (Junninen 2008, 3–4.)

Minna-Kaisa Järvinen tarkasteli väitöskirjassaan (2015) asiakas-työntekijäsuhdetta rikosseuraamusalalla. Tutkimuksessa tultiin muun muassa siihen tulokseen, että asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja työn institutionaaliset vaatimukset on mahdollista yhdistää. Ammatillisen vuorovaikutuksen lisäksi asiakas-työntekijäsuhteessa olennaista on se tapa, jolla rikoksia tehneeseen asiakkaaseen suhtaudutaan. Vuorovaikutustilanteissa koetut hankaluudet näyttävät liittyvän usein siihen, että asiakkaalla ja työntekijällä on erilaiset näkemykset asiakkaan tilanteesta. (Järvinen 2015, 228–230.) Siina Nieminen tutki sosiaali- ja terveystieteiden työntekijöiden kokemuksia ammattilaisten ja asiakkaiden välisestä vuorovaikutuksesta onnistuneiden ja haastavien asiakastilanteiden kautta pro gradu -tutkielmassaan vuonna 2017. Tutkimuksen tuloksissa vuorovaikutus ilmeni yhteistyösuhteen elementteinä. Onnistuneissa asiakaskohtaamisissa vuorovaikutus koettiin myönteisenä ja haastavissa vuorovaikutusettomuuden koettiin hankaloittavan ammattilaisen työtä. Resursseihin liittyvät tekijät voivat joko edistää tai haastaa ammattilaisen ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta. (Nieminen 2017, 2.)

Rikosseuraamuslaitoksessa kohdattuja haasteellisia tilanteita on tutkittu Marko Aittomäen (2017) ja Jarmo Voutilaisen (2016) opinnäytetöissä. Aittomäki on käsitellyt aihetta vartijoiden täydennyskoulutustarpeiden ja Voutilainen tukipartioiden työntekijöiden työturvallisuuden ja -hyvinvoinnin näkökulmasta. Aittomäen tutkimuksessa ilmeni, että suurin osa vartijoiden kohtaamista haastavista tilanteista on verbaalisia ja ne pystytään ratkaisemaan pääsääntöisesti vuorovaikutuksen keinoin (Aittomäki 2017, 3). Voutilaisen tutkimuksessa tuli puolestaan ilmi, että tukipartiotyössä haastavat tilanteet ovat yleisiä. Työntekijöillä on kuitenkin runsaasti kokemusta rikosseuraamusalalta ja myös he ovat selvinneet haastavista tilanteista yleensä vuorovaikutuksen avulla. (Voutilainen 2016, 3.)

## **4 Opinnäytetyön lähtökohdat sekä tutkimuksen toteutus ja menetelmälliset valinnat**

### **4.1 Tarkoitus ja tutkimustehtävät**

Opinnäytetyön tarkoituksena on edistää vuorovaikutuksen kehittämistä Rikosseuraamuslaitoksessa tuottamalla tietoa työntekijöiden ja asiakkaiden välisistä vuorovaikutustilanteista ja niissä kohdatuista haasteista. Tehtävänä on tutkia vuorovaikutusta avolaitoksessa ja yksilöasiakastyössä kohdattavia hankalia vuorovaikutustilanteita erityisohjaajien näkökulmasta. Opinnäytetyö tekee myös osaltaan rikosseuraamustyötä ja rikosseuraamusalan henkilöstön ammatillista osaamista näkyväksi.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat

- millaista on olla erityisohjaajana avolaitoksessa,
- millaisena avolaitoksessa tapahtuvaa vuorovaikutusta kuvaillaan ja
- millaisia yksilöasiakastilanteita pidetään hankalina.

### **4.2 Laadullinen tutkimus**

Koska tässä opinnäytetyössä tutkitaan ihmisten kokemuksia ja niille annettuja merkityksiä, on tutkimusote kvalitatiivinen eli laadullinen. Laadullinen tutkimusmenetelmä so-



veltuu tutkimukseen, jossa ollaan kiinnostuneita tapahtumien yksityiskohtaisista rakenteista ja tapahtumissa mukana olleiden toimijoiden asioille antamista merkityksistä. (Vilka 2015, 118.) Laadulliselle tutkimukselle on ominaista, että se tapahtuu luonnollisessa ympäristössään, aineisto kerätään tutkittavilta vuorovaikutussuhteessa ja huomio on tutkittavien näkökulmassa (Cresswell 2007, Kanasen 2017, 34 mukaan). Tutkimuksessa pyritään vuorovaikutuksen avulla tavoittamaan erityisohjaajien omia kuvauksia heidän kokemastaan todellisuudesta. Tutkimus toteutetaan tutkittavien työympäristössä.

Laadullinen tutkimus soveltuu käytettäväksi, kun halutaan tutkia tiettyä ilmiötä ja ymmärtää, mistä siinä on kyse. Laadullisessa tutkimuksessa halutaan selvittää, mistä tekijöistä ilmiö koostuu ja miten tekijät liittyvät toisiinsa, eli pyritään saamaan ilmiöstä mahdollisimman syvälinen käsitys. Tuloksista pyritään laatimaan yleistys, johon vastaavia ilmiöitä voidaan verrata. (Kananen 2010, 36–41.) Yleistys ei kuitenkaan ole laadullisen tutkimuksen pyrkimys, sillä se pätee vain siihen ilmiöön, josta se on tehty. Yleistäminen on tavoitteena määrällisessä tutkimuksessa, kun taas laadullinen tutkimus pyrkii ennemminkin ymmärtämään. (Kananen 2017, 32.) Tutkimukseen valittiin laadullinen tutkimusote, koska haluttiin selvittää erityisohjaajien omia kokemuksia ja näkemyksiä työskentelystä vankilassa ja yksilöasiakastyössä kohdatuista haasteista. Ilmiötä ei ole aiemmin tutkittu erityisohjaajien näkökulmasta. Laadullinen tutkimus soveltuikin hyvin tilanteeseen, jossa ilmiöstä ei juurikaan ole aiempaa tietoa (Kananen 2017, 32).

Tutkimuksessa erityisohjaajien kokemuksista ja näkemyksistä halutaan saada ymmärrettävä ja kokonaisvaltainen kuvaus. Laadullinen tutkimus antaa mahdollisuuden hyvään ja tarkkaan sanalliseen kuvaukseen ilmiöstä, mutta määrällisen tutkimuksen mahdollistamalle matemaattiselle kuvaukselle ei ole tässä tarvetta (Kananen 2017, 34). Ihmisten kokemuksia ja näkemyksiä tutkittaessa kokonaisuutta tukee myös Kanasen (2010) mainitsema joustava lähestymistapa, jonka laadullinen tutkimusote mahdollistaa. Laadullisessa tutkimuksessa tutkijalla on määrällistä tutkimusta enemmän tulkinnanvaraa ja mahdollisuuksia ohjata tutkimusta haluamaansa suuntaan. (Kananen 2010, 43.) Opin- näytetyössä haluttiin mahdollisuus keskittyä tiedontuotannossa tutkimuksessa ilmi tulevien tulosten perusteella tutkimusympäristön kannalta tärkeisiin alueisiin.

Laadullisen tutkimuksen toteuttaminen vaatii tutkimuksen tekijältä täsmentämistä, selvitetäänkö tutkimuksessa kokemuksiin vai käsityksiin liittyviä merkityksiä (Vilka

2015, 118). Kokemusten ja käsitysten suhde voi kuitenkin olla ongelmallinen, sillä kokemus on aina omakohtainen ja käsitys kertoo ennemminkin yhteisölle tyypillisestä tavasta ajatella. Tutkimuksessa tulee siten olla tietoinen käsitysten ja kokemusten välisestä erosta. (Laine 2001, 40–41.) Tässä tutkimuksessa selvitetään sekä erityisohjaajien kokemuksia, että heidän käsityksiään tutkittavasta ilmiöstä. Tulokset pyritään kuitenkin esittämään niin, että kokemukset ja käsitykset on erotettavissa toisistaan.

Opinnäytetyön tekijä työskentelee haastateltavien tavoin erityisohjaajana avolaitoksessa, joten tutkimuksen kohteena oli se sosiaalinen todellisuus, jossa tekijä on itsekkin osallisena. Kyseessä oli siten Juvosen (2017) kuvaama sisäpiiritutkimus, joka voi sisältää eettisiä haasteita, mutta on myös palkitsevaa ja antoisaa. Sisäpiirihaastattelussa tutkijan voi olla ulkopuolista helpompaa saavuttaa haastateltavien luottamus ja haastattelutilanteen vuorovaikutus on usein mutkatonta. Tutkijan ja haastateltavien yhteiset kokemukset ja osallisuus samoihin tilanteisiin tuottavat jaettua ymmärrystä. Yhteinen ymmärrys auttaa haastattelijaa kuuntelemaan aktiivisesti, mikä tukee omaa tarinaansa kertovaa haastateltavaa. Haastattelun avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri voi tehdä etäisen roolin ylläpitämisen vaikeaksi tutkijalle, mutta toisaalta se auttaa tuottamaan tutkimuskysymyksen kannalta olennaista ja syvällistä tietoa. Haastateltava saattaa tosin vastata niukasti kysymyksiin olettaen, että tutkija tietää vastauksen ennalta. Tutkijan tulee olla tarkkana ja tarttua ja pyytää selvennyksiä oletuksiin. (Juvonen 2017, 398–407.)

Viimeistään raportointivaiheessa sisäpiiritutkijan tulee päättää, onko hän oman yhteisönsä ja sen näkemysten asianajaja vai pyrkiikö hän niistä piittaamatta mahdollisimman rehelliseen, avoimeen ja perusteelliseen tulkintaan. Koska yhteisyyden kokeminen haastateltavien kanssa voi olla tutkijalle hyvin tärkeää, voi olla hankalaa ratkaista sitä, millainen tieto palvelee parhaiten sekä tutkittua yhteisöä että tieteellistä tutkimusta. Tutkijan tulee muistaa, että vaikka hän tulkinnoillaan haastaisi haastateltavien käsityksiä, voi hän pettymyksen sijaan tarjota heille uusia ja kiinnostavia näkökulmia. Sisäpiiristä kertoessaan tutkija väistämättä puhuu epäsuorasti myös itsestään. Tutkijan on päätettävä, mitä sisäpiiristä paljastetaan ulkopuolisille ja oltava tietoinen, miten paljastukset ohjaavat tiedontuotantoa. Tutkijalla on siten vastuu siitä, millaista kuvaa tulokset luovat sisäpiiristä ulkopuolisille. (Juvonen 2017, 407–408.) Opinnäytetyössä keskitytään tuottamaan puolueetonta ja ilmiötä kattavasti kuvaavaa tietoa, joka palvelee Rikosseu-

raamuslaitoksen työntekijöitä ja organisaatiota sekä lisää rikosseuraamustyön näkyvyyttä avoimesti.

### **4.3 Aineiston hankinta teemahaastattelun menetelmällä**

Laadullisen tutkimuksen yleisin menetelmä on tutkimushaastattelu. Tutkimushaastattelun eri muotoja ovat lomakehaastattelu, avoin haastattelu ja teemahaastattelu. Teemahaastattelussa tutkimusongelmasta poimitaan olennaiset teemat, joita käsitellään haastattelun avulla. Tutkimuksen aihepiirit, teema-alueet, ovat kaikille haastateltaville samat, mutta käsittelyjärjestys voi vaihdella. Tavoitteena on, että haastateltava antaa kaikista teemoista oman kuvauksensa ja ne käsitellään haastateltavan kannalta luontevassa järjestyksessä. Teemahaastattelu voidaan toteuttaa yksilö- tai ryhmähaastatteluna. (Vilka 2015, 123–125.)

Käytettäessä teemahaastattelua tutkimusmenetelmänä, tiedonhankintaa on mahdollista suunnata. Haastattelun avulla vastauksia on helpompi selventää ja syventää sekä saada niiden taustalla olevia motiiveja selville, sillä haastattelussa haastateltavien on mahdollista tuoda kokemuksiaan esille mahdollisimman vapaasti. Haastateltavat nähdään tutkimuksessa subjektina ja merkityksiä luovana toimijana. Ihmisten kokemusten, tulkintojen ja asioille antamien merkitysten tutkiminen on tarkoituksenmukaista toteuttaa vuorovaikutustilanteessa. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 34–48.) Teemahaastattelu valikoitui opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi, koska sen avulla oli mahdollista tarkastella tutkimusongelmaa työntekijöiden asiakastilanteisiin liittyvien kokemusten ja tulkintojen kautta. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina, sillä ne tuottavat ryhmähaastatteluun verrattuna yleensä tarkempaa ja luotettavampaa tietoa (Kananen 2010, 53).

Haastattelurungon teemat tulee valita niin, että ne kattavat mahdollisimman hyvin koko tutkittavan ilmiön. Haastattelussa tekniikka etenee yleisestä yksityiseen, joten alussa ei kannata kysyä yksityiskohtaisia kysymyksiä, sillä ne saattavat sulkea pois asioita, joilla voi olla merkitystä. (Kananen 2010, 55.) Opinnäytetyön haastattelurunko on esitelty liitteessä 1. Kysymykset teemoiteltiin, mutta niitä ei laadittu liian yksityiskohtaisiksi, että haastattelussa oli mahdollista edetä joustavasti haastateltavan kertomuksen mukaan. Haastattelurunkoa testattiin esihaastattelussa. Esihaastattelun avulla haastattelun teemoja, kysymysten muotoa ja järjestystä voidaan testata ja tarvittaessa vielä muuttaa ennen

varsinaisia haastatteluja (Hirsjärvi & Hurme 2001, 72). Esihaastattelu osoittautui hyödylliseksi, sillä sen pohjalta käsitteitä voitiin muokata tarkemmiksi ja kysymyksiä toimivimmiksi. Esihaastattelun perusteella pystyttiin myös arvioimaan sopiva aika, mikä haastatteluun kannatti varata.

Tutkimus oli alun perin tarkoitus toteuttaa vain Itä- ja Pohjois-Suomen rikosseuraamusalueella. Alueen kaikkiin avolaitoksiin lähetettiin tieto tutkimuksesta ja pyydettiin, että yksiköiden erityisohjaajat valitsisivat keskuudestaan haastatteluun osallistujan ja ilmoittaisivat tiedon opinnäytetyön tekijälle. Vastauksia tuli vain vähän ja pyyntö lähetettiin vankiloihin uudestaan, mutta sekään ei tuottanut tulosta. Tämän jälkeen opinnäytetyön tekijä otti suoraan yhteyttä erityisohjaajiin koko Rikosseuraamuslaitoksen alueella ja haastateltavat löytyivät helposti. Tutkimusjoukko muodostui kuudesta haastateltavasta. Vilkan (2015) mukaan laadullisessa tutkimuksessa tutkimusjoukon koolla ei ole väliä, sillä tavoitteena ei ole tutkimuksen yleistettävyyttä. Tutkimusjoukon kokoa säätelee ennemminkin tarvittavan aineiston laatu, joka toimii tukena ilmiön ymmärtämisessä tai teoreettisesti mielekkään tulkinnan muodostamisessa. (Vilka 2015, 150.)

Haastattelusta ja sen ajankohdasta sopimisen yhteydessä haastateltaville toimitettiin tiedote, jossa opinnäytetyöstä ja haastattelusta kerrottiin tarkemmin (liite 2). Haastateltavat saivat myös haastattelurungon etukäteen. Haastatteluteemoihin tutustuminen etukäteen auttaa haastateltavaa palauttamaan mieleen teemojen mukaisia kokemuksiaan ja valmistautumaan haastatteluun (Eskola, Lätti & Vastamäki 2018, 34–35). Haastattelut eivät vaatineet tutkimuslupaa, sillä Rikosseuraamuslaitoksessa sitä ei tarvita henkilöstön haastatteluihin, vaan asianomaisen henkilön suostumus on riittävä (Blomster 2018).

Koska haastateltavat sijaitsivat ympäri Suomea, suurin osa haastatteluista toteutettiin ja tallennettiin videoyhteyden avulla. Myös alkuperäisen suunnitelman mukaan haastattelut oli suunniteltu toteutettavan videoyhteydellä, sillä Itä- ja Pohjois-Suomen rikosseuraamusalue on laaja ja vankilat sijaitsevat kaukana toisistaan. Videoyhteydessä haastateltavilla on mahdollisuus osallistua haastatteluun omasta työhuoneestaan, jolloin tilaan liittyvä merkitys otetaan huomioon. Työhuoneessaan haastateltavan voi olla helpompi pohtia ammattirooliinsa liittyviä kokemuksia ja purkaa niistä nousevia ajatuksia. (Eskola ym. 2018, 34.) Toisaalta Kananen (2017) on sitä mieltä, että videoyhteydessä haastattelu ei ole kasvotusten tapahtuvaan haastatteluun verrattuna aito, sillä esimerkiksi ke-

honkieltä ei voi havaita samalla tavalla. Haastateltava saattaa kuitenkin suhtautua videohaastattelussa haastattelijaan luonnollisemmin, koska tämä ei ole läsnä. (Kananen 2017, 115.)

Haastattelutilanteiden alussa käytiin läpi opinnäytetyöhön liittyviä yleisiä asioita ja sovittiin haastattelun tallentamisesta. Haastatteluissa edettiin haastattelurunon teemojen mukaisesti, mutta joustavasti ja keskustelunomaisesti. Haastattelut kestivät 30 minuuttista tuntiin ja 12 minuuttiin. Tallennettua aineistoa kertyi yhteensä noin viisi tuntia. Haastattelutallenteet kirjoitettiin tekstiksi Word-tekstinkäsittelyohjelmassa eli litteroitiin, heti kunkin haastattelun jälkeen. Hirsjärven & Hurmeen (2001) mukaan litteroimalla tallenteet välittömästi nauhoittamisen jälkeen haastattelutilanteessa nousseita ajatuksia on mahdollista palauttaa mieleen ja kirjata niitä samalla ylös. Haastateltaville voidaan myös soittaa ja tarkentaa vastauksia, jos sille ilmenee vielä tarvetta. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 135–138.) Muutama haastateltavaan oltiin vielä yhteydessä puhelimitse ja sähköpostin välityksellä ja pyydettiin tarkennuksia joihinkin vastauksiin. Litterointi suoritettiin sanatarkasti kirjoittamalla kaikki haastattelussa puhuttu. Aineiston analyysimenetelmänä oli sisällönanalyysi, jolloin tutkimus kohdennetaan haastattelussa puhuttuihin sisältöihin. Tällöin litteroinnissa huomioidaan vain ne puheen piirteet, jotka ovat keskeisiä analysoitavan ongelman kannalta ja esimerkiksi eleet ja äänensävyt jätetään huomiotta. (Ruusuvoori & Nikander 2017, 430.) Litteroitua aineistoa kertyi yhteensä 60 sivua. Fonttina käytettiin Times New Romania, fonttikoko oli 11 ja riviväli 1,5.

#### **4.4 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi**

Litteroinnin jälkeen aineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Analysoinnin tavoitteena on löytää aineistosta ne keskeiset ulottuvuudet, jotka kuvaavat tutkittavaa kohdetta kattavasti ja joiden perusteella tutkimustuloksia voidaan tulkita (Kiviniemi 2018, 83). Sisällönanalyysi on menetelmä, jonka avulla aineistosta etsitään merkityssuhteita ja -kokonaisuuksia, ja niistä saatu tieto esitetään sanallisina tulkintoina (Vilka 2015, 163). Kun analyysitapa on aineistolähtöinen, ei aikaisemmilla havainnoilla, tiedoilla tai teorioilla tutkittavasta ilmiöstä ole merkitystä analyysin toteuttamisen tai lopputuloksen kannalta. Aineistolähtöisessä analyysissä valitut analyysiyksiköt eivät ole etukäteen harkittuja, vaan ne valitaan aineistosta tutkimuksen tarkoituksen ja tehtä-

vänasettelun perusteella. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 103–109.) Opinnäytetyön tutkimuksen analyysimenetelmäksi valittiin aineistolähtöinen sisällönanalyysi, koska sen avulla tutkittavaa ilmiötä oli mahdollista kuvata tiivistetyssä ja yleisessä muodossa, mutta ilman aiemman tiedon ja teorian määrittävyyttä.

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi voidaan kuvata karkeasti kolmivaiheisena prosessina. Ensin aineisto redusoidaan eli pelkistetään ja seuraavaksi aineisto klusteroidaan eli ryhmitellään. Lopuksi aineisto abstrahoidaan, eli luodaan siitä teoreettisia käsitteitä. (Miles & Huberman 1994, Tuomen & Sarajärven 2018, 122 mukaan.) Analysointi aloitetaan pelkistämällä, jossa aineistosta karsitaan pois kaikki tutkimuksen kannalta epäolennainen ja tekstiä tiivistetään etsimällä aineistosta tutkimustehtävää kuvaavia ilmaisuja, jotka listataan. Seuraava vaihe on ryhmittely, joka aloitetaan käymällä ilmaisut tarkasti läpi ja etsimällä aineistosta käsitteitä, jotka kuvaavat tutkittavan ilmiön samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. Käsitteet ryhmitellään ilmiöiden mukaisesti ja yhdistetään alaluokiksi. Alaluokka nimetään sen sisältöä kuvaavalla käsitteellä, joka on esimerkiksi tutkittavaa ilmiötä kuvaava ominaisuus, piirre tai käsitys. Ryhmittelyn jälkeen aineisto käsitteellistetään, jolloin erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja sen perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Käsitteellistämässä muodostettuja luokituksia yhdistetään niin kauan kuin se aineiston sisällön kannalta on tarkoituksenmukaista. Luokittelujen pohjalta muodostetut teoreettiset käsitteet tai kategoriat ja niiden sisällöt esitellään tuloksissa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122–127.) Lopuksi tuloksia tarkastellaan teoreettisen viitekehyksen avulla (Vilka 2015, 170).

Ennen opinnäytetyön analyysin aloittamista, aineistoa luettiin useaan kertaan erilaisten ilmaisujen löytämiseksi ja kokonaisuuden hahmottamiseksi. Analyysi aloitettiin poistamalla aineistosta kaikki tutkimukselle turha ja siirrettiin jäljelle jäänyt aineisto ilmaisuiksi pilkottuna Excel-tilukkolaskentaohjelmaan. Tämän jälkeen alkuperäiset ilmaisut pelkistettiin. Kuviossa 1 on esitetty esimerkki, miten alkuperäinen ilmaisu on pelkistetty.

<b>Alkuperäisilmaus</b>	<b>Pelkistetty ilmaus</b>
Jotenkin mä tiän, että asiakas voi ensimmäisellä tapaamisella olla hyökkäävä tai se voi haastava tai se voi yrittää haastaa mua, mut jotenkin mä aina pääsen sen tilanteen niinku taakse, niin mä en niinku koe sitä semmosena...	Tilanteita ei koeta hankalana, koska ymmärretään, mistä ne johtuvat.

Kuvio 1. Esimerkki pelkistyksestä.

Aineiston ryhmittely aloitettiin käymällä läpi kaikki ilmaisut ja etsimällä niistä erilaisia tutkittavaan ilmiöön liittyviä aihekokonaisuuksia. Samaan aihekokonaisuuteen liittyvät ilmaisut siirrettiin erilliseen Excel-taulukkoonsa. Taulukot ryhmittivät alaluokiksi, joita muodostui yhteensä 31. Kuviossa 2 on kuvattu esimerkki, miten pelkistettyjä ilmaisuja on ryhmitelty alaluokkiin.

<b>Pelkistetty ilmaus</b>	<b>Alaluokka</b>
Asiakastilanteet ovat erilaisia, mutta niihin on totuttu.	Suhtautuminen hankaliin tilanteisiin
Hankalat tilanteet eivät vaikuta työntekijään, koska niihin on totuttu.	
Tilanteita ei koeta hankalana, koska ymmärretään, mistä ne johtuvat.	

Kuvio 2. Esimerkki alaluokan muodostamisesta.

Alaluokat yhdistettiin aluksi yläluokiksi, jotka nimettiin luokkaa kuvaavalla käsitteellä (kuvio 3). Yläluokkia muodostui yhteensä seitsemän.

<b>Alaluokka</b>	<b>Yläluokka</b>
Suhtautuminen hankaliin tilanteisiin	Työskentely erityisohjaajana
Työn mielekkyys	
Työn vaativuus	
Turvallinen olo	

Kuvio 3. Esimerkki yläluokan muodostamisesta.

Seuraavaksi yläluokista muodostettiin vielä kaksi pääluokkaa (kuvio 4).

<b>Yläluokka</b>	<b>Pääluokka</b>
Vuorovaikutus avolaitoksessa	Erityisohjaajana avolaitoksen vuorovaikutusympäristössä
Työskentely erityisohjaajana	
Hankalat tilanteet ja niiden taustatekijät	Hankalat vuorovaikutustilanteet yksilöasiakastyössä
Hankalien tilanteiden ennaltaehkäisy ja ennakointi	
Hankalissa tilanteissa toimiminen	
Hankalien tilanteiden jälkikäsitely	
Kehittämisehdotuksia ja toiveita	

Kuvio 4. Yläluokkien muodostaminen pääluokiksi.

Käsitteellistäminen päättyi pohtimalla, mikä olisi pääluokkia yhdistävä käsite. Tämän perusteella pääluokat yhdistettiin yhdeksi luokaksi (kuvio 5).

<b>Pääluokka</b>	<b>Yhdistävä luokka</b>
Erityisohjaajana avolaitoksen vuorovaikutusympäristössä	Erityisohjaajien näkemyksiä ja kokemuksia vuorovaikutuksesta avolaitoksessa sekä hankalista vuorovaikutustilanteista yksilöasiakastyössä
Hankalat vuorovaikutustilanteet yksilöasiakastyössä	

Kuvio 5. Pääluokista yhdistäväksi luokaksi.



## 5 Tutkimustulokset

### 5.1 Erityisohjaajana avolaitoksen vuorovaikutusympäristössä

Tutkimuksen tuloksissa korostuu jokaiselle haastateltavalle yhtenäinen kokemus siitä, että avolaitoksissa on hyvin vähän erityisen haasteellisia tilanteita ja pääsääntöisesti vangit käyttäytyvät hyvin. Avolaitos nähdään ympäristönä, joka itsessään motivoi vangeja käyttäytymään asiallisesti: henkilökunta on helposti lähestyttävää ja vangit eivät halua menettää avolaitospaikkaansa. Asiallisella käyttäytymisellä voi toisaalta olla myös kääntöpuolensa:

Monesti vanki sanoo niitä asioita, mitä hän olettaa meidän virkamiesten haluan kuulla. Vanki haluaa käyttäytyä mahdollisimman hyvin, ettei vaan menettäisi avovankilapaikkaa. Tällöin vanki ei tuo esiin sitä todellisuutta ajatusmaailmastaan. Tämä aiheuttaa sen, että esimerkiksi suunnitelmat, joita siviiliin tehdään, eivät olekaan vangin todellisista tarpeista lähteviä ja harvoinpa sitten kantavatkaan.

Haastateltavat kertoivat, että asiallinen käyttäytyminen on vuorovaikutuksen lähtökohdaksi avolaitoksessa. Asiattomasta käyttäytymisestä voidaan rangaista tekemällä vangista ilmoitus, joka voi johtaa kurinpitokäsittelyyn ja vakavammissa tapauksissa vanki siirretään suljettuun vankilaan. Yksilöön liittyvät seikat ja tilannetekijät voivat kuitenkin vaikuttaa siihen, mikä milloinkin katsotaan työntekijän vastaanotolla sallituksi käyttäytymiseksi:

– – Vuorovaikutusasiat on hyvin erilaisia ja siellä on paljon voimakkaampaa se äänenkäyttö ja kaikki, sanotaan että joskus heidän käytös hämmästyttää tosi paljon, vasta yhden venäläisen vangin kanssa tulkin avulla kun keskusteltiin, niin mä oisin voinut ajatella, että jos siinä olis suomalainen vanki, niin mä oisin voinut tehdä ilmoituksen siitä, mutta kun siinä oli ulkomaalainen vanki, joka käytti äänenpainoja eri tavalla, niin oli hiukan erilaista näiden ulkomaalaisten kanssa...

Hankalassa tilanteessa vanki voi esimerkiksi korottaa ääntänsä, mutta asiaan suhtaudutaan ammatillisesti:

Se on ihan fine, et ne korottaa ääntänsä ja siihen mä oon, et he saavat suuttua, he saavat näyttää tunteensa.

– – Et pitää rajata niitä ja sit kestää se et ne välillä saattaa suuttua, että ei oo tarkoitus että tarviis ketään pelätä.

Vaikka hyvin haastavia tilanteita on vähän, suhtautuvat haastateltavat tilanteisiin kuitenkin aina varauksella. Vankila vuorovaikutusympäristönä, asiakasryhmä sekä vuorovaikutustilanteet ovat kaikesta huolimatta vankilan ulkopuoliseen maailmaan verrattuna erilaisia ja tilanteiden kärjistyminen haasteellisiksi on aina mahdollista:

Et onhan näitä tietysti aina semmosia, et aina pitää niinku se terve maalaisjärki, et kyllähän meillekin tulee sellasia vankeja, joitten kanssa niinku, jotka on niinku tosi hurjia.

Melkein kaikki haastateltavat kuvailivat avolaitoksen vuorovaikutusta vertaamalla sitä suljettuun vankilaan. Avolaitoksen avoimemmat rakenteet mahdollistavat vapaamman ja rennomman vuorovaikutuksen ja usealla haastateltavalla oli kokemus siitä, että sama vanki käyttäytyy eri tavalla suljetussa laitoksessa ja avolaitoksessa. Saman ilmiön voi haastateltavien mukaan havaita työntekijöissäänkin ja eräs haastateltavista oli huomannut sen myös itsessään:

Et mä oon aina ollu sitä mieltä, et mä en nää itseäni suljetussa vankilassa, et et suljetun vankilan raamit ja kuri tekee mustakin vangin, mä en niinku pysty toimii siellä...

Toisaalta, avolaitoskin on vankila ja ympäristö vaikuttaa vuorovaikutustilanteisiin poikkeuksetta. Työntekijät ovat viranomaisia, joiden reaktiot eivät voi olla mitä tahansa ja asiakkaisiin on aina pidettävä tietty etäisyys. Ympäristön vaikutus näkyy myös vankien vuorovaikutuskäyttäytymisessä:

Mut et täällä totta kai niin kun meidän kans, niin eihän he voi kaikkee kertoo kuitenkaan esimerkiks asioistaan ja sitte tässä yhteisössä eläminenkin, niin kylähän se on aika stressaavaa tuolla vankiosastolla, et sä joudut jonkinlaista rooliä ylläpitämään, et ei sielläkään nyt ihan täysin avauduta kaikesta. – – Niin täällä tavallaan kun heitä niinku kutsuu siihen samaan avautumiseen [kuin asiakkaita vankilan ulkopuolisessa hoitolaitoksessa], mut ne ei kuitenkaan täysin voi kaikkee paljastaa esimerkiks asioistaan.

Eryteisesti arkisen sekä ammatillisen vuorovaikutuksen tärkeä merkitys vangin kuntoutumisprosessissa korostui kaikkien haastateltavien kertomuksissa. Usean haastateltavan näkemys oli, että vangit eivät välttämättä ole oppineet tai tottuneet normaaliin vuorovaikutukseen, varsinkaan viranomaisen kanssa. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä,

että työntekijöiden tehtävä on sekä omalla esimerkillään, että varsinaisessa asiakastyössä opettaa vuorovaikutustaitoja vangeille. Toimiva vuorovaikutus nähdään lähtökohtana vangin kuntoutumiselle sekä edellytyksenä työskentelyn etenemiselle.

Et oikeestaan must on kiva, et me opetetaan heitä täällä sit puhumaan, et jos he oppii täällä puhumaan nätisti, niin sekin on jo aika hyvä juttu.

Ja monesti ensimmäiset viikot jonkun vangin kans voi olla semmosia et harjoitellaan ihan niinku niitä perusvuorovaikutustaitoja, ja sitten joku pitkäaikasvanki kun se on ollu vuosia kivitalossa, kun ensimmäiset tapaamiset se murah-telee tai sitten on jotenki työkeä, mut sitten kun jaksaa vaan ite olla tavallinen ja asiallinen ja normaali ja kyllä se metsä alkaa jossakin vaiheessa vastaamaan takasikin ja pääsee niinku sellaseen normaaliin vuorovaikutustilanteeseen.

Tutkimuksen yksi tärkein tulos on, etteivät haastateltavat koe vuorovaikutustilanteita lähtökohtaisesti haasteellisiksi. Haastavien tilanteiden ajatellaan kuuluvan vankilaan ja niihin on totuttu. Lisäksi kyky ymmärtää tilanteita laajemmin ja nähdä niiden taakse vaikuttaa työntekijöihin niin, ettei vaikealtakaan vaikuttavaa tilannetta koeta välttämättä varsinaisesti haasteellisena:

Joo siis sehän on ihan se kokonaisvaltainen elämäntilanne, ihan sieltä lapsuudesta asti se on, et miten on opittu käyttäytymään ja toimimaan elämässä, et jos siel on ollu hirveen epävakaa, et ei voida odottaakaan et osaa hirveen asiallisesti välttämättä hoitaa niitä asioita myöhäisemmässäkään vaiheessa elämää.

Mä oon itekin muuttunu vuosien varrell,a et sanotaanko et alkuvuosina kun olin nuori tyttönen, nii mua ärsytti esimerkiks tämmönen, että kun vangit tarinoitti, mutta nykyään musta on mahtavaa, kun vanki kertoo siitä omasta elämästään sitä hänen ”tarinaa”, eikä mua ärsytä ollenkaan että se valehtelee. Koska mä tiän, että se on hänen päässään oleva tarina ja toive, hän toivoo et asiat ois niin. Mä en koe sitä haastavana sitä tilannetta, että se asiakas valehtelee jostakin asiasta.

Edellä kuvattu tilanne voidaan nähdä myös mahdollisuutena ja pikemminkin myönteisenä asiana:

Justiinsa sen ymmärtäminen, että se on niinku se vangin toive ja oikeestaan se ydin, et jos on vaikka joku haastattelu ja mä kyselen vangilta ja se vanki kertoo et miten se asia on tapahtunu, niin siitä pystyy poimimaan oikeestaan sen et mitä sen vangin elämisen arvot on siinä elämässä, jos hän ois raitis ja elämä ois urallaan. Että tavallaan vaikka mä nään sen, että siellä on halpamaisesti puukottanu mummoa ja varastanu sen käsilaukun, niin sehän on hyvä asia et se on niin häpeällinen et se ei kehtaa sitä myöntää, niin siinä ihmisessä on jotaki tervettä, koska hän häpeää. Mut sitten, jos se kertoo mulle niinku suoraan leuhkana, et mä puukotin mummoa ja vein siltä samalla ton käsilaukun, niin sillon mä

lähtisin miettimään et tää on jollakin tapaa psykopaatti et hän halua rehennellä tällä ja silloin se ois mun mielestä vähä niinku toivotonki. Mut että just joku tämmönen joka kertoo tarinaa ja häpeää kertoa sen oikean ja mä nään jostaki papereista sen oikean jutun, niin silloin mä ymmärrän et tässä ihmisessä on jostaki tervettä.

Usea haastateltava kertoi, että usein ennemminkin konkreettiset asiat, esimerkiksi asuntoasioiden selvittelyt, tekevät vuorovaikutustilanteista haastavia, eivät niinkään asiakkaat. Näissäkin tilanteissa haasteita pidetään kuitenkin mielenkiintoisina. Koulutus, elämäkokemus ja työkokemus ovat lisänneet erityisohjaajien ammatillista itsevarmuutta, joka auttaa suhtautumaan vuorovaikutustilanteisiin avoimesti, mutta myös tarpeen vaatimalla vakavuudella.

Ja ehkä mä oon kokenut, et mitä kauemmin on ollu töissä, niin semmonen tietty ammatillinen itseluottamus, eli et mä tiään et mun ei tarvii osata kaikkee ja mä voin sanoo sille vangille, että nyt en tiedä yhtään mistä puhut, mutta otan selvää. Jotenkin kestää semmosen epävarmuuden, mutta osaa ottaa asioista selvää.

Kokonaisuutena haastateltavat kuvasivat työtään mielekkäänä, mutta samalla myös vaativana. Työmäärä on suuri, usein on kiire ja erityisohjaajan täytyy hallita paljon erilaisia taitoja moniongelmaisten vankien kanssa työskennellessä. Työn vaativuudesta huolimatta kaikki haastateltavat vaikuttavat nauttivan työstään ja kokevat työskentelevänsä turvallisisissa olosuhteissa. Muutama haastateltava totesikin, että vankilassa pärjää puhumalla.

## **5.2 Hankalat vuorovaikutustilanteet yksilöasiakastyössä**

Vaikka vakavasti haastavat tilanteet ovat avolaitoksissa harvinaisia, eikä vähemmänpäin haastavia vuorovaikutustilanteita varsinaisesti koeta haasteellisiksi, kertoivat haastateltavat työssään kohtaamistaan arkisista hankalista tilanteista. Hankalien tilanteiden mahdollisina taustatekijöinä haastateltavat näkevät monia asioita. Tutkimuksessa esiintyneet haasteet ja niiden taustatekijät voidaan jaotella vankiin, vankeuteen tai työntekijään liittyviksi.

Tuloksista ilmenee, että eniten hankalia tilanteita haastateltavat kohtaavat vuorovaikutuksessa vangin kanssa, jolla on neuropsykiatrisia vaikeuksia taikka mielenterveyteen

tai persoonallisuuteen liittyviä häiriöitä. Esimerkiksi vakavasti mielenterveysongelmaiseen vankiin voi olla vaikea saada yhteyttä ja päästä minkäänlaiseen vuorovaikutukseen. Vanki voi myös esimerkiksi yrittää manipuloida tai olla painostava ja täysin ehdoton ja haluaa saada tahtonsa läpi tavalla tai toisella. Myös vangin adhd:lla on kokonaisvaltaisen vaikutus vuorovaikutustilanteen onnistumiseen ja tavoitteiden etenemiseen:

Ja ihan sama tietysti, jos on vaikka vahva adhd, niin et miten silleen et henkilö jaksaa itse keskittyä ja mä ite pysyn niinku fokuksessa ja kaikki on tyytyväisiä, et vanki oikeesti tietää mitä tehdä ja miks tehdään ja miten edetään ja mitä hänen tulis hoitaa.

Kaikkien haastateltavien näkemys oli, että päihde- ja mielenterveysongelmien lisäksi hankalien tilanteiden yhtenä selittävänä tekijänä on yleensä aina vangin elämäntapa sekä vaikeat ja syrjäyttävät elämäkokemukset, monella lapsuudesta saakka. Ajatellaan, että huono käyttäytyminen on usein myös opittu tapa.

Ja tosiaan se et mitä tuolla takana voi olla, niin kyl mä uskon, että siellä huumemaailmassa, missä rikosmaailmassa ne on pikkusen kovemmat ne vuorovaikutussysteemit heillä, ei ne oo niinku tottunu siihen, että asiallisesti huutamatta asioita hoidetaan.

Et se rajattomuus heidän elämässään tulee niinku meidän iholle, vaikka se rajattomuushan on tuolla maailmallakin sitten perheessä ja, et oikeestaan syynä niihin rikoksiin, et nää on niin semmosii ihmisiä, et ei niiden kans yhteistyöhön kukaan pääse tuolla maailmassakaan.

Puolet haastateltavista kertoi ulkomaalaisten vankien kanssa koetuista hankalista vuorovaikutustilanteista. Tilanteita hankaloittaa erityisesti yhteisen kielen puute, mikä voi johtaa väärinymmärryksiin. Kulttuurierot voivat ilmetä tilanteissa siten, että vangilla on erilainen tapa olla vuorovaikutuksessa tai vangin on hankala olla vuorovaikutuksessa naispuolisen työntekijän kanssa. Vankilassa oleminen ulkomaalaisena jo itsessään voi olla rankkaa, sillä usein esimerkiksi perheen tapaaminen ei välimatkojen vuoksi ole mahdollista. Lisäksi ulkomaalaisten vankeuden täytäntöönpanoon liittyy usein karkotus- ja käännytysasioita, jotka osaltaan voivat vaikuttaa vangin mielialaan. Kahdella haastateltavista oli kokemusta työskentelemisestä naisvankien kanssa. Molemmat heistä kertoivat, että naisten kanssa on ollut enemmän hankalia vuorovaikutustilanteita. Heidän mielestään selityksenä voi olla se, että naisten kanssa käsitellään enemmän tunteisiin liittyviä asioita, kuten äitiyttä ja hoidettavat asiat ovat jostain syystä usein paljon monimutkaisempia.

Myös kommunikaatiovaikeudet voivat hankaloittaa vuorovaikutustilannetta. Eräällä haastateltavista oli kokemus vangista, joka oli menettänyt puhekykynsä. Kommunikaatiovaikeus hankaloittaa asiointia ja ongelmien työstämistä vankilassa ja samalla asioiden hoitaminen myös vankilan ulkopuolelle on vaikeaa, sillä asioita hoidetaan yleensä puhe-  
limitse. Haastateltava toi esille myös joidenkin vankien luku- ja kirjoitustaidottomuuden yhtenä vuorovaikutustilanteita hankaloittavana tekijänä. Kahdella haastateltavista oli myös kokemus hankalasta vuorovaikutustilanteesta, jossa yhtenä mahdollisena selittävä tekijänä oli vangin aivovamma tai -vaurio.

Haastateltavat kuvasivat hankalia tilanteita, jotka liittyivät suoraan tai välillisesti van-  
keuteen ja sen täytöntöönpanoon. Suurin osa haastateltavista oli sitä mieltä, että haastei-  
ta esiintyy eniten alkuvaiheessa, kun vanki tulee avolaitokseen. Haastateltavat uskovat  
sen johtuvan usein siitä, että vangit eivät ole tottuneet normaaliin vuorovaikutukseen tai  
ovat vankilaan tulosta hermostuneita ja hädissään.

Elikkä kun nää asiakkaat siirtyy suljetusta vankilasta avovankilaan tai ne tulee  
tuolta siviilihuumemaailmasta, ne ei tiiä miten normaalisti pitäs käyttäytyä ih-  
misten kans. Et tavallaan, kun ne tulee tänne avovankilaan ja sit kun niille sa-  
noo että ”päivää” tai ”huomenta” tai ”ole hyvä”, niin nehän niinku säikähtää.  
Koska ei ne oo tottunu sellaseen, et joku käyttäytyy heitä kohtaan tavallisesti.

Sillon kun tänne tulee uus vanki, niin alkuunhan he on usein semmosia aika hä-  
täsiä, et mulle kaikki heti, pitää päästä siviilitöihin, koevapauteen... Että taval-  
laan pitää tähän meidän arkeen ekaks asettuu. – – Niin, no varmaan monet on  
ekaa kertaa vankilassa ja vankilalla on tietynlainen maine ja niil on kauhee hätä  
kun ne on tänne tullu, ja et onhan se aika luonnollista, et jokainenhan saattas  
olla hieman hädissään tullessansa tänne ens kertaa.

Vankilaympäristöllä nähdään olevan suuri vaikutus vuorovaikutustilanteisiin. Haastatel-  
tavat kertoivat, että vankilassa vangit eivät ole avoimia tai näytä tunteitaan, ja moni  
vanki on myös selkeästi viranomaisvastainen. Roolin ylläpitäminen vankiyhteisössä voi  
näkyä myös vastaanotoilla. Erään haastateltavan näkökulma oli, että suljettuun vanki-  
laan verrattuna avolaitoksen avoimemmat tilat voivat helpottaa ja rentouttaa vuorovai-  
kutusta, mutta samalla ne voivat olla myös turvallisuusriski. Myös muut ulkoiset tekijät  
voivat häiritä vuorovaikutustilannetta. Kokemuksia oli esimerkiksi siitä, että puhelin soi  
tai joku tulee huoneeseen kesken tapaamisen.

Tutkimuksen tuloksista erottuvat hankalina myös tilanteet, joissa on vangin läheisiä mukana. Kaikkien haastateltavien työnkuvaan kuuluu koevapauksien valmistelu, jota tehdään yhteistyössä vangin perheen kanssa, jos sellainen on. Haasteita aiheuttaa esimerkiksi tilanne, jossa vangin perhe ei tiedä koko totuutta vangin tilanteesta, ja työntekijä on vaitiolovelvollinen.

Ja monesti tosiaan niinku sanoin, ni kyllä on jotku koevapausperheet tosi niinku haastavia, niinku vaimot saattaa soittaa tosi paljo ja joka kolmas päivä jotaki asiaa ja...ja vääntää ja kääntää et miks te ette päästä sitä koevapauteen ja blaablaablaa ja just vanki on antanu vaikka positiivisen virtsanäytteen ja et sä voi kertoa sitä sille vaimolle, jos sullei oo vangin lupaa ja vaimo huutaa niinku naama punasena että hetkinen, sä oot luvannu et se vanki tulee koevapauteen sillon ja sillon ja sen jälkeen onkin tapahtunu se positiivinen virtsa, jota sä et voi sanoa. Ne on ehkä semmosia haastavia tilanteita, tietää jotakin, mutta vaitiolovelvollisuus sulkee sen mahdollisuuden kertoa nii...ottaa vastaan tavallaan se puolison jotenki pettymys...

Kokonaiskuvan hahmottaminen saattaa osaltaan aiheuttaa haasteita, kun vangin tekemän rikoksen uhri on perheenjäsen ja perheen todellista tilannetta yritetään selvittää. Lisäksi lapsia koskevat tai lastensuojeluun liittyvät asiat voivat olla vuorovaikutustilanteissa hankalia, sillä ne vaikuttavat vahvasti vangin tunteisiin.

Puolet haastateltavista kertoi tilanteista, jotka ovat kokeneet hankalina tapaamisen sisällön vuoksi. Esimerkiksi tiiviissä ohjelmatyöskentelyssä voi olla vaihteita, jotka ovat sisällöllisesti rankkoja. Myös rikoksen käsittely tai muu kielteisistä asioista keskusteleminen ovat usein jo lähtökohtaisesti sisällöltään negatiivisia, mikä voi heijastua vuorovaikutustilanteeseen. Haastateltavien mukaan rajaamis- tai epäämistilanteet voivat myös olla hankalia. Kyse voi esimerkiksi olla tilanteesta, jossa vangin poistumislupa- tai koevapaussuunnitelma joudutaan turvallisuusseikkojen tai keskeneräisten oikeusasioden vuoksi hylkäämään. Tilanteissa haastaa se, ettei voi olla täysin varma siitä, miten vanki reagoi epäämiseen, sillä monelle vangille pettymyksen sietäminen voi olla vaikeaa. Myös työntekijän vaitiolovelvollisuus voi vaikeuttaa tilannetta lisää:

Ja ehkä se, et kun ite haluan puhua suoraan ja avoimesti sille vangille, niin sit jos on jotain salassa pidettäviä turvallisuusseikkoja, tai poliisilla on jotain keskeneräistä, mitä mä en voi sanoa, niin se tuo semmosen haasteen, koska mä koen, että mä en voi sillon olla rehellinen sille, vaikka kuinka haluaisin.

Puolet haastateltavista mainitsi, että joskus ongelmatilanteita aiheuttaa se, jos vangin asiassa on vankilassa monta toimijaa. Erityisohjaajan työtä vaikeuttava tilanne voi esimerkiksi olla sellainen, jossa vanki toimittaa asiaansa eri tavoin monelle eri työntekijälle, vaikka hänellä olisi yksi vastuutyöntekijä (erityisohjaaja). Joskus ongelmana voi olla, että vankia on vankilassa tiedotettu väärin tai hänelle ei ole avoimesti ja rehellisesti kerrottu, miten jossakin asiassa edetään. Erityisohjaajan tehtäväksi voi jäädä kertoa vangille, miten asiat todellisuudessa ovat. Tilannetta hankaloittaa edelleen, jos kyse on ikävien asioiden kertomisesta tai epäämisestä. Myös henkilökunnan välisen tiedonkulun ongelmat tai katkokset voivat aiheuttaa jopa vaaratilanteita, jos erityisohjaajalle ei ole tullut tietoa vankiin liittyvistä turvallisuusseikoista. Eräs haastateltavista kertoi myös monin tavoin hankalasta tilanteesta, jossa vanki oli haastateltavan vastaanotolla kertonut tyytymättömyydestä vankilan toisen työntekijän toimintaan, kun tämä ei ollut hoitanut sovituttuja asioita:

Nii ne on vähä silleen, et ei saa kääntää selkäänsä sille työkaverille, mutta sitten välillä itse huomaat, kun se vanki on ihan oikeessa, niin ne on musta vähä haastavia.

Usein hankalissa vuorovaikutustilanteissa nähdään olevan kyse normaaleista tunteista ja puolustusreaktiosta, kuten omien tekojen häpeämisestä ja niiden kieltämisestä. Haastava käytös voi joillekin vangeille olla tapa ja keino väistellä, kun hän suojelee itseänsä eikä uskalla mennä aiheeseen. Passiivisuutena tai kieltäytymisenä ilmenevä vastustus voi myös hankaloittaa vuorovaikutustilannetta. Tilanteet, joissa vangista ja hänen todellisesta motivaatiostaan ja tavoitteista ei saa mitään otetta tai hän kiistää ongelmansa, vaikka muut tiedot ja rikoshistoria osoittavan ongelman olevan olemassa, ovat pulmallisia, kun pyritään edistämään rangaistusajan suunnitelmaa. Tilannetta vaikeuttaa myös, jos vanki ei halua puhua omista asioistaan, eikä halua mitään tukea. Eräs haastateltavista oli sitä mieltä, että haastava käyttäytyminen voi toisilla olla tavoitteellista toimintaa ja toisilla hyvinkin ajattelematonta. Joka tapauksessa, kuten eräs haastateltavista totesi, vanki on kokonaisvaltainen sen suhteen, milloin ja millä tavalla ongelmat vuorovaikutustilanteissa ilmenevät.

Haastateltavat muistelivat tilanteita, joissa he huomasivat oman toimintansa johtaneen siihen, että vuorovaikutustilanne hankaloitui. Haastateltavilla oli kokemuksia esimerkiksi siitä, että he eivät olleet olleet syystä tai toisesta tilanteessa läsnä tai olivat olleet



muuten kiireisen oloisia. Vanki oli huomannut tämän ja kokenut, ettei työntekijä ole hänen asioistaan kiinnostunut ja tapaaminen ei ollut edennyt. Myös asioiden unohtaminen ja hoitamatta jättäminen heikentävät luottamusta työntekijän toimintaan ja vaikuttavat siten myös vuorovaikutustilanteisiin. Puolella haastateltavista oli myös kokemus tapaamisesta, jossa työntekijän levottomuus tai ärtymys oli tehnyt vuorovaikutustilanteesta hankalan. Tässä yhteydessä eräs haastateltavista huomautti vankien tarkkasilmäisyydestä vuorovaikutustilanteen ilmapiirin suhteen:

Ja varmaan [vangit on] semmosii suorastaan erityisherkkiä sille vuorovaikutukselle ja sit toisaalta tässä ympäristössä, kun sulle tapahtuu siinä arjessa ehkä aika vähän, niin sit heillä on aikaa seurata muita, he on varmaan aika tarkkoja silleen, et vaikkei mitään sanottakaan, niin ne näkee että miten joku voi. – – Et kyl ne kaikki tunteet tietää ja semmoset, huomaa heti jos on joku ongelma, niiltä ei voi salata mitään, vaikka yrittäs, niin joo et ne näkee heti et nyt on joku vialla.

### **5.3 Hankalien vuorovaikutustilanteiden ennakointi ja ennaltaehkäisy**

Haastateltavat näkevät hankalien tilanteiden ennakkoinnin ja ennaltaehkäisyn hyvin tärkeänä. Toisaalta tilanteita voi olla joskus vaikea ennakoida, eikä kaikkia seikkoja pystytä aina huomioimaan. Ennakkoinnin ja ennaltaehkäisyn tärkeimpinä keinoina tuloksista erottuvat työskentelyn suunnitelmallisuus, toimiva yhteistyösuhde vangin kanssa sekä henkilökunnan yhteistyö. Haastateltavat kertoivat kokemuksistaan, kuinka arkisilla kohtaamisilla, valmistelevilla tapaamisilla ja ”pikkuhiljaa vankia lämmittelemällä” ennakkotietojen ja -oletusten perusteella haastaviksi epäilty vuorovaikutustilanteet oli saatu onnistumaan. Jos on aikaa, niin vankia ja hänen tilannettaan lähestytään vähitellen tunustelemalla, ja varsinaisten ongelmien selvittely ja asioiden hoitaminen aloitetaan myöhemmin. Joskus pelkästään normaalia vuorovaikutusta sekä myös luottamuksellista asiakassuhdetta rakennetaan pitkäänkin:

Se kestää kun niiden kans pääsee yhteistyöhön, kun se semmonen vastustus sulaa, niin siihen voi mennä pari kuukautta ennen kun joku on silleen sulatettu, et päästään oikeesti semmoseen työskentelyvaiheeseen et voidaan ihmisii jotenki muuttaa.

Kaikilla haastateltavilla on tapana valmistautua vankien tapaamisiin etukäteen. Tapaamisen tarkoitus, sisältö ja päämäärä pyritään suunnittelemaan ennen tapaamista. Myös vangin asioihin ja tilanteeseen tutustuminen etukäteen vankitietojärjestelmästä koetaan

tärkeänä. Eräs haastateltavista kertoi, että hänen on helpompi olla vuorovaikutustilanteessa läsnä ja rauhallinen, kun hän valmistautumisen ansiosta tietää, mistä puhuu. Koska tapaamisissa on usein kyse konkreettisten asioiden hoitamisesta, auttaa faktojen ennalta selvittäminen myös asioiden perustelemista vangille. Tapaamisia voidaan suunnitella myös toisten työntekijöiden kanssa yhdessä. Joskus voi tosin käydä niin, että valmistautumiseen ei ole aikaa:

Niin, ainahan aikaa ei ole, kun sä tuut huoneelle niin sit se vanki on jo oottamas siinä ulkopuolella, mut sitten täytyy valmistautuu siinä tapaamisen aluksi, silleen et ei välitä siitä että se tuli jo, et sit katotaan yhdessä ne luvat, mites nää onks nää voimas, ja tavallaan et ei hätäännä siitä, mut silti niinku meil on oikeus valmistautua ja meidän pitää valmistautuu, että muutenhan me ollaan aivan sekasin.

Eräs haastateltavista ajattelee hyvän valmistautumisen olevan myös vangille osoitus siitä, että työntekijä haluaa olla rakentamassa vuorovaikutusta ja luottamusta hyvän yhteistyösuhteen luomiseksi. Hyvän yhteistyösuhteen luomisen merkitys ennaltaehkäisevänä tekijänä esiintyikin kaikkien haastateltavien kertomuksissa. Yhteistä kaikille haastateltaville oli, että jokainen näkee työntekijän ja vangin tasavertaisuuden vuorovaikutus- ja työskentelysuhteessa erityisen tärkeänä. Myös ajatus, että vanki on oman elämänsä asiantuntija, ilmeni usean haastateltavan näkemyksistä. Työntekijä laittaa itsensäkin likoon rakentaessaan luottamuksellista asiakassuhdetta, turvallisissa rajoissa tietenkin:

Ja sitte mulla on aina se periaate, että mä annan itestäni myös jotakin vuorovaikutustilanteessa, elikkä mulla on minun elämästä pari kolme sellasta asiaa, mitkä mä saatan sanoa ääneen ja tavallaan sen luottamussuhteen rakentamiseksi mä en oo pelkästään vankilan viranomainen, vaan se että mä annan jotaki henkilökohtaista, pientä murua, että sille asiakkaalle tulee sellanen olo, että me ollaan tällasessa tasavertasessa vuorovaikutussuhteessa. Toki mä en anna mitään semmosta tietoa, niin henkilökohtasta, et ne pääsis, mut saatan vaikka kertoa esimerkiks että montako lasta mulla on tai mullakin on lapsi, joka on sillä ja sillä alalla opiskelemissa. Jotaki semmosta, jos hällä ois vaikka samanikäisiä lapsia – – niin semmosissa tilanteissa sanoa, että mäkin muistan, kun mun lapsi oli ton ikänen, sillä oli ton tapasia juttuja.

Eräs haastateltava esitti, että luottamuksellisen asiakassuhteen rakentamisessa lähtökohdiana on, että työntekijä omalla toiminnallaan osoittaa olevansa luotettava. Toinen haastateltava oli huomannut, että usein luottamussuhdetta täytyy työstää paljon ennen kuin vanki alkaa ylipäätään luottamaan viranomaiseen.

Turvallisen ja rauhallisen vuorovaikutustilanteen luominen on haastateltavien mielestä tapaamisissa tärkeää, sillä silloin vanginkin on helpompi olla tilanteessa rauhassa ja toimia asiallisesti. Työntekijät ymmärtävät, että vangille voi olla vaikeaa olla tilanteessa ja vastata kysymyksiin, joten tilanteen tekeminen vangille mahdollisimman helpoksi ehkäisee myös mahdollisia vuorovaikutuksen haasteita. Eräs haastateltava esitti näkemyksen, että vasta kun työntekijä on saanut luotua asiakassuhteen tarpeeksi luotettavaksi ja turvalliseksi, vanki uskaltaa kertoa totuuden omista asioistaan ja tilanteestaan. Myös työntekijän vuorovaikutuksen tyylin ollessa säännönmukaisesti vakaata hän pysyy päätöksissään ja toiminta on järjestelmällistä, luo turvallisuutta ja jatkuvuutta vuorovaikutustilanteisiin pitkällä aikavälillä:

Mut sit kun ne näkee, et on aina itsepintaisesti samanlainen, niin sit pikkuhiljaa ne jotenki kesyyntyy, mä aattelen et tähän systeemiin ja oppii, et ei enää stressaa niin paljon, tietää mitä tapahtuu täällä ja miten täällä ollaan ja eletään.

Haastateltavien näkemyksen mukaan työntekijällä on tilanteissa lähtökohtaisesti aina suurempi vastuu vuorovaikutuksesta. Ajatellaan, että vanki saa tulla vuorovaikutustilanteeseen väsyneenä, tympääntyneenä tai vihaisena ja työntekijän tehtävä on rakentaa vuorovaikusta toimivaksi.

Tulokset kertovat tilannekohtaisten ja vankiin liittyvien erityispiirteiden ja yksilöllisten tekijöiden huomioimisen ennaltaehkäisevän haastaviksi epäiltyjä tilanteita. Erityispiirteiden huomioiminen edesauttaa myös, että vanki itse pysyy omissa asioissaan tilanteen tasalla. Esimerkiksi jos vangilla on adhd, tapaaminen saatetaan tauottaa tai pitää ylipäättään lyhyenä. Käsiteltävät ja hoidettavat asiat pilkotaan osiin tai vaiheisiin, ja vangille annetaan selkeitä ohjeita, tarvittaessa myös kirjallisena. Puheen ja ohjeiden selkeys nähdään tärkeänä erityisesti sellaisten vankien kohtaamisissa, joilla on neuropsykiatrisia vaikeuksia. Muutama haastateltava kertoi myös käyttävänsä konkreettisia työvälineitä, kuten stressipalloja, värityskirjoja ja tunnekortteja rauhoittamaan, selkeyttämään ja tukemaan vuorovaikutustilanteita. Ulkomaalaisten vankien tapaamisissa vuorovaikutustilannetta voidaan helpottaa käyttämällä tulkkipalvelua. Eräs haastateltavista tosin kertoi tulkin käytön tuovan tilanteeseen omat haasteensa ja vuorovaikutus ei ole enää niin aitoa, kun tilanteessa on kolmas osapuoli. Toisaalta, vuorovaikutus voi toisen haastateltavan mukaan muuttua hyvinkin aidoksi:

Mutta siis kyllä nyt on venäläisiä ja kaikkee, ja se on ihana kun ne puhuu semmosta tankeroenglantia, me voidaan hoitaa jotaki päivittäisarkiasiaa sillä huonolla englannilla molemmat, mutta sitten kun otetaan se tulkki, ihminen pääsee puhumaan venäjää, niin herrajumala kun se vuorovaikutustilanne, se voi tuntua kuule haastavalta ja uhkaavalta, kun se toinen on tämmönen näin ja se huutaa siihen puhelimeen ja se pääsee puhuu sitä omaa kieltä ja se on kuule ihan erilainen, tuli semmonen olo että onneks mul on turvaovi tuolla takana, mutta se liittyy vaan siihen hänen kulttuuriin.

Kaikkien haastateltavien näkemys oli, että henkilökunnan välinen yhteistyö edistää hankalien tilanteiden ennakkointia ja ennaltaehkäisyä. Henkilökunnan palaverissa ja arkisissa keskusteluissa jaetaan tärkeää vankeihin liittyvää tietoa. Aiemmista vankiloista saatu ennakkotieto on tärkeää, vaikka osa haastateltavista korosti, että he eivät lähde rakentamaan asiakassuhdetta pelkästään sen varaan, vaan haluavat aina kuulla myös vangin oman kuvauksen tilanteestaan. Vankikohtainen suunnittelu muiden työntekijöiden kanssa nähdään oleellisena vuorovaikutustilanteita edistävänä tekijänä. Yhtenäisten toimintatapojen luominen auttaa henkilökuntaa toimimaan yhdenmukaisesti, mikä osaltaan ennaltaehkäisee haastavia tilanteita. Eräs haastateltavista mainitsi, että yhteistyössä tapahtuva suunnitelmallisuus on tärkeää myös vangin kanssa:

– – Eli no infoan näistä mahdollisuuksista mitä meillä on, miten voit käyttää meillä oloajan itelles hyödyks, jotta sitten vapauteen, valvottuun koevapauteen lähtö menis mahdollisimman jouhevasti, vähä niinku markkinoin tätä paikkaa. Ja mietitään yhdessä vangin kanssa toimintasuunnitelma, no sä nyt joudut täällä olemaan, niin onko semmosia asioita mihin sinun mielestä kannattas nyt heti meidän kiinnittää huomiota, mitä haluisit et lähetään selvittämään ja haluan kuulla hänen mielipiteet.

Haastateltavien mukaan vakavampia haastavia tilanteita pystytään usein ennakoimaan ja ennaltaehkäisemään hyvin. Jos tiedossa on vuorovaikutustilannetta vaikeuttavia turvallisuusseikkoja, tapaaminen perutaan tai siirretään, jos se on mahdollista. Kyse voi olla esimerkiksi tilanteesta, jossa vanki on antanut positiivisen päihdetestituloksen ja on sen vuoksi hermostunut. Jos tapaamisen peruminen ei ole mahdollista, tapaamisen olosuhteet järjestetään turvallisiksi ja työyhteisön tuki on tärkeä mahdolliseen hankalaan tilanteeseen valmistautumisessa. Haastateltavilla on mahdollisuus pyytää työpari mukaan hankalaan tapaamiseen. Valvontahenkilökuntaa tiedotetaan mahdollisesta haastavasta tilanteesta ja pyydetään heitä olemaan joko mukana tapaamisessa tai muuten lähettyvillä.

#### 5.4 Hankalien vuorovaikutustilanteiden kohtaaminen

Tutkimuksen yhtenä tärkeimpänä tuloksena on kaikkien haastateltavien kertomuksissa korostuva ammatillisen vuorovaikutuksen merkitys hankalissa tilanteissa: työntekijän asiallisuus, rauhallisuus, jämäkkyys ja empatia ovat aina peruslähtökohtia vuorovaikutustilanteessa, vaikka se olisi haastavakin. Usea haastateltava oli kokenut, että työntekijän määrätietoinen rauhallisuus yleensä rauhoittaa levottomankin tilanteen. Haastateltavilla on myös selkeä näkemys siitä, mitä ammatillinen vuorovaikutus ei tarkoita:

Mun mielestä rauhallisuus ja asiallisuus, niin se ei tarkoita mitään periksiantamista eikä mitään semmosta, vaan vaikeita asioita pystyy rauhallisesti hoitamaan, että on tiukka ja asiallinen. Että ei se sitä tarkoita että me lässytetään niille, sitä se nimenomaan ei ole, että mutta monet ehkä ajattelee sen sillä lailla, että pitää huutaa vangille, että jos ei huuda niin lässyttää, se on semmosta vanhanaikasta, mut sitä vielä joskus näkee, että pitää korottaa ääntä.

Ei tietenkään kaikki voi olla semmosii kukkahattutätejä, et en mä nyt sitäkään toivo, mut et niinku joku vanki sano mulle, että hyvä kun mä oon tämmönen realisti, musta se oli kauniisti sanottu, että hyvä jos mä onnistun olemaan realisti, enkä kukkahattutäti.

Asiallisuus ei kuitenkaan aina riitä, eikä empatia ole kaikissa tilanteessa sopiva lähestymistapa. Tilannetekijät ja vangin mahdolliset erityispiirteet on otettava huomioon:

Et silloin täytyy olla aika varovainen, et mitä sit heille [vangeille, joilla on psykopaattisia piirteitä] kertoo tai mitä sanoo. Mulla on semmonen oma tekniikka siihen, et miten heidän kans sit tulee hyvin toimeen. Keskityn tarkasti, miten näille henkilöille puhun. Puhun pelkkää asiaa, faktaa, enkä lähde heidän kanssa empaattiseen vuorovaikutukseen. Käytän lyhyitä, muutaman sanan lauseita ja jos vanki kysyy jotain mitä en tiedä, ilmoitan napakasti, että selvitän asian esimestaholta. Missään vaiheessa en lähde heidän kanssa kilpailuasetelmaan.

Haastateltavan näkemys oli, että edellä kuvatun kaltaisessa tilanteessa kilpailuasetelman välttäminen voi rauhoittaa ja normalisoida tilannetta, kun vanki huomaa työntekijän olevan tasavertaisessa asemassa eikä vangin tarvitse osoittaa paremmuuttaan. Aito läsnäolo tilanteissa, tarkkana oleminen ja olennaiseen keskittyminen auttavat työntekijää pysymään tilanteen tasalla ja hallitsemaan sitä.

Kaikille haastateltaville oli yhteistä myös motivoivan keskustelun keinojen käyttö, jotka oli koettu toimiviksi myös hankalassa tilanteessa. Haastateltavien vaikeissa tilanteissa käyttämiä tekniikoita ja lähestymistapoja olivat esimerkiksi toisen näkökulman esittä-

minen, ristiriitaisuuksien esiin nostaminen, lyhyet lauseet, saman asian toistaminen ja asioiden perusteleminen.

Niin kun se sano, ettei tarvii minnekään ottaa yhteyttä, niin mä koin, minä avasin sitä minun näkökulmaa, mä sanoin sen, että kun sä oot ite sanonut et sä oot ajelehtinut tässä viime vuodet ja haluat nyt muutosta, et sä tarviit näitä, ja haluan niinku ajaa sitä, että sä saat ne palvelut mihin sä oot oikeutettu, toin niinku siitä oikeuden näkökulmasta, en velvollisuuden näkökulmasta ensisijaisesti. Ja vetosin siihen ransun kirjauksiin, et tavallaan niihin faktoihin, mitä mulla oli käytettävissä. Ja sitten välitin sitä omaa huolta, että oot nuori ihminen ja sul on oikeus et sä pääset tästä eteenpäin, niinku kerrot haluavasi, hän kerto haluavansa pysyä erossa päihteistä ja erossa rikoksista.

Tilannekohtainen joustavuus, luovuus, epävirallisuus ja huumori saattavat myös auttaa laukaisemaan hankalaksi kehkeytyvää vuorovaikutustilannetta. Jos jokin lähestymistapa ei toimi, seuraavalla kerralla kokeillaan toista toimintatapaa. Kuten eräs haastateltavista totesi, asioiden hoitamiseen on monia keinoja ja pääasia on, että ne hoituvat.

Et jos vangille keskusteleminen kasvotusten on vaikeeta, niin okei, sitäkin pitää vähä tehä, mut et sitte jos pitää asiaa käsitellä, niin voidaan sitä käsitellä myös kirjallisesti tai vaikka jonkun musiikin, jonkun avulla, et jotenkin siinä vuorovaikutuksessa auttaa semmonen oma luovuus ja just se kun työnantaja mahdollistaa sen luovuuden, et miten tehdään ja näin, et sen ei tarvii olla aina samaa pullaa kaikille.

Haastateltavalle oli myös tärkeää, että jokaiseen tapaamiseen sisältyy keskustelua positiivisista asioista, sillä tapaamiset sisältävät hyvin usein negatiivisten asioiden käsittelemistä. Työntekijän hillitty tunteiden näyttäminen nähdään myös osana ammatillista vuorovaikutusta:

Ja mun mielestä sekin, että en mä tarkota et jos elää tunteella, et nyt itketään, et tietyllä tavalla ääripäissä, mut et se vanki myös huomaa sen, et just kyllähän mäkin saan olla pettynyt jostain asiasta hänen toiminnassaan ja mä haluan siinä myös näyttää sen, koska se on mun mielestä semmonen aika luonnollinen tapa peilata asioita, ja ihan sama jos on tämmösiikin tilanteita, et vanki on tullu sanoo et hänen vaimonsa sai keskenmenon, niin kyl mä siinäkin näytän, no en mä nyt itke, mut et näytän et oon surullinen ja pahoillaan hänen puolestaan, eikä se oo semmonen kylmänviilee ohitus vaan, että voi voi nyt näitä satuu, vaan aika mun mielestä semmonen aito.

Joskus työntekijän todellisten tunteiden piilottaminen on kuitenkin paikallaan ja keino normalisoida vuorovaikutustilannetta:

Muutama ensimmäinen istunto meni siihen, kun kuuntelin vangin kehua itses-  
tään: ”Olen jumalasta seuraava, ja muut on mulle vähän niinku alamaisia”,  
”mut on luotu sen takia, että opettaisin muita ihmisiä, vähän niinku profeetta”.  
Kuuntelin ihan sujuvasti hänen kehuskeluaan ja sitten se laantui, koska hänen  
ei tarvinnut kilpailla minun kanssa. Tokihan mulla tuli savu korvista ja itseni  
hillitsemisessä oli kova homma, mutta päätin etten tunteitani näytä.

Tutkimuksen yksi tärkein tulos on kaikkien haastateltavien kertomuksissa painottuva  
ammattillinen refleктоiminen hankalia tilanteita kohdatessa ja niissä toimiessa. Haasta-  
teltavat tarkastelevat omaa toimintaansa kriittisesti ja ymmärtävät sen merkityksen vuo-  
rovaikutustilanteissa. Kiinnittämällä huomiota omaan käyttäytymiseen ja tarvittaessa  
sen muuttamiseen työntekijät ohjaavat tilanteita:

Ja sit just jos huomaan, et joku on vaikka adhd vahvasti ja se on semmonen le-  
voton ja heiluu, niin mä huomaan, itekin mä rupeen ole vähä levoton ja että  
tietyllä tavalla se myös tarttuu, et sit joutuu ite vähä miettii ja tsemppaa et het-  
kinen, et nyt yritäpä pysyä paikallasi ja jotenkin muuttaa omaa toimintaa, et jos  
se rauhoittaa myös sitä vankia.

Työntekijän tulee koko ajan olla tietoinen omasta kyvystään olla vuorovaikutuksessa,  
sillä pidetään olennaisena, että vankilassa työskennellään terveenä ja työkykyisenä.  
Oman toiminnan merkitys nähdään myös laajemmin vangin kuntoutumisen näkökul-  
masta, sillä muutoshalua ja voimaantumista voidaan haastateltavien mielestä selkeästi  
lisätä työntekijän vuorovaikutuksen keinoin. Yksittäisen työntekijän toiminnan ajatel-  
laan vaikuttavan viranomaisten luotettavuuteen myös yleisesti:

Kyllä vangit äkkiä semmosen epäluottamuslauseen nostavat vähän niinkun mel-  
telin siitä, että se kyllä heikentää sitä uskoa viranomaisten toimintaan, jos me  
jätetään hoitamatta jotain asioita.

Haasteen tai hankalan tilanteen puheeksi ottaminen vangin kanssa vuorovaikutustilan-  
teiden eri vaiheissa koetaan usein perustelluksi. Esimerkiksi työskentelysuhteen alku-  
vaiheessa tai tapaamisen aluksi vangilta voidaan kysyä, onko jotain erityistä, mitä hänen  
kanssaan työskentelyssä tai vuorovaikutustilanteissa tulee huomioida. Jos vuorovaiku-  
tustilanteessa jo on jotain työntekijää hämmentävää, voidaan asia ottaa heti vangin  
kanssa puheeksi. Usealla haastateltavalla oli myös kokemus siitä, että he olivat jälkeen-  
päin keskustelleet haasteelliseksi tai hankalaksi edenneestä tilanteesta vangin kanssa ja  
käyneet yhdessä läpi, mitä ja miten tilanteista voi oppia. Työntekijän kuuluu myös pa-

hoitella omaa toimintaansa vangille, jos hän huomaa puhuneensa tai käyttäytyneensä sopimattomasti:

Mut kyllä välillä on ollut tilanteita et mä mietin et sanoinko mä pahasti, tai et huomioinko mä sitä vankia, niin kyl mä sitten myös pyydän anteeks, ja se on kans semmonen tilanne että, et kyllä muakin kalvaa asiat, en mä niinku vaan ihan ohita jos mä oon tehny, vähän sanonu tyhmästi tai mä mietin et nyt ei mennä ihan nappiin, niin kyl mä haluan pyytää vangilta myös anteeks sitä, jos näin on mennä ja myönnän virheeni siinä, niin se helpottaa myös ittee.

Haastateltavien kertomuksista ilmenee, että turvallisuus huomioidaan aina vuorovaikutustilanteissa, ja tarvittaessa tapaaminen keskeytetään. Vakavammat tilanteet johtavat kurinpitomenettelyyn ja mahdollisesti myös vangin siirtämiseen suljettuun vankilaan. Rajaamisessa ja rajojen asettamisessakin nähdään tärkeänä, että työntekijä pysyy oikeudenmukaisena.

Hankalissakin vuorovaikutustilanteissa asiat pitää joka tapauksessa usein saada hoidettua. Tapaamisen keskeyttäminen ei ole aina mahdollista, varsinkaan jos tapaamisen jatkaminen ei varsinaisesti vaaranna työntekijän turvallisuutta. Vanki siirretään toiselle työntekijälle vain harvoissa tapauksissa.

Justiisa tämmönen mene selliin ja ole hiljaa, että ku aatellaan, että ku pitäs saaha se asia kumminki hoiettu, että niinku yleensä meidän pitää saada joku lomake täytettyä tai joku, että kun meillä on kumminki nämä vapausvelvollisuudet [vapauttamissuunnitelma], että tämmöset nii meidän on pakko saada se tuota huonosti nukkuneen vangin kanski – –

Mut että ylipäänsä ihmisillä on varmaan persoonallisuushäiriöitä aika lailla ja sitkun niitähän nyt ei voi lääkitä niin et ne on vaan semmosii asioita, et niiden kans pitää pärjätä.

Tutkimuksessa ilmenee myös, että kontrollihenkisyyttä, syyttelyä ja vähättelyä pidetään epäammattillisina ja asiattomina tapoina kohdata vankeja. Haastateltavien mukaan näitäkin vuorovaikutustyyliä ikävä kyllä vielä ilmenee vankilan henkilökunnan keskuudessa.



## 5.5 Hankalien vuorovaikutustilanteiden jälkikäsitteily ja kehittämisehdotuksia

Tulosten mukaan oman toiminnan tarkastelu ja arviointi koetaan erityisen tärkeänä hankalien ja haastavien tilanteiden jälkikäsitteilyssä. Kaikki haastateltavat ovat sitä mieltä, että hankalia tilanteita pitäisi olla mahdollista purkaa ja käsitellä muiden työntekijöiden kanssa. Ammatillisen kehittymisen kannalta etenkin erityisen haastavia tilanteita olisi välttämätöntä käydä läpi. Työntekijän tarkastellessa kriittisesti omaa toimintaansa hän voi pohtia, olisiko hän voinut tehdä jotain toisin. Myös vankilan henkilökunnan välisen tiedonkulun kannalta tilanteiden käsitteleminen ja näkyväksi tekeminen koetaan merkittävänä. Tilanteiden jälkikäsitteilyn voidaan ajatella olevan myös tulevien tilanteiden ennaltaehkäisyä ja niihin valmistautumista:

Mutta sitte, jos joku vanki töppää ja hölmöilee, niin ei niitä mun mielestä käsitellä, ei niinku tavallaan analysoida, et oisko joku voinu tehdä toisin niin, ne vaan meni näin ja... Mun mielestä virheistä, siis emmä tiä onko ne ”virheitä”, mut siis mun mielestä töpeksinnästä pitäs vähä niinku oppia.

Suurin osa haastateltavista kertoi käyvänsä hankalia tilanteita läpi joko työkaverin kanssa, henkilökunnan palavereissa tai työnohjauksessa. Puolet haastateltavista kertoi, että yleensä hankalan tilanteen jälkeen hän pyrkii mahdollisimman pian käymään sen läpi toisen työntekijän kanssa. Osa haastateltavista koki olevansa hankalienkin asioiden kanssa yksin, sillä vankilassa ei sillä hetkellä työskennellyt muita erityisohjaajia. He olisivat toivoneet työkaveria, jonka kanssa purkaa asioita. Joillakin oli lisäksi kokemus, että hankalia tilanteita ei käsitellä vankilassa erityisemmin. Osa myös esitti kiireen haittaavan tilanteiden jälkikäsitteilyä, ja toivoivat enemmän aikaa asioista keskustelemiseen. Kaikilla haastateltavilla on ollut mahdollisuus käydä joko yksilö- tai ryhmätyönohjauksessa ja jokainen näki sen toimivana menetelmänä käsitellä hankalia tilanteita. Akkreditoitujen toimintaohjelmien vertaistukiohjaustapaamisissa käydään ohjelmatyöskentelyssä esiintyneitä haastavia asioita läpi muiden ohjaajien kanssa. Tapaamiset koetaan erityisen tarpeellisina. Pari haastateltavaa mainitsi myös työterveyspsykologin yhtenä tahona, jossa voidaan käsitellä erityisen haastavia, työhyvinvoinnin ongelmia aiheuttaneita vuorovaikutustilanteita.

Enemmistö haastateltavista toivoo, että hankalia tilanteita tuotaisiin näkyväksi ja käsiteltäisiin työyhteisössä enemmän. Kertomuksissa painotettiin, että lähiesimiehet ja johtaja ovat avainasemassa tilanteisiin puuttumisessa.

Kun tää on muutenki jo itsessään niin raskasta työtä, niin sitte jos tämmösiä niinku ekstratilanteita viel tulee, niin kyl mun mielest niihin pitää tarttua mahdollisimman nopeesti ja ottaa ne tosissaan, ja kun ne kuitenkin henkisesti kuormittaa työntekijää.

Haastateltavat toivovat enemmän suunnitelmallisuutta jälkikäsitteilyyn, jolloin tilanteiden käsitteleminen limittyisi luonnolliseksi osaksi työyhteisön arkea. Jälkikäsitteilyn tueksi ehdotetaan esimerkiksi, että organisaation tasolla laadittaisiin prosessi, miten tilanteet, myös arkisemmat, järjestelmällisesti purettaisiin. Myös vankilakohtainen rakenne ja tilat huomioiva vuorovaikutussuunnitelma voisi toimia vuorovaikutustilanteiden tukena ja lisätä turvallisuutta.

Haastateltavat kokevat vuorovaikutusosaamisensa olevan hyvällä tasolla, mutta vuorovaikutukseen ja vankien erityispiirteisiin liittyviä koulutuksia ja lisätietoja kaivataan lisää. Koulutus, harjoitukset ja materiaali erilaisten kulttuurien vuorovaikutustyyleistä sekä erilaisiin mielenterveys- ja persoonallisuusongelmiin liittyvistä vuorovaikutuseikoista olisi hyödyllistä. Tulokset myös osoittavat, että koulutusta toivotaan suunnattavan koko henkilökunnalle, että kaikki osaisivat ottaa vankien erityispiirteet huomioon vuorovaikutustilanteissa.

Hankalia vuorovaikutustilanteita ja niissä toimimista olisi tulosten mukaan hyvä avata koko henkilökunnalle. Haastateltavat toivovat, että tilanteita tuotaisiin näkyväksi myös koko organisaation tasolla, sillä kokemus on, että niistä ei juuri puhuta valtakunnallisesti.

Must tuntuu et koko se ymmärrys tavallaan siitä, että minkälaisen erityisryhmän kans me ollaan tekemisissä, niin siitä ei tavallaan puhuta sillä tavalla, et hei että tää on oikeesti raskasta työtä, me tehään moniongelmaisten kans töitä ja mitä se voi tarkoittaa myös meille työntekijöille, nii ei. Se ei kyl tarpeeks esiin missään muotoa. Ja varsinkin tällaset yksilötyössä olevat vuorovaikutustilanteet, et mikä kaikkee tässäkin voi sattua ja mihin kaikkeen meidän täytyy sopeutua ja löytää se vuorovaikutuskeino, nii ei tosiaankaan joo. Pitäs ehdottomasti enemmän tuoda esiin.

Koulutus ja kokoukset valtakunnallisesti ja fyysisesti samassa paikassa olisivat hyödyllisiä. Videokoulutuksia kohtaan esiintyi kritiikkiä, sillä aito vuorovaikutus muiden vankiloiden työntekijöiden kanssa jää sen vuoksi nykyään vähiin. Dialogi toisten työnteki-

jöiden kanssa koetaan tärkeänä myös hankalien tilanteiden jakamisen näkökulmasta. Eräs haastateltavista muistuttaa myös ylemmän tason asiarakenteista, jotka hän näkee olennaisina mahdollisuuksina vaikuttaa vuorovaikutukseen. Rakenteellisesti huonosti olevat asiat voivat hankaloittaa myös vuorovaikutustilanteita vankilassa.

Mä koen että on paljon tämmöstä, et väännetään niitä asioita tonne siviilin suuntaan. Yhen vangin kanssa, sitten toisen vangin kanssa samaa asiaa ja sitten kolmannen kanssa samaa asiaa, että miksei meillä voi olla niinku siellä ylemmällä tasolla jotku polut tehty, se helpottas minun työtä.

Myös työmäärän säätely ja kuormituksen tasaaminen olisi muutamien haastateltavien mukaan paikallaan. Kiire ja yksinäisyys haittaavat asiakastyötä ja jotkut kokevat, että kuntoutuspuolen työntekijöitä ei ole tasa-arvoisesti samaa määrä vankiloiden kesken, vaikka vankimäärä olisi sama.

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että haastateltavat tarkastelevat hankalia tilanteita kokonaisvaltaisesta näkökulmasta. Vaikka lähtökohtaisesti työtä ja siinä tapahtuvia vuorovaikutustilanteita ei pidetä varsinaisesti haastavina, tietävät haastateltavat työskentelevänsä haastavassa ympäristössä, haastavan asiakasryhmän parissa. Samaa suhtautumista he toivovat myös yleisellä tasolla:

Ehkä sekin että niihin [hankaliin vuorovaikutustilanteisiin] oikeesti myös suhtauduttaisiin sillain niinku tosissaan, ku välillä tuntuu et tää nyt on tämmöstä tää vankilaelämä ja vankilatyö ja tämmösiähän nää nyt kaikki on, mut kun ei sitä tarvis niinkään välttämättä ajatella.

## **6 Johtopäätökset**

### **6.1 Erityisohjaajana avolaitoksen vuorovaikutusympäristössä**

Opinnäytetyön tulosten mukaan avolaitosten erityisohjaajat kohtaavat työssään hyvin vähän erityisen haasteellisia tilanteita ja vuorovaikutustilanteet sujuvat pääsääntöisesti hyvin. Yleensä vangit käyttäytyvätkin vuorovaikutustilanteissa asiallisesti, ja henkilökuntaan kohdistettu fyysinen väkivalta on vankiloissa harvinaista (Linderborg ym. 2012). Vankilan tunnelmalla ja vuorovaikutusilmapiirillä on merkitystä, sillä avolaitosolosuhteiden voidaan nähdä vaikuttavan vuorovaikutukseen myönteisesti. Vaikka van-

kila itsessään ympäristönä voi tuoda vuorovaikutukseen haasteita, se myös toisaalta tuottaa asiallista käyttäytymistä, sillä sopimattomasta käyttäytymisestä rangaistaan. Alatalo (2002) esittääkin avolaitoksessa asioiden sujumisen perustuvan siihen, että sääntöjä noudatetaan siinä pelossa, että niiden rikkominen voi aiheuttaa merkittävien etujen menettämisen ja siirtämisen suljettuun vankilaan (Alatalo 2002, 35). Myös Junninen (2008) toteaa, että tuomion suorittamisen koetaan olevan vapaampaa avolaitoksessa ja siten suoranaisesti vähentävän järjestyshäiriötä (Junninen 2008, 87). Opinnäytetyön tuloksista välittyvää näkemystä avolaitoksen asiallisesta vuorovaikutuskulttuurista todistavat osaltaan myös Rikosseuraamuslaitoksen laatututkimukset, joiden mukaan vangit ja henkilökunta kokevat tulevansa yleisesti ottaen hyvin toimeen keskenään (Linderborg ym. 2012, 137; 2017, 3).

Opinnäytetyön tuloksista ilmenee, että sääntöjen näennäinen noudattaminen voi olla vangin kuntoutumisen kannalta haitallista, jos vangin todelliset ajatukset ja tarpeet jäävät etujen menettämisen pelossa piiloon. Jos asiakas ei uskalla olla avoin pelätessään mahdollisia seuraamuksia, kyse on vallan läsnäolosta kohtaamisessa (Laitinen, Ojanie mi & Tallavaara 2007, 101). Järvisen (2015) tutkimuksessa ilmiö liitettiin vankilakulttuuriin, jonka koetaan jopa pakottavan valehtelemaan. Ongelmien selvittely ja muutoksen mahdollistuminen vaikeutuvat, jos vanki ei uskalla kertoa totuutta tilanteestaan. (Järvinen 2015, 146–147.) Epäluottamus sävyttää myös henkilökunnan suhtautumista vankeihin, kuten opinnäytetyössä tuli ilmi. Toisaalta terve epäluottamus ja -luuloisuus lisää turvallisuutta ja pitää yllä henkilökunnan kykyä suhtautua tilanteisiin riittäväällä varauksella. Haastatteluiden perusteella erityisohjaajat tiedostavat väkivallan uhan olevan olemassa, vaikka turvallisuutta vakavasti uhkaavia tapahtumia ei juuri esiinny. Vaikka epäluottamus on vuorovaikutussuhteissa läsnä voimakkaastikin, ei se kuitenkaan sulje pois mahdollisuutta luottamuksellisiin asiakassuhteisiin ja suotuisissa olosuhteissa se voi kehittyä jopa hyvinkin vahvaksi (Linderborg ym. 2012, 111).

Haastatteluissa korostui erityisohjaajien näkemys arkisen ja ammatillisen vuorovaikutuksen merkityksestä vangin kuntoutumisprosessissa. Vangin kuntoutuminen ja työskentelyn eteneminen edellyttävät aitoa ja toimivaa vuorovaikutusta, johon vangit eivät välttämättä ole omassa elämässään tottuneet ja oppineet. Vankila voidaan nähdä vuorovaikutuksen oppimisympäristönä, jossa työntekijöiden tehtävänä on omalla esimerkillään ja varsinaisessa asiakastyössä opettaa vuorovaikutustaitoja vangeille. YK:n van-

keinohoidon vähimmäissäännöissä korostetaankin vankilan henkilökunnan tehtävää olla käyttäytymisellään hyvänä esimerkkinä vangeille. Työntekijöiden vuorovaikutuksen tavoitteena tulee olla herättää vangeissa halu elää rikoksetonta ja omatoimista elämää ja kannustaa heitä itsekunnioitukseen ja vastuuntunnon kehittämiseen. (Rikosseuraamuslaitos 2017d, 53–59.) Linderborg (2007) viittaa sosiaaliseen mallintamiseen, jossa työntekijä omalla toiminnallaan ja vuorovaikutuksellaan haastaa vangin rikolliset ajattelutavat ja asenteet ja toimii eräänlaisena positiivisena roolimallina (Linderborg 2007).

Haastatteluissa ilmeni, että vankeusaika voidaan hyödyntää paitsi kuntouttamisessa, myös normaalin ja aidon vuorovaikutuksen äärelle pysähtymisessä ja sen opettelemisessa. Arkinen ja luonnollinen vuorovaikutus päivittäisissä lyhyissäkin kohtaamisissa vähentää vankeuden tuomia haittoja ja lisää vankilaturvallisuutta. Vuorovaikutuksen arkiuus, luontevuus ja joustavuus lisää myös henkilökunnan lähestyttävyyttä. Linderborgin ym. (2012) mukaan henkilökunnan lähestyttävyys edistää vangin kanssa tehtävää muu-  
tostyöskentelyä (Linderborg ym. 2012, 108).

Haastatteluiden mukaan avolaitosten erityisohjaajat eivät lähtökohtaisesti koe vuorovaikutustilanteita vankien kanssa haasteellisina. Haastavien tilanteiden ajatellaan kuuluvan vankilaan ja koulutus, elämäkokemus ja työkokemus ovat lisänneet erityisohjaajien ammatillista itsevarmuutta toimia hankalissakin tilanteissa. Lisäksi kyky ymmärtää tilanteita laajemmin ja nähdä niiden taakse vaikuttaa työntekijöihin niin, ettei vaikealta-  
kaan vaikuttavaa tilannetta koeta välttämättä varsinaisesti haasteellisena. Tulos kuvastaa työntekijöiden tapaa ja taitoa suhtautua hankaliin tilanteisiin ammatillisesti, sillä he tietävät selviävänsä hankalissakin vuorovaikutustilanteissa. Myös Aittomäki (2017) tuli opinnäytetyössään siihen tulokseen, että työkokemus voi lisätä tunnetta tilanteiden hallitsemisesta sekä työntekijälle että vangille. Kokemukset hankalien tilanteiden onnistuneesta hoitamisesta lisäävät työntekijän luottamusta siihen, että kaikista tilanteista voi selvitä ja suhtautuminen erilaisiin tilanteisiin on siten rauhallisempaa ja helpompaa (Aittomäki 2017, 58). Työntekijä, jolla on hyvä ammatillinen itseluottamus ja joka hallitsee työnsä hyvin, pystyy suhtautumaan myös hankaliin tilanteisiin optimisesti (Rantaskola 2015, 50). Työntekijä voi myös kokea hankalan asiakastilanteen myönteisenä haasteena ja mahdollisuutena oman toiminnan kehittämiseen (Nieminen 2017, 62–63). Haastatteluissa haasteita kuvattiinkin epämieluisien sijaan ennemminkin mielenkiintoisina ja hankala tilanne myönteisenä asiana vangin tilanteessa ja mahdollisuutena edistää kuntoutumista. Tämä näkemys tukee myös sitä opinnäytetyön tulosta, että työn vaati-

vuudesta huolimatta erityisohjaajat kokevat työnsä mielekkäänä ja työskentelyympäristön turvallisena. Tulosta vahvistaa myös Rikosseuraamuslaitoksen laatututkimus, jonka mukaan vankiloiden henkilökunta on työhönsä motivoitunutta ja sitoutunutta, vaikka se onkin henkisesti erittäin vaativaa (Linderborg ym. 2012, 138).

## 6.2 Hankalat vuorovaikutustilanteet yksilöasiakastyössä

Haastatteluissa esiintyneet erityisohjaajien kokemukset hankalista tilanteista ja näkemykset niiden mahdollisista taustatekijöistä voidaan ryhmitellä vankiin, työntekijään tai vankeuteen liittyviksi. Samansuuntainen on Rantaeskolan ym. (2015) luokittelu, jonka mukaan haastavat tilanteet ja niiden taustatekijät voidaan nähdä liittyvän asiakkaaseen, työntekijään tai olosuhteisiin. Hankalat tilanteet ovat kuitenkin usein monien tekijöiden summa, ja harvoin on kyse yksittäisestä syystä. (Rantaeskola 2015, 8–9.)

Haastatteluissa ilmeni, että eniten hankalia tilanteita erityisohjaajat ovat kokeneet vankien kanssa, joilla on neuropsykiatrisia vaikeuksia taikka mielenterveyteen tai persoonallisuuteen liittyviä häiriöitä. Lisäksi vangin elämäntapa sekä vaikeat ja syrjäyttävät elämäkokemukset nähdään usein syynä haasteiden taustalla. Rantaeskola ym. (2015) kuvaavatkin päihde- ja mielenterveysongelmien, syrjäytymisen, häiriöille alttiin temperamentin ja persoonallisuuden sekä väkivaltaa sallivan ja ihannoivan sosiaalisen ympäristön altistavan haastavalle käyttäytymiselle (Rantaeskola ym. 2015, 9). Vangin psykososiaaliset vaikeudet eivät häviä vankilassa, vaan ne heijastuvat myös laitospelämään (Haapasalo 2017, 356–357). Haastatteluissa esiintyi näkemys, että vankien elämään vapaudessa ei usein kuulu normaali vuorovaikutus. Granfelt (2008) toteaaakin, että aito keskinäinen välittäminen ja kunnioitus puuttuvat rikollis- ja päihdekulttuurista ja ihmissuhteet perustuvat pitkälti hyväksikäytölle ja epäluottamukselle. Tämä tapa olla vuorovaikutuksessa jatkuu myös vankilassa ja hankaloittaa vuorovaikutustilanteita. (Granfelt 2008, 24.) Toisaalta alakulttuurin käsitysten mukaisesti toimiminen voi olla vangille keino helpottaa omaa oloa ja jaksamista raskaassa vankilaympäristössä, mutta usein se kuitenkin hankaloittaa kuntoutumista ja yhteiskuntaan sopeutumisen mahdollisuuksia (Rikosseuraamusvirasto 2001, 24).

Haastatteluissa erityisohjaajat kuvasivat tilanteita, joissa hankalien tilanteiden tausta liittyi suoraan tai välillisesti vankeuteen ja sen täytöntöönpanoon. Eniten haasteita on

huomattu esiintyvän avolaitossijoituksen alkuvaiheessa, jolloin vanki on usein hermostunut ja hätäinen. Kuten Haapasalo (2017) toteaa, voi vangilla vankeuden alkuvaiheessa olla stressiä, ahdistuneisuutta, unihäiriöitä ja masennusta, mikä saattaa ilmetä vankilaan sopeutumisvaikeuksina. Vankeuden alkuvaihe voi olla raskas etenkin ensikertalaisille vangeille ja niille, joilla on edessään pitkä vankeustuomio. Tilanne kuitenkin helpottaa vähitellen, kun vanki sopeutuu vankilaelämään (Haapasalo 2017, 356–357). Tämän olivat myös erityisohjaajat huomanneet.

Ymmärrettävästi myös vankilaympäristöllä nähdään opinnäytetyön mukaan olevan suuri vaikutus vuorovaikutustilanteisiin sekä myönteisessä että kielteisessä merkityksessä. Suljettua vankilaa avoimempi ympäristö helpottaa vuorovaikutusta, mutta voi toisaalta olla myös turvallisuusriski. Vankilaa ei ole rakennettu alun perin vuorovaikutusta varten, vaan tavoite on ollut rangaista ja säilyttää vankeja (Granfelt 2011, 215) ja tämä näkyy ympäristön ankeutena ja yksitoikkoisuutena, mikä puolestaan vaikuttaa sekä vankien että henkilökunnan mielialaan (Haapasalo 2017, 357). Haastatteluissa ilmeni kokemuksia, että vangit eivät useinkaan ole avoimia, pitävät yllä jonkinlaista roolia tai ovat selkeästi viranomaisvastaisia, koska ollaan vankilassa. Synä etäisyyden pitämisessä henkilökuntaan on pelko kasvojen menettämisestä vankiyhteisössä, vähäiset kokemukset luottamuksellisista ihmissuhteista sekä yleinen epäluuloisuus kaikkea viranomais-toimintaa kohtaan (Rikosseuraamusvirasto 2001, 23; Järvinen, 231).

Työntekijän käyttäytyminen voi myös olla hankalan tilanteen laukaisevana tekijänä (Rantaeskola ym. 2015, 9). Haastatteluissa kuvattiin, miten esimerkiksi työntekijän poissaolevuus, kiire, asioiden unohtaminen, levottomuus tai ärtyneisyys vääjäämättä vaikuttavat vankiin ja vuorovaikutustilanteeseen. Vankien ajatellaan aistivan ilmapiiriä ja työntekijän tunnetilaa erityisen herkästi. Vaikka vangeilla itsellään voi olla ongelmia vuorovaikutuksessa, vankilassa he ovat usein äärimmäisen tarkkoja vuorovaikutuksen suhteen. Työntekijän toiminnasta johtuvissa vuorovaikutustilanteiden ongelmissa on usein kyse siitä, että asiakas ei koe tulevansa kuulluksi (Soisalo 2011, 140).

### **6.3 Hankalien vuorovaikutustilanteiden ennakointi ja ennaltaehkäisy**

Työskentelyn suunnitelmallisuus keinona ennaltaehkäistä ja ennakoida hankalia tilanteita korostuivat haastatteluissa. Tutustuminen vankiin vähitellen sekä huolellinen valmis-

tautuminen tapaamisiin nähdään erityisesti tärkeänä. Rikosseuraamuslaitoksen turvallisuuslinjauksissa painotetaan, että yksilöasiakastyöskentelyyn liittyvät uhat tulee aina arvioida etukäteen (Rikosseuraamuslaitos 2015a, 23). Haastattelut osoittivat, että yhtenä tärkeänä hankalia tilanteita ennaltaehkäisevänä tekijänä on toimiva yhteistyösuhde vangin kanssa, vaikka vuorovaikutusta ja yhteistyösuhdetta saatetaan rakentaa vankilassa pitkäänkin. Toisaalta hauraskin yhteistyösuhde voi olla tärkeä vangille, joka ensimmäistä kertaa vankilassa kokee tulevansa kuulluksi ja saa tuntea, että hänestä välitetään ja hänen asioihinsa paneudutaan. (Granfelt 2011, 226). Vaikka Granfelt (2010) esittää, että vankilan perustehtävän ja valta-asetelmien vuoksi vangin ja työntekijän välinen tasavertainen yhteistyösuhde on vankilassa mahdottomuus (Granfelt 2010, 135), pitävät haastatellut erityisohjaajat vangin ja työntekijän tasavertaisuutta kuitenkin aina lähtökohtana asiakassuhteissa ja vuorovaikutustilanteissa. Vankia pidetään parhaana oman elämänsä asiantuntijana. Myös turvallisen vuorovaikutustilanteen luomisen sekä tilannekohtaisten ja vankiin liittyvien erityispiirteiden ja yksilöllisten tekijöiden huomioimisen koetaan edesauttavan hankalien tilanteiden ennaltaehkäisyä. Vangin tuntemus, muutosten havainnointi ja mahdollisista ongelmista varoittavien merkkien tunnistaminen vaativat ammattitaitoa ja välitöntä vuorovaikutusta vangin kanssa (Rikosseuraamuslaitos 2015a, 12; Rikosseuraamusvirasto 2001, 25). Haastatteluista välittyi erityisohjaajien aito halu olla vaikuttamassa vuorovaikutustilanteiden onnistumiseen ja vuorovaikutussuhdetta vankilassa pidetään yhteistyösuhteena. Vuorovaikutusta mukautetaan tilannekohtaisesti vangin yksilöllisyys huomioiden.

Haastattelujen perusteella henkilökunnan välistä yhteistyötä pidetään merkittävänä tekijänä hankalien tilanteiden ennakoinnin ja ennaltaehkäisyn näkökulmasta. Erityisesti yhteistyön valvontahenkilökunnan kanssa koetaan lisäävän vuorovaikutustilanteiden turvallisuutta. Erityisohjaajat tekevät työtä yksin, mutta kuitenkin yhdessä muiden kanssa ja työyhteisön tukeen voi aina voi luottaa. Työtovereilta saatu apu ja työyhteisön tuki ovatkin merkittäviä tekijöitä, jotka tukevat työskentelyä vankien kanssa ja ovat osana tilanteiden hallintaa (Linderborg ym. 2017, 26). Henkilökunnan välinen yhteistyö auttaa myös luomaan työyhteisöön yhtenäisiä toimintatapoja, jotka osaltaan ehkäisevät hankalia tilanteita. Henkilökunnan epäyhtenäinen käytäntö toimintatavoissa on nimittäin riski toiminnan sujuvuudelle ja voi aiheuttaa hankalia tilanteita (Rikosseuraamusvirasto 2001, 24).



Rikosseuraamuslaitoksen turvallisuuslinjauksissa korostetaan vangin tuntemusta vaativien tilanteiden ennakoimisessa ja niihin varautumisessa. Vangin tuntemus perustuu toisilta työntekijöiltä ja muilta tahoilta saatuihin tietoihin sekä tietoon, joka on saatu vangin kanssa tapahtuvassa vuorovaikutuksessa. (Rikosseuraamuslaitos 2015a, 11–12.) Tässä valossa erityisohjaajien näkemys hyvän yhteistyön merkityksestä sekä henkilökunnan että vangin kanssa vahvistuu. Haastatteluissa tuli kuitenkin esille, että vankiin tutustuessaan erityisohjaajat haluavat pääasiassa aina antaa tilan ja mahdollisuuden vangille, eivätkä perusta tuntemustaan pelkkään muualta saatuun ennakkotietoon. Muualta saatu tieto ei voikaan korvata välittömässä kanssakäymisessä saatavaa vangin tuntemusta ja muutosten havainnointia (Rikosseuraamuslaitos 2015a, 12).

Erityisohjaajat korostivat turvallisuuden olevan vankilassa aina ensisijalla, mikä näkyy selkeästi myös heidän kyvyissään ennakoida tilanteita. Haastattelut osoittavat, että vakavampia haastavia tilanteita pystytään usein ennakoimaan ja ennaltaehkäisemään hyvin. Toiminnan huolellinen suunnitteleminen on mahdollista, koska suurimpaan osaan vankilan haastavista tilanteista voidaan varautua. Vankilassa kaikkiin vuorovaikutustilanteisiin tuleekin suhtautua vankilassa riittävällä varauksella ja tiedostamalla henkilöihin sekä tilanteisiin liittyvät riskit. (Rikosseuraamusvirasto 2001, 48–49.)

#### **6.4 Hankalien vuorovaikutustilanteiden kohtaaminen**

Ammatillisen vuorovaikutuksen merkitys hankalia vuorovaikutustilanteita kohdatessa korostui haastatteluissa. Työntekijän asiallisuus, rauhallisuus, jämäkkyys ja empatia ovat vuorovaikutuksen lähtökohtia, myös hankalissa tilanteissa. Myös Aittomäen (2017) ja Voutilaisen (2016) opinnäytetöissä tultiin samaan tulokseen, että vankilassa rauhallinen puhuminen on lähtökohtana hankalan tilanteen ratkaisemisessa ja yleensä väkival-lankin uhkaa sisältävistä tilanteista selvittää vuorovaikutuksen keinoin (Aittomäki 2017, 60; Voutilainen 2016, 45). Opinnäytetyön perusteella voidaan todeta, että erityisohjaajat käyttävät työssään paljon motivoivan keskustelun keinoja ja ne on koettu toimiviksi myös hankalissa tilanteissa. Tämä tukee Rikosseuraamuslaitoksen tavoitetta juurruttaa motivoiva keskustelu lähityön ensisijaiseksi menetelmäksi (Rikosseuraamuslaitos 2017a, 9).

Opinnäytetyöstä ilmenee, että erityisohjaajat huomioivat myös tilannetekijät ja vangin mahdolliset erityispiirteet vuorovaikutuksessa, sillä aina asiallisuus ei riitä ja tilannekohtainen joustavuus ja epävirallisuus saattaa myös auttaa laukaisemaan hankalaksi kehkeytyvää vuorovaikutustilannetta. Jos jokin lähestymistapa ei toimi, seuraavalla kerralla kokeillaan toista toimintatapaa. Hankalassa asiakastilanteessa toimivimman lähestymistavan miettiminen sekä yksilöllisyyden ja tilanteen kokonaisvaltaisuuden huomiointi nähdäänkin tärkeänä (Nieminen 2017, 47).

Opinnäytetyön yksi tärkein tulos on kaikkien haastateltavien kertomuksissa painottuva ammatillinen reflektointi hankalia tilanteita kohdatessa ja niissä toimiessa. Oma toimintaa tarkastellaan kriittisesti ja ymmärretään sen merkitys vuorovaikutustilanteissa ja laajemmin tarkasteltuna vangin kuntoutumisessa. Erityisohjaajat ovat selvillä omasta roolistaan hankalassa tilanteessa ja he havaitsevat vangin käytöksen vaikutuksen työntekijän omaan käyttäytymiseen ja tunnetilaan. Hankalat tilanteet ovat erityisohjaajille havainnointia, käyttäytymisen peilaamista ja oman toiminnan ohjaamista ja hallitsemista ammatillisissa rajoissa. Rantaeskolan ym. (2015) mukaan haastavia asiakastilanteita tulisikin ensisijaisesti lähestyä työntekijän itsereflektion ja vuorovaikutusanalyysin keinoin ja oman vuorovaikutuksellisen toiminnan vahvuuksien ja heikkouksien tunnistaminen on erityisen tärkeää (Rantaeskola ym. 2015, 13). Hankalassa vuorovaikutustilanteessa oman käyttäytymisen säätely tunnetilasta huolimatta on ammatillisen vuorovaikutuksen lähtökohta (Rikosseuraamuslaitos 2015a, 14) ja hankala tilanne voi työntekijän toiminnan tuella muuttua myös onnistuneeksi asiakaskohtaamiseksi (Nieminen 2017, 62). Haastatteluissa korostui erityisohjaajien näkemys siitä, että vankilassa työntekijän vuorovaikutuksen tulee olla ehdottomasti kunnossa ja koko ajan tulee olla tietoinen omasta kyvystä olla vuorovaikutuksessa.

Opinnäytetyön mukaan haasteiden tai hankalien tilanteiden puheeksi ottaminen vangin kanssa vuorovaikutustilanteiden eri vaiheissa koetaan usein perustelluksi. Erityisesti tilanteiden jälkikäsitteilyn erityisohjaajat näkevät mahdollisuutena opettaa vuorovaikutustaitoja vangille, vaikka yleisesti hankalien vuorovaikutustilanteiden käsittelemistä jälkikäteen vangin kanssa pidetäänkin vankilan henkilöstön kulttuurille vieraana (Rikosseuraamusvirasto 2001, 79). Haastatteluissa ilmeni myös näkemys, että työntekijän kuuluu pahoitella toimintaansa vangille, jos hän huomaa puhuneensa tai käyttäytyneensä sopimattomasti. Granfeltin (2008) mukaan työntekijän myöntäessä virheensä, hän

osoittaa inhimillisyytensä ja kunnioituksensa asiakkaita kohtaan. Tämä toimii esimerkkinä vangille omia valintoja ja omaa toimintaa koskevasta vastuunotosta ja tarjoaa mahdollisuuden itsearviointiin. Oman toiminnan pahoittelu myös lisää vankien kunnioitusta työntekijää kohtaan. (Granfelt 2008, 49.) Haastattelut osoittivat, että turvallisuus huomioidaan aina vuorovaikutustilanteissa ja erityisohjaajat suhtautuvat tilanteisiin niiden vaatimalla tavalla. Tapaaminen keskeytetään tarvittaessa ja vakavimmat tilanteet johtavat kurinpitomenettelyyn. Epäasialliseen käyttäytymiseen sekä väkivaltaan ja sen ukaan onkin vankilassa puututtava välittömästi, sillä se ei ole koskaan hyväksyttävää (Rikosseuraamuslaitos 2015a, 22).

## **6.5 Hankalien vuorovaikutustilanteiden jälkikäsitteily ja kehittämisehdotuksia**

Hankalien tilanteiden jälkikäsitteilyssä oman toiminnan tarkastelua ja arviointia pidetään erityisen tärkeänä ammatillisen kehittymisen kannalta. Erityisohjaajat käyvät hankalia tilanteita läpi työkaverin kanssa, henkilökunnan palaverissa tai työnohjauksessa. Toisaalta he myös kokevat olevansa usein yksin arkisten hankalien tilanteiden kanssa, varsinkin jos vankilassa ei työskentele toista erityisohjaajaa tai tilanteita ei muuten ole tapana käsitellä vankilassa säännönmukaisesti. Opinnäytetyön perusteella hankalia tilanteita toivotaan käsiteltävän työyhteisössä enemmän, ja että jälkikäsitteily olisi suunnitelmallisempaa, niin että se olisi luonnollinen osa työyhteisön arkea. Työntekijöiden toimintaa tulisi tarkastella sekä onnistumisten, että epäonnistumisten kautta, mutta on kuitenkin muistettava, että kyse ei ole syyllisten etsimisestä, vaan virheistä oppimisesta. Jälkikäsitteily voitaisiin nähdä myös tulevien tilanteiden ennakointina ja ennaltaehkäisyinä. Myös Junnisen (2008) tutkimuksessa todettiin, että vankilassa tulisi hyväksyä, että virheitä tapahtuu, mutta niistä voitaisiin oppia. Tilanteiden säännönmukainen kirjaaminen ja käsitteleminen avoimesti auttaisi koko henkilökuntaa kehittämään työskentelytapojaan entistä turvallisemmiksi. (Junninen 2008, 51.)

Vuorovaikutustilanteiden käsitteleminen yhdessä henkilökunnan keskuudessa parantaa yksittäisten työntekijöiden ja henkilöstöryhmien työn näkyvyyttä, mikä lisää myös arvostusta toisen työtä kohtaan. Arvostus ja ymmärrys toisen työtä kohtaan voisi kaventaa eri henkilöstöryhmien välisiä kuiluja, minkä on todettu vankiloissa henkilökunnan keskinäisiä välejä koettelevaksi haasteeksi. (Linderborg ym. 2012, 100–104.) Kuten haastatteluissa tuli ilmi, arkiset hankalat vuorovaikutustilanteet voivat jäädä helposti käsitte-

lemättä kiireen vuoksi, tai kun niiden vain ajatellaan kuuluvan vankilan arkipäivään. Arkistenkin haasteiden käsitteleminen olisi kuitenkin hyödyllistä ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Junninen (2008) toteaa, että analyyttinen ja systemaattinen ote hankaliin tilanteisiin lisäisi suunnitelmallisuuden myötä toiminnan vaikuttavuutta (Junninen 2008, 51–52).

Vuorovaikutukseen ja vankien erityispiirteisiin liittyviä koulutuksia ja lisätietoja kaivataan opinnäytetyön tutkimuksen mukaan lisää. Vuorovaikutustilanteet moniongelmaisten kanssa sisältävät normaalista poikkeavia piirteitä, joiden tunnistaminen ja kohtaaminen on tärkeä osa vankilan työntekijöiden ammatillista osaamista, mutta joiden käsittelemiseen työntekijän pohjakoulutus ei välttämättä ole antanut valmiuksia. Myös kulttuurien välisistä vuorovaikutuseroista olisi hyödyllistä jakaa tietoa, varsinkin kun ulkomaalaisten osuus vankiloissa on lisääntynyt. Erilaisten vuorovaikutustilanteiden ymmärtäminen ja hallinta edistää myös vankilaturvallisuutta. Kuten Ylisassi ym. (2016) toteavat, ovat vangit ja heidän tarpeensa viime vuosina muuttuneet. Tämä tarkoittaa, että vankilassa tarvitaan uutta tietoa ja asiakasymmärrystä tavoitteellisen työskentelyn mahdollistamiseksi (Ylisassi ym. 2016, 116.) Opinnäytetyön perusteella voidaan olettaa, että varsinaiselle perinteiselle vuorovaikutuskoulutukselle ei koeta olevan tarvetta, vaan ennemminkin koko henkilökunnalle suunnattuja tietoiskuja vankien erityispiirteistä ja niiden kohtaamisesta vankilan arjessa.

Opinnäytetyö osoittaa, että hankalia tilanteita toivotaan tuotavan enemmän näkyväksi myös koko organisaation tasolla. Junnisenkin (2008) tutkimuksessa todettiin, että vankiloiden henkilökunta toivoo organisaatiolta parempaa vankiloiden, alueiden ja keskushallinnon välistä yhteistyötä. Jos tieto ongelmista ja niiden selvittämisestä kulkisi sujuvasti vankiloiden välillä, voitaisiin vastaavia tilanteita ennakoida muissa vankiloissa. (Junninen 2008, 97–110.) Erityisohjaajat kaipaavat enemmän dialogista hankalien tilanteiden käsittelemistä muiden vankiloiden työntekijöiden, erityisesti toisten erityisohjaajien kanssa. Videoseminaarien sijaan fyysinen tapaaminen, jossa työntekijät voisivat vaihtaa ajatuksiaan ja kokemuksiaan hankalista tilanteista, olisi hyödyllinen ja edistäisi ammatillisen kehittymisen lisäksi verkostoitumista muiden vankiloiden työntekijöiden kanssa.

Lisäksi organisaatiossa tehtävä rakenteellinen työ sekä työmäärän säätely nähdään oleellisina tekijöinä hankalien tilanteiden hallinnassa. Koetaan, että usein työtä ja vuo-

rovaikutustilanteita hankaloittavat samat asiat eri vankien kanssa, mutta jotka olisivat mahdollisesti korjattavissa ja poistettavissa rakenteellisen työn avulla joko organisaatiossa tai välillisesti organisaation kautta. Tämä vaatisi organisaatiolta enemmän asiakastyötä tekevien kuulemista koetuista ongelmista ja myös ratkaisuehdotuksista. Erityisohjaajilla on myös tunne, että eri vankiloissa painitaan samojen ongelmien kanssa, jolloin vankilarajat, aluerajat ja jopa henkilöstörajat ylittävä dialogin mahdollistaminen ja edesauttaminen organisaation taholta edistäisi sekä toiminnan yhdenmukaisuutta, että ammatillisen vuorovaikutusosaamisen kehittymistä Rikosseuraamuslaitoksessa. Rikosseuraamusviraston työryhmä (2001) ehdotti jo 2000-luvun alussa toiminnoissa syntyvän merkityksellisen tiedon dokumentointia. Yksilöitä koskevien ratkaisujen lisäksi se palvelisi toiminnan ja rakenteiden kehittämistä siten, että tulevaisuudessa vastaavat tilanteet olisivat vältettävissä tai haitalliset seuraukset saataisiin minimoitua. (Rikosseuraamusvirasto 2001, 28–29; 73.)

Opinnäytetyössä ilmeni, että erityisohjaajien suuri työmäärä ja koettu yksinäisyys ovat tekijöitä, jotka vaikuttavat haitallisesti erityisohjaajien työskentelyyn ja välillisesti myös vuorovaikutustilanteisiin vankien kanssa. Myös Rikosseuraamuslaitoksen laatututkimuksen perusteella kiire, vankien ongelmien moninaisuus ja monimutkaisuus sekä koettu resurssipula tekevät työskentelyn vankien kanssa haastavaksi. Siitä huolimatta vankiloiden työntekijät ovat yleisesti ottaen ammatillisesti varsin tietoisia ja ylpeitä työstään. (Linderborg ym. 2012, 138–143). Tämän opinnäytetyön perusteella voidaan todeta, että erityisohjaajat tietävät työskentelevänsä haastavassa ympäristössä ja haastavan asiakasryhmän parissa, mutta juuri se vaikuttaa tekevän työstä mielekkään ja ammatillisesti motivoivan.

## **7 Pohdinta**

### **7.1 Toteutus ja menetelmä**

Opinnäytetyön alkuperäisenä tehtävänä oli tutkia pelkästään yksilöasiakastyössä kohdattuja hankalia vuorovaikutustilanteita erityisohjaajien näkökulmasta. Tutkimusaineisto muodostui kuitenkin laajaksi ja kuvasi runsaasti myös sitä, millaista on olla erityisohjaajana avolaitoksessa sekä yleisiä avolaitosympäristön vuorovaikutukseen liittyviä piir-

teitä. Hankalien vuorovaikutustilanteiden lisäksi tuloksissa esitetään, millaisena erityisohjaajana työskenteleminen avolaitoksen vuorovaikutusympäristössä koetaan.

Opinnäytetyön haastatteluiden alkuvaiheessa sopivan käsitteen muodostaminen tutkittavasta ilmiöstä vaati pohdintaa. Termi ”haasteellinen” saatetaan vankilaympäristössä mieltää jo melko vakavaksi ja väkivallan uhkaa sisältäväksi tilanteeksi. Tarkoituksena ei kuitenkaan ollut kiinnittää tutkimuksessa huomiota enemmälti näihin erityisen vakaviin tilanteisiin vaan enemmänkin arkipäiväisiin ja ei-varsinaista-väkivallan-uhkaa sisältäviin vuorovaikutustilanteisiin. Esihaastattelun perusteella tutkimuksen kannalta keskeinen käsite tarkentui ”hankalaksi”, mikä osoittautui sopivaksi tarkennukseksi.

Haastateltavien rekrytointi oli aluksi vaikeaa. Yleinen viesti ja pyyntö haastateltavien ilmoittautumisesta lähetettiin kaikkiin vankiloihin, mutta se ei tuottanut juurikaan tulosta. Kohdennettu kysely suoraan henkilöille osoittautui puolestaan erityisen toimivaksi lähestymistavaksi, sillä kaikki pyydetty henkilöt suostuivat haastatteluun. Yleisissä viesteissä saattaa olla se vaara, että kukaan ei vastaa, koska ajattelee jonkun toisen vastaavan. Suora yhteydenotto voidaan kokea merkittävämpänä ja henkilökohtaisempana pyyntönä, jolloin haastatteluun myöntyminen on todennäköisempää.

Opinnäytetyön toteutus teemahaastattelun menetelmällä oli onnistunut valinta. Aineistoa kertyi paljon ja se oli monipuolista. Erityisohjaajien ajatuksia oli luontevaa selvittää vuorovaikutustilanteessa ja tarkentavilla kysymyksillä vastauksiin sai riittävää syvyyttä. Tutkimuksen sisäpiirisyydellä on myös ollut vaikutusta syvällisen tiedon tavoittamiseen, sillä käsitteet ja tutkittavien sosiaalinen todellisuus ovat olleet opinnäytetyön tekijälle entuudestaan tuttuja ja helpottaneet osaltaan rennon ja avoimen suhteen luomista haastattelutilanteessa. Aineiston runsauden vuoksi tulosten tulkintaan on pitänyt paneutua huolella, sillä tavoitteena on ollut saada välittymään tuloksista aito ja syvälinen kuvaus erityisohjaajien näkemyksistä. Huomionarvoista on, että tutkimuksen lähtökohdina olivat yksilöasiakastyössä kohdatut haasteet, mutta haasteiden sijaan tutkimuksessa esiintyi ennemminkin vankilan vuorovaikutukseen liittyviä vahvuustekijöitä.

## 7.2 Luotettavuus ja eettisyys

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden lähtökohtana on riittävän tarkka tutkimuksen toteuttamisesta ja aineiston tuottamisen olosuhteista tehtyjen havaintojen dokumentointi. Havaintoja avataan tarkemmin raportointivaiheessa ja samalla kaikki tutkimuksen toteuttamisessa tehdyt valinnat perustellaan. Myös tuloksia tulkitessa tulee kertoa, mihin päätelmät perustuvat. (Kananen 2010, 69; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 227–228.) Opinnäytetyöstä pidettiin säännöllistä työpäiväkirjaa sekä tutkimusprosessin että reflektion näkökulmasta. Päiväkirjojen pohjalta tutkimuksen eri vaiheissa tehdyt ratkaisut perusteltiin opinnäytetyön raportissa. Tulosten tulkinnassa päätelmien perusteluna käytettiin sitaatteja.

Opinnäytetyön eettisyys huomioitiin erityisesti haastattelujen toteutuksessa. Tutkimuksen eettisiin toimintatapoihin kuuluu, että haastateltavat tietävät, mistä haastattelussa on kyse ja miten aineistoa säilytetään ja käytetään. Myös haastateltavien anonymiteetti tulee varmistaa. (Hyvärinen 2017, 32.) Haastateltavat saivat etukäteen tietoa opinnäytetyön tutkimuksen tavoitteista, toteutuksesta ja aineiston käsittelystä. Haastattelut tallennettiin ja toteutettiin nimettömänä sekä vapaaehtoisesti. Aineistoa ei käsittele opinnäytetyön tekijän lisäksi kukaan muu ja sitä käytetään vain tämän opinnäytetyön tutkimukseen. Aineisto hävitetään opinnäytetyön hyväksymisen jälkeen.

Sisäpiirihaastattelun tekemiseen liittyy eettisesti hankalia piirteitä. Haastattelussa saataan esimerkiksi kertoa asioita itsestä ja muista kerrottuun tilanteeseen tai tapahtumaan liittyvistä ihmisistä. Asiat voivat aiheuttaa henkilöiden välisiä ristiriitoja tai muita ongelmia, jos tieto niistä leviää haastattelun ulkopuolelle. Tutkijalla on siten erityinen eettinen vastuu huolehtia henkilöiden anonymiteetistä, ettei tutkimus aiheuta vaikeuksia haastateltaville tai muille henkilöille. (Juvonen 2017, 398–407.) Opinnäytetyön haastattelut toteutettiin nimettömänä ja aineistosta poistettiin kaikki yksilöintitiedot, kuten henkilöiden ja vankiloiden nimet. Murre sanoja muutettiin yleiskielelle, ettei haastateltavien kotipaikkakunta olisi tunnistettavissa. Lisäksi tutkimustulokset on esitetty yleisellä tasolla, eivätkä ole yksilöitävissä tiettyyn vankilaan tai työntekijään.

### 7.3 Ammatillinen kasvu

Kokonaisuutena opinnäytetyön tekeminen on ollut pitkä ja haastava, mutta samalla syvällinen ja antoisa prosessi. Käytin aluksi paljon aikaa aihevalintaan, sillä halusin löytää työnantajani kannalta ajankohtaisen ja itseäni kiinnostavan aiheen, joka samalla edistäisi ammatillista kehittymistäni. Aiheen valintaa sekä alustavaa suunnitelmaa tein keväällä ja kesällä 2018. Opinnäytetyön lopullinen suunnitelma valmistui syksyllä 2018 ja tutkimushaastattelut toteutin vuodenvaihteen molemmin puolin. Analyysin ja raportin laadinta tapahtui alkuvuonna 2019. Opinnäytetyön tekeminen kaikkine vaiheineen on antanut hyvän mahdollisuuden perehtyä tutkimuksen tekemiseen ja koen oppineeni paljon tutkimuksen tekemisen perusteista ja menetelmistä. Raportin kirjoittaminen on ollut paitsi kirjoittamista, myös ammatillista kieltä kehittävä vaihe.

Sisäpiiritutkimus antaa tutkijalle mahdollisuuden käsitellä hänelle itselleenkin henkilökohtaisesti tärkeitä asioita haastateltavien kanssa. Tutkimuksen kautta tutkijalla on tilaisuus syventää itseymmärrystään paitsi tutkijana, myös ihmisenä ja oppia uutta tietoa tutkimastaan asiasta. (Juvonen 2017, 408.) Olen kokenut opinnäytetyön ammatillisesti merkittävänä tehtävänä, sillä tutkimuksen tekeminen on vaikuttanut paljon ammatillisen osaamisen kehittymisen lisäksi myös näkemyksen ja ymmärryksen laajentumiseen omassa työympäristössäni. Olen saanut opinnäytetyön tutkimuksesta runsaasti tietoa, jota voin hyödyntää omassa työssäni ja omaa työskentelyäni arvioidessa. Koen itsekin haastateltavien tavoin, että kanssakäyminen muiden erityisohjaajien kanssa on vähäistä, koska kollegat sijaitsevat pääsääntöisesti maantieteellisesti kaukana. Opinnäytetyön avulla pääsin kurkistamaan kaltaisten maailmaan ja heidän kokemuksiinsa ja näkemyksiinsä ilmiöstä, joka on itsellenikin kovin tuttu. Koen dialogin olevan paras mahdollinen keino kehittää omaa ammatillista osaamista ja lisätä näkemystä työhön, varsinkin kun työskentelemme jokseenkin erityisissä puitteissa. Oman ammatillisen kehittymisen lisäksi toivon, että opinnäytetyöstäni on hyötyä toisille erityisohjaajille, muille työntekijöille sekä työnantajalleni.

### 7.4 Jatkotutkimusideat ja tutkimuksen hyödynnettävyys

Opinnäytetyö antaa Rikosseuraamuslaitokselle tärkeää ja ajankohtaista tietoa työntekijöiden ja asiakkaiden välisestä vuorovaikutuksesta sekä vuorovaikutustilanteissa kohda-



tuista haasteista. Vaikka tutkimus toteutettiin tietyn ammattiryhmän keskuudessa, tuloksissa esiin tulleet asiakastyössä kohdatut vuorovaikutuksen haasteet ovat varmasti tuttuja myös muille ammattiryhmille vankilassa. Opinnäytetyön tuottamaa tietoa voidaan vuorovaikutusosaamisen edistämisen lisäksi hyödyntää esimerkiksi rakenteiden, työmenetelmien ja –tapojen kehittämisessä. Opinnäytetyö tekee myös rikosseuraamustyötä ja rikosseuraamusalan henkilöstön ammatillista osaamista näkyväksi.

Opinnäytetyö osoittaa, että arkistenkin hankalien tilanteiden käsitteleminen järjestelmällisesti edistäisi sekä henkilöstön ammatillista osaamista, että työhyvinvointia. Hankalien tilanteiden käsittelemiseen voitaisiin esimerkiksi laatia organisaatiossa yhdenmukainen toimintamalli ja jokaisessa yksikössä suunnitelma sen soveltamiseksi. Lisäksi vuorovaikutukseen liittyvien tekijöiden huomioiminen osana esimerkiksi vankilan turvallisuussuunnitelmaa voisi tukea paitsi turvallisuutta, myös asiakkaiden kohtaamista organisaation arvojen mukaisella tavalla. Vankien erityispiirteisiin sekä eri kulttuureihin ja niiden kohtaamiseen liittyvät koulutukset ja materiaalit olisivat työntekijöille tarpeen. Tietylle ammattiryhmälle, kuten erityisohjaajille suunnatut yhteiset tapaamiset alueittain ja valtakunnallisesti, olisivat niin ikään hyödyllisiä.

Opinnäytetyön toteuttamisen aikana on noussut esiin ideoita jatkotutkimuksille. Vastava tutkimus suljetun vankilan vuorovaikutusympäristössä toisi kokonaisvaltaista näkemystä arkisista hankalista tilanteista vankiloissa. Tutkimus asiakastilanteissa kohdatuista konkreettisista asioista, jotka haastavat, puolestaan tukisi organisaatiolle esitettyä toivetta rakenteellisten ongelmien ratkomisesta.

## Lähteet

- Aittomäki, M. 2017. Valvontahenkilökunnan näkökulmia haastavista asiakastilanteista ja välineettömän voimankäytön täydennyskoulutuksista. Laurea-ammattikorkeakoulu. Rikosseuraamusalan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/139860/Ont2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. 1.10.2018.
- Alatalo, I. 2002. Vankiloiden henkilökuntaan kohdistuva väkivalta ja väkivallan uhka. Työväkivallasta ja siihen liittyvistä tilannetekijöistä Suomen vankiloissa. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Pro gradu -tutkielma. [https://www.rskk.fi/material/attachments/rskk/kirjastoliitetiedostot/elektroninenaineisto/6IiOmv0F/Alatalo\\_Ilppo.pdf](https://www.rskk.fi/material/attachments/rskk/kirjastoliitetiedostot/elektroninenaineisto/6IiOmv0F/Alatalo_Ilppo.pdf). 26.2.2019.
- Antikainen, A–L. 2008. Sosiaalityön kehittäminen suljetussa vankilassa – kokemuksia Sukeva-projektista. Raportteja 1/2008. Helsinki: Kriminaalihuollon tukisäätiö. [https://www.krit.fi/wp-content/uploads/2018/04/sukeva\\_loppuraportti\\_kokonaan.pdf](https://www.krit.fi/wp-content/uploads/2018/04/sukeva_loppuraportti_kokonaan.pdf). 12.10.2018.
- Asetus vankeudesta 548/2015.
- Blomster, P. 2018. Opinnäytetyön aihe. [katja.pahkinen@edu.karelia.fi](mailto:katja.pahkinen@edu.karelia.fi). 10.8.2018.
- Eskola, J., Lätti, J. & Vastamäki, J. 2018. Teemahaastattelu: Lyhyt selviytymisopas. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 27–51.
- Granfelt, R. 2008. Osalliseksi omaan elämään – Work out -ohjelma nuoren vangin tukena. Rikosseuraamusviraston julkaisuja 4/2008. Helsinki. Rikosseuraamusvirasto.
- Granfelt, R. 2010. Syrjäytymisestä vapaaksi vankilassa? Psykososiaalisen työn merkitys vankien elämässä. Teoksessa Laine, T., Hyväri, S. & Vuokila-Oikonen, P. (toim.) Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi, 131–146.
- Granfelt, R. 2011. Vankila auttamistyön ympäristönä? Teoksessa Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus, 215–231.
- Haapasalo, J. 2006. Rikoksentehtävien hoito-ohjelmat vaihtoehtona rangaistuksille. Teoksessa Lohiniva-Kerkelä, M. (toim.) Väkivalta. Seuraamukset ja haavoittuvuus. Helsinki: Talentum, 37–54.
- Haapasalo, J. 2017. Kriminaalipsykologia. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hyvärinen, M. 2017. Haastattelun maailma. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvoori, J. (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 11–45.
- Häkkänen-Nyholm, H. 2009. Psykopatia ja rikollisuus. Teoksessa Häkkänen-Nyholm, H. (toim.) Psykopatia. Helsinki: Edita Prima Oy, 198–217.
- Isokorpi, T. 2006. Napit vastakkain. Ristiriidat, rajat ja ratkaisut. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Joukamaa, M. 2010. Rikosseuraamusasiakkaiden terveys, työkyky ja hoidontarve. Perustulosraportti. Rikosseuraamuslaitoksen julkaisuja 1/2010. Helsinki: Rikosseuraamuslaitos. <https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut->

- risenjulkaisusarja/6AqMACEr8/RISE\_1\_2010\_Rikosseuraamusasiakkaiden\_terveys\_tyokky\_ja\_hoidontarve.pdf. 12.10.2018.
- Junninen, M. 2008. Suomalaisten vankiloiden turvallisuus. Rikosseuraamusviraston julkaisuja 5/2008. Helsinki: Rikosseuraamusvirasto.
- Juvonen, T. 2017. Sisäpiirihaastattelu. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvoori, J. (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 398–410.
- Järvinen, M-K. 2007. Asiakas-työntekijäsuhteen dialoginen arviointi kriminaalihuollossa. Rikosseuraamusviraston julkaisuja 1/2007. Helsinki: Rikosseuraamusvirasto.
- Järvinen, M-K. 2015. Asiakas-työntekijäsuhde rikosseuraamusalalla. Dialoginen arviointi tiedontuotannon tapana. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Akateeminen väitöskirja. <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/96536/978-951-44-9683-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. 9.10.2018.
- Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Karsikas, V. 2005. Selvinpään olosta tulee hyvä fiilis. Pähdeongelmaisten vankien voimaantumisen. Rikosseuraamusviraston julkaisuja 3/2005. Helsinki: Rikosseuraamusvirasto. [https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-riksenjulkaisusarja/o4dby1udD/3-2005\\_Selvinpain\\_olosta..net.pdf](https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-riksenjulkaisusarja/o4dby1udD/3-2005_Selvinpain_olosta..net.pdf). 26.2.2019.
- Karsikas, V. 2014. Polku vapauteen – Psykososiaalisen työn kehittyminen ja rooli vankeinhoidon yhteiskunnallisessa tehtävässä. Teoksessa Linderborg, H., Suonio, M. & Lassila, T. (toim.) Sosiaalityö ja sosiaalinen tuki rikosseuraamusalalla. Rikosseuraamuslaitoksen julkaisuja 1/2014. Helsinki: Rikosseuraamuslaitos, 91–112.
- Kaskinen, M. 2019. Avolaitokset ja vapauttamisyksiköt. Katja.pahkinen@gmail.com. 22.2.2019.
- Keränen, S. 2018. Kysymyksiä. Katja.pahkinen@om.fi. 5.11.2018.
- Kiviniemi, K. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalla tutkijalla tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus, 73–87.
- Kivinummi, J. & Alatupa, S. Kun ei suju. Selviytymisopas haastaviin asiakastilanteisiin. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Konttila, A. 2008. Psykologia vankeinhoidossa. Teoksessa Santtila, P. & Weizmann-Henelius, G. (toim.) Oikeuspsykologia. Helsinki: Edita, 399–431.
- Laine, T. 2015. Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä, PS-kustannus, 29–51.
- Laitinen, M., Ojaniemi, P., Tallavaara, M-S. 2007. ”Nyt kuullaan meitä asiakkaita” – tutkimus kohtaamisesta, tiedosta ja osallisuudesta lastensuojelun työprosesseissa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 53. Rovaniemi: Lapin yliopisto. <http://www.sosiaalikallega.fi/poske/julkaisut/tyopaperit-ja-muut->

- julkaisut/Nyt%20kuullaan%20meita%20asiakkaita\_kannellinen.pdf.  
26.2.2019.
- Laitinen, M. 2008. Seksuaalinen hyväksikäyttö, petetyksi tuleminen ja yhteisöllisen tuen mahdollisuudet. Teoksessa Roivainen, I., Nylund, M., Korkiamäki, R. & Raitakari, S. (toim.) Yhteisöt ja sosiaalityö. Kansalaisen vai asiakkaan asialla? Jyväskylä: PS-kustannus, 261–281.
- Laki Rikosseuraamuslaitoksesta 953/2009.
- Lavikkala, R. 2011. Vaikuttavan rikosseuraamustyön kysymyksiä. Teoksessa Lavikkala, R. & Linderborg, H. (toim.) Rikosseuraamustyön kehittämisen kysymyksiä. Helsinki: Rikosseuraamusalan koulutuskeskus, 93–140.
- Linderborg, H. 2007. Vuorovaikutus rikosseuraamustyössä. Haaste 4/2007. <https://www.haaste.om.fi/fi/index/lehtiarkisto/haaste42007/vuorovaikutusrikosseuraamustyossa.html>. 26.2.2019.
- Linderborg, H., Blomster, P., Tyni, S. & Muiluvuori, M-L. 2012. Laatuaikaa vankilassa? Tutkimus vankilaelämän laatuun vaikuttavista tekijöistä. Rikosseuraamuslaitoksen julkaisuja 1/2012. Helsinki: Rikosseuraamuslaitos.
- Linderborg, H., Blomster, P., Muiluvuori, M-L., Tyni, S. & Laurila, T. 2015. Yhtenäinen organisaatio – yhtenäinen laatu? Tutkimus vankeuden ja yhdyskuntaseuraamusten laatutekijöistä Rikosseuraamuslaitoksessa. Rikosseuraamuslaitoksen julkaisuja 2/2015. Helsinki: Rikosseuraamuslaitos.
- Linderborg, H., Blomster, P., Muiluvuori, M-L., Tyni, S. & Laurila, T. 2017. Rikosseuraamuslaitoksen laatumittaus 2016. Rikosseuraamuslaitoksen monisteita 3/2017. [https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-monisteetjaraportit/QNDSPwU0V/2017-3\\_Rikosseuraamuslaitoksen\\_laatumittaus\\_2016\\_nettiin.pdf](https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-monisteetjaraportit/QNDSPwU0V/2017-3_Rikosseuraamuslaitoksen_laatumittaus_2016_nettiin.pdf). 6.11.2018.
- Neiramo, I. 2002. Vankeinhoidon etiikka. Teoksessa Salminen, M. & Toivonen, K. (toim.) Vankeinhoidon perusteet. Vankeinhoidon koulutuskeskuksen julkaisu 4/2002. Helsinki: Vankeinhoidon koulutuskeskus, 34–48.
- Nieminen, S. 2017. Onnistuneita ja haastavia asiakaskohtaamisia – sosiaali- ja terveyspalveluiden henkilöstö asiakkaan toimijuutta tukemassa. Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. Pro Gradu -tutkielma. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/56562/1/URN%3ANBN%3Afi%3Aju-201801021005.pdf>. 1.10.2018.
- Nyman, A. 2019. Hankalien tilanteiden jälkikäsitely. Katja.pahkinen@gmail.com. 26.2.2019.
- Rantaeskola, S., Hyyti, J., Kauppila, J. & Koskelainen, M. 2015. Haastavat asiakastilanteet – väkivalta työssä. Helsinki: Talentum.
- Rikosseuraamuslaitos. 2015a. Rikosseuraamuslaitoksen turvallisuuslinjaukset. [https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-muut/0D1bMQzPN/Turvallisuuslinjaukset\\_2015.pdf](https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-muut/0D1bMQzPN/Turvallisuuslinjaukset_2015.pdf). 5.11.2018.
- Rikosseuraamuslaitos. 2015b. Rikosseuraamuslaitoksen henkilöstöohjelma 2020. Helsinki: Rikosseuraamuslaitos.
- Rikosseuraamuslaitos. 2017a. Rikosseuraamuslaitoksen toiminta- ja taloussuunnitelma 2019–2022. [https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/risenasiakirjoja/netra-asiakirjat/MwWkGBVfN/TTS\\_2019\\_-\\_2022\\_VALMIS.pdf](https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/risenasiakirjoja/netra-asiakirjat/MwWkGBVfN/TTS_2019_-_2022_VALMIS.pdf). 26.2.2019.
- Rikosseuraamuslaitos. 2017b. Arvot ja strategia. <https://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/rikosseuraamuslaitos/arvot.html>. 2.11.2018.
- Rikosseuraamuslaitos. 2017c. Valmennamme rikoksettomaan elämään – turvallisesti kohti avoimempaa täytäntöönpanoa. Yleisesite.

- [https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/esitteet/wa4K1D6il/RISE\\_YLEISESITE\\_WEB\\_181017.pdf](https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/esitteet/wa4K1D6il/RISE_YLEISESITE_WEB_181017.pdf). 5.11.2018.
- Rikosseuraamuslaitos. 2017d. Yhdistyneiden kansakuntien vankeinhoidon vähimmäis-säännöt. Nelson Mandela -säännöt. Helsinki: Rikosseuraamuslaitos.  
[https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-muut/MZQ5sInI7/Vankeinhoidon\\_va776himma776issa776a776nno776t\\_low.pdf](https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-muut/MZQ5sInI7/Vankeinhoidon_va776himma776issa776a776nno776t_low.pdf). 26.2.2019.
- Rikosseuraamuslaitos. 2018. Rikosseuraamuslaitoksen tilinpäätös ja toimintakertomus vuodelta 2017. Rikosseuraamuslaitoksen monisteita 1/2018. 26.2.2019.
- Rikosseuraamusvirasto. 2001. Toimintapolitiikat väkivallan ja sen uhan vähentämiseksi Vankeinhoitolaitoksessa. Työryhmän raportti 23.8.2001. Rikosseuraamusviraston julkaisuja 1/2001. Helsinki: Rikosseuraamusvirasto.  
<https://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-risenjulkaisusarja/mtpvrvJZ9/1-2001Toimintapolitiikat.pdf>. 26.2.2019.
- Ruusuvuori, J. & Nikander, P. 2017. Haastatteluaineiston litterointi. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 427–444.
- Soisalo, R. 2011. Väkivallan preventio sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Suomen Psykologinen Instituuttiyhdistys ry.
- Tourunen, J. 2000. Epäilyksen polttopisteessä. Tutkimus päihdekuntoutusosastosta vankilassa. Stakesin tutkimuksia 112. Helsinki: Stakes.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Vankeuslaki 767/2005.
- Vartia, M. & Hyyti, J. 1999. Väkivalta vankeinhoitotyössä. Oikeusministeriön vankeinhoito-osaston julkaisuja 1/1999. Helsinki: Oikeusministeriö ja Työterveyslaitos.
- Vilkkä, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Voutilainen, J. 2016. Tukipartio-ohjaajien kokemat uhka- ja vaaratilanteet asiakastyössä. Laurea-ammattikorkeakoulu. Rikosseuraamusalan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.  
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/120535/Jarmo%20Voutilainen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. 1.10.2018.
- Ylisassi, H., Seppänen, L., Uusitalo, H., Kalavainen, S. & Piispanen, P. 2016. Aktivoiva lähtyö. Vankiloiden valvonta- ja ohjaushenkilöstö vuorovaikutuksellista lähtyötä kehittämässä. Rikosseuraamuslaitoksen julkaisuja 2/2016. Helsinki: Rikosseuraamuslaitos.

## Haastattelurunko

### PERUSTIEDOT

- Koulutustausta, Rikosseuraamuslaitoksessa ja vankilassa työskentelyvuosien määrä, työtehtävät

### 1) HANKALAT JA HAASTAVAT ASIAKASTILANTEET

- Millaiset vuorovaikutustilanteet koet yksilöasiakastyössä hankaliksi tai haastaviksi?
- Millaisia hankalia/haastavia asiakastilanteita olet itse kokenut?
- Mitä syitä ajattelet kokemiesi hankalien/haastavien tilanteiden taustalla olevan?

### 2) HANKALISSA/HAASTAVISSA ASIAKASTILANTEISSA TOIMIMINEN

- Miten olet toiminut näissä tilanteissa?
- Mitä vuorovaikutuksen keinoja olet käyttänyt näissä tilanteissa?

### 3) HANKALIEN/HAASTAVIEN ASIAKASTILANTEIDEN ENNALTAEHKÄISY JA ENNAKOINTI

- Miten hankalia/haastavia asiakastilanteita voi mielestäsi ennaltaehkäistä?
- Miten hankaliin/haastaviin asiakastilanteisiin voi mielestäsi valmistautua ennakolta?

### 4) HANKALIEN/HAASTAVIEN ASIAKASTILANTEIDEN JÄLKEEN

- Millaisia mahdollisuuksia sinulla on käsitellä tilanteita jälkikäteen?
- Miten hankalia/haastavia asiakastilanteita tuodaan työyhteisössä/organisaatiossa näkyväksi?

### 5) HANKALAT/HAASTAVAT ASIAKASTILANTEET TYÖYHTEISÖSSÄ JA ORGANISAATIOSSA

- Miten työyhteisössä ja organisaatiossa vaikutetaan hankalien/haastavien asiakastilanteiden eri vaiheisiin? (Ennaltaehkäisy, ennakointi – tilanteissa toimiminen – jälkikäsitely)
- Miten työyhteisössä ja organisaatiossa voitaisiin vaikuttaa hankalien/haastavien asiakastilanteiden eri vaiheisiin? (Ennaltaehkäisy, ennakointi – tilanteissa toimiminen – jälkikäsitely)
- Millaista tukea toivot saavasi työnantajalta hankalien/haastavien asiakastilanteiden eri vaiheisiin (Ennaltaehkäisy, ennakointi – tilanteissa toimiminen – jälkikäsitely)?

Hankalat ja haastavat vuorovaikutustilanteet  
avolaitosten ja vapauttamisyksiköiden erityisohjaajien yksilöasiakastyössä

Työskentelen Juuan vankilassa erityisohjaajana ja olen tällä hetkellä virastani opintovapaalla. Teen sosionomiopintoihini liittyvää opinnäytetyötä Karelia-ammattikorkeakoulussa ja tutkin yksilöasiakastyössä kohdattavia hankalia ja haastavia vuorovaikutustilanteita avolaitosten ja vapauttamisyksiköiden erityisohjaajien näkökulmasta. Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää, voidaanko erityisohjaajien kokemuksista luoda yhtenäistä kuvaa vankilan yksilöasiakastyössä kohdattavista vuorovaikutuksen haasteista ja niiden käsittelemisestä työntekijän, työyhteisön sekä organisaation tasolla. Tarkoituksena on edistää vuorovaikutuksen kehittämistä Rikosseuraamuslaitoksessa tuottamalla tietoa työntekijöiden ja asiakkaiden välisistä vuorovaikutustilanteista ja niissä kohdatuista haasteista. Opinnäytetyö tekee myös osaltaan rikosseuraamustyötä ja rikosseuraamusalan henkilöstön ammatillista osaamista näkyväksi.

Tutkimus toteutetaan teemahaastattelun menetelmällä. Haastateltavia on kaikilta rikosseuraamusalueilta. Haastattelut toteutetaan joulukuun 2018 aikana ja opinnäytetyön on tarkoitus valmistua keväällä 2019. Tuloksia ei käsitellä laitospöytäkirjoissa, vaan yleisesti erityisohjaajien työn näkökulmasta. Ketään haastateltavaa ei siten voida yksilöidä julkaistavista tuloksista.

Haastattelu kestää noin tunnin ja se nauhoitetaan Lyncin / ulkoisen nauhurin avulla. Tallenteita ei kuuntele lisäksi kukaan muu ja niitä käytetään vain opinnäytetyön tekemiseen. Tallenteet hävitetään opinnäytetyön hyväksymisen jälkeen.

Lämmin kiitos Sinulle osallistumisesta haastatteluun ja opinnäytetyöni tutkimuksen mahdollistamisesta! Toivon tuloksista olevan hyötyä myös Sinun työhösi.

5.12.2018 Katja Pahkinen

[katja.pahkinen@edu.karelia.fi](mailto:katja.pahkinen@edu.karelia.fi)

puh. xxx xxxxxxx

*Liitteenä haastattelurunko (seuraavalla sivulla).*

*Rikosseuraamuslaitoksen henkilöstön haastatteluihin ei tarvita Rikosseuraamuslaitoksen keskushallintoyksikön lupaa, vaan asianomaisen henkilön suostumus on riittävä (Peter Blomster).*