

# Asiakas-työntekijäsuhteen dialoginen arviointi kriminaalihuollossa

■ MINNA-KAISA JÄRVINEN



# Asiakas-työntekijäsuhteen dialoginen arviointi kriminaalihuollossa

■ MINNA-KAISA JÄRVINEN

Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkimus  
Tampereen yliopiston sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos,  
Marginalisaatiokysymysten sosialisatio -erikoisala  
Kesäkuu 2006

Julkaisusarjan kannen suunnittelu: Timo Lemmetti, Goodwill Oy  
Julkaisun taitto: Pertti Lintunen, Vammalan Kirjapaino Oy

ISSN 1458-4131  
ISBN 978-951-53-2922-6 (nid.)  
ISBN 978-951-53-2923-3 (pdf)

Vammalan Kirjapaino Oy, Vammala 2007

# Kuvailulehti

## Julkaisija

Rikosseuraamusvirasto

## Julkaisun nimi:

Asiakas-työntekijäsuhteen dialogonen arviointi kriminaalihuollossa

## Tekijät:

Minna-Kaisa Järvinen

## Tiivistelmä

Tutkimuksen tavoitteena on tuoda asiakkaan ja työntekijän ääntä kriminaalihuollon kehittämistyöhön. Asiakkaan ja työntekijän jaettu asiantuntijuus on keskeistä sekä tutkimusasetelmassa että tutkimuksen sisällöllisessä teemassa, yhteistyösuhteessa. Tutkimuksessa selvitetään sitä, mitä asioita asiakkaat ja työntekijät pitävät merkittävänä yhteistyössään ja millaisia erilaisia asiakkaan ja työntekijän yhteistyösuhteita on kriminaalihuollon työssä. Lisäksi on kyse uudenlaisen tutkimusasetelman kokeilemisesta. Tutkimuksessa pohditaan sitä, kuinka dialoginen arviointi toimii kriminaalihuollon kontekstissa.

Tutkimusaineistona on yhdeksän arviointitilannetta, jossa asiakas ja työntekijä analysoivat yhteistyöprosessiaan yhdessä tutkijan kanssa. Dialogisessa arvioinnissa arviointiasetelma rakennetaan tukemaan dialogisuutta ja tutkija pyrkii toiminnallaan mahdollistamaan dialogisuutta, moniäänisyyttä ja vastaamista toisen kommentteihin.

Asiakkaan ja työntekijän yhteistyössä merkittäviksi asioiksi nousevat yhteistyösuhte sinällään ja sen elementit: luottamus, vastavuoroisuus, pysyvyys ja liittoutuminen. Ensimmäinen tapaaminen on monelle merkittävä kokemus ja se vaikuttaa yhteistyösuhteen rakentumiseen. Asiakkaat arvostavat saamaansa tukea sekä yksittäisiin käytännön asioihin että kokonaisvaltaiseen elämänmuutokseen. Rangaistuksen avulla luodaan raamit yhteistyölle ja muutokselle, mutta rangaistuksen pysähdyttäviä, velvoittavia ja mahdollistavia elementtejä pidetään tärkeinä.

Asiakkaalla ja työntekijällä on erilaisia tulokulmia yhteistyösuhteeseen. Asiakkaan yhteistyöorientaatio, velvollisuus-, kriisi- ja muutosorientaatio, kuvaavat asiakkaan suhdetta yhteistyöhön ja muutokseen. Työntekijän työskentelytätöisyys, lähi-, väli- ja etätyöskentely, kuvaavat työntekijän etäisyyttä asiakkaan muutostyöskentelyyn. Näistä asiakkaan ja työntekijän tulokulmien yhdistelmästä muodostuu erilaisia yhteistyötiloja, jotka eroavat toisistaan yhteistyön, toiminnan, muutoksen, verkostojen käytön ja dialogisuuden suhteen. Yhteistyötilat on nimetty velvoite-, etäohjaus-, väli-, akuutti- ja toimintatilaksi.

Muutosta tuottavaan yhteistyöhön näyttää liittyvän seuraavia elementtejä: luottamus, vastavuoroisuus, epävirallisuus, pysyvyys, liittoutuminen, lähityöskentely, yhdessä läpieletyt kriisit, dialogisuus, asiakkaan ja työntekijän yhteistoiminta, asiakkaan kokemus työntekijän verkostojen käytöstä. Yhteistyösuhte sinällään ja dialogisuus ovat tärkeitä elementtejä pohdittaessa kriminaalihuollon työn vaikuttavuutta.

Dialoginen arviointi toimii kriminaalihuollon kontekstissa. Sen avulla on mahdollista saada jaettuun asiantuntijuuteen pohjaavaa tietoa. Dialoginen arviointi mahdollistaa parhaimmillaan dialogisen reflektion ja moniäänisyyden. Sillä voidaan vahvistaa heikkoja, yleensä marginaaliin jääviä ääniä. Jaettu asiantuntijuus avaa mahdollisuuksia asiakastyöhön, arviointiin, tutkimukseen ja työn yhdessä kehittämiseen.

**Avainsanat:**

yhteistyösuhde, dialoginen arviointi, jaettu asiantuntijuus, dialogisuus, osallisuus, muutos.

<b>Sarjan nimi</b>	<b>ISSN</b>	<b>ISBN</b>
Rikosseuraamusviraston julkaisuja	1458-4131	978-951-53-2922-6

<b>Kokonais-sivumäärä</b>	<b>Kieli</b>	<b>Kustantaja</b>	<b>Jakaja</b>
164	suomi	Rikosseuraamusvirasto	Rikosseuraamusvirasto

# Presentationsblad

## Utgivare

Brottspåföljdsverket

## Publikation:

En dialogisk utvärdering av relationen mellan klient och anställd i kriminalvården

## Författare:

Minna-Kaisa Järvinen

## Referat

Syftet med undersökningen är att införa klienternas och de anställdas röst i utvecklingsarbetet i kriminalvården. Den expertis som delas av klienter och anställda spelar en viktig roll både i studiens frågeställning och innehållsliga tema, dvs. samarbetsrelationerna. I undersökningen utreds de frågor som klienterna och de anställda anser vara betydelsefulla i samarbetet och samarbetsrelationernas mångskiftande karaktär i kriminalvården. Dessutom prövas en ny forskningsapproach. I studien ställs frågan om en dialogisk utvärdering är en verksam metod i kontexten av kriminalvård.

Forskningsmaterialet omfattar nio utvärderingssituationer där klienten och den anställda analyserar samarbetsprocessen tillsammans med forskaren. I dialogisk utvärdering byggs utvärderingskonstellationen upp i syfte att stödja dialogen. Forskaren går in för att göra den dialogiska och flerstämmiga karaktären av samarbetet möjlig och försöker främja bemötandet av den andra partens kommentarer.

Viktiga faktorer i samarbetet mellan klient och anställd är själva samarbetsrelationen med dess olika element: förtroende, interaktion, permanens och sammanslutning. Det första mötet är för många en viktig erfarenhet som inverkar på hur samarbetsrelationen byggs upp. Klienterna uppskattar det stöd de får både när det gäller enskilda praktiska frågor och den övergripande förändringen i livet. Genom straffet skapas ramarna för samarbete och förändring, men också de straffelement som stannar upp klienten, förpliktar honom eller henne och gör nya saker möjliga anses viktiga.

Klienter och anställda har olika infallsvinklar när det gäller samarbetsrelationen. Klientens samarbets-, förpliktelse-, kris- och förändringsorientering återspeglar hans eller hennes relation till samarbete och förändring. Den anställdes arbetsdistans – frågan om det gäller när- eller distansarbete – återspeglar den anställdes avstånd från klientens ansträngningar att genomföra en förändring. Kombinationen av dessa olika infallsvinklar hos klienter och anställda skapar olikartade samarbetsrum som divergerar i termer av samarbete, aktiviteter, förändring, användning av nätverk och dialog. De olika samarbetsrummen har benämnts förpliktelse-, distansstyrnings-, indirekta, akut- och aktivitetsrum.

Ett samarbete som producerar förändring förefaller anknyta till följande element: förtroende, interaktion, informalitet, permanens, sammanslutning, närarbete, kriser som gemensamt övervunnits, dialog, samarbete mellan klient och anställd, stöd till klienten och användning av nätverk. Samarbetsrelationen och

samarbetets dialogiska karaktär är i sig viktiga element, när effektiviteten i kriminalvårdsarbetet övervägs.

Dialogisk utvärdering är en verksam metod i kontexten av kriminalvård. Genom den är det möjligt att skaffa information som grundar sig på delad expertis. Dialogisk utvärdering kan i bästa fall göra dialogisk reflexion och flerstämmighet möjliga. På så sätt är det möjligt att förstärka svaga, vanligen marginella, röster. Delad expertis öppnar möjligheter för arbete med klienter, utvärdering, forskning och samfällt utvecklande av arbetet.

**Nyckelord:**

samarbetsrelation, dialogisk utvärdering, delad expertis, dialogisk karaktär, delaktighet, förändring

<b>Seriens namn</b>	<b>ISSN</b>	<b>ISBN</b>
Brottspåföljdsverkets publikationer	1458-4131	978-951-53-2922-6

  

<b>Antal sidor</b>	<b>Språk</b>	<b>Förlag</b>	<b>Distribution</b>
164	Finska	Brottspåföljdsverket	Brottspåföljdsverket

# SISÄLTÖ

1. ALKUSANAT .....	9
2. SOSIAALITYÖN MUUTTUVA ASiantuntijuus .....	11
2.1. Kriminaalihuoltolaitoksen sosiaalityö ristipaineissa .....	11
2.2. Jaettu asiantuntijuus asiakas –työntekijäsuhteessa .....	16
2.2.1. Jaettu asiantuntijuus ja tieto .....	17
2.2.2. Dialoginen vuorovaikutus ja osallisuus .....	19
3. DIALOGISEN ARVIOINNIN LÄHTÖKOHTIA .....	22
3.1. Arviointitutkimuksesta yleisesti .....	22
3.1.1. Mitä on arviointitutkimus? .....	22
3.1.2. Arviointitutkimuksen jaotteluja .....	22
3.2. Sosiaalityön arvioinnin haasteet .....	25
3.3. Asiakaslähtöisestä arvioinnista dialogiseen arviointiin .....	28
3.3.1. Asiakaslähtöinen arviointi .....	28
3.3.2. Itsereflektiosta dialogiseen reflektioon .....	30
3.3.3. Valta ja osallisuus .....	32
3.4. Dialogisuus arvioinnissa .....	34
3.4.1. Dialogisuus ja sen elementit .....	34
3.4.2. Dialoginen arviointi .....	37
4. TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA -AINEISTO .....	42
4.1. Tutkimustehtävä .....	42
4.2. Tutkimusasetelman jännitteiset ulottuvuudet .....	42
4.3. Aineiston keruu .....	45
4.4. Aineisto ja sen analyysi .....	49
5. YHTEISTYÖSUHTEEN MERKITTÄVÄT ELEMENTIT .....	52
5.1. Ensimmäinen tapaaminen .....	54
5.2. Luottamuksen rakentaminen .....	52
5.2.1. Luottamus yhteistyösuhteen tukipilarina .....	56
5.2.2. Rehellisyys liitettynä elämänmuutokseen .....	60
5.3. Vastavuoroisuus .....	61
5.3.1. Keskustelu asiakkaan purkautumisväylänä .....	61
5.3.2. Vastavuoroinen keskustelu .....	63
5.3.3. Yhteistyösuhte tavanomaisena ihmissuhteena .....	65
5.4. Tuen saaminen .....	68
5.5. Rangaistuksen suorittaminen .....	70
5.5.1. Rangaistus pysäyttäjänä .....	70
5.5.2. Rangaistus veloitteena .....	71
5.5.3. Rangaistus mahdollistajana .....	72
5.6. Pysyvyys .....	75
5.7. Liittoutuminen .....	76
6. ERILAISET YHTEISTYÖSUHTEET .....	78
1.1. Asiakkaan ja työntekijän tulokulmat yhteistyöhön .....	79



6.1.1. Asiakkaan yhteistyöorientaatiot .....	79
6.1.1.1. Velvollisuusorientaatio .....	79
6.1.1.2. Kriisiorientaatio .....	81
6.1.1.3. Muutosorientaatio .....	82
6.1.2. Työntekijän työskentelyetäisyydet .....	86
6.2. Yhteistyötilat .....	87
6.2.1. Velvoitetila .....	89
6.2.2. Etäohjaustila .....	92
6.2.3. Välitila .....	97
6.2.4. Akuuttitila .....	99
6.2.5. Toimintatila .....	105
6.3. Muutoksen mahdollisuus yhteistyötiloissa .....	110
6.3.1. Muutokseen kytkeytyvät asiat .....	110
6.3.1.1. Muutokset yhteistyötiloissa .....	111
6.3.1.2. Yhteistyösuhteen merkittävät elementit yhteistyötiloittain .....	112
6.3.1.3. Yhteistyötilat ja verkostot .....	115
6.3.1.4. Dialogisuus yhteistyötiloissa .....	117
6.3.2. Etäisyyden sääntely ja siirtymät .....	119
6.3.3. Yhteistyötilojen mahdollisuudet ja rajoitukset .....	122
7. DIALOGISEN ARVIOINNIN TOIMIVUUS .....	128
7.1. Arvioitsijoiden näkökulma .....	128
7.2. Tutkijan näkökulma .....	131
7.2.1. Dialogisuus arviointitilanteissa .....	131
7.2.2. Arviointiasetelma .....	135
7.2.3. Tutkijan rooli .....	137
8. JOHTOPÄÄTÖKSIÄ JA POHDINTAA .....	141
8.1. Yhteenveto .....	141
8.2. Yhteistyösuhteen ja dialogisuuden merkitys .....	142
8.3. Jaettu asiantuntijuus työn kehittämisessä .....	148
8.4. Dialogisen tutkimusotteen mahdollisuudet .....	150
8.5. Loppusanat .....	155
KIRJALLISUUS .....	157
LIITE 1: Tutkimukseen osallistujalle .....	164

# 1. ALKUSANAT

Aloitin vuonna 2001 marginalisaatiososiaalityön erikoistumisopinnot. Samana vuonna Kriminaalihuoltoyhdistys valtiollistui, nimeksi tuli Kriminaalihuoltolaitos. Kriminaalihuollossa elettiin muutosten aikaa. Kriminaalihuollossa sosiaalityö haki ja hakee edelleen paikkaansa. Kyseessä on kriminaalihuoltoa laajempi ilmiö. Sosiaalityö etsii paikkaansa yhteiskunnallisessa muutoksessa: miten sosiaalityöllä voidaan vastata ajan ja asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin.

Kriminaalihuollossa lähdettiin jo ennen valtiollistumista hakemaan uusia suuntauksia kansainvälisiltä vesiltä, What Works -suuntauksesta. Suhtauduin uuteen avoimesti, kävin Cognitive Skills- ohjelman ohjaajakoulutuksenkin. Mutta kyseenalaistin myös uutta kehityssuuntaa. Mielestäni uusia ideoita otettiin pureksimatta, kyseenalaistamatta ja sosiaalinen konteksti unohtaen.

Kriittisyyteni kohdistui työn kapeuttamiseen ja rajaamiseen ja ennen kaikkea siihen, että työn kehittämisen ja määrittämisen suunta oli ´ylhäältä alas´, hallinnosta työntekijätasolle. Jos kehittämisessä unohdettiin välillä työntekijöiden ääni, vielä heikommin kuului asiakkaiden ääni. Halusin tutkimuksellani tuoda kriminaalihuollon kehittämiseen ´alhaalta ylös´ -suunnan, asiakkaan ja työntekijän äänen kehittämiseen. Halusin ymmärtää, mitä asiakkaat ja työntekijät pitävät tärkeänä käytännön arkisessa työskentelyssään.

Arvioinnin tulisi olla osa jokapäiväistä käytännön työtä. Shawin (1999a, 19) sanoin käytännön arviointi on sekä käytännön perustavanlaatuinen osa että sen kritiikki. Sosiaalityöntekijän eettinen tehtävä on arvioida jatkuvasti kriittisesti työtään. Viemällä tutkimukseni kriminaalihuollon käytäntöjen sisälle tavoitteenani on tehdä kaikkien harjoittamasta arvioinnista systemaattisempaa osaa käytännön työssä. Sosiaalityöntekijän itsearvioinnin lisäksi näen tärkeänä, että asiakas on mukana arvioimassa työskentelyprosessia, missä hän itse on osallisena. Shaw (1996, 116) on korostanut käytännön arviointia jonain sellaisena mitä tehdään sekä ihmisiä varten että ihmisten kanssa, ei vain sosiaaliteijilijöitä, johtajia tai rahoittajia varten.

Aloin hahmottaa senkaltaista tutkimus- ja arviointiasetelmaa, jolla on mahdollista vastata tähän haasteeseen. Tutkimuksessani asiakas, työntekijä ja tutkija analysoivat yhdessä asiakkaan ja työntekijän yhteistyöprosessia. Yllätyksekseni en löytänyt tutkimuksia, joissa vastaavaa tutkimusasetelmaa olisi käytetty. Kyse on kuitenkin hyvin yksinkertaisesta, käytännön asiakastilannetta muistuttavasta arviointiasetelmasta, johon tuon lisäarvona tutkimuksen tuen. Tutkimusasetelmassa halusin korostaa asiakkaan ja työntekijän dialogisuutta, vastaamista toisen kommentteihin, moniäänisyyttä. Nimitän käyttämäni tutkimusasetelmaa dialogiseksi arviointiksi, koska arviointiasetelma rakennetaan dialogisuutta tukevaksi ja tavoitteeni tutkijana on edistää

asiakkaan ja työntekijän dialogisuutta. Dialogisella arvioinnilla voidaan myös vahvistaa heikkoja, yleensä marginaaliin jääviä ääniä.

Lähdin liikkeelle aineistolähtöisesti. Asiakas-työntekijäsuhteeseen liittyvät asiat nousivat arviointitilanteissa hyvin merkittävänä esiin ja tarkensinkin tutkimuskysymyksiäni siihen suuntaan. Tutkimukseni on tavallaan kaksitasoista arviointia: asiakkaan ja työntekijän yhteistyöprosessin arviointia ja edellä mainitun arvioinnin arviointia. Tutkin toisaalta sitä, mitä asiakkaat ja työntekijät pitävät merkittävänä yhteistyössään ja millaisia erilaisia yhteistyösuhteita on kriminaalihuollon työssä. Toisaalta olen kiinnostunut myös arviointimenetelmäni toimivuudesta, kuinka dialoginen arviointi toimii tässä kontekstissa.

Yleensä sanotaan, että tutkimuksesta pitäisi löytyä punainen lanka, mutta hahmotan omastani kaksi punaista lankaa: sisällöllisen ja menetelmällisen. Toinen lanka liittyy asiakkaan ja työntekijän yhteistyöhön, ja toinen liittyy dialogiseen arviointiin ja sen kehittelyyn. Ne limittyvät kuitenkin jatkuvasti toisiinsa, koska kyseessä on käytännön työn arviointi. Keskeisiä käsitteitä tutkimuksessani ovat jaettu asiantuntijuus, dialogisuus ja osallisuus, jotka liitän sekä tutkimukseeni että asiakastyöhön. Myös keskeinen sisällöllinen teema, yhteistyösuhte, on tutkimusasetelman sisällä: asiakas ja työntekijä yhteistyössä tutkivat yhteistyötään. Pääallekkäisyys kuvaa mielestäni sitä, että ammatilliset haasteet välittyvät myös tutkimuksen haasteisiin.

Lyhyen kriminaalihuollon työn taustoituksen jälkeen tarkastelen käytännön työhön nojaavaa jaettua asiantuntijuutta asiakas-työntekijäsuhteessa. Jaettu asiantuntijuus liittyy myös tutkimusasetelmaani, koska dialogisessa arvioinnissa syntyy ”jaettu ääni”. Kolmannessa luvussa perustelen ja taustoitan käyttämäni tutkimusasetelmaa, dialogista arviointia, ja paikannan dialogista arviointia arviointitutkimuksen kentällä. Luvussa neljä kuvaan tutkimukseni käytännön toteutusta. Luvut viisi, kuusi ja seitsemän ovat aineiston analyysia. Vastaan niissä kolmeen tutkimuskysymykseeni, joista kaksi ovat sisällöllisiä, yhteistyöhön ja yhteistyösuhteeseen liittyviä kysymyksiä ja kolmas on dialogisen arvioinnin toimivuuteen liittyvä kysymys. Pohdintaluvussa palaan tulosteni valossa sekä asiakastyön sisältöön että dialogiseen tutkimukseen. Peilaan tutkimustuloksiani kriminaalihuoltotyön nykykäytäntöihin ja pohdin dialogisen tutkimusotteen mahdollisuuksia kriminaalihuollossa.

Olen itse ollut muutaman vuoden virkavapaalla kriminaalihuollon asiakastyöstä, ensin vaihdoin projektitöihin ja sen jälkeen toisen työnantajan palvelukseen, mutta yhteys ja virka kriminaalihuoltoon on säilynyt. Kyseessä on kuitenkin oman työn tutkiminen, joskin aineiston analyysivaiheessa työtehtävien vaihdos helpotti etäisyyden saamista aineistoon.

## **2. SOSIAALITYÖN MUUTTAVA ASiantuntijuus**

Sosiaalityö ja sen asiantuntijuus on muuttuvaa, näin myös kriminaalihuollossa. Kriminaalihuoltolaitos on jatkuvassa muutoksessa. Hallintolähtöisessä työn kehittämässä ei ole juuri kuulunut työntekijän eikä varsinkaan asiakkaan ääni.

Tutkimukseni lähtökohtana on asiakkaan ja työntekijän äänen, nimenomaan yhdessä tuotetun äänen kuuluviin saaminen. Jaettu asiantuntijuus korostaa yhdessä tuotettua tietoa ja ääntä sekä asiakastyön käytännössä että tutkimuksessa. Tuon esille joitakin jaettuun asiantuntijuuteen liittyviä elementtejä, kuten tietokäsityksen, dialogisen vuorovaikutuksen ja osallisuuden asiakastyön näkökulmasta ja luvussa kolme palaan samoihin asioihin tutkimuksellisesta näkökulmasta. Nämä kuitenkin lomittuvat toisiinsa, koska tutkimukseni on käytännön työn arviointia.

### **2.1. KRIMINAALIHUOLTOLAITOKSEN SOSIAALITYÖ RISTIPAINAISIA**

Kriminaalihuoltolaitokseen kuuluvat Rikosseuraamusvirastossa sijaitsevan toiminnan ohjauksen yksikön lisäksi ympäri Suomea sijaitsevat alue- ja paikallistoimistot (Vuosikertomus 2004, 16). Tutkimukseni kohdistuu Tampereen aluetoimistoon, joka jakaantuu yhdyskuntapalvelu- ja valvontatiimiin työtehtävien mukaisesti. Tampereen aluetoimiston toiminta-alue on 33 kuntaa.

Kriminaalihuoltolaitoksen tavoitteena on osana rikosoikeudellista seuraamusjärjestelmää a) huolehtia osaltaan yhteiskunnan turvallisuudesta pitämällä yllä laillista ja turvallista seuraamusten täytäntöönpanojärjestelmää ja b) myötävaikuttaa uusintarikollisuuden vähentämiseen ja rikollisuutta ylläpitävän syrjäytymiskehityksen katkaisemiseen. Kriminaalihuoltolaitos vastaa yhdyskuntaseuraamusten täytäntöönpanosta ja muusta vapaudessa toimeenpannavaan seuraamukseen liittyvästä toiminnasta. Yhdyskuntaseuraamuksia ovat ehdollisesti rangaistujen nuorten valvonta, ehdonalaisesti vapautuneiden vankien valvonta, yhdyskuntapalvelu ja nuorisorangaistus. Nämä seuraukset toimeenpannaan normaalin arkielämän piirissä ja toimeenpanossa on mukana viranomaisten lisäksi tavallisia kansalaisia palvelupaikkojen yhdyshenkilöinä ja yksityisvalvojina. (Vuosikertomus 2004, 9, 61.)

Alle 21-vuotias rikokseen syyllistynyt henkilö voidaan tuomita ehdollisen

vankeusrangaistuksen tehosteeksi koeajaksi valvontaan, silloin kun tätä pidetään perusteltuna henkilön sosiaalisen selviytymisen edistämiseksi sekä uusien rikosten ehkäisemiseksi. Ehdonalainen vapaus ja siihen mahdollisesti liittyvä valvonta ovat vapaudessa suoritettava osa vankeusrangaistusta. Valvonnan tavoite on lisätä vapautuneen valmiuksia rikoksettomaan elämään ja työskennellä uusien rikosten estämiseksi. Yhdyskuntapalvelulla tarkoitetaan enintään kahdeksan kuukauden ehdottoman vankeusrangaistuksen sijasta tuomittavaa palkatonta yleishyödyllistä työtä. Nuorisorangaistus on tarkoitettu 15–17 -vuotiaille vaihtoehdoksi ehdollisen rangaistuksen rinnalle. Nuorisorangaistus koostuu valvontatapaamisista, valvonnassa suoritettavista tehtävistä ja ohjelmista sekä työelämään ja työhön perehtymisestä. (Vuosikertomus 2004, 61–64; [www.kriminaalihuolto.fi](http://www.kriminaalihuolto.fi).)

Koska kyse on yhdyskuntaseuraamusten täytäntöönpanosta, niitä säädellään erilaisilla määräyksillä, kuten tapaamisvelvoitteilla ja sanktioilla. Kriminaalihuoltolaitoksen tehtäviin kuuluu myös erilaisten asiantuntijalausuntojen tekeminen syyttäjän pyynnöstä, kuten henkilötutkinnot, soveltuvuusselvitykset ja nuorisorangaistuksen toimeenpanosuunnitelmat. Alle 21-vuotiaista rikoksista epäiltyinä olevista tehdään henkilötutkinta, jonka tehtävänä on arvioida eri seuraamusvaihtoehtojen vaikutusta nuorten elämäntilanteeseen ja ottaa kantaa myös valvonnan tarpeeseen (Vuosikertomus 2004, 61). Soveltuvuusselvityksessä selvitetään syytetyn henkilön soveltuvuus mahdolliseen yhdyskuntapalveluun. Nuorisorangaistuksen toimeenpanosuunnitelma, jossa arvioidaan nuorisorangaistukseen tuomitsemisen tarkoituksenmukaisuus ja mahdolliset sisällöt, laaditaan yhteistyössä nuoren, hänen huoltajansa ja sosiaaliviranomaisten kanssa ([www.kriminaalihuolto.fi](http://www.kriminaalihuolto.fi)).

Kriminaalihuoltolaitos siis vastaa yhdyskuntaseuraamusten täytäntöönpanosta. Yhdyskuntapalvelun tulo 1990-luvulla lisäsi silloisen Kriminaalihuoltoyhdistyksen täytäntöönpanokeskeisyyttä, koska yhdyskuntapalvelu poikkesi rakenteeltaan aiemmista yhdyskuntaseuraamuksista tarkan aikataulutuksen ja kontrollin suhteen.

Kriminaalihuoltolaitos (ent. Kriminaalihuoltoyhdistys) valtiollistui 1.8.2001. Valtiollistumisen vaikutukset käytännön asiakastyössä näkyvät byrokratian lisääntymisenä. Byrokraattisuuden myötä yhdyskuntaseuraamusten täytäntöönpanokeskeisyys lisääntyi. Valtiollistumisen jälkeen vuonna 2003 muutettiin ohjaajien, sosiaalityöntekijöiden ja johtavien sosiaalityöntekijöiden nimikkeet kriminaalihuoltotyöntekijöiksi. Nimikemuutos liittyi mielestäni myös täytäntöönpanokeskeisyyden lisääntymiseen. Sosiaalityö poistettiin nimikkeistä.

Kriminaalihuoltolaitos on täytäntöönpano-organisaation lisäksi auttamisorganisaatio. Sen tavoitteena on täytäntöönpanon lisäksi uusintarikollisuuden vähentäminen ja rikollisuutta ylläpitävän syrjäytymiskehityksen katkaiseminen. Tavoitteeseen pyritään tukemalla ja motivoimalla asiakasta rikoksettomaan

elämään. (Vankeinhoitolaitoksen... 1999, 3–5.) Asiakastyön työskentelypainotukset ovat muuttuneet historiallisesti. Ennen yhdyskuntapalvelun tuloa asiakastyölle oli leimallisinta perinteinen sosiaalityö, yksilökohtainen työskentely konkreettisine tukitoimineen, esimerkiksi asunnon ja työpaikan järjestäminen. Työskentelypainotusten muutoksiin vaikuttavat organisaatiomuutosten lisäksi yhteiskunnassa ja maailmalla tapahtuvat muutokset.

Kansainvälisesti tarkasteltuna 1970- ja 1980 -lukuja luonnehti tietynlainen toivottomuus vaikuttamisessa rikoksenteekijöiden uusintarikollisuuteen. Elettiin ”Nothing works” -aikakautta. 1990-luvulla tapahtui muutos, josta puhutaan ”What Works” -suuntauksena. (Hedderman & Hough 2004, 152.) What Works -suuntauksella tarkoitetaan lähinnä erilaisia kognitiivis-behavioristisia ohjelmia ja interventioita, strukturoituja riski- ja tarvearvioiteja. What Works- suuntauksen mukaan on näyttöä siitä, että kognitiivis-behavioristiset ohjelmat, jotka nojautuvat sosiaalisen oppimisen teorialle, näyttävät parhaiten vähentävän uusintarikollisuutta (Motiuk 2003, 23). What Works -ajattelun pohjalla on lähinnä kanadalaisia ja brittiläisiä tutkimustuloksia siitä, mikä toimii työskenneltäessä rikoksiin syyllistyneiden ihmisten kanssa: tekijät, jotka ovat yhteydessä rikolliseen käyttäytymiseen ja joihin vaikuttamalla voidaan siten vaikuttaa rikolliseen käyttäytymiseen. What Works -suuntauksessa rikoksenteekijöille suunnattujen ohjelmien ja interventioiden toimivuutta ja vaikuttavuutta tutkitaan ja näyttöön perustuvia käytäntöjä (evidence based practice) levitetään kansainvälisesti.

Kansainvälisessä vertailussa What Works -suuntaukseen liittyviä menetelmiä on käytetty Suomessa suhteellisen vähän, mutta niiden käyttö on koko ajan lisääntymässä. 1990-luvun lopulla Suomeen ostettiin Kanadassa kehitetty kognitiivis-behavioristinen toimintaohjelma, Cognitive Skills, joka on ajattelu- ja ongelmanratkaisutaitojen oppimishjelma ([www.vankeinhoito.fi](http://www.vankeinhoito.fi)). Suomessa kriminaalihuollossa käytössä olevia ohjelmia ovat Suuttumuksen hallinta -kurssi ja Cognitive Skills -kurssi, jota ei tosin enää toteuteta ryhmämuotoisena kuin Vankeinhoitolaitoksessa. Vankeinhoidon puolella käytetään enemmän erilaisia toimintaohjelmia, erilaisia väkivaltarikoksista ja seksuaalirikoksista tuomittujen toimintaohjelmia ([www.vankeinhoito.fi](http://www.vankeinhoito.fi)).

What Works -innostus ilmenee ylipäättään kiinnostuksena strukturoituihin menetelmiin ja riskiarviointeihin. Vankeinhoidon käyttämä Riski- ja tarvearvio (Rita), jota käytetään rangaistusajan suunnitelmien ja myös vapautumissuunnitelmien pohjana, on strukturoitu, pisteytykseen perustuva arviointiväline. Uusintarikollisuuden riskiä todennetaan arvioinnista saaduista pisteytyksistä. Kriminaalihuoltolaitoksen käyttämä asiakkaan tilannearvio on rakenteeltaan hieman löyhempi. Asiakastyön avuksi on laadittu Työkalupakki, joka sisältää erilaisia tehtäviä ja harjoituksia asiakastyöhön. Nuorisorangaistuksen tehtävät ja ohjelmat toteutetaan Kriminaalihuoltolaitoksessa laaditun käsikirjan mukaisesti. Nuorisorangaistuksen tehtävät ja ohjelmat sisältävät kaikille tarkoitetut rikoskeskustelut sekä tarpeen mukaan motivoivat keskustelut,

sosiaalisten taitojen harjoittelun, keskustelut suuttumuksen hallinnasta, liikennekeskustelut, päihdekeskustelut ja yhteiskuntaosion ([www.kriminaali-huolto.fi](http://www.kriminaali-huolto.fi)). Enintään kymmenen tuntia yhdyskuntapalvelusta voidaan suorittaa osallistumalla uusintarikollisuuden vähentämistä tukeviin toimintaohjelmiin, kuten Suuttumuksen hallinta- kurssille tai viiden tunnin päihdejaksolle tai liikenneturvajaksolle (Vuosikertomus 2004, 64).

Muutokset ovat siirtäneet työn painopistettä rikolliseen käyttäytymiseen ja asenteisiin. Pyrkimyksenä on vaikuttaa sellaisiin tekijöihin, jotka liittyvät uusintarikollisuuteen. Työtä kohdennetaan riski- ja tarvearvioinnin mukaan. Tämä on siirtänyt katsetta yksilöön, sen riskeihin ja tarpeisiin, tämän ajan mukaisesti. Laajemman sosiaalisen kontekstin huomioiminen on ollut heiveröistä kansainvälisessä What Works -keskustelussa. Toisaalta What Works -keskustelu on kääntänyt huomion työn sisältöjen kehittämiseen.

Tämän päivän kriminaalipolitiikka nostaa keskusteluun riskiprofiilit ja riskiarvioinnin: lainrikkojat ovat riskejä ja uhkia, joiden tunnistaminen ja hallinta on tärkeää. Toimijoiden omavastuisuutta korostetaan myös. Minuuden hallintaa korostava ajattelutapa siirtää syrjään kokonaisvaltaisemmat sosiaaliset kysymykset. (Karvinen-Niinikoski 2002, 20–21.) Rikollisuuden sosiaalinen luonne on häipymässä yksilökeskeisyyden korostuessa.

Tehokkailla ja tarkoilla riskiarvioinneilla on kansainvälisesti pyritty tehokkaaseen valikointiin asiakkaille tarkoituksenmukaisiin ohjelmiin. Myös rangaistusvalikko on suurempi, jolloin arviointia on käytetty myös tarkoituksenmukaisen rangaistuksen valintaan. Palveluohjauksenkin suosio kansainvälisessä What Works -keskustelussa liittyy suurien asiakasmäärien hallintaan. (Mair 2004a, 24; Spencer & Deakin 2004, 213–214.)

Täytäntöönpanokeskeisyydellä ja What Works -suuntauksella on pyritty saamaan myös julkista profiilia, vakuuttavuutta ja luotettavuutta Kriminaalihuoltolaitoksen työlle ulospäin. Tämä aika korostaa rangaistuksien koventamista ja yksilökeskeisyyttä. ”Epämääräisemmät” sosiaalityön työkäytännöt on vaikeampi pukea sanoiksi kuin jonkin toimintaohjelman suorittaminen, mikä sisältää tietyn tuntimäärän ennalta määrättyjä sisältöjä.

Vakuuttavuuteen liittyy myös managerialistinen ohjaus, mikä on lisääntynyt myös suomalaisessa kriminaalihuollossa (ks. Saarijärvi 2005). Pidemmälle vietyjä kehityskulkuja löytyy kansainvälisesti. Sosiaalialan palveluja järjestetään liiketalouden periaatteiden mukaan. Tilaaja-tuottaja -mallit ovat osa tätä kehitystä. Palveluiden ulkoistaminen, yksityistäminen ja kilpailuttaminen lisääntyy. Managerialistista ohjausta kriminaalihuollossa on näyttöön perustuvan tietoon pohjaavien työkäytäntöjen rakentaminen ja tulosohtaus. Tuloksia mitataan liikkeenjohdollisin periaattein, haetaan tehokkuutta, tuottavuutta, tuloksellisuutta. Tuloksia mitataan kriminaalihuollossa lähinnä määrällisin kriteerein, esimerkiksi kuinka monta tilannearviota ja suunnitelmaa on

tehty tai kuinka monta kertaa asiakasta on tavattu. Työn sisältöä, laatua, ei niinkään arvioida. Tämä kaikki palvelee hallinnon tarpeita, toiminnan ohjausta. Tavoitteena on toiminnan kehittäminen ja rationalisoiminen pikemmin järjestelmän kuin asiakkaiden näkökulmasta.

Muullakin maailmassa kriminaalihuoltotyön irtaantuminen sosiaalityöstä liittyy asenneilmapiiirin kovenemiseen (Spencer & Deakin 2004, 212–213). What Works- kriittisissä kannanotoissa muutos nähtiin siirtymisenä sosiaalityöstä kohti rangaistusorientaatiota, rikosoikeutta, lain noudattamisen valvontaa ja suurempaa näyttävyyttä (Mair 2004b, 258).

Päivi Hannula (2006) on Kriminaalihuoltolaitoksen henkilöstölehtien keskusteluja seuraamalla tutkinut sosiaalityön ja kriminaalihuoltotyön kehitystä 1800-luvