

**Eeva-Liisa Luomala**

**ASIAKKAAN KOKEMUS KUULLUKSI TULEMISESTA**

**Opinnäytetyö**

**CENTRIA AMMATTIKORKEAKOULU**

**Kokkola-Pietarsaaren yksikkö**

**Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma**

**Toukokuu 2015**

**TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ**

<b>Yksikkö</b> Kokkolan-Pietarsaaren yksikkö	<b>Aika</b> Toukokuu 2015	<b>Tekijä/tekijät</b> Eeva-Liisa Luomala
<b>Koulutusohjelma</b> Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma		
<b>Työn nimi</b> ASIAKKAAN KOKEMUS KUULLUKSI TULEMISESTA		
<b>Työn ohjaaja</b> Yliopettaja, KT Pirjo Forss-Pennanen	<b>Sivumäärä</b> 47+4	
<b>Työelämäohjaaja</b> Rikosseuraamusesimies, FL Päivi Lahti, Rikosseuraamuslaitos, Kokkolan toimipaikka		
<p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää malli Rikosseuraamuslaitoksen haastattelutilanteita ja asiakastapaamisia varten. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää mallin avulla työmenetelmiä, jotta kuulluksi tulemisen tunne toteutuisi asiakastapaamisilla.</p> <p>Motivoiva keskustelu on työmenetelmä, johon kaikki Rikosseuraamuslaitoksen työntekijät on koulutettu. Mallin ovat kehittäneet Miller ja Rollnick. Motivoivan keskustelun koulutus on edellytys rikosseuraamusalan ohjelma- ja asiakastyölle. Kehittämisprosessi toteutettiin konstruktiivisena tutkimuksena. Aineisto kerättiin teemahaastatteluin haastatteleamalla kuutta Rikosseuraamuslaitoksen asiakasta. Aineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisälönanalyysillä.</p> <p>Haastateltavien kokemusten mukaan asiakkaan kuulluksi tulemiseen vaikuttaa ensitapaamisesta saatu vaikutelma ja hyväksyvä, turvallinen ilmapiiri. Haastateltavien mukaan alkujännitystä olisi hyvä lieventää ”small talkilla”. Työntekijän tulee keskittyä asiakkaaseen ilman häiriötekijöitä. Empaattisuus, rauhallisuus, kiireettömyys olivat asiakkaiden esille nostamia asioita, joiden koettiin vaikuttavan kuulluksi tulemisen tunteeseen. Asiakkaan ja työntekijän tasavertaisuus asiakastapaamisessa oli haastateltavien mielestä tärkeää. Samoin vastavuoroisuus.</p> <p>Työntekijän sanattoman viestinnän on oltava sopusoinnussa puhutun kielen kanssa. Asiakkaalle on tultava käsitys, että työntekijä tekee kaiken voitavansa ja tukee asiakasta tämän päätöksissään. Mallin kehittämiskohteena ovat lausuntohaastattelut ja asiakastapaamiset aina lyhytkestoisista asiakkuuksista vuosia kestäviin valvontasuhteisiin.</p>		

<b>Asiasanat</b> Rikosseuraamuslaitos, motivoiva keskustelu, empaattisuus, luottamuksellisuus, rikoksen uusimisriski
---

## ABSTRACT

<b>Unit</b> Kokkola-Pietarsaari	<b>Date</b> May 2015	<b>Author/s</b> Eeva-Liisa Luomala
<b>Degree programme</b> Master of Social and Health Care		
<b>Name of thesis</b> <b>THE EXPERIENCE OF CLIENT ABOUT BEING HEARD</b>		
<b>Instructor</b> Principal lecturer, D.Ed. Pirjo Forss-Pennanen		<b>Pages</b> 47+4
<b>Supervisor</b> Superior of criminal sanctions, L.Ph. Päivi Lahti, Criminal Sanctions Agency		
<p>The aim of this thesis was to develop working methods with a model so that client is able to feel to be heard. The goal of this thesis was to develop a model for interview situations and client meetings in Criminal Sanctions Agency.</p> <p>Motivational interviewing is a working method on which every worker in Criminal Sanctions Agency is educated. The method has been developed by Miller and Rollnick. Motivational interviewing is a basic education for workers in Criminal Sanctions Agency.</p> <p>The developing process was implemented by constructive research. The data was collected by interviews of six clients The data was analyzed by deductive content analysis method.</p> <p>According to the results many things affect the experience how client feels be heard. The first meeting is very important and also approving atmosphere. The initial stress can be relieved by “small talk”. A worker has to focus on a client without distructions. Empathy, peace, unhurried atmosphere were the things that clients highlighted. The equality between client and worker was very important by the research and also reciprocity. It is easier for the client to tell about her matters that were earlier discussed, the client will have experience that the worker has listened to her. The body language has to be in harmony with through words. The client has to realize that the worker will do everything that she is able to and will support the client in her decisions.</p> <p>The developing area of this model are statement interviews and client meetings from short-term clienthoods to many years lasting control relationships.</p>		

### Key words

Criminal Sanctions Agency, motivational interviewing, empathy, respect, the risk of recurrence of crime

**TIIVISTELMÄ  
ABSTRACT  
SISÄLLYS**

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>1</b>
<b>2 OPINNÄYTETYÖN TIETOPERUSTA</b>	<b>4</b>
2.1 Motivoiva keskustelu	4
2.2 Motivoivan keskustelun ydinkohdat	5
<b>3 OSAAMISEN JOHTAMINEN</b>	<b>9</b>
<b>4 RIKOSSEURAAMUSLAITOS (RISE)</b>	<b>12</b>
4.1 Rikosseuraamuslaitoksen strategia 2011–2020	12
4.2 Valtakunnallisten ohjeiden kytkeytyminen kehitystehtävään	13
4.3 Kansainvälisyys Rikosseuraamuslaitoksen työssä	13
<b>5 YHTEENVETO KESKEISISTÄ KÄSITTEISTÄ</b>	<b>15</b>
<b>6 OPINNÄYTETYÖN PROSESSIN KUVAUS</b>	<b>16</b>
6.1 Aiheen valinta ja rajaus	16
6.2 Haastateltavien valikoituminen	17
<b>7 AINEISTO JA MENETELMÄT</b>	<b>18</b>
7.1 Kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimus	19
7.2 Haastattelut aineistonhankintamenetelmänä	20
<b>8 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE, TARKOITUS JA TEHTÄVÄ</b>	<b>23</b>
<b>9 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET</b>	<b>24</b>
<b>10 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT</b>	<b>26</b>
10.1 Eettiset ratkaisut ja ongelmat	26
10.2 Opinnäytetyön luotettavuus	27
<b>11 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET</b>	<b>30</b>
11.1 Asiakastapaaminen, jossa asiakas kokee tulleen kuulluksi	30
11.2 Mikä asiakassuhteessa vahvistaa kuulluksi tulemisen tunnetta?	32
11.3 Miten asiakkaan asiantuntemus omista asioistaan saadaan osaksi asiakassuhdetta?	34
<b>12 ASIAKASTYÖN MALLIN KEHITTÄMINEN</b>	<b>38</b>
<b>13 POHDINTA</b>	<b>41</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>45</b>
<b>LIITTEET</b>	

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aiheena on, mistä asiakkaalle syntyy kuulluksi tulemisen tunne. Ajatus opinnäytetyön aiheesta nousi esille, kun osa asiakkaistani Rikosseuraamuslaitoksella on tuonut esille seikan, että vaikka on käynyt läpi useita kuntoutuslaitoksia sekä saanut palveluja mielenterveys- ja päihdehoidossa, tulee kuulluksi vasta saatuaan tuomion rikoksesta ja tultuaan Rikosseuraamuslaitoksen asiakkaaksi. Tästä lähtökohdasta aloin miettimään opinnäytetyön tekemistä. Tarkoitukseni oli kehittää malli Rikosseuraamuslaitoksen haastatteluilanteita ja asiakastapaamisia varten. Asia on oleellisen tärkeä myös sosiaali- ja terveysalalla. Asiakas ei tule autetuksi ilman kuulluksi tulemistä. Aika, jolloin asiakas on Rikosseuraamuslaitoksen asiakkaana, on rajallinen. Etenkin tämän vuoksi on ensisijaisen tärkeää, että asiakas hyötyy asiakkuudesta ja tulee autetuksi. Työssä Rikosseuraamuslaitoksella on tavoitteena, että asiakkaalla olisi asiakkuuden päättymisen jälkeen eväitä jatkaa itsenäisesti rikoksetonta elämää. Tämä on tärkeää paitsi hänen itsensä kannalta myös koko yhteiskunnan näkökulmasta. Rikoksista koituu taloudellista vahinkoa tekohetkellä sekä sen jälkeen kustannuksina oikeuslaitokselle, veronmaksajille, rikoksentekijälle itselleen ja hänen lähipiirilleen. Välillisiä kustannuksia tulee vielä asiakkaan ja hänen lähipiirinsä käyttämistä lastensuojelun, psykiatrian palvelujen, päihdehuollon, velkaneuvonnan, sosiaali-toimiston, työ- ja elinkeinopalvelujen palvelujen tarpeista.

Kiinnostuin aiheesta, koska asiakkaan kuulluksi tuleminen on asiakastyön lähtökohta. Luottamus asiakkaan ja työntekijän välillä perustuu asiakkaan kuulluksi tulemiseen. Kuulluksi tuleminen vahvistaa asiakkaan itsetuntoa. Kuulluksi tullessaan asiakas kokee olevansa tärkeä ihminen arvokkaine mielipiteineen.

Lähtökohtana tutkimukselle oli aiheen tarpeellisuus Rikosseuraamuslaitokselle. Työ Rikosseuraamuslaitoksella on pääasiassa yksilötyötä asiakkaan kanssa ja sisältää paljon haastatteluja tai keskusteluja. Jotta asiakkuus aika osattaisiin hyödyntää mahdollisimman hyvin, olisi työntekijän hyvä tietää, mitkä ovat olennaiset tekijät kuulluksi tulemisessa. Jos asiakasta on pystytty auttamaan rangaistusajana, hän on saanut purkaa ajatuksiaan ja hänelle on tullut tunne kuulluksi tulemisesta, jolloin sillä on vaikutuksia asiakkaan yhteiskuntaan integroitumiseen, yhteiskunnan turvallisuuteen ja yksittäisen asiakkaan elämän mielekkyyteen. Onnistuneella asiakassuhteella voidaan vähentää yhteiskunnan kustannuksia päihde-, mielenterveys- ja somaattisella terveydenhoitopuolella. Samoin vaikutukset ovat positiivi-

sia myös uusintarikosten kustannusten vähenemisenä kuten poliisin, oikeuslaitoksen ja rikoksista uhreille koituvien kustannusten vähenemisenä.

Rikoksista aiheutuvat kustannukset on tiedostettu laajalti, mutta varojen ohjaaminen uusintarikollisuuden ehkäisyyn on silti puutteellista. Valtion sopeuttamisohjelman mukaan Rikosseuraamusalan tulee vähentää henkilökuntaa sekä toimia yhä pienemmällä budjetilla. Rikoksista ja rangaistuksista tulevat kustannukset lisäävät kuitenkin menoja niin sosiaali- ja terveysalalle kuin yhteiskunnan muillekin osa-alueille. Rikoksentehtäjä aiheuttaa menoja ja palvelujen tarvetta laajalle lähipiirilleen. Lisäksi rikollisuus vaikuttaa yhteiskunnan turvallisuuteen.

Kasvatus rikoksettomaan käyttäytymiseen alkaa jo lapsen kotona jatkuen päivähoiton ja koulun kautta aikuisuuteen ja joissakin tapauksissa Rikosseuraamuslaitokselle. Moraalikasvatuksella tulisi olla tärkeä rooli alusta alkaen. Mikäli ongelma pääsee kehittymään pitkälle eikä sitä havaita aiemmin tai käyttäytymisen ongelmiin ei puututa, on Rikosseuraamuslaitoksella tehtävä työ enää korjaavaa. Moraalikäsityksiä on vaikea muuttaa enää aikuisiällä.

Kasvuympäristöstä löytyvinä rikollisuuden riskitekijöinä voidaan pitää perheeseen, kouluun, kaveripiiriin ja laajempaan yhteisöön liittyviä tekijöitä. Lapsuudessa itseen kohdistunut väkivalta tai lapsen näkemä perhesuhdeväkivalta sekä laiminlyödyksi tuleminen vaikuttavat aikuisiän rikollisuuteen. (Rämö 2008, 18–19.)

Kaikenlainen kaltoinkohtelu lapsuudessa lisää tutkimuksen mukaan riskiä syrjäytymiseen, päihteiden käyttöön ja edelleen rikolliseen käyttäytymiseen. Kaltoinkohtelu voi olla hoidon laiminlyöntiä, psyykkistä ja/tai fyysistä väkivaltaa, seksuaalista hyväksikäyttöä ja koulu-kiusaamista. Myös lapsena eri tavoin kaltoinkohdellut lapset ovat vanhempana syrjäytymisvaarassa ja siten heillä on suurempi riski ajautua rikoskierteeseen. He usein ajautuvat käyttämään päihteitä ja se lisää omalta osaltaan rikoksiin syyllistymisen riskiä. (Cavén, 2003.)

Vangeilla lukihäiriöt ja erilaiset keskittymisen vaikeuksiin liittyvät diagnoosit ovat varsin yleisiä. Lukihäiriöiden havaitseminen ja hoitaminen sekä erilaiset käytös- ja keskittymishäiriöt olisivat niin yksilön kuin myös yhteiskunnan kannalta edullisempaa hoitaa jo niiden esiintulovaiheessa. Varhainen puuttuminen olisi edullisempaa niin lapselle itselleen kuin koko yhteiskunnalle ja on tässäkin tilanteessa ensiarvoisen tärkeää.

Vangeista 25 %:lla arvioidaan olevan ADHD-tausta. Dysleksiaa on katsottu olevan noin 33 %:lla vangeista sekä vaikeuksia lukemisen tai kirjoittamisen alueilla esiintyy tätäkin yleisemmin. Matemaattiset ongelmat ovat vankien keskuudessa myös yleisempiä kuin muun väestön keskuudessa. Niin kognitiiviset kuin emotionaalisetkin vaikeudet ovat syrjäytymisen ja kriminalisoitumisen kiistattomia taustatekijöitä. (Lauerma 2007.)

Ongelmista tulee sitä monimutkaisempia, mitä pitemmälle ne ehtivät kasautua. Onnistumisen kokemukset lapsuudessa ovat jokaiselle tärkeitä. Mikäli kouluiässä tai sitä varhemmin on tarkkaavaisuus- tai ylivilkkaushäiriöitä tai ongelmia lukemisen kanssa, jää oppimisesta negatiivisia muistijälkiä lapselle. Monet asiakkaat kertovat muistavansa kouluvuodet ikävänä aikana, jolloin ei positiivista palautetta tullut opettajalta eivätkä he kokeneet oppimisen iloa. Jatkuvan negatiivisen palautteen vastaanottaminen lisää koulupoissaoloja ja sitä myöten huonoja arvosanoja ja ehkä keskeytyneen koulutuksen. Murrosiässä tällainen nuori hakeutuu seuraan, jossa saa positiivista palautetta kavereilta mm. tekemällä rikoksia tai käyttämällä päihkeitä. Positiivisen palautteen saaminen on ihmiselle tärkeää, ja hän hakeutuu ryhmään, jossa on hyväksyty ja saa tukea. Asiakkaalla on usein varautunut asenne, kun hän tulee Rikosseuraamuslaitoksen asiakkaaksi. Hänellä on valmiiksi muistikuva negatiivisesta palautteesta, mitä on tottunut saamaan auktoriteeteilta. Motivoivan keskustelun menetelmä ja työntekijän keskittyminen asiakkaan kuulluksi tulemiseen on tällöin erityisen tärkeää.

## 2 OPINNÄYTETYÖN TIETOPERUSTA

Opinnäytetyöni teoreettisen viitekehyksen pohjana on motivoivan keskustelun menetelmä. Menetelmän ovat kehittäneet Miller ja Rollnick. Haastattelumenetelmää käytetään asiakastyössä rikosseuraamusalalla. Rikosseuraamuslaitoksen kaikki asiakastyötä tekevät ovat käyneet motivoivan keskustelun koulutuksen.

### 2.1 Motivoiva keskustelu

Kaikilta Rikosseuraamuslaitoksen asiakastyötä tekeviltä työntekijöiltä edellytetään motivoivan keskustelun koulutusta. Se on pohjana, jotta pääsee esim. ohjelmakoulutuksiin. Motivoivassa keskustelussa keskeisenä pidetään dialogista ja asiakaskeskeistä vuorovaikutustekniikkaa. (Miller & Rollnick 1991).

Keskeistä motivoivassa keskustelussa on ristiriidan eli ambivalenssin käsittely. Motivoivan keskustelun henki on avoin eli siinä keskitytään enemmän yhteistyöhön kuin ohjailuun, kunnioitetaan asiakkaan autonomiaa ja itseohjautuvuutta, tuetaan asiakkaan kyvykkyyttä ja osoitetaan aitoa kiinnostusta. Ohjaajalla ei ole keskustelussa autoritaarista roolia. Työntekijä pyrkii herättämään ja vahvistamaan asiakkaan muutospuhetta ja sitoutumisen kieltä. Työntekijän täytyy kyetä vastaamaan vastarintaan heijastamalla ja kunnioittamalla sitä. Vastarintaa ei vahvisteta eikä vastusteta. (Miller & Rollnick 1992, 36–41.)

Motivoinnin ja kohtaamisen periaatteita ovat empatian ilmaiseminen: vältetään väittelyä ja perustelujen esittämistä, tutkitaan vastarintaa, laajennetaan haastateltavan ilmaisemaa ristiriitaa, tuetaan asiakkaan itseluottamusta ja uskoa oman toiminnan vaikutukseen. Siinä käytetään heijastavaa kuuntelua (refleктоiva keskustelu). Motivoivan keskustelun lähtökohtana on empatia ja hyväksyvyys, käytetään avoimia kysymyksiä, kehitetään ristiriitaa, vältetään tulkintaa. Houkutellaan asiakas oivaltamaan ja tuetaan muutosoptimismia. (Miller & Rollnick 2013, 18–19.)

Motivoivan keskustelun alussa luodaan luottamuksellinen suhde asiakkaan ja työntekijän välille. Motivaation kulmakiviä ovat kiinnostava tavoite, usko onnistumisen todennäköisyyteen ja lopputuloksesta saavutettu hyöty. Motivoivan keskustelun periaatteisiin kuuluu asiakkaan leimaamattomuus, usko asiakkaan kyvykkyyteen itse arvioida oma tilansa, sisäisten ristiriitojen tiedostaminen, tiedon kerääminen ongelmallisesta käyttäytymisestä ja



heijastavan kuuntelun periaate. Työntekijän tulee olla kohtelias, asiallinen ja ymmärtäväinen. Yhteenvedolla on motivoivassa haastattelussa tärkeä merkitys. Yhteenvetojen yhdistämällä voi osoittaa asiakkaan ambivalenssia. Yhteenvetojen lomassa on tärkeää vahvistaa motivaatiota. Heijastava kuuntelu on ääneen lausuttuja asiakkaan toteamuksia. Se on myös tapa tarkistaa, että työntekijä on ymmärtänyt asiakkaan sanoman oikein. Heijastava kuuntelu pitää sisällään toistamisen, uudelleen muotoilun, voimistamisen ja tunteiden heijastamisen. (Miller & Rollnick 2013, 66–69.)

## 2.2 Motivoivan keskustelun ydinkohdat

Ambivalenssin herättäminen on yksi motivoivan keskustelun kulmakivistä. Nykyään puhutaan usein motivoivasta keskustelusta eikä niinkään haastattelusta. Ambivalenssin herättelyllä saadaan asiakas miettimään toimintatapojaan ja niiden hyviä ja huonoja vaikutuksia sekä sitä, mikä hänelle todellisuudessa merkitsee eniten ja mikä on tärkeintä.

Ambivalenssista puhuttaessa ihmisellä on samanaikaisesti monenlaisia ristiriitaisia tunteita jotain tiettyä asiaa kohtaan. Ei ole kyse ongelman kieltämisestä, vaan tämä on vaihe, joka kuuluu muutosprosessiin. Motivoivassa keskustelussa ambivalenssi on merkittävä asia. Kun sen kanssa työskennellään, ollaan asian ytimessä. Asiakasta autetaan työstämään ristiriitaisuutta, ettei hän jumittuisi siihen. Ihminen voi motivoivan keskustelun avulla päästä ambivalenssin tilanteesta pois. (Väkeväinen 2001, 53.)

Useimmat ihmiset, jotka tavoittelevat muutosta elämäänsä, kokevat ambivalenssia. Tunne on ristiriitaista kamppailua. Asiakas punnitsee nykyisen käyttäytymisen hyviä ja huonoja puolia. Yleensä molempia löytyy. Merkitsevintä on se, mille asiakas laittaa suurimman tunnearvon eli mikä merkitsee hänelle eniten. Ambivalenssi on ihmisen normaali tunnetila. On ihmisiä, jotka eivät halua minkäänlaista muutosta elämäänsä. He ovat ehkä joskus yrittäneet, mutta epäonnistuneet. Heille muutoksen kehittävä ambivalenssi voi olla askel eteenpäin. Tällaiset ristiriitaiset tunteet ovat hallinneet muutosta haluavia ihmisiä aikojen alusta lähtien. Tämän vuoksi ihmiselle on täysin normaalia kuulla ei-toivotun käytöksen hyvistä ja huonoista puolista sekä muutoksen hyvistä ja huonoista puolista. Ambivalenssia voidaan kuvata komitealla pään sisällä, jossa kuullaan mielipiteitä tilanteesta puoleen ja toiseen. Mikäli aletaan konfrontoida liian vahvasti asiakkaan kertomia epätoivotun käyttäytymisen hyviä puolia, asiakas on vahvemmin puolustamassa epätoivottua käyttäytymistään ja työntekijä on epäonnistunut keskustelussa. Motivoiva keskustelu on paljon enemmän

kuin joukko kysymyksiä. Motivoivassa keskustelussa asiakas kuulee ääneen sanomansa asiat. Hän saa turvallisessa ympäristössä kertoa, mikä saa hänet käyttäytymään ei-toivotulla tavalla ja joutuu punnitsemaan, kuinka tärkeää se itse asiassa hänelle on vai onko muutos hänelle tärkeämpää. (Miller & Rollnick 2013, 157.)

On tärkeää uskoa haastateltavan kykyyn arvioida omaa tilannetta. Asiakkaan vastuuta päätellä itse ongelman suuruus korostetaan. Työntekijä ei ole auktoriteetti eikä esimerkiksi ongelmallisen päihteiden käytön arvioija. Asiakasta kohdellaan vastuuntuntoisena aikuise-  
na, joka pystyy tekemään päätöksiä ja jolla on kykyä oikeaan lopputulokseen. Kun päätöksenteko on asiakkaalla, hän näkee itsensä olevan vastuussa päihteiden käytöstä ja muutoksen toteuttamisesta. Haastattelun tuki ja ilmapiiri auttavat asiakasta tekemään päätöksen muuttumisesta. (Väkeväinen 2001, 54.)

Motivoivan keskustelun ydin on siinä, millaisia haittoja yksilö kokee liittyvän elintapoihinsa. Asiakas päättää itse, kuinka suuri ongelma hänellä on ja mitä sille on tehtävä. Vastuu on asiakkaalla. Ambivalenssia ajattelun ja käyttäytymisen välillä tehdään näkyväksi ja kasvatetaan. Kun muutoshalu siirretään toimintaan, lisää se itsearvostusta ja asiakkaan toimintakykyä. Motivaatio kasvaa edelleen sitä mukaa, kuin toiminta muuttuu. Vahvistaminen lisää turvallisuuden tunnetta ja lujittaa asiakkaan itsetuntoa. Asiakkaan näkökulma pidetään näkyvillä heijastavan kuuntelun avulla. Yhteenvedossa työntekijällä on tilaisuus kerrata puhutut asiat ja vahvistaa ambivalenssin tunnetta. (Oksanen 2014, 71–73.)

Olenneisinta motivoivassa keskustelussa on hyväksyminen. Taitavalla kuuntelulla pyritään ymmärtämään asiakkaan tunteita ja ajatuksia ilman tuomitsemista tai arvostelua. Hämmennykselle tulee antaa aikaa eikä kiirehditä asioiden edelle. On tärkeää antaa selkeää palautetta asiakkaalle nykytilasta ja riskeistä. Muutoksen edellytys on asiakkaan saama tieto siitä, missä hän on. Työntekijä tekee yhteenvedoja, ja asiakasta pyydetään itse arvioimaan tilannettaan ja tekemään niiden pohjalta johtopäätöksiä. (Väkeväinen 2001, 55.)

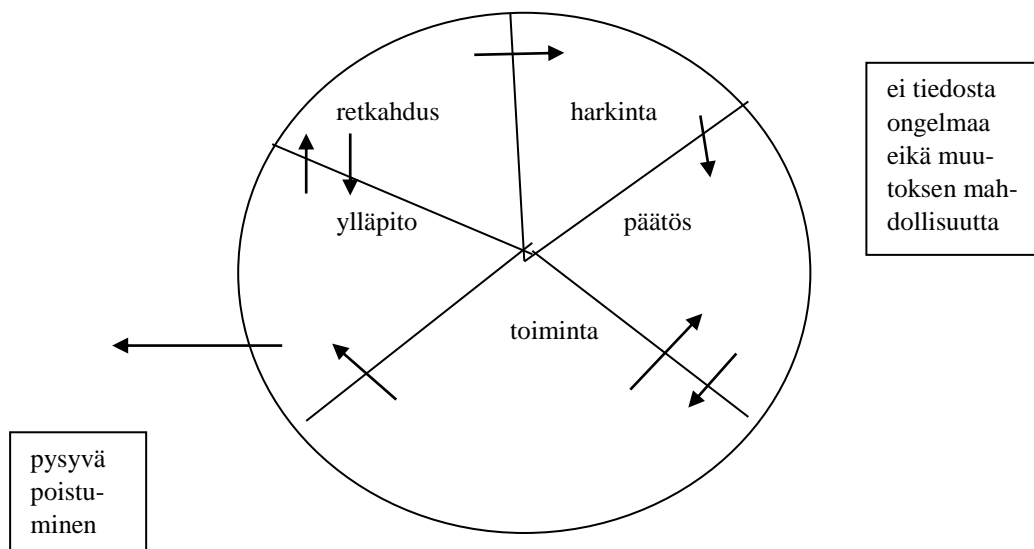
Asiakkaan ja työntekijän välinen kohtaaminen voi olla kestoaltaan lyhyt, mutta silti tehokas. Toisinaan pitkä pohdinta ei tuota sen enempää edistymistä. Tavoitteena on, että asiakas herätetään ajattelemaan siten, että jotakin keskusteluista jää mieleen. Huomio kiinnittyy asioihin, joita ei aiemmin ole nähnyt. Ensin muuttuu ajattelu ja sen jälkeen havainnointi. Sen jälkeen keskustelu alkaa vaikuttaa valintoihin ja sitten toimintaan. Puheeksi ottamisia voi olla monenlaisia. Syyllistävässä tunnelmassa on aina riski, että energia kohdistuu arvostelijaan eikä muutokseen. Ikävä keskustelu ja suoraan puhuminen eivät ole sama asia.

Toisen arvostelemisen riskinä on, ettei toista saa koskaan enää lähelle ja avautumaan. Peli on muutoksen suhteen tuolloin menetetty. (Oksanen 2014, 179–183.)

Kahden vieraan ihmisen kohdatessa ovat ensimmäiset minuutit tärkeitä, ja silloin luodaan määritelmiä tunnelman laadusta. Rauhallinen alku mahdollistaa molemmille tilaa hyvälle alulle. Tämän vuoksi kannattaa paneutua keskusteluihin alkuhetkistä lähtien. Työntekijä antaa asiakkaalle kuvan, että hän on vain asiakasta varten. Hän ei käytä tietokonetta, ei kirjoita muistiinpanoja eikä kysele henkilötunnusta. Työntekijä ja asiakas istuvat kasvokkain. Huoneessa on kaksi ihmistä, jotka tarvitsevat toisiaan. Jos kohtaamisesta jää positiivinen tunnejälki, on asiakas myönteisempi tuleville muutosehdotuksille. Työntekijä joutuu omalla olemuksellaan ja tavallaan toimia siten, että hän ansaitsee luvan siirtyä lähemmäs asiakasta. Asiakkaan mielessä tapahtuu niin sanotusti näkymätöntä henkien tunnustelua. Alkukeskustelu etenee asiakkaan ehdoilla. Tärkeintä on, että työntekijä kuuntelee tarkkaavaisesti asiakastaan ja kysyy tarkentavia kysymyksiä sekä kehottaa tarvittaessa jatkamaan. (Oksanen 2014, 93–95.)

Asiakkaan annetaan kertoa tilanteestaan suhteellisen vapaasti. Ensimmäisten minuuttien aikana luodaan keskustelukulttuuri. Asiakkaalle tulee tunne, että hänellä on aikaa ja tilaa puhua ajatuksensa ääneen. Ilmapiiri on turvallinen asiakkaan puhumiselle. Työntekijä ei välittömästi korjaa asiakkaan puheita. Tämän voi tehdä myöhemmin, jos on tarvetta. Sekä asiakas että työntekijä tarvitsevat rauhallisen alun keskusteluille. Mitä hauraampi asiakas on, sitä selvemmin hän motivoituu ensin ihmiseen ja sen jälkeen asioihin. Ensimmäisten minuuttien aikana syntyy mikrokosmos eli kahden ihmisen välinen kohtaaminen. Vasta myöhemmin tähän yhteyteen tuodaan asiantuntijaroolit. Asiakkaan asiantuntemusta vahvistetaan tulittavissa olevilla eleillä ja äänensävyillä. Keskustelujen ilmapiiri on tärkeä. Ilmapiirin lisäksi Oksanen (2014) korostaa positiivisuutta. Tämä luo edellytykset sille, että asiakas pystyy etenemään johonkin tuntemattomaan mutta kuitenkin turvalliseen tulevaisuuteen. Tavoitteellisuus keskusteluissa on tärkeää. Voidaan puhua terapeuttisesti vaikuttavista keskusteluista, kun ilmapiiri on hyvä ja keskusteluaiheet tärkeitä. Kun asiakas pystyy jäsentämään omaa elämäänsä keskustelun avulla ja löytää itselleen lohtua, voidaan ajatella, että tavoite on saavutettu. (Oksanen 2014, 96.)

Motivoivan keskustelun tukena käytetään usein Muutoksen pyörää. (Kuvio 1).



KUVIO 1. Muutoksen pyörä (Miller & Rollnick, 1991.)

Muutoksen pyörästä voi nähdä, että muutos ei ole koko ajan eteenpäin vievää. Retkahduksen tai päätöksen jälkeen tulee usein tilanne, että muutoksen suhteen mennään taaksepäin. Muutoksen prosessissa kuljetaan ympyrässä useamman kerran ennen kuin siitä päästään lopullisesti pois. Muutoksen pyörällä voidaan kuvata mitä tahansa muutosta. Retkahdus pyritään kokemaan oppimistilanteena eikä toivottamana epäonnistumisena. Muutoksen pyörä on hyvä työväline kuvattaessa muutoksen prosessia asiakkaalle.

### 3 OSAAMISEN JOHTAMINEN

Rikosseuraamuslaitoksen strategian 2011–2020 mukaan Rikosseuraamuslaitos kehittää ydinosaamistaan järjestämällä toimintaa, joka vaikuttaa uusintarikollisuusriskiin ja vähentää seuraamuksista koituvia haittoja. Rikosseuraamusten vaikuttavuutta koskevaa tutkimusta vahvistetaan. Rikosseuraamuslaitoksen tehtävät ovat mielekkäitä, merkityksellisiä sekä johtaminen ja toimintakulttuuri tukevat työhyvinvointia. Rikosseuraamuslaitos tukee uusien toimintamallien luomista. Tehtäväkuvat sekä ammattitaidon ja uran kehittämismahdollisuudet ovat monipuolisia. Tavoitteena on, että henkilöstö kokee työnsä merkitykselliseksi. Työntekijöillä on yhteneväinen näkemys työn tavoitteista ja arvoista. (Rikosseuraamuslaitos 2011.)

Osaamista voidaan katsoa kolmesta eri näkökulmasta: 1) organisaation osaamisena, joka kattaa niin yksilöiden kuin ryhmien osaamisen sekä organisaation ja sen osien tavan toimia, 2) yksilön, ryhmän tai verkoston kykyinä, tietoina ja taitoina sekä 3) organisaatiokulttuurisena tekijänä. Tällöin tarkastellaan eri taitojen lisäksi yhteistyöhön, asenteeseen ja motivaatioon kuuluvia tekijöitä. Yksilön osaamisen näkökulmasta puhutaan tällöin yksilön ammattitaidosta, asiantuntijuudesta. Johtamisen tehtävänä on yhdistää nämä kaksi näkökulmaa toisiaan tukeviksi. (Rissanen & Lammintakanen 2011, 250.)

Osaaminen jaetaan usein tietämykseen, kokemukseen ja kyvykkyyteen. Tietämys koostuu koulutuksesta ja omaehtoisesta opiskelusta. Kokemus lisääntyy iän ja ajan myötä. Kyvykkyys voidaan määrittellä kykyä hyödyntää tietämystä ja kokemusta ongelmien ratkaisemisessa. Toisinaan osaamisen määritelmässä puhutaan myös tahdon merkityksestä. Osaamisen hallinnan tulee liittyä läheisesti strategian laadintaan. (Karlöf & Lövingsson 2004, 177.)

Asiantuntijuus ja osaaminen liittyvät olennaisesti yhteen. Osaaminen ilmenee henkisenä tai fyysisenä suorituksena, se voi liittyä teknologiaan tai sosiaalisiin suhteisiin, olla yhden asian perinpohjaista hallintaa tai kykyä selvittää monenlaisista tilanteista. Osaamista voi hankkia opiskelemalla tai käytännön työn kautta, tai se voi olla synnynnäistä lahjakkuutta. Asiantuntijuuteen liittyy aina osaamista, joka on käsitettävissä ydinosaamiseksi. Jonkin uuden luoja on aina henkilö, jossa yhdistyy uusien asioiden suunnittelu- ja toteuttamiskyky. Asiantuntijaksi voidaan määrittellä henkilö, jolla on taito analysoida tilanne, tehdä johdtopäätöksiä ja kehittää suunnitelma, jolla tilanne ratkaistaan. (Kotilehto 2001.)

Osaamisen johtamisella on tärkeä rooli julkishallinnon työyhteisöjen toiminnassa. Johtajien osaamattomuus näkyy pahimmillaan asiakkaiden palautteessa ja joskus hyvinkin nopeasti. Se näkyy myös sidosryhmäkumppaneiden arvioinneissa ja työtyytyväisyyttä ilmaisevissa mittareissa. Tärkeää on erottaa yksilön osaaminen ja organisaation osaaminen. Yksittäisellä työntekijällä saattaa olla monenlaisia taitoja, joista hän pystyy hyödyntämään vain pientä osaa työssään. Nykyään arvostetaan enemmän monitaitoisuutta, mikä vie eteenpäin työntekijän urakehitystä. Osaamisen johtaminen on julkishallinnon johtajien merkittävä osaamisen osa-alue. Tehokkain osaamisen kehittämisen keinoista on yhdessä oppiminen ja tiedon jakaminen organisaatiossa keskustellen. Tapoja jakaa tietoa on kehitetty ja niitä on useita mentorointimalleista, työnohjauksellisista tavoista erilaisiin työyhteisön sisäisiin valmennuksiin. Osaamista pystytään johtamaan ja siihen pitää olla valmiuksia. Oppimisen kulmakiviä ovat kyseenalaistaminen ja uuden saavutetun tiedon kriittinen reflektointi. (Virtanen & Stenvall 2010.)

Osaamisen kehittäminen voidaan nähdä tavoitteellisena toimintana niin yksikön kuin koko lähiyhteisön näkökulmasta. Mikäli työtehtävään liitetty osaamisvaatimus ja työntekijän ammatillinen osaaminen ovat tasapainossa, nousee ihmisen työtehtävien suorittamisesta suurta työhyvinvointia. Uudistuminen ja muutosten aikaansaaminen liittyvät osaamisen kiinteästi johtamiseen. Samalla kun opitaan uusia asioita ja toimintamalleja täytyy vanhoista opetella pois. (Virtanen & Stenvall, 2010.)

Johtajan täytyy pystyä luomaan oppimista edistävä ilmapiiri. Esimiehellä on sellainen asema työyhteisössä, että hänen on helpompi vaikuttaa oppimista kannustavaan ilmapiiriin kuin muilla työyhteisön jäsenillä. Toinen oppimiseen kiinteästi liittyvä asia on myönteinen ilmapiiri. Itsearvostusta tukevat salliva ympäristö sekä muilta saatu arvostus. Ihmisellä täytyy olla riittävästi itseluottamusta, ja turvallisuuden tunnetta, jotta uuteen tarttuminen ja aiempien rajojen ylittäminen onnistuisi. Myös esimies kohtaa tämän tosiasian. Esimiehen tulisi tukea alaiensa itseluottamusta ja hänen on pohjattava olemassa olevaan tietämykseen. Esimiehen tulisi rohkaista alaisia uusien taitojen käyttämiseen ja lisäksi luoda mahdollisuuksia kehittyä tehtävissä. Esimiehen tulisi auttaa alaisia oppimaan kokemuksesta ja nostaa työntekijöiden taitavuutta esille. Oppimista tukevan esimiehen tunnistaa oppivasta otteesta niin johtamisessa kuin käyttäytymisessäkin. Tämä tulee ilmi hänen suhtautumisessaan itseensä ja muihin työyhteisössä. Parhaimmillaan osaamisen johtaminen on johtajan ja alaisten välillä käytävää dialogia, jossa on turvallinen ilmapiiri, jossa uskalletaan asettua avoimeen suhteeseen, toisen kohtaamiseen ja itsensä paljastamiseen. Näin syn-

tyy aito moniäänisyys. Kiireinen työn rytmi ei tue yksilöiden arviointia oman toiminnan kehittymisestä ja tuloksellisuudesta. Vastuu oppimisesta on aina ihmisellä itsellään, mutta vastuu tämän tukemisesta on organisaatiolla. Esimiehen täytyy pitää mielessään, että hän viestii omalla esimerkillään ammattitaidon kehittämisestään. (Viitala, 2004.)

Johdon tehtävänä on huolehtia työntekijöiden riittävästä koulutuksesta. Rikosseuraamuslaitoksella tämä toteutuu mm. siten, että kaikki asiakastyötä tekevät käyvät Motivoivan keskustelun koulutuksen. Johdon tehtävä ei saisi päättyä koulutuksen mahdollistamiseen, vaan johdon tulisi kartoittaa ja pitää yllä ilmapiiriä, jossa työntekijät olisivat motivoituneita käyttämään koulutuksessa opittuja asioita ja viemään ne käytännön tasolle. Asiakkaille voisi toteuttaa kyselyn kuulluksi tulemisesta. Tällöin saataisiin selville, kuinka Motivoivan keskustelun periaatteet käytännössä toteutuvat.

## **4 RIKOSSEURAAMUSLAITOS (RISE)**

Rikosseuraamuslaitos pyrkii kaikessa toiminnassaan ihmisarvon kunnioittamiseen ja oikeudenmukaisuuteen. Rikosseuraamuslaitoksella tehtävän työn ohjaavana käsityksenä on yksilön mahdollisuus muuttua ja kasvaa. Arvoihin sitoutuminen tarkoittaa Rikosseuraamuslaitoksella sitä, että yksilön perus- ja ihmisoikeuksia turvataan, tuomittuja kohdellaan inhimillisesti, asiallisesti ja keskenään tasapuolisesti. Rikosseuraamuslaitoksella tehtävässä työssä tulee toteutua kaiken kaikkiaan lainmukaisuus sekä oikeus ja kohtuus, täytäntöönpano tulee toteuttaa niin, että siinä tuetaan asiakkaan yksilöllistä kasvua ja kehitystä. Asiakkaan pyrkimystä rikoksettomaan elämään tuetaan kaikin mahdollisin keinoin. Rikosseuraamuslaitoksen toiminnan tehtävänä on taata omalta osaltaan yhteiskunnan turvallisuutta ylläpitämällä laillista ja turvallista rangaistusten täytäntöönpanojärjestelmää sekä vaikuttaa uusintarikollisuuden vähenemiseen ja rikollisuutta ylläpitävän syrjäytymiskehityksen pienenemiseen. (Rikosseuraamuslaitos 2013.)

Rikosseuraamuslaitos eli RISE tekee yhdyskuntaseuraamustyötä sekä toimeenpanee vankeusrangaistuksia. Työmuotona ovat yksilötyö asiakkaan kanssa, erilaiset muutokseen tähtäävät ohjelmat ja verkostotyö asiakkaan ja tämän viranomaisten ja läheisten kanssa. (Rikosseuraamuslaitos 2013.) Tämä opinnäytetyö on työelämälähtöinen. Mitä paremmin asiakas kokee tullessa kuulluksi, sitä paremmin voimme työssämme tukea asiakasta ja ehkäistä uusintarikollisuutta. Asiakkaan kuulluksi tuleminen on olennainen osa luottamuksellista asiakassuhdetta ja vaikuttaa asiakassuhteen ”onnistumiseen” ja sitä kautta edelleen uusintarikollisuuden ehkäisyyn eli Rikosseuraamuslaitoksen päätehtävään.

### **4.1 Rikosseuraamuslaitoksen strategia 2011–2020**

Rikosseuraamuslaitoksen arvot ovat ihmisarvon kunnioittaminen, oikeudenmukaisuus, usko ihmisen mahdollisuuksiin muuttua ja kasvaa. Arvoihin sitoutuminen merkitsee arvojen näkymistä kaikessa toiminnassa ja näkyy suhtautumisessa työtovereihin, henkilöstöön ja rikosseuraamusasiakkaisiin. Se on perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien turvaamista, inhimillistä, asiallista ja tasavertaista kohtelua, lainmukaisuuden toteutumista toiminnassa sekä oikeuden ja kohtuuden noudattamista sekä täytäntöönpanon toteuttamista siten, että se tukee tuomitun yksilöllistä kasvua ja kehitystä sekä hänen pyrkimystään rikoksettomaan



elämään. Lisäksi täytäntöönpano tulee toteuttaa siten, että se on turvallista yhteiskunnalle, henkilöstölle ja asiakkaille. (Rikosseuraamuslaitos 2013.)

Rikosseuraamuslaitoksen strategia kytkeytyy olennaisesti tämän opinnäytetyön tutkimukseen ja kehittämistehtävään. Asiakkaan kuulluksi tuleminen on Rikosseuraamuslaitoksella tehtävän työn ydinasia, jolla pyritään uusintarikollisuuden ehkäisyyn ja yhteiskunnan turvallisuuden lisäämiseen. Kuulluksi tuleminen on lähtökohta, josta voidaan lähteä eteneeseen myös kohti asiakkaan itselleen asettamia tavoitteita.

#### **4.2 Valtakunnallisten ohjeiden kytkeytyminen kehitystehtävään**

Asiakkaan kuulluksi tuleminen on yhteiskunnallisesti tärkeä aihe, koska työn tavoitteena Rikosseuraamuslaitoksella on aina uusintarikollisuuden ehkäisy ja yhteiskunnan turvallisuuden lisääminen. Onnistunut asiakkaan ja työntekijän välinen suhde edesauttaa asiakkaan muutosprosessin etenemistä. Rikokset tulevat yhteiskunnalle kalliiksi sekä yksilön kannalta katsottuna että laajemmalti koko yhteiskunnan mittakaavassa laskettuna. Asiakkuus Rikosseuraamuslaitoksella on parhaimmillaan asiakasta hyödyttävä. Rikoskierre loppuu tai pienenee, ja asiakkaasta tulee työssäkäyvä veronmaksaja.

Rikosseuraamuslaitoksen strategian mukaan järjestelmää on kehitettävä siten, että huomioidaan tuottavuuden parantamisvaatimukset. Tietoyhteiskunnan kehittyminen ja teknologian lisääntyminen avaavat rikosseuraamusalalla uusia mahdollisuuksia, kuten yhteisen asiakastietojärjestelmän vankiloiden ja yhdyskuntaseuraamustoimistojen käyttöön lähivuosina. Valtakunnallisen strategian mukaan kumppanuuksia tulee hyödyntää enemmän ja verkostoitumista kuntien, kolmannen sektorin ja muiden toimijoiden kanssa tulee lisätä. (Rikosseuraamuslaitos 2013.)

#### **4.3 Kansainvälisyys Rikosseuraamuslaitoksella**

Oikeusministeriö osallistuu EU-säädösten valmisteluun sekä Euroopan unionin kehittämiseen vapauden, turvallisuuden ja oikeuden alueeksi. Oikeusministeriö on mukana Euroopan neuvoston työssä kehittämässä yleiseurooppalaista oikeusjärjestystä demokratian ja ihmisoikeuksien edistämiseksi. Monien kansainvälisten sopimusten mukaisena keskusviranomaisena oikeusministeriö huolehtii oikeusavun antamisesta muiden maiden viranomaisille niin siviili- kuin rikosasioissakin. Ministeriö on mukana eri maiden oikeusviran-

omaisten välisten yhteistyöverkostojen kehittämisessä. Oikeusministeriö tekee kansainvälistä oikeusyhteistyötä tukeakseen etenkin EU:n uusien jäsenten sekä muun muassa Venäjän ja Kiinan oikeusvaltiokehitystä. Oikeusministeriö koordinoi myös hallinnonalan asiantuntijoiden osallistumista kansainväliseen siviilikriisinhallintaan. (Oikeusministeriö, 2014.)

Ihmiset liikkuvat nykypäivänä enemmän kuin vuosia sitten. Tämä näkyy Rikosseuraamuslaitoksella asiakaskunnan kansainvälistymisenä. Rikosseuraamuslaitoksen asiakkaina on niin pakolaisia, maahanmuuttajia kuin väliaikaisesti maassa oleskelevia opiskelijoita tai työssä käyviä toisen maan kansalaisia. Ulkomaalaissyntyisen asiakkaan kuulluksi tulemisessa on vielä enemmän haasteita kuin suomalaissyntyisen asiakkaan kuulluksi tulemisessa. Sanallinen yhteisymmärrys ei aina toimi täydellisesti. Kulttuuriset erot tuovat oman lisänsä asiakastilanteisiin. Moni asia, mikä on asiakkaan synnyinmaassa täysin hyväksyttyä ja sallittua, voi olla lainvastaista Suomessa. Maahanmuuttajien ja etenkin pakolaisten kokemat traumat, joiden vuoksi on ehkä joutunut pakenemaan synnyinmaastaan, heijastuvat asiakkaan käyttäytymiseen vastaanottavassa maassa, kuten Suomessa. Työntekijän olisi hyvä perehtyä asiakkaan synnyinmaan kulttuuriin ja viestintätapoihin ennen asiakkaan käyntiä Rikosseuraamuslaitoksella.

## 5 YHTEENVETO KESKEISISTÄ KÄSITTEISTÄ

*Rikosseuraamuslaitos* on vankeusrangaistuksia täytäntöönpaneva oikeusministeriön alainen virasto. Rikosseuraamuslaitos tekee arvioivaa ja rikoksen uusintariskiin vaikuttavaa työtä. Rikosseuraamuslaitoksella tehtävä työ vaikuttaa yhteiskunnan turvallisuuteen. Rikoksen uusimisriskiä arvioidaan asiakkaan lausuntovaiheesta lähtien aina asiakkuuden päättymiseen asti. Täytäntöönpanotyössä panostetaan riskitekijöihin ja työn painopiste on uusintariskin vähentämisessä.

*Motivoiva keskustelu* on Rikosseuraamuslaitoksella käytettävä työmenetelmä. Motivoivan keskustelun koulutus vaaditaan kaikilta Rikosseuraamuslaitoksen työntekijöiltä ennen kuin voi siirtyä muihin alan koulutuksiin. Motivoivan keskustelun pääasioita voidaan katsoa olevan leimaamattomuus ja itseluottamuksen tukeminen. Motivoivassa keskustelussa työntekijä heijastaa asiakkaan puhetta reflektoiden. Motivoivan keskustelun avulla työstetään asiakkaan ambivalenssia.

*Tasavertaisuus* ja *yhdenvertainen kohtelu* kuuluvat Rikosseuraamuslaitoksella tehtävän työn kulmakiviin. Tasavertaisuus on Rikosseuraamuslaitoksen arvoissa ja ohjaa käytännön työtä. Tasavertaisuuden täytyy todentua jo asiakkaan kohtaamisessa. Tapaamisilla pyritään luottamukselliseen asiakassuhteeseen ja päämääränä on luottamuksellisuuden kehittyminen ja vahvistuminen niin, että asiakas kokee tulleen kuulluksi.

*Osaamisen johtaminen* tulisi toteuttaa siten, että tunnetaan strategiset valinnat ja niiden toteutuminen asiakastyössä ja edistetään sekä asiakkaan, organisaation että yhteiskunnan tavoitteita. Osaamisen johtamisella tulisi edistää henkilöstön oppimista ja kehittymistä kohti parempaa asiakkaan kuulluksi tuleamista.

## 6 OPINNÄYTETYÖN PROSESSIN KUVAUS

Opinnäytetyön aihe lähti etenemään mielessäni asiakastapaamisista, missä asiakkaat toivat esille kuinka kuulluksi tuleminen toteutuu heidän kokemuksensa mukaan harvoin. Yksi asiakas kertoi käyneensä useissa kuntoutuslaitoksissa sekä avohoidon puolella ja koki Rikosseuraamuslaitoksella tullessa ensimmäistä kertaa kuulluksi. Aloitin tutkimussuunnitelman tekemisen maaliskuussa 2014. Tutkimusluvan sain toukokuussa 2014. Tämän jälkeen tein haastattelupohjan haastatteluja varten. Haastattelin kuutta asiakasta kesäheinäkuussa 2014. Kysymykset olivat suuntaa antavia ja haastattelut etenivät keskustelun omaisesti kuten asiakastapaamiset yleensäkin. Pyrin tekemään haastattelutilanteesta rauhallisen ja kiireettömän. Tämän mahdollisti kesäaika ja se, että haastateltava oli yleensä päivän viimeinen asiakas. Puolet toimiston työntekijöistä oli vuosilomalla ja näin ollen asiakkaita kävi päivittäin vain muutama. Haastattelusta saatiin näillä keinoilla rauhallinen tilanne, jossa asiakkaalla oli tilaisuus kertoa näkemyksiään kuulluksi tulemisesta ja niistä tekijöistä, jotka hänen kohdallaan siihen vaikuttivat. Haastatteluista saadun materiaalin kävin läpi elokuuhun 2014 mennessä. Teoriaosuuden kirjoittamiseen paneuduin loppuvuodesta 2014. Opinnäytetyön tuloksista raportoin rikosseuraamusalan ammattilehteen Kontraan.

Opinnäytetyön tuloksista tulee olemaan hyötyä niin rikosseuraamus- kuin myös koko sosi- ja terveysalalla asiakastyötä tekeville. Tapaamiset asiakkaan kanssa ovat äärimmäisen arvokkaita hetkiä. Sen vuoksi on tärkeää, että asiakas kokee tulevansa kuulluksi eikä tilanne mene hänen kohdaltaan ohitse. Epäonnistuneet asiakastapaamiset vaikuttavat siihen, miten asiakas luottaa jatkossa viranomaiseen.

### 6.1 Aiheen valinta ja rajaus

Aiheen valinta on tärkeä ja haasteellinen tehtävä. Sen vuoksi sitä täytyy pohtia perusteellisesti. Johtoajatusta on aiheen ohella tärkeää, koska se ohjaa koko myöhempää työskentelyä. Kun aihe valitaan tutulta alueelta, siihen viriää kiinnostus ja siitä halutaan lisää tietoa. Tämä tuo omat etunsa tutkimuksen eteenpäin viemiseksi. Tutkimustyö tulee kiinnostavaksi, kun aihe liittyy jokapäiväiseen ajatteluun ja elämään. Käsiteltävien teemojen täytyy olla kiinnostavia ja sopivia tieteenalalle, mitä käsitellään. Opinnäytetyöllä tulisi olla yhteiskunnallista merkitystä. Aiheen tutkimisen tulisi opettaa jotain tutkijalle ja tietoa tulisi olla saa-

tavilla kirjallisessa muodossa. Aiheen tulisi olla sellainen, että tutkimus on mahdollista toteuttaa käytännössä. Lisäksi tulisi huomioida, että aihe on sellainen, että tutkijan kyvyt ja kokemus pääsevät esiin. Rajauksessa täytyy huomioida, mitä halutaan tietää tai mitä halutaan osoittaa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 60–66.)

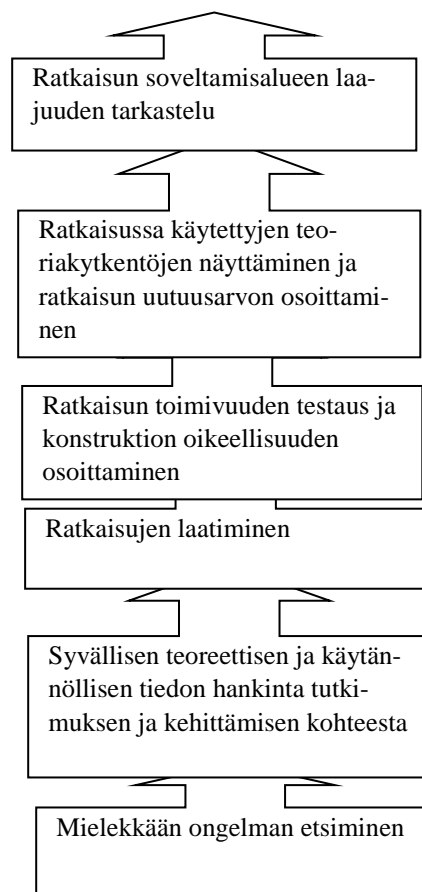
Tämän opinnäytetyön aihe nousi asiakastyöstä. Kiinnostus lähteä tutkimaan asiakkaan kuulluksi tulemista nousi asiakkaiden esille tuomasta ongelmasta. Kaikki asiakastyötä tekevät Rikosseuraamuslaitoksen virkamiehet ovat käyneet Motivoivan keskustelun koulutuksen. Siitä huolimatta moni asiakas kokee, ettei ole tullut kuulluksi asiakastapaamisilla. Asiakkaan kuulluksi tuleminen vaikuttaa asiakkaan muutosajatteluun ja sitä myöten rikoksen uusintariskiin ja hänen kiinnittymiseen yhteiskuntaan. Uusintarikollisuuden riskillä on vaikutuksensa yhteiskunnan turvallisuuteen. Uusintarikollisuudella on suuret taloudelliset seuraukset niin asiakkaalle itselleen, hänen lähipiirilleen ja koko yhteiskunnalle. Uusintarikollisuudesta on niin suoria kuin myös välillisiä vaikutuksia.

## **6.2 Haastateltavien valikoituminen**

Haastattelin kuutta joko parhaillaan toimeenpanossa olevaa tai jo asiakkuutensa päättäneitä asiakasta. Etukäteen täytyi olla selvillä asiakkaan kuulluksi tuleminen, jotta voitiin paneutua tutkimuskysymyksiin ja siihen, mikä asiakastapaamisilla on vaikuttanut kuulluksi tulemiseen. Kaikki haastateltavat olivat joko minun nykyisiä tai entisiä asiakkaitani. Haastateltavista neljä oli miestä ja kaksi naista. Alun perin olin suunnitellut haastattelevani seitsemää asiakasta, mutta haastatteluissa näkyi aineiston kylläntyminen ja samoja asioita alkoi näkyä vastauksissa, joten arvioin, että seitsemäs haastattelu ei olisi tuonut lisää tietoa asiasta. Näin päädyin kuuteen haastatteluun. Haastatteluun osallistuminen oli täysin vapaaehtoista, ja kysyttäessä yksi ilmoitti kieltäytyvänsä.

## 7 AINEISTO JA MENETELMÄT

Tutkimusote tässä opinnäytetyössä on kvalitatiivinen ja menetelmällinen valinta on konstruktiiivinen. Opinnäytetyöni kehittämistehtävänä syntyy konkreettinen tuotos – uusi malli asiakkaan kanssa työskentelyä varten. Konstruktiiivisessa tutkimuksessa tavoitteena on käytännön ongelman ratkaisu luomalla uusi konstruktio eli malli. On tärkeää sitoa muutos aiempaan teoriaan. Sen vuoksi olen valinnut edellä kuvatun menetelmän. Aineisto tässä opinnäytetyössä koostuu kuudesta haastattelusta. Haastattelin kuutta asiakasta, jotka ovat aiemmin ilmaisseet tullessa kuulluiksi. Haastattelussa pyrin syventämään asiaa, mikä on saanut aikaan sen, että he ovat kokeneet tullessa kuulluiksi. Haastattelu onkin yksi yleisimmistä aineistonkeruumenetelmistä, kun tehdään konstruktiiivinen tutkimus (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 65–67.)



KUVIO 2. Konstruktiiivisen tutkimuksen prosessi (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 67)

## 7.1 Kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimus

Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa käytetään tilastollisia menetelmiä ja tarkastelee muuttujien välisiä yhteyksiä. Tutkija pohtii, mitä tietoja on välttämätöntä kysyä. Määrällisessä tutkimuksessa tutkittava joukko on usein suuri. Tutkimuksessa usein määritellään perusjoukko tai otos, tehdään numeerista mittaamista ja käytetään tilastollisia menetelmiä. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa pyritään olemaan objektiivisia ja tavoitellaan yleispätevyyttä. Tutkijan ja tutkittavan välinen suhde on etäinen ja tutkimusasetelma on strukturoitu. Kvantitatiivisen tutkimuksen luonne vahvistaa teoriaa. Tutkimuksen johtopäätökset perustuvat aina aikaisempiin tutkimuksiin. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 62.)

Keskeisintä kvantitatiivisessa tutkimuksessa on johtopäätökset, joita on tehty aiemmista tutkimuksista. Lisäksi hypoteesien esittämät, aiemmat teoriat ja käsitteiden määrittely on keskeisellä sijalla. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa määritellään perusjoukko. Tutkimuksen tulokset kuvataan usein prosenttitaulukoiden avulla ja tulosten merkitsevyys testataan tilastollisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 131.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen aineisto on yleensä pienempi kuin kvantitatiivisen tutkimuksen aineisto. Aineistona voi olla esimerkiksi yksi tapaus tai haastattelu tai muutaman henkilön haastattelu. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tutkimuskohdetta. Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa käytetään aineiston keruussa riittävyteen, kylläisyyteen viittaavaa saturaation käsitettä. Tällöin puhutaan aineiston kylläntymisestä. Aineistosta ei tehdä päätelmiä ajatellen yleistettävyyttä. Kun tutkitaan ilmiötä kyllin tarkasti, nähdään, mikä on merkittävää ja mikä toistuu tarkasteltaessa yleisemmällä tasolla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 170–71.)

Kvantitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on pyrkiä yleistettävyyteen, ennustettavuuteen ja kausaaliselityksiin. Kvalitatiivinen tutkimus tavoittelee kontekstuaalisuutta, tulkinnan ja toimijoiden näkökulmien ymmärtämistä. Kvantitatiivinen tutkimus tutkii käyttäytymistä ja kvalitatiivinen merkityksiä. Kvantitatiivisen tutkimuksen todellisuutta pidetään objektiivisena ja yhteneväisenä, kun taas kvalitatiivisen tutkimuksen ote on subjektiivinen. Kvantitatiivisen tutkimusotteen on sanottu etenevän yleisestä yksityiskohtaisempaan. Kvalitatiivinen tutkimusote taas etenee yksityisestä yleiseen ja on kiinnostunut useasta yhtäaikaisesta tekijästä, joilla on merkitystä lopputulokseen. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 22.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen voidaan katsoa liittyvät uskomuksiin, asenteisiin ja käyttäytymisen muutoksiin. Kvalitatiivinen tutkimusote sopii aihealueeseen, johon halutaan uusi näkökulma. Kvalitatiivisen tutkimuksen lähestymistapojen päämääränä on löytää aineistosta toimintatapoja, samanlaisuuksia ja eroja. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei ole tavoitteena yleistettävyyttä. Myöskään otos ei ole satunnainen, vaan harkinnanvarainen. Otos pyritään kokoamaan henkilöistä, jotka edustavat tutkittavaa ilmiötä hyvin ja monipuolisesti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa puhutaankin usein näytteestä otoksen sijaan. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 66.)

Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on löytää aineistosta samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. Tärkeimmät eettiset periaatteet ovat tiedonantajan vapaaehtoisuus, henkilöiden tunnistamattomuus ja luottamuksellisuus. Tutkija ei saa tutkimuksellaan vahingoittaa tiedonantajaa. Yksi tärkeä eettinen kysymys on, mikä rooli on tutkijalla suhteessa tiedonantajiin. (Janhonen 2001, 21.)

Tässä opinnäytetyössä tutkimusote on kvalitatiivinen eli laadullinen. Edetään yksityisestä yleiseen. Tässä opinnäytetyössä on tutkittu ihmisten kokemuksia, tulkintoja, käsityksiä ja tutkittu motivaation kehittymistä sekä kuvattu ihmisten näkemyksiä kuulluksi tulemisesta.

## **7.2 Haastattelut aineistonhankintamenetelmänä**

Haastattelu sopii hyvin tiedonkeruumenetelmäksi, koska sillä saadaan nopeasti kerättyä tietoa asiakkaiden kokemuksista. Haastattelussa asiakkaalla on hyvä mahdollisuus tuoda omat mielipiteensä ja kokemuksensa esille. Haastattelu on vuorovaikutusta ja osallistujien välinen luottamus on tärkeää. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 34.)

Koska haastattelin omia asiakkaitani, ei luottamuksen syntymistä tarvinnut luoda uudelleen. Tämän opinnäytetyön aineistonhankintamenetelmänä oli teemahaastattelu, jossa oli avoimia teemoja, koska tällöin asiakas pystyi vapaasti kertomaan oman kokemuksensa. Mikäli haastattelu olisi tehty strukturoidulla tai puolistrukturoidulla kaavakkeella, olisi asiakkaalta voinut jäädä jotain oleellista sanomatta. Näin toimimalla saatu aineisto tulee olemaan täysin asiakkaiden itsensä tuottama.

Teemahaastattelussa tiedetään haastateltavien kokeneen tietyn tilanteen. Tutkija on selvittelyt ilmiön osia ja kokonaisuutta. Tätä kautta hän on päätenyt oletuksiin. Analyysin perusteella hän kehittää haastattelurungon. Lopulta haastattelu suunnataan haastateltavien



henkilöiden subjektiivisiin kokemuksiin ennalta analysoiduista tilanteista. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä, koska teema-alue on kaikille sama. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47.)

Haastattelua koskevat tietyt säännöt kuten vaihteluvollisuus. Haastattelun on tapahduttava yleisten käyttäytymissääntöjen mukaan. Haastattelija olettaa, että haastateltava noudattaa sääntöjä, jotka koskevat yleistä vuorovaikutusta. Haastateltavan tulee antaa mahdollisimman täydellisiä ja totuudenmukaisia vastauksia. Kyse on vuorovaikutustilanteesta, jossa haastattelija on aloittanut tilanteen, ja on mahdollista saada tutkimuksen kannalta merkityksellistä tietoa. Haastattelijan tulee tehdä informaation kulku helpoksi ja motivoida haastateltavaa. Hänen täytyy huomioida haastateltavan erityislaatu. Haastattelijalta vaaditaan kielellistä joustavuutta ja taitoa ei-kielellisten keinojen käytössä ja tilanteen hallinnassa. (Hirsjärvi & Hurme, 2000, 53, 68-69, 101.)

Haastattelu muistuttaa keskustelua enemmän kuin kysymys kysymykseltä etenevää tilannetta. Kuuntelutaidoilla on suurempi merkitys kuin kysymysten esittämisellä. Jos haastattelija on taitava, hän näkee vastausten olennaisen merkityksen ja havaitsee uudet suunnat, jotka haastateltavan vastaus avaa. Tilannetta ohjataan kysymyksillä. Haastateltava voi olla herkkä ja varautunut, miten kysymys esitetään. Haastattelijan tulisi löytää oikea kielellisen ilmaisun taso ja edetä vastaajan sanaston mukaisesti. Kysymykset esitetään siinä järjestyksessä kuin se tuntuu luontevalta. Haastateltava saattaa aloittaa keskustelun jostain myöhemmin kysyttävästä asiasta. Tällöin haastattelijan on osattava hyödyntää tilanne oikein. Tilanteen tulee edetä niin, että toimitaan tehtäväkeskeisesti ja pidetään tiedon hankinta etusijalla. Haastattelijan tulee osoittaa luottamuksellisuutta. Hän ei saa kerto muiden haastateltavien mielipiteitä, niin, että he ovat tunnistettavissa. Hänen tulee olla sekä osallistuva että tutkiva henkilö. Haastattelijan tulee olla puolueeton. Hän ei saa hämmästellä eikä tuoda omia mielipiteitään esille. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 102–103.)

Tämän opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmänä teemahaastattelu oli tarkoituksenmukaisin. Strukturoidulla kyselylomakkeilla ei olisi saatu tarvittavaa aineistoa. Kuten johdannossa jo todettiin, Rikosseuraamuslaitoksen asiakkailta todetaan usein lukemisen ja kirjoittamisen vaikeuksia sekä keskittymishäiriöitä. Tällöin haastattelu on toimivampi tapa saada tietoa tutkimusta varten. Haastattelijana minulla oli mahdollisuus tehdä tarkentavia kommentteja, mikäli oli tarpeellista selittää asiaa toisin sanamuodoin. Haastattelutilanteen täytyi olla rauhallinen eikä häiriötekijöitä saanut esiintyä. Kysymyksiin siirryttiin ”alkulam-

mittelyn” jälkeen. Toteutin näissä tutkimuksen haastatteluissa motivoivan keskustelun periaatteita, kuten muutoinkin asiakastyössä. Asiakkaalle annettiin riittävästi aikaa ja tilaa. Haastattelussa edettiin heijastavalla kuuntelulla. Tilanteesta pyrittiin tekemään myönteinen ja rauhallinen, luottamusta herättävä tilanne, jossa asiakas sai kertoa vapautuneesti sanottavansa. Eli haastattelutilanteet olivat haastateltaville tuttu yhteistyön muoto.

Sisällönanalyysi tehtiin deduktiivisesti eli teorialähtöisesti. Aineiston analyysin luokittelu perustuu aiempaan viitekehykseen, joka voi olla teoria eli tässä opinnäytetyössä Motivoiva keskustelu. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 116–117.)

## **8 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE, TARKOITUS JA TEHTÄVÄ**

Opinnäytetyön aihe on asiakkaan kuulluksi tuleminen. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää malli Rikosseuraamuslaitoksen haastattelutilanteita ja asiakastapaamisia varten. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää mallin avulla työmenetelmiä, jotta kuulluksi tuleminen tunne toteutuisi asiakastapaamisilla. Saatuja tuloksia voidaan hyödyntää Rikosseuraamuslaitoksen ohjelmatyössä ja asiakastapaamisilla lausuntohaastatteluista aina pitkäkestoiseen valvontatyöhön saakka.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä ovat:

1. Minkälainen on sellainen asiakastapaaminen, jossa asiakas kokee tulleen kuulluksi?
2. Mikä asiakassuhteessa vahvistaa kuulluksi tuleminen tunnetta?
3. Miten asiakkaan asiantuntemus omista asioistaan saadaan osaksi asiakassuhdetta?

## 9 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET

Jauhiainen ja Kauppinen (2012) ovat tehneet pro gradu –tutkielman Dialogisuuden toteutuminen ja asiakkaan äänen kuulluksi tuleminen masennuksen pariterapiassa. Hotarin (2007) pro gradu -tutkielma kertoo nuoren kertomana kuulluksi tulemistä lastensuojelussa. Mäki (2013) on pro gradu -tutkielmassaan käsitellyt miesten kuulluksi tulemisen kokemusta sosiaalityössä.

Laurea-ammattikorkeakoulussa on tehty opinnäytetyö aiheesta Desistanssi rikosseuraamusalan asiakkaiden näkökulmasta, ja siinä Salo ja Sjölund (2014) ovat selvittäneet, miten valvontatyöllä on voitu tukea desistanssiprosessia eli rikollisuudesta irrottautumista. Opinnäytetyössä tulleiden seikkojen perusteella asiakkaan ja valvojan välisen vuorovaikutuksen tulee olla arvostavaa, aitoa ja luottamuksellista. Asiakkaan kiinnittymiseen ja sitoutumiseen vaikuttavat eniten valvojan ominaisuudet ja kohtaamisen laatu. Haastateltavat toivat esille, että valvojalle voi purkaa kaikki sellaiset asiat, joita ei pysty epäammattillisille ihmisille purkamaan. Haastateltavilla oli sellainen tunne, että valvoja ymmärtää, mistä asiakas puhuu. Vuorovaikutuksen täytyy olla saumatonta ymmärrystä. Työntekijän kuuluisi kohdata asiakas ihminen ihmiselle -periaatteella. Muutaman asiakkaan kohdalla huono kohtaminen oli johtanut valvontasuhteen kariutumiseen. (Salo & Sjölund 2014, 66.)

Rikosseuraamuslaitoksen julkaisussa (Järvinen, 2007) kuvataan asiakkaan ja työntekijän välistä ensimmäistä tapaamista merkittäväksi yhteistyösuhteen rakentumisen kannalta varsinkin silloin, kun asiakkaalla on taustalla kielteisiä kokemuksia työntekijän ja asiakkaan välisestä vuorovaikutuksesta. Kohtaamisissa korostuu luottamuksen, rehellisyyden ja avoimuuden merkitys. Luottamuksen merkitys vielä lisääntyy, kun sitä peilataan asiakkaalle tyypillistä viranomaisvastaisuutta vasten. Vaikka ensimmäinen tapaaminen on tärkeä, on luottamus kuitenkin prosessi. Luottamus on ansaittava. Saavutetun luottamuksen myötä työntekijä voi toimia myös sillanrakentajana muihin viranomaisiin päin. Vuorovaikutuksen tulee olla vastavuoroista niin, että myös työntekijä on saavana osapuolena. Vastavuoroisuus liittyy luottamukseen, mikä on molemminpuolista. Se ei tarkoita sitä, ettei ilmenisi erilaisuutta tai erimielisyyttä. Päinvastoin niiden katsotaan vahvistavan luottamuksen rakentumista. Erimielisyydet kasvattavat näkemysten monipuolisuutta ja auttavat katsomaan asioita eri näkökulmista. (Järvinen 2007, 3, 52–57.)

Lassila (2010) tähdentää pro gradu -tutkielmassaan vuorovaikutuksellisuuden tärkeyttä muutokseen tähtäävässä sosiaalityössä. Dialogisuudella pyritään yhteisen ymmärryksen kehittämiseen. Toimiva ja avoin vuorovaikutus ovat lähtökohta eteenpäinvievälle muutostyöskentelylle. Vuorovaikutuksellisessa työskentelyssä tulisi pyrkiä dialogisuuteen ja moniäänisyyteen eikä asiantuntijakeskeisyyteen. Asiakkaan tulisi kokea muutosprosessi yhteisenä projektina työntekijän kanssa. Muutosmotivaation kantavia asioita ovat ymmärryksen ja kuulluksi tulemisen kokemukset. Asiakkaiden mukaan hyvä suhde työntekijän kanssa rakentuu yhteisissä keskusteluissa, joissa molemmilla on tilaisuus kertoa avoimesti mielipiteensä ja keskustelu on vastavuoroista. Asiakas ei ole vain toiminnan kohde, vaan aktiivinen osallistuja vuorovaikutuksellisessa prosessissa. (Lassila 2010, 33–36.)

Edellä mainitut tutkimukset ovat merkityksellisiä tämän opinnäytetyön kannalta siten, että kaikissa korostetaan vuorovaikutuksen merkitystä, työntekijän persoonaa, luottamuksellisuutta, avoimuutta ja rehellisyyttä. Useassa tutkimuksessa puhutaan vastavuoroisuudesta, mikä tuli esille myös tämän opinnäytetyön haastateltavien vastauksista. Asiakas-työntekijäsuhteen pysyvyys tulee esille myös edellä mainituissa tutkimuksissa kuin myös tässä opinnäytetyössä.

## 10 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT

Rajasin tutkimuksen siihen, mistä asiakkaalle tulee kuulluksi tulemisen tunne. Tässä opinnäytetyössä ei tutkita, tuleeko asiakas kuulluksi. Tutkimuksesta saatavilla tuloksilla voidaan asiakastyötä kehittää, ja näin asiakas hyötyy enemmän Rikosseuraamuslaitoksella tehtävästä työstä. Tätä kautta voimme paremmin pureutua perustehtävään eli rikoksen uusintariskin vähentämiseen ja vaikuttaa yhteiskunnan turvallisuuteen.

Tärkeä asia työn kannalta on myös se, että Motivoivan keskustelun hyvät käytännöt toteutuisivat asiakastyössä. Rikosseuraamuslaitos panostaa koulutukseen koko maan laajuisesti, ja olisi ensiarvoisen tärkeää, että siitä saataisiin toivottua hyötyä asiakastyöhön.

### 10.1 Eettiset ratkaisut ja ongelmat

Tutkimuslupa on saatu Rikosseuraamuslaitokselta. Lisäksi jokaiselta haastateltavalta asiakkaalta pyysin erikseen kirjallisesti luvan haastatteluun. Asiakkaiden nimiä ei tule olemaan missään esillä. Tutkija tunnistaa omien merkintöjen avulla haastateltavat. Suorissa lainauksissa ei haastateltavien kommentteista ole mahdollista tunnistaa haastatteluun osallistujia. Haastateltavien kanssa ei keskustella toisten haastateltavien kommentteista.

Jo tutkimusaiheen valintaa voidaan pitää eettisenä ratkaisuna. Täytyy pohtia, kenen ehdoilla tutkimusaihe valitaan ja miksi tutkitaan. Täytyy myös selvittää, miten henkilöiden suostumus hankitaan, mitä tietoa heille annetaan ja mitä riskejä liittyy heidän osallistumiseensa. Näköalat siitä, mitä tulee tapahtumaan, paljastetaan haastateltaville, ja henkilön täytyy kyetä ymmärtämään tämä tieto ja sen merkitys. Suostumuksen täytyy olla täysin vapaaehtoista. Voi olla ongelmallista ratkaista, minkä verran tietoa tutkimuksesta tulee antaa. Humaani ja kunnioittava kohtelu on huomioitava. Aineistoa kerätessä on huomioitava anonyymiu- den takaaminen, korvauskysymykset, luottamuksellisuus ja saatavan aineiston asianmukai- nen tallentaminen. Tutkimustyössä tulee välttää epärehellisyyttä kaikissa osavaiheissa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 26–27.)

Eettiset kysymykset kuuluvat tutkimuksen jokaiseen vaiheeseen, etenkin tutkimuksissa, joissa aineisto kerätään haastattelemalla. Tutkimuksen tarkoitusta tarkastellaan myös siitä näkökulmasta, miten sen voidaan katsoa parantavan tutkittavana olevan inhimillistä tilan- netta. Tutkimussuunnitelmavaiheessa täytyy suunnitelman eettisenä sisältönä saada haasta-

teltävien suostumus, taata luottamuksellisuus ja pohtia tutkimuksesta koituvia seurauksia haastateltaville. Eettisyys huomioidaan haastattelutilanteessa siten, että luottamuksellisuus henkilöiden antamia tietoja kohtaan selvitetään ja huomioidaan. Samalla täytyy huomioida, mitä haastattelutilanne voi aiheuttaa haastateltaville. Aineiston purkamisvaiheessa on myös kyse luottamuksellisuudesta. On tärkeää, miten tarkasti kirjallinen litterointi vastaa haastateltavien kertomaa. Eettiset kysymykset analysointivaiheessa tarkoittavat sitä, kuinka syvällisesti ja kriittisesti haastattelut on mahdollista analysoida ja pystyvätkö haastateltavat sanoa, miten heidän sanomisiaan on tulkittu. Tutkijalla on eettinen velvollisuus esittää tietoa, joka on niin varmaa kuin mahdollista. Raportoinnissa on huomioitava luottamuksellisuus ja seuraukset, joita julkaistulla raportilla on sekä haastateltaville että heitä koskeville ryhmille tai instituutioille. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 20.)

Kaikki haastateltavat olivat joko nykyisiä tai entisiä asiakkaitani. Tämä seikka saattaa vaikuttaa haastatteluun sekä myönteisesti että kielteisesti. Toisaalta haastateltavien oli helppo puhua, kertoa tilanteista ja asiakassuhteesta, koska tilanteet olivat minulle ennestään tuttuja. Ymmärsimme toisiamme helposti. Haastattelijan ja haastateltavien kesken oli jo pitkään ollut toimiva ja luottamuksellinen asiakassuhde. Toinen puoli asiasta on haastateltavan kriittisyys kehitettäviä asioita kohtaan. Kysyin tutkimukseen asiakkaita vapaaehtoisuuden pohjalta, ja yksi mahdollinen haastateltava kieltäytyi. Arvioin ennen haastatteluja, että saan tietoa hyvin kuulluksi tulemisesta haastateltavilta. Viidennessä ja kuudennessa haastattelussa ei näyttänyt enää tulevan mitään uutta esille, joten arvioin aineistoa tulleen riittävästi. Olin tyytyväinen saamaani aineistoon.

## **10.2 Opinnäytetyön luotettavuus**

Tutkimuksen luotettavuus on suoraan verrannollinen mittarin luotettavuuteen. Metsämuuronen (2006) luettelee luotettavuuskriteerejä, joista ensimmäisenä tutkimusprosessin johdonmukaisuuden. Ilmiön, tutkimuksen aineiston hankintatavan, teoreettisen lähestymistavan, analyysimenetelmän ja tutkimuksen raportointitavan välillä tulee olla yhteys. (Metsämuuronen 2006, 202–204.)

Tieto ja tulkittu materiaali ovat tutkimusalueessani yhteensopivia, eivätkä teorianmuodotukseen ole vaikuttaneet satunnaiset tekijät. Tutkimusprosessin luotettavuus tarkoittaa sitä, vastaavatko tutkimuksen käsitteellistäminen ja tutkijan tekemät tulkinnat tutkittavan käsityksiä. Laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyssä tutkimuksessa tutkimuksen toteutta-

mista ja tutkimuksen luotettavuutta ei voi pitää toisistaan erillisinä osioina. (Vilka 2005, 158.)

Kaikkiin aineistoihin on suhtauduttava kriittisellä otteella ja punnittava niiden luotettavuutta. Eri lähteiden tietojen tulisi olla vertailukelpoisia. Tietoja on yhdisteltävä, tulkittava ja muokattava, jotta niiden antamat tiedot olisivat vertailtavissa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 178.)

Luotettavuus liittyy laadullisessa tutkimuksessa tutkijaan, aineiston laatuun ja analyysiin, tulosten esittämiseen. Analysoinnissa korostuvat tutkijan kyvyt, arvostukset ja kyky oivaltaa asioita. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa keskitytään tarkastelemaan tutkimuksen totuusarvoa, sovellettavuutta, pysyvyyttä ja neutraaliutta. Sisällönanalyysin yhtenä haasteena on, kuinka tutkija pystyy pelkistämään aineiston siten, että se kuvaa luotettavasti ilmiötä, jota on tutkittu. Luotettavuuden kannalta tärkeää on, miten tutkija pystyy osoittamaan yhteyden tutkimuksen tuloksen ja aineiston välillä. (Janhonen 2001, 36–37.)

Hyvissä laadullisissa tutkimuksissa pyritään yhdistämään tiheä aineiston kuvaus tieteelliseen kerrontaan. Tutkimuksessa tulee erottaa selvästi tutkittavien lähdetekstien oma sanankäyttötutkijan tulkitsevasta ja erittelevästä osuudesta. Tutkimusprosessissa täytyy tarkkailla omaa menettelyään ja pohtia esimerkiksi haastattelujen kulkua sekä omaa osuuttaan niissä ja miettiä omia tulkintoja sekä niiden perusteita. Tutkimustulosten esittely sekä pohdinta ovat kvalitatiivisessa tutkimuksessa joustavia. Tutkimusta kirjoitettaessa on kerrottava, miten tietoa on kerätty ja kuvattava analyysimenetelmä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 249–250.)

Haastatteluaineiston luotettavuus riippuu suurimmaksi osaksi sen laadusta. Luotettavuudesta ei voida puhua, jos kaikkia haastateltavia ei ole haastateltu, tallenteiden kuuluvuus on huono tai litteroinnin alussa ja lopussa on eri säännöt tai luokittelu on sattumanvaraista. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 185.)

Tutkijan persoona on mukana tutkimuksessa, mutta hänen täytyy kuitenkin säilyttää neutraali ote löydöksiä kohtaan. Voidaan katsoa, että luotettavuus paranee, jos tutkimuksen eteneminen raportoidaan ja lukijalle annetaan yksityiskohtainen selvitys aineiston keruusta ja sitä, mitä on tehty missäkin vaiheessa. (Willberg, 2009)

Tutkijan tulee kuvata tuloksia niin, että hän pystyy osoittamaan löydetyn ja luodun tiedon. Tutkimustulokset tulee esittää niin, että lukija löytää, mitä lähestymistapoja ja meto-



deja tutkija on käyttänyt tehdessään johtopäätöksiä ja saanut esittämänsä tulokset. Ei pidä unohtaa kielellistä selkeyttä. Lähdekriittisen pohdiskelun tulee ilmetä menetelmällisessä osuudessa. Teoriaa tulee käyttää lähinnä analysoitavien tekstien ymmärtämisen vuoksi ja jotta voidaan luoda syvällisempiä tulkintoja. Kriittisen pohdinnan tulee jatkua läpi koko tutkimusprosessin. (Janhonen & Nikkonen 2001, 230–232.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen yhtenä lähtökohtana on kuvata todellista ja moninaista elämää. Tutkijan täytyy pyrkiä kuvaamaan tutkittavaa asiaa mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään löytämään ja paljastamaan enemmän kuin todentamaan jo olemassa olevia asioita. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei niinkään käytetä mittausvälineitä, vaan tutkijan omia havaintoja ja keskusteluja tutkittavien kanssa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 152–155.)

Tämän tutkimuksen reliabelius voitaisiin todeta esimerkiksi siten, että haastattelut olisi tehty kahdesti ja saatu samanlaisia tuloksia tai siten, että kaksi arvioijaa olisi käynyt aineistoja läpi ja he olisivat päässeet samaan tulokseen. Validius taas tarkoittaa mittarin kykyä mitata niitä asioita, joita on ollut tarkoitus mitata. Laadullisessa tutkimuksessa pääpaino on henkilöiden ja tapahtumien kuvaaminen ja siinä, että kuvaus tilanteesta sopii yhteen tulkitusten kanssa. Luotettavuutta lisää tutkijan selostus siitä, miten tutkimus on toteutettu. Tutkijan täytyy säilyttää tarkkuus koko tutkimuksen ajan, jotta tutkimusta voidaan pitää luotettavana. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 216.)

Tekemissäni haastatteluissa oli hyvä ilmapiiri ja asiakkaat kertoivat, että suostuivat mielellään tutkimukseen. Yksi seitsemästä kysytystä kieltäytyi haastattelusta. Ainoa häiriötekijä oli nauhoituksen ongelmallisuus, koska laite ei toiminut moitteettomasti. Kirjoitin kuitenkin kaikki asiat tarkasti ylös ja luin lopuksi asiakkaan esille tuomat asiat ja kysyin vielä mahdollista täydennystä. Viisi haastattelua tein Rikosseuraamuslaitoksen toimistolla ja yhden haastateltavan työpaikalla, jossa hän työskentelee yksin. Haastattelu oli yleensä ilta-päivällä, jonka jälkeen ei ollut enää tulossa muita asiakkaita, ja näin saatiin kiireetön tilanne.

Haastattelut litteroin tarkasti niin, ettei vastaajien henkilöllisyydestä jäänyt mihinkään merkintöjä. Merkitsin vastaukset itselleni kirjain- ja numerotunnuksin, jotta tiesin, kenestä haastateltavasta oli kyse. Kävin tulokset läpi deduktiivisella eli teorialähtöisellä sisällönanalyysillä. Vastaukset hävitän opinnäytetyön valmistuttua.

## 11 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Haastateltavien esille tuomat asiat olivat monilta osin yhtäläisiä. Niitä ei ole aina käytännön työssä helppo toteuttaa, mutta siihen täytyy aina pyrkiä. Epäonnistuneella haastattelulla voimme vahingoittaa asiakasta enemmän kuin auttaa. Huomioon otettavat asiat ovat hienovaraisia, toisinaan henkilökemioista johtuvia, mutta eivät aina. Haastattelussa käytin runkona kolmea kysymystä. Olen ryhmitellyt tulokset näiden kysymysten alle.

### 11.1 Asiakastapaaminen, jossa asiakas kokee tulleen kuulluksi

Jännittävä tilanne täytyy aluksi saada ilmapiiriltään hyväksyväksi, avoimeksi, rennoksi ja ennen kaikkea luottamukselliseksi. Yksi haastateltava toi esille kuinka sen, että kun ensiksi puhutaan ”niitä näitä”, auttaa se asiakasta avautumaan. ”Small talk” vapauttaa tunnelmaa, ja on helpompi puhua vaikeista asioista, jos niihin ei pureuduta heti. Katsekontaktin tärkeydestä puhuivat kaikki haastateltavat. Rikosseuraamuslaitoksen asiakkaat eivät lähestulkoon koskaan ota katsekontaktia, mutta työntekijän taholta se on tärkeää. Kiireettömyys oli toinen seikka, minkä kaikki haastateltavat toivat esille. Asiakkaalla täytyy olla tunne, että työntekijä kuuntelee, vaikka hänellä menisi kauan. Työntekijän ei tule hoputtaa ajatuksia, ei puhua päälle eikä laittaa ”sanoja suuhun”. Työntekijä ei saa vilkuilla kelloa, ei selata papereita tai naputella tietokonetta, vaan hänen tulee keskittyä täysillä asiakkaaseen ja olla kiinnostunut siitä, mitä asiakas sanoo.

Katsekontaktin ja kiireettömyyden lisäksi haastateltavat puhuivat huumorin tärkeydestä. Huumori vapauttaa ilmapiiriä. Huumorin laatu riippuu siitä, kuinka hyvin asiakkaan tuntee eli onko kyseessä ensimmäinen tapaaminen vai onko asiakkuus jo entuudestaan tuttu.

Rikosseuraamuslaitoksen asiakkaat ovat monet herkkiä ja asiat ovat vaikeita. Yksi haastateltava toi esille, kuinka hän on tarkka seuraamaan ja tulkitsemaan ihmisiä. Hän kertoi huomaavansa jo alussa, onko ihminen tosissaan ja kuunteleeko työntekijä häntä. Hän kertoi huomaavansa aika pian, jos työntekijä on ylimielinen. Elekieli on tärkeää. Asiakas kertoi menevänsä lukkoon, jos huomaa, ettei toinen kuuntele tai ota tosissaan tai asettuu yläpuolelle. Asiakas kertoi, ettei enää keskustele vaan vastaa vain pakolliset ”kyllä” tai ”ei” -vastaukset. Luottamus ei sen jälkeen kehity. Alkutilanne on asiakkaan mukaan tärkeä. Samoin toiset haastateltavat toivat esille alkuvaiheen tärkeyden. Asiakas kertoi itsetunnon

kohonneen, kun hän huomasi, että hän saa ajatuksiaan sanottua eikä tapaamisilla tarvitse jännittää..

H 1: Se tuntu normaalilta eikä ollut niin virallista. Puhuttiin niitä näitä. Ajattelin, etten puhu mitään, mutta yllätyin, että puhetta tulikin ja oli helppo puhua. Eikä se ollut semmosta moittimista eikä syylistämistä. Ilmapiiri oli avoin ja salliva. Sain puhua sitä, mitä ajattelin. Ilmapiiristä tuli semmoinen, että uskalsi sanoa, mitä ajatteli. Huumoria oli mukana ja se kevensi välillä ilmapiiriä. Olen aika herkkä ja asioista on vaikea puhua. Olen tarkka seuraamaan ja tulkitsemaan ihmisiä. Huomaan yleensä alussa, onko ihminen tosissaan ja kuunteleeko se mua ja senkin onko toinen ylimielinen. Elekieli on tärkeää. Menen lukkoon, jos huomaan, ettei toinen kuuntele mua tai ota tosissaan tai asettuu mun yläpuolelle. Sitten en enää keskustele, vaan vastaan vaan pakolliset kyllä tai ei. Luottamus ei sen jälkeen kehity. Aika paljon riippuu alusta

H 2: Mää vaistosin sen turvallisuuden. Mä sain paljon apua ja tukea ja mua kuunneltiin. Et mää olin kyllä niistä tapaamisista tyytyväinen ja olisin halunnut niitä lisääkin. Työntekijä osas tehdä oikeat kysymykset ja joka kerta oli helpompi aina mennä seuraavaan ja seuraavaan kun koin, että mua halutaan kuulla. Mää saan purkaa itseäni. Oli helpottunut olo aina sen jälkeen. Nää henkilöt, joita tapasin, olivat henkilöt oikeilla paikoilla. Osasivat ottaa minut semmosena, kun mää olin sinne tullut. On hirveän vaikea puhua kenenkään kanssa vaan, vaikka on kuinka läheisiä ihmisiä. Kun on henkilö, joka on tätä varten ja on luottamukselliset suhteet, on helppo puhua. Mä vaistosin sen ja ymmärsin, että tässä on turvallista. Pystyin puhumaan, mitä sisällä pyöri, paha olo. Ei ollut jännitteitä, oli vapaa ja turvallinen olo. Rauhallisuus, kiireettömyys, todella kuuntelet ja haluat auttaa. Tulee semmoinen olo, että työntekijä on tosissaan. Luottamuksellista, avointa. On uskaltanut puhua.

H 3: Ilmapiiri rauhallinen, on aikaa puhua. Ensimmäiset minuutit on tärkeimpiä luottamuksen rakentamisessa. Vastaanotto on tärkeä, ihmisen kohtaaminen. Joskus luottamus kehittyy myöhemmin, mutta mahdollisuus sen kehittymiselle luodaan suhteen alussa. Tärkeää, että työntekijä ymmärtää toisen tilanteen – läheiset ei yleensä ymmärrä.

H 4: Täällä mua on aina ymmärretty ja teillä on tieto siitä, minkälaisen ihmisten kanssa mä oon tekemisissä (rikostaustaiset), kun sää tunnet niitä toisiakin niistä piireistä. Sä tiedät, mistä mun pitää nousta. Sä ymmärrät, mitä tarkoittaa elää tämmösen paineen alla. Meidän suhde on kestänyt liki 10 vuotta. Se on tärkeää, että sä oot koko ajan ollut mun työntekijä. Eikä tilanne ole koskaan rauhaton, et juokse ympäri huonetta, vaan se tilanne on tarkotettu mua varten. Mä luotan suhun enemmän kuin keneenkään lähimpään ihmiseen, olet läheisempi kuin mun perheenjäsenet.

H 5: Vastaanotto on positiivista. On hyvä mieli lähteä kotiin, helppo puhua, purkaa mieltä. En oo vastaavaa kokenut missään muualla, että ihmistä ymmärretään näin. Aina on tunne, että välitetään. Sinä et tee vain työtä, sinä teet enemmän. On saanu päästää kaikki ulos. Täällä saan olla oma itseni. Tuntuu, että takki olis tyhjä, kuin olis lyöty lapiolla päähän. Ei oo enää tarvetta vää-

rällä lailla purkaa asioita. Niin kuin olis nollannu keskusmuistin. Tietyissä tilanteissa vois olla kiusaantunut, mutta ei täällä.

H 6: Luottamuksellista, avointa. Oon uskaltanut avautua. Ollaan käsitelty kaikkia asioita laajasti ja perusteellisesti. Oikein hyvältä tuntuu, että on saanut avautua. Eikä oo tarvinnut pelätä, vaikka oon joutunut moittimaan läheisiä. Tärkeintä on ollut luottamuksellisuus, vuorovaikutuksellisuus. Sinun kanssa on ollut helppo puhua, oot osannut johdattaa. Hyvä, että työntekijä keskittyy koko ajan asiakkaaseen. Sää annat puhua. On aikaa. Luottamus kasvaa.

Haastateltavien kommentteista nousseet asiat olen koonnut taulukkoon 1.

TAULUKKO 1. Asiakastapaaminen, jossa tuntee tulevansa kuulluksi

Asiakastapaaminen, jossa tuntee tulevansa kuulluksi			
-alkulämmittely - "small talk" -ensimmäisen tapaamisen tärkeys	-kiireettömyys -keskittyminen asiakkaaseen	-hyväksyvä ilmapiiri -empaattisuus -rentous	-turvallisuuden tunne -pysyvyys

## 11.2 Mikä asiakassuhteessa vahvistaa kuulluksi tulemisen tunnetta?

Moni haastateltava korosti sitä, kuinka tärkeää oli, että työntekijä osasi kysyä oikeanlaisia kysymyksiä, joista pääsi hyvin jatkamaan puhetta. Joka kerta oli aina helpompi kuin edellinen käynti. Asiakkaalle tuli sellainen olo, että kuullaan. Kun sai purkaa itseään, tuli helpottunut olo. Asiakkailla oli sellainen olo, että heidät otettiin sellaisena vastaan, kuin he Risen toimistolle tulivat. Haastateltavan mielestä on helppo puhua, kun on luottamukselliset suhteet. Asiakas kertoi vaistonneensa luottamuksen ja ymmärtäneensä, että tilanne oli turvallinen. Oli ollut helppo sanoa, mitä sisällä pyörii, kertoa pahasta olostaan. Oli tärkeää,

ettei ollut mitään jännitteitä, heillä oli vapaa ja turvallinen olo. Katsekontakti lisää turvallisuuden tunnetta ja luottamusta. Asiakkaan mukaan luottamuksen huomaa pienistä asioista, kuten siitä, miten työntekijä keskittyy asiakkaaseen

H:1: Itsetunto nousi, kun huomasin, että saa sanottua ajatuksia. Oli hyvä, että oli joku, joka kuunteli, kun kotona ei ole ketään kuuntelijaa. Ajattelin ensin, etten osaa puhua mitään, mutta yllätyin, kun puhetta alkoi tulemaan. Tuntui tasavertaiselta työntekijän kanssa ja hän otti minut tosissaan. On tärkeää, ettei työntekijä asetu asiakkaan yläpuolelle, vaan osapuolet ovat tasavertaisia.

H 2: Paikka oli oikea paikka, oltiin kahdestaan ja sai kertoa asioistaan. Mää oon tosi tyytyväinen ja olisin voinut jatkaa tulevaisuuteen asti. Oli tunne, että oon käynyt psykologilla. Kaikkia asioitahan mää olisin pitänyt sisällä, sain pois ne sieltä. On hyvä mieli lähteä kotiin, helppo puhua, purkaa mieltä. En oo vastaavaa kokenut missään muualla, että ihmistä ymmärretään näin. Aina on tunne, että välitetään. Kyllä minä sanoisin näin, että ihminen, jonka kanssa keskustele, on kaikkein tärkein. Mä sain sen, mitä olin hakemassa. En tarvinnut mitään enempää.

H 3: Tärkeää, että asiakas otetaan tosissaan. On tärkeää, että työntekijä antaa myös itsestään jotain eikä asiakas pelkää.

H 4: Ei oo ollut mitään syytä muunnella asioita. Oon tottunut huumepiireissä lukemaan ihmisiä tarkasti ja oon huomannut pienistä asioista, että meillä luottamus toimii. Sä muistat asioita, mitä oon joskus kertonut – siitäkin huomaa, että oot tosiaan kuunnellut. Ja ettet plaraa papereita, vaan kesityt täysillä minuun. Sä puhut suoraan on auttanut myös mua puhumaan suoraan. Se, että mä valehtelisin, olis mulle itselle tappioks. Kun puhutaan asiat suoraan, se lisää luottamusta. Se, että mä sairastan masennusta ja on tärkeää, ettet esitä ylitiöpositiivista tai ylipirteää. Oot positiivinen, mutta normaalilla tavalla. Mulla oli kerran yks toinen työntekijä yhdessä haastattelussa, mulla tuli tunne, että mut jyrätään yli. Mulle ei ollut tilaa, en tullut kuulluksi. Sä puhut aina tasaisella äänellä tapahtu mitä hyvänsä. Oli kyse siitä, että oon mokannut ja sun pitää keskeyttää mun yhdyskuntapalvelu tai sitten mä kerron jotain luottamuksellista tai sä tuut käymään palvelupaikalla, niin sun ääni on aina tasainen. Siitä mä tiedän, että sä oot aina oma itsesi.

H 5: Sinä oot koko ajan kyselty, että miten menee. Vaikka tuli retkahdus, et ole tyrmännyt. Kehonkieli vahvistaa kuulluksi tulemistä. Pysyvyys, että on sama työntekijä. Ensimmäisen kerran sinun kanssa oon kokenut semmosta, että aina oon saanut puhua. Sulla on sydän mukana työssä. Tuntuu, että pääsee varmasti eteenpäin elämässään. Ei ole epätoivoa.

H 6: Avoimuus. Oon puhunut asiat niin kuin ne on. Se, että molemmat ovat puhuneet henkilökohtaisia asioita. Siitä on syntynyt luottamus ja vuorovaikutuksellisuus. Kaikesta näkee, että teet tätä sydämellä ja laitat itsesi likoon. Sinuun pystyy luottamaan.

Kuulluksi tulemisen vahvistumisessa luottamuksen ohella esiin nousi rehellisyyden merkitys. (TAULUKKO 2). On tärkeää puhua niin, kuinka asiat ovat. Asiakastilanteesta katoaa aitous, mikäli työntekijä esittää muuta kuin on ja ajattelee. Haastateltavat kokivat rauhallisuuden erittäin tärkeänä ja sen, ettei ”katsota kelloa”. Työntekijän täytyy myös antaa jotain itsestään. Sekin lisää asiakkaiden luottamusta, että työntekijä kertoo välillä jotain omia kokemuksia. Vastaaja toi esille, kuinka työntekijän äänestä voi päätellä onko työntekijä oma itsensä ja voiko häneen luottaa.

TAULUKKO 2. Kuulluksi tulemisen vahvistaminen

Kuulluksi tulemisen vahvistaminen		
- katsekontakti	- kehon kieli sopuoinnussa puhutun kanssa	- vastavuoroinen vuorovaikutus

### 11.3 Miten asiakkaan asiantuntemus omista asioistaan saadaan osaksi asiakassuhdetta?

Haastateltavat toivat esille molemminpuolisen vastaanottavaisuuden tärkeyden. Haastateltava kertoi, että puhetta alkaa tulemaan, kun työntekijä osaa ottaa sen ulos. Yksi haastateltava toi esille, että läheiset eivät yleensä ymmärrä. Tämän vuoksi on tärkeää, että työntekijä ymmärtää. Haastateltava piti tärkeänä, että annetaan puhua eikä ohiteta heti. Hän sanoi, ettei sitten myöhemminkään halua puhua, jos on tullut ohitetuksi aiemmin. On tärkeää, että työntekijästä näkee, että hän pitää asiakasta tärkeimpänä. Yksi vastaaja korosti kuinka tärkeää on, että tiedetään minkälaisista lähtökohdista asiakkaat tulevat.

H 1: Työntekijän ei tule esittää asiantuntijan roolia. Ei tullut mitään neuvoja eikä lytätty. Mulla oli jo toinen rangaistus, niin ajattelin, että tulee toruja. Neuvoja aina riittää. Pistän aina hanttiin, kun toinen neuvoo, mutta nyt ei tullut toruja eikä neuvoja, oli helppo puhua.

H 2: Ensimmäisellä kerralla jännitin aika paljon ja odotin, että siellä syyllistetään ja kaivetaan mokia. Koin positiivisena, että se oli tyhjentämistä ja puhdistamista – haettiin hyvän olon tunnetta. Ne oli mun mielestä tukitunnetta. Paljon on auttanut, enää harvoin tulee ikävät asiat mieleen.

H 3: Jos ohitetaan asiakkaan kertoma asia, ettei edes kerkiä puhua asiasta, ei halua myöhemminkään mitään kertoa. Tärkeää, että asiakas otetaan tosissaan, hänen puheitaan uskotaan. Tärkeää, että työntekijät tekisivät töitä asiakkaan eteen eikä taloudellisessa mielessä. Asiakas on tärkein.

H 4: Se, että mun tilanne on otettu kokonaisvaltaisesti huomioon, kuten fyysiset jutut ja sitten myös psyykkiset, siitä tulee tunne, että mua on kuunneltu ja mun asiantuntemus omista asioista on huomioitu.

H 5: Oon puhunut kaikki asiat, niistä tulee kokonaiskuva. Oon voinut olla rehellinen, ei oo tarvinnut keksiä tekosyitä. Monessa paikassa ei oteta ihmistä huomioon, hienovaraisuus, joustavuus, yksilöllisyys. Kun saa ihmisen avautumaan koo tilanne pitää olla semmonen positiivinen virta/energia. Ihmisestä näkee, kun tekee työtä sydämellä ja hän nauttii siitä.

H 6: Jos mun sanomiset ohitetaan niin, etten ehdi edes puhua en sitten ota enää asiaa esille. Asiakas on tärkein.

Vastaajat korostivat positiivisuuden ja välittämisen merkitystä (TAULUKKO 4.) Asiakkaat kokevat tärkeänä sen, että saavat tulla tapaamisiin omana itsenään. Motivoivan keskustelun periaate tulee esille myös vastauksissa. Asiakkaan ja työntekijän yhteisymmärrystä korostetaan vastauksissa. On tärkeää, että asiakas hakee yhteistä ratkaisua asioihin työntekijän kanssa eikä työntekijä ole jakamassa neuvojaan, vaan tilanne on tasavertainen. Tukeminen kriisitilanteessa on tärkeää ja tapa, millä se tehdään, jää asiakkaan mieleen helposti. Asiakkaat toivat esille, että asiakkaalle on suuri merkitys sillä, että työntekijä uskoo häneen (TAULUKKO 3.) Työntekijän kehon kieli on tärkeää. Asiakkaan mukaan se vahvistaa kuulluksi tulemistä. Pysyvyys on tärkeää. Asiakas kertoo joskus pelkäävänsä, mitä tapahtuu, jos työntekijä vaihtuu. Vastaaja korostaa kokonaiskuvaavaa, hienovaraisuutta, joustavuutta, yksilöllistä huomioon ottamista. Kun työntekijä puhuu suoraan, ei itsekään tarvitse kierrellä. Vastaaja kertoo oppineensa malttia Rikosseuraamuslaitoksen käynneillä ja osaa toimia maltillisesti muuallakin. Vastaajan mukaan tapaamisessa pitää olla positiivista virtaa tai energiaa.

Asiakas kertoi, ettei masentuneena saanut hoidettua asioitaan. Nyt näiden käyntien jälkeen hän kykenee hoitamaan asioitaan. Asiakkaan mukaan työntekijästä näkee, tekeekö tämä sydämellään työtä ja nauttii siitä. Vastauksissa tuli esille myös vuorovaikutuksen tärkeys.

Kaikki haastateltavat toivat esille alkutapaamisen tärkeyden. Siitä eteenpäin luottamus vain syvenee, jos on lähdetty oikein liikkeelle. Rauhallisuus ja katsekontakti olivat kaikkien haastateltavien vastauksissa. Samoin haastateltavat pitivät tärkeänä, ettei työntekijä vaihdu välillä. Uuden kontaktin luomiseen menee monta käyntiä eikä päästä koko ajan etenemään. Yhteinen tekijä vastauksissa oli sekä asiakkaan että työntekijän avautuminen. Asiakastaapaamisen turvallinen ilmapiiri tulee esille lähes kaikissa vastauksissa. Käsiteltävät asiat ovat yleensä arkaluontoisia, eikä niitä ole tuskin muualla puhuttu kenellekään. Asiakkaalla täytyy olla täysi varmuus siitä, että asiat jäävät pelkästään työntekijän tietoon. Asiakkaalle pitää tulla tunne, että työntekijä on tosissaan ja mukana täysillä.

TAULUKKO 3. Asiakkaan asiantuntijuus omasta elämästä osaksi asiakassuhdetta

Asiakkaan asiantuntijuus omasta elämästä osaksi asiakassuhdetta		
- asiakkaan todesta ottaminen	- asiakas on itsensä asiantuntija	- kokonaisvaltainen huomioon ottaminen



Olen taulukkoon 4 koonnut yhteen kaikkien haastateltavien esille tuomat asiat, joiden tulisi toteutua kuulluksi tulemisessa (TAULUKKO 4.) Kaikki kuulluksi tulemiseen vaikuttavat seikat ovat yhtä tärkeitä, ja sen vuoksi asiat on kuvattu taulukkoon niin, että kaikki liittyvät toisiinsa.

TAULUKKO 4. Asiakkaan kuulluksi tuleminen



## 12 ASIAKASTYÖN MALLIN KEHITTÄMINEN

Ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyön yksi osa-alue johtamisen ja tutkimuksen ohella on kehittäminen. Kun huomataan epäkohtia, täytyy löytää malli, jolla työtä kehitetään. Työn kehittäminen johtaa parempiin tuloksiin, joista hyötyy ennen kaikkea asiakas, mutta parempien tulosten myötä kehittäminen vaikuttaa laajemmalle. Ensin työn kehittäminen vaikuttaa asiakkaan jälkeen työntekijän motivoituneempaan työotteeseen ja siten koko rikosseuraamusalalle.

Johtamisen suuri haaste on, miten tutkimustieto, asiantuntijakokemus ja muutoksen ymmärrys pystytään integroimaan siten, että parhaat mahdolliset toimenpiteet saadaan toteutettua käytännön työssä. Johtajan rooli on keskeinen toiminnan kehittämisessä. Hän voi vaikuttaa siihen, mihin kehittämistoimintaa aletaan kohdistaa, millä resursseilla ja miten opitaan toisilta. Erilaiset työssä oppimisen menetelmät ovat nousseet yhä tärkeämmiksi menetelmiksi osaamisen kehittämisessä. Osaamisen johtamisen kannalta katsottuna on haasteellista, miten hiljainen tieto jaetaan organisaatiossa. Henkilöstö on voimavara, mutta sen johtaminen on myös haaste organisaatiolle. (Rissanen & Lammintakanen 2011, 101–104, 237, 251.)

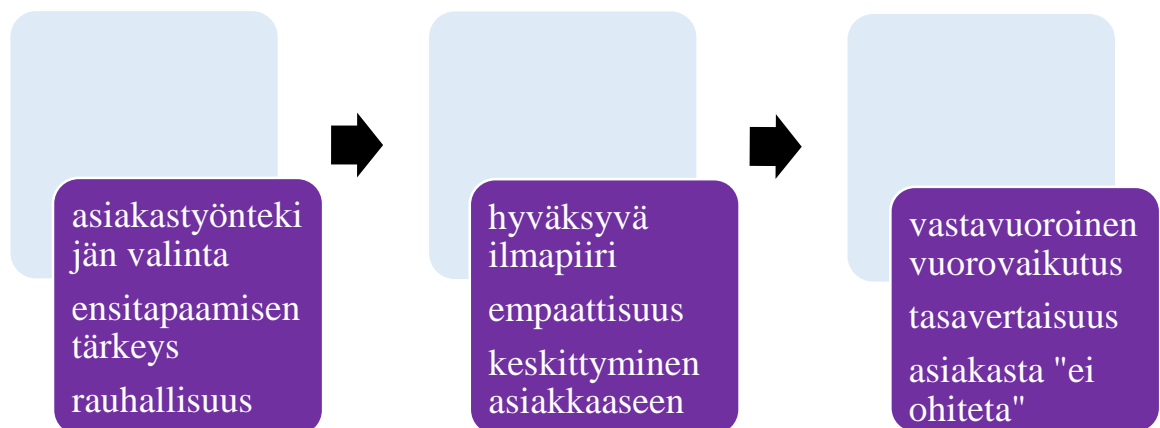
Työn kehittämisessä voidaan hyödyntää jaettua asiantuntijuutta niin asiakkaan ja työntekijän välillä kuin myös työyhteisön sisällä sekä työntekijöiden ja toiminnan ohjauksen kesken. Kun omia toimintatapoja tarkastellaan kriittisesti, voidaan siirtyä tarkastelemaan työntekijän ja organisaation toimintaa. Tutkimus on tärkeää ammattikäytäntöjen kehittämisen vuoksi. (Järvinen 2007, 11–15.)

Opinnäytetyön keskeiset asiat ja niistä nousset tulokset sekä asiakastyön kehittämismallin tiivistän artikkeliksi, jonka lähetän Rikosseuraamuslaitoksen ammattilehteen, Kontraan. Mallia voi soveltaa sekä lausuntohaastatteluihin että kaikkiin muihinkin haastattelutilanteisiin, joita Rikosseuraamuslaitoksella toteutetaan. Jotta asiakastyön kehittämismalli toteutuisi kehitetyssä muodossa, olisi syytä järjestää koulutuksia asian pohjalta. Johdon tehtävänä on johtaa osaamista ja sitä kautta varmistaa asiakastyöntekijöiden ammattitaidon kehittyminen. Motivoivan keskustelun koulutus toteutuu nykyään valtakunnallisesti. Koulutuksessa opittu menetelmä ei kuitenkaan käytännössä toteudu tarkoitetulla tavalla, koska asiakkaat ovat nostaneet esille tyytymättömyytensä kuulluksi tulemisesta. Pelkkä teoriatieto Motivoivasta keskustelusta sekä harjoitukset koulutuksessa eivät riitä säilyttämään oikeaa

työtettä asiakastyössä. Kehittämäni asiakastyön malli olisi hyvä pohja Motivoivan keskustelun täydennyskoulutukseen.

Olen kiteyttänyt alla olevaan taulukkoon asiakastyön kehittämismallin, jonka avulla voidaan kehittää asiakastyötä ja menetelmiä, jotta asiakkaan kuulluksi tuleminen toteutuisi kattavammin(TAULUKKO 5.) Sekä johdon että työntekijöiden motivoituminen asiakastyön kehittämiseen mahdollistaisi mallin käyttöönoton ja lisäisi sen tarkoituksellisuutta ja tavoitteen toteutumista. Mallin toteutuminen käytännön työssä vaikuttaisi uusintarikollisuuden ehkäisemiseen, mikä on yksi Rikosseuraamuslaitoksen työn tavoitteista.

TAULUKKO 5. Asiakastyön kehittämismalli.



Asiakastyöntekijä tulisi valita huolella, jotta työntekijän vaihtamiseen jouduttaisiin harvoin. Ensitapaamiseen tulisi pyrkiä keskittymään suunnittelemalla se huolella ja pitämään mielessä Motivoivan keskustelun periaatteet. Asiakastilanteesta tulisi pyrkiä tekemään niin häiriötön ja rauhallinen kuin mahdollista. Keskustelussa tulisi synnyttää hyväksyvä, empaattinen ilmapiiri. Työntekijän tulisi pyrkiä keskittymään asiakkaaseen ja rajata omaa mieltä häiritsevät ajatukset tapaamisen ajaksi pois mielestä. Katsekontakti ei ole mikään uusi asia, kun yleensä puhutaan vuorovaikutustaidoista tai asiakastyöstä. Monesti se pääsee kuitenkin unohtumaan jostain syystä. Asiakastyön kehittämismalliin kuuluu vielä vastavuoroinen vuorovaikutus. Työntekijän tulee antaa jotain myös itsestään. Tällöin vuorovaikutuksesta tulee vastavuoroista ja asiakas-työntekijäsuhde saa uuden, vahvemman ja sy-

vemmän luottamuksellinen ulottuvuuden. Työntekijän ja asiakkaan tasavertainen suhde kuuluu olennaisena osana kuulluksi tulemiseen. Viimeisenä taulukossa puhutaan siitä, että asiakkaan puhetta ei saa ohittaa. Tämä saattaa kiireessä joskus unohtua. Eli kaikki saa alkunsa siitä, että on rauhallinen ympäristö ja ”oikea” henkilö asiakkaalle. Tapaamisessa, jossa asiakas kokee tulevansa kuulluksi, ilmapiiri on hyväksyvä ja empaattinen. Työntekijä keskittyy asiakkaaseen eikä häiriötekijöitä ole. Vuorovaikutus on vastavuoroista ja asiakkaan mielipiteitä kuunnellaan, kuullaan ja kunnioitetaan. Asiakkaan kuulluksi tulemisen tunnetta vahvistaa se, että asiakkaan aiemmin esille tuotuihin asioihin palataan.

Haastateltavien esille tuomat asiat eivät ole mitään uusia tai vieraita sosiaali- ja terveysalalla työskenteleville. Kyse on perusasioista, miten ihmiset käyttäytyvät vuorovaikutustilanteissa ja toisten motivoimisessa. Esille tulleet asiat ovat sellaisia, mitä voi soveltaa missä tahansa ihmissuhdetilanteissa eikä pelkästään rikosseuraamusalalla tai yleensä sosiaali- ja terveydenhuollossa. Opinnäytetyön idea lähti alkujaan liikkeelle siitä, kun kuulin, etteivät asiakkaat olleet useinkaan tulleet kuulluiksi ammattitaitoisista ja osaavista työntekijöistä huolimatta. Kehittämäni asiakastyön mallia voi soveltaa ja käyttää laajasti eri toimialoilla.

### 13 POHDINTA

Tutkimuksen aihe sai alkunsa siitä, mitä kuulin asiakastapaamisilla. Useat asiakkaat kertoivat, miten he eivät olleet aiemmin tulleet kuulluiksi. Menetelmät sosiaali- ja terveystieteiden asiakastapaamisilla ovat suurin piirtein samankaltaisia. Motivoivaa keskustelua käytetään laajasti sosiaali- ja terveystieteiden kentällä. Kyse on ehkä jossain määrin persoonakysymys. Toinen panostaa työhön enemmän ja lataa siihen suuremman panoksen kuin toinen. Asiakas vaistoa herkästi, onko työntekijä täysillä mukana. Toinen työntekijä saattaa pitää työtehtäviä asiakasta tärkeämpinä. Toiselle työn sujuminen on tärkeämpää kuin asiakkaan ongelmiin syvällisesti paneutuminen. Työn tekninen toteuttaminen ja työn tekniset ohjeet saattavat joillakin työntekijöillä mennä asiakkaan kuulemisen ohi tärkeysjärjestyksessä.

Asiakkaat tulee kohdata yksilöinä ja omina persooninaan henkilökohtaisine ominaisuuksineen. Kohtaamisessa tulee huomioida asiakkaan historia ja kokemukset, hänen odotuksensa tulevasta työskentelystä sekä tavoitteensa jatkaa tai aloittaa rikokseton elämä. Asiakas-työntekijä-suhteessa pätevät yleiset hyvän vuorovaikutuksen säännöt. Toista ihmistä ja hänen mielipiteitään kunnioitetaan ja arvostetaan. Työntekijän kehon kielen tulee olla sopusoinnussa puhutun kielen kanssa. Asiakassuhteen edetessä, ja kun toista oppii tuntemaan lähemmin, oppii myös toisen huumorintajun ja pystyy käyttämään huumoria työvälineenä.

Lähtökohtana tulisi olla aina se, että työntekijä asettaa itsensä asiakkaan asemaan ja kohtelee asiakasta kuin haluaisi itseään kohdeltavan. Työntekijältä vaaditaan joustavuutta. Saattaa olla, että joskus asiakas haluaa kertoa pahasta olostaan perjantai-iltapäivänä tai juuri, kun työntekijä haluaisi jo lähteä lounaalle. Asiakas huomaa työntekijän joustavuuden ja vastaa siihen samalla tavalla.

Asiakkaat toivat esille, kuinka paljon helpompaa on antaa jotain itsestään, jos työntekijäkin kertoo jotain omista kokemuksistaan ja vaikeista asioistaan. Tämä saattaa olla joillekin työntekijöille vaikeaa ja jopa pelottavaa. Jotkut työntekijät haluavat säilyttää jonkinlaisen muurin asiakkaan ja itsensä välillä. Tämä saattaa olla läheisen ja avoimen asiakassuhteen esteenä. Ammattitaitoinen ja ammatillinen työntekijä osaa rajata asiat, joita hän kertoo itsestään asiakkaalle ja joista jättää kertomatta. Onnistuessaan asiakassuhteessa toteutuu tasavertaisuus, turvallisuus, välitön ja mutkaton asiakkaan ja työntekijä välinen kanssakäyminen.

Rikosseuraamuslaitoksella kuin varmasti myös muissa sosiaali- ja terveysalan työkentillä on runsaasti määräyksiä ja ohjeita työn teknisestä toteuttamisesta. Tässä saattaa piillä vaara, että asiakas ja hänen ongelmansa jäävät taka-alalle ja pääosan saa se, miltä asiakastyö näyttää kirjattuna tiedostoissa ja suunnitelmissa. Usein asiakas ei ole edes tietoinen häntä koskevista dokumenteista. Niissäkin on kuitenkin pääpaino asiakkaassa ja hänen ohjauksessaan. Toki dokumenttien täytyy olla ajan tasalla ja riittävät, mutta ne eivät saa hallita asiakastyötä eivätkä viedä aikaa luottamuksellisen asiakassuhteen rakentamiselta.

Mikäli asiakas ei koe olevansa luottamuksellisessa vuorovaikutuksessa työntekijän kanssa, hän ei tuo ongelmiaan tai ahdistavia asioita esille. Joskus asiakkaan siirtyessä toiselle työntekijälle saatetaan sanoa, että tällä asiakkaalla menee hyvin eikä hänellä ole suurempia ongelmia. Mikäli uusi asiakas-työntekijäsuhde on toimiva, tullaan kuitenkin aika pian huomaamaan, että asiakkaalla on ahdistavia asioita ja pahaa oloa, mitä hän ei ole saanut aiemmin sanottua.

Asiakas harvoin myöskään kertoo tyytymättömyydestään työntekijää kohtaan. Yhteiskunnan varoja hukataan tällaisissa hyödyttömässä asiakas-työntekijäsuhteissa. Asiakas on joskus harmitellut terapiakäyntejä, joissa ei ole pystynyt avautumaan, mutta ei ole uskaltanut tuoda asiaa esille. Toisinaan puhutaan ”vaikeista asiakkaista”, joita on haasteellista kohdata ja auttaa. Kollegani oli oivaltanut hienosti nämä asiakas-työntekijäsuhteen ongelmalliset kohdat ja todennut, että joskus työntekijän ehkä täytyy ”katsoa peiliin” ja muuttaa lähestymistyyliään, mikäli yhteistyö asiakkaan kanssa ei jostain syystä ala sujumaan. Onko kuitenkin niin, että puhuttaessa vaikeista asiakkaista työntekijän täytyy tarkastella omaa lähestymistapaansa ja puhua ”asiakkaan kieltä”, jotta tasavertainen kohtaaminen toteutuisi? Kunnioittamisen tulee olla molemmin puolista. Mikäli työntekijä on aidosti empaattinen, kuunteleva, kohtaa aidosti asiakkaansa ja toimii yhdenvertaisesti kaikkien asiakkaiden kanssa, hän saa kunnioitusta asiakkailta.

Asiakkaan kuulluksi tuleminen täytyy huomioida johtamisessa ja koulutuksessa. Pelkkä Motivoivan keskustelun koulutus ei riitä. Johdon täytyy resursoida myös täydennyskoulutuksiin ja seurantaan, miten teoria viedään käytäntöön esim. asiakaskyselyillä. Asiakkaan kuulluksi tuleminen voidaan jossain määrin taata myös työntekijöiden rekrytointivaiheessa. Hyvät vuorovaikutustaidot, kuten lähestyttävyyden, empaattisuuden, puheeksi ottamisen taito, kuuntelemisen ja kuulemisen taidot täytyisi kartoittaa jo alalle hakeutuvien henkilöiden työhönottotilanteissa. Edellä mainitut työntekijän ominaisuudet eivät ole itsestäänselvyyk-

siä edes sosiaali- ja terveysalalla työskentelevien joukossa. Osaamisen johtamisessa täytyy huomioida, että työntekijöiden ammattitaito pysyy ajan tasalla ja sitä kehitetään. Johdon täytyy huolehtia siitä, että työtä tehdään strategian viitoittamaa tietä pitkin. Rikosseuraamuslaitos on nimennyt arvot siellä tehtävälle työlle. Noita arvoja tulisi kaikkien työntekijöiden kunnioittaa ja käyttää niitä ohjaamaan työn tekemistä.

Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämisosaaminen kuuluu yhtenä ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon kompetensseihin. Olen oppinut arvioimaan tietoa kriittisesti ja hahmottamaan kokonaisuuksia. Olen luonut kehittämälläni asiakastyön mallilla uutta käytäntöä kehittävää tietoa. Olen vahvistanut johtamistaitojani itseni johtamisen osalta opinnäytetyöprosessin aikana. Viestintä- ja vuorovaikutusosaamisen osalta olen kehittynyt kuuntelemaan toisia sekä asioiden kirjallisessa, suullisessa ja visuaalisessa esittämisessä kohderyhmälle. Ymmärrys ryhmä- ja tiimityöskentelyn periaatteisiin on lisääntynyt ylemmän ammattikorkeakoulun opinnoissa. Kehittämistoiminnan osaaminen on opintojeni kompetenssien osalta kehittynyt siten, että olen oppinut hallitsemaan tutkimus- ja kehitystoiminnan menetelmiä. Organisaatio- ja yhteiskuntaosaamisen kompetenssin osalta tunnen osaavani hyödyntää yhteiskunnallisen vaikuttamisen mahdollisuuksia. Minulla on valmiuksia arvioida työyhteisön toimintaa sekä suunnitella, organisoida ja kehittää toimintaa työelämän alati muuttuvissa tilanteissa. Olen opinnäytetyötä tehdessä hakenut tietoa myös muissa maissa tehtävästä rikosseuraamusalan työstä. Osaan soveltaa rikosseuraamusalan kansainvälistä tietoa ja osaamista. Minulle on syntynyt yleiskuva ammatillisen tehtäväalueen asemasta ja merkityksestä kansainvälisessä toimintaympäristössä. (Forss-Pennanen, 2014.)

Jatkotutkimushaasteena olisi mielenkiintoista tutkia muutaman vuoden kuluttua, onko motivoivan keskustelun kehittyminen ja toteuttaminen parantanut asiakkaan kokemusta kuulluksi tulemisesta. Toinen jatkotutkimushaaste olisi tutkia, miten uusi asiakastyön kehittämismalli on otettu käyttöön Rikosseuraamuslaitoksella, ja miten se on vaikuttanut asiakkaan kuulluksi tulemiseen.

Opinnäytetyöprosessi on kehittänyt itseäni tiedonhankinnan ja itsensä johtamisen osalta. Haasteellista on ollut pysyä ennalta laatimassani aikataulussa, kun eteen on tullut sellaisia esteitä, joita jokaiselle voi jossain elämänsä tilanteessa tapahtua. Aihe on minulle henkilökohtaisesti erittäin kiinnostava, ja sen vuoksi oli helppo uppoutua aiheen piiriin silloin, kun siihen oli sopiva hetki. Opinnäytetyön työstäminen on ollut kaiken kaikkiaan vaativa pro-

sessi kokopäivätyön, perhe-elämän ja harrastusten yhteensovittamisen suhteen. Tämä työ on vaatinut venymistä niin perheeltä kuin myös itseltänikin. Tuntuu palkitsevalta, että on pystynyt luomaan jotain uutta ja on saanut olla kehittämässä omaa arvokkaaksi kokemaani työtä. Tämä opinnäytetyö ei olisi valmistunut ilman perheen tukea. Opinnäytetyö on tietyllä lailla luomisprosessi, eikä luomistyötä tekevä ihminen ole aina helppo kohdattava. Perhe on kestänyt hyvin mukana ja ansaitsee kiitoksen kärsivällisyydestä, tilan antamisesta ja kannustamisesta. Asiakkaat lähtivät mielellään mukaan tutkimukseen ja olivat otettuja siitä, että saavat olla mukana mielenkiintoisessa tutkimuksessa. He kokivat syystäkin oman panoksensa tärkeäksi ja arvokkaaksi. Siitä heille suurkiitos.

Opinnäytetyöprosessin loppuvaiheessa paneutuessani asiakkaan kokemukseen kuulluksi tulemisesta tuli mieleeni seuraavanlainen runo, jossa mielestäni kiteytyy hyvin kahden ihmisen välisen viestinnän ja vuorovaikutuksen ongelmallisuus.

*”Mitä minä näen, kun Sinä vaikenet?*

*Mitä Sinä kuulet, kun minä puhun?”*



## LÄHTEET

- Arvot ja strategia. Rikosseuraamuslaitos. 28.2.2014. Saatavissa: <http://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/ajankohtaista/hankkeet.html>. Luettu. 29.3.2014.
- Cavén, M. 2003. Lasten kaltoinkohtelun eri muodot. Tutkimus vankien lapsuudessaan kokemasta kaltoinkohtelusta. Turun yliopisto. Turku.
- Forss-Pennanen, P. 2014. Sosiaali- ja terveysalan kompetenssit. Luentomateriaali. Centria ammattikorkeakoulu. Kokkolan-Pietarsaaren yksikkö.
- Heinemann, A. Rise strategia. 2011. Saatavissa: <http://oiva.om.fi/asp/system/empty.asp?P=11866&VID=default&SID=627054059516926&A=closeall&S=0&C=26088>. Luettu 20.5.2014.
- Hirsjärvi, S & Hurme, H. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 2000. Yliopistopaino. Helsinki.
- Hirsjärvi, S. Remes, P & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10. osin uudistettu laitos. Tammi. Helsinki.
- Hotari, K-E. 2007. Kuulluksi tuleminen lastensuojelussa nuorten kertomana. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Tampere.
- Janhonen, S. Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. 2001. Toim. Nikkonen, M. Werner Söderström Osakeyhtiö. Helsinki.
- Jauhiainen, A. Kauppinen, H. 2012. Dialogisuuden toteutuminen ja asiakkaan äänen kuulluksi tuleminen masennuksen pariterapiassa. Jyväskylän yliopisto.
- Järvinen, M-K. 2007. Asiakas-työntekijäsuhteen dialoginen arviointi kiminaalihuollossa. 2007. Rikosseuraamusvirasto. Rikosseuraamusviraston julkaisuja 1/2007. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkimus. Tampereen yliopiston sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos, Marginalisaatiokysymysten sosialisatio -erikoisala. Vammala.
- Kankkunen, P. Vehviläinen-Julkunen, K. 2013. Tutkimus hoitotieteessä. SanomaPro. Helsinki.
- Kansainväliset ja EU-asiat. 2014. <http://oikeusministerio.fi/fi/index/toimintajavavoitteet/kansainvalisetjau-asiat.html>. Luettu 29.3.2014
- Karlöf, B. Lövingsson, F.H. 2004. Johtamisen näkökulmat. Peruskäsitteitä ja -malleja. Edita Publishing Oy. Helsinki.
- Kotilehto, J. 2001. Arvojen, osaamisen ja johtajuuden murros. Mitä tulevaisuus puolustusvoimien henkilöstöltä vaatii? Maanpuolustuskorkeakoulu. Johtamisen laitos. Helsinki.
- Lassila, T. 2010. Vuorovaikutuksessa rakentuvat ongelmapuhe ja identiteetit. Tutkimus rikosseuraamusalan asiakassuhteista toimintaohjelman aikana. Pro gradu -tutkielma. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden laitos.
- Lauerma, H. 2007. Kuinka moni vanki on psyykkisesti terve? ADHD, dysleksia, ja päihderiippuvuus syrjäytymisen taustalla. Duodecim 2007;123: 2363-2364. Luettavissa: <http://www.terveyskirjasto.fi/xmedia/duo/duo96775.pdf>. Luettu 14.5.2014.

- Metsämuuronen, J. (toim.) 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.
- Miller, W.R. & Rollnick, S. Motivational interviewing. Preparing People to Change Addictive Behavior. 1991. A Division of Guilford Publications, Inc. New York.
- Miller, W.R & Rollnick, S. 2013. Motivational interviewing. Helping People Change. A Division of Guilford Publications, Inc. New York.
- Mäki, S. 2013. Narratiivinen tutkimus miesten kohtaamisen ja kuulluksi tulemisen kokemuksista sosiaalityön asiakkuudessa. Lapin yliopisto.
- Nukari, J. 2010. Aikuisten oppimisvaikeuksien psykologinen arviointi. Kuntoutussäätiön työselosteita 39/2010. Helsinki.
- Ojasalo, K. Moilanen, T. Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. 3. uudistettu painos. WSOY pro. Helsinki.
- Oksanen, J. 2014. Motivointi työvälineenä. PS-kustannus. Jyväskylä.
- Prisoner`s childhood and family backgrounds. Ministry of justice. 2014. Saatavissa: <https://www.gov.uk/government/publications/prisoners-childhood-and-family-backgrounds>. Luettu 25.4.2014.
- Rikosseuraamuslaitoksen strategia 2011–2020. Saatavissa: [http://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/risenasiakirjoja/6A3hglF5q/Risen\\_strategia\\_2011-2020.pdf](http://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/risenasiakirjoja/6A3hglF5q/Risen_strategia_2011-2020.pdf). Luettu 28.2.2015.
- Rissanen, S. Lammintakanen, J. 2011. Sosiaali- ja terveysjohtaminen. WSOYpro. Helsinki.
- Rämö, H. 2008. Rikollisen alakulttuurin voima. Narratiivinen tutkimus viiden vangin kertomuksista. Tampereen yliopisto. Tampere.
- Salo, M & Sjölund, P. 2014. Desistanssi rikosseuraamusalan asiakkaiden näkökulmasta. Opinnäytetyö. Laurea -ammattikorkeakoulu. Tikkurila.
- Saukko, P. 2008. Ankkuroitu teoria eli grounded theory. Jyväskylän yliopisto. Saatavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/ankkuroitu-teoria-eli-grounded-theory>. Luettu 30.3.2014.
- Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki.
- Täytöntöönpano. 2013. Rikosseuraamuslaitos. Saatavissa: <http://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/taytantonpano.html>. Luettu. 28.2.2015.
- Vilkkä, H. 2005. Tutki ja kehitä. kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- Viitala, R. 2004. Esimiehet osaamisen johtajina. Tilastollinen tarkastelu esimiesten käyttäytymisestä osaamisen johtajina esimiesten itsensä ja heidän alaistensa arvioimana. Vaasan yliopisto julkaisuja. Tutkimuksia 255. Vaasa.
- Virtanen, P & Stenvall, J. 2010. Julkinen johtaminen. Tietosanoma. Tallinna. 2.painos.
- Väkeväinen, N. 2001. Ihan kuin kaikki kolme ois puhaltanu yhteen hiileen. Vankeinhoidon koulutuskeskuksen julkaisu 2/2001. Tietosanoma Oy.
- Willberg, E. 2009. Laadullisen aineiston luotettavuus. Kasvatustieteiden laitos/ Erityispedagogiikan yksikkö. Jyväskylän yliopisto. Saatavissa:

[https://www.jyu.fi/edu/laitokset/eri/opiskelu/opiskelu-info/prosem/laadullinen.](https://www.jyu.fi/edu/laitokset/eri/opiskelu/opiskelu-info/prosem/laadullinen)  
23.2.2015

Luettu



## TUTKIMUSLUPA-ANOMUS

Organisaatio, jolle anomus osoitetaan: Rikosseuraamuslaitos, Oulun yhdyskuntaseuraamustoimisto

Vastuuhenkilö organisaatiossa: Vt.johtaja Maire Myllykytö

Tutkimusluvan anoja(t): Eeva-Liisa Luomala

Osoite: Täysikuuntie 8 67400 Kokkola

Puhelin: 040-0860 878

Sähköpostiosoite: eeva-liisa.luomala@om.fi

Tutkimuksen nimi: Asiakkaan kokemus kuulluksi tulemisesta

Tutkimuksen tarkoitus: Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää malli Rikosseuraamuslaitoksen haastattelutilanteita ja asiakastapaamisia varten.

Tutkimuksen kohderyhmä: Rikosseuraamuslaitoksen asiakkaat

Aineiston keruun arvioitu ajankohta: Kesäkuu 2014

Tutkimusmenetelmä: Kvalitatiivinen tutkimus

Tutkimussuunnitelma hyväksytty: 22.5.2014

Tutkimuksen ohjaaja: Yliopettaja Pirjo Forss-Pennanen

Lupa myönnetään:

- anomuksen mukaisesti
- muutosehdotuksin
- lupa evätty

Paikka ja aika:

Oulu 30.5.14

Luvanmyöntäjän allekirjoitus:

Maire Myllykytö

LIITTEET:

- tutkimussuunnitelma
- kysely/haastattelulomake
- muut liitteet

## LIITE 2

Hei

Opiskelen ylempää ammattikorkeakoulututkintoa Centria ammattikorkeakoulussa ja teen opinnäytetyöni aiheesta Asiakkaan kokemus kuulluksi tulemisesta. Olet asiakaskäynneillä Rikosseuraamuslaitoksen toimistolla tuonut esille, että olet kokenut tulleeesi kuulluksi.

Pyydän lupaa saada haastatella Sinua opinnäytetyötäni varten. Haastateltavien henkilöllisyys ei paljastu valmiista opinnäytetyöstä. En tuo työssäni mitenkään esille seikkoja, joista asiakkaan henkilöllisyyden voisi päätellä.

Terveisin

Eeva-Liisa Luomala

Annan suostumukseni haastatteluun.

Aika ja paikka

---

Nimi

---

## OPINNÄYTETYÖN AIKATAULU

Opinnäytetyön prosessille on hyvä tehdä aikataulu työn etenemisen kannalta. Olen kuvannut alla, miten asetin itselleni aikataulun opinnäytetyöprosessia varten. Aikataulusta on apua työn loppuun saattamisessa. Prosessi lähti liikkeelle vuoden 2014 maaliskuussa päätyen seuraavan vuoden kevätpuoliskolle.

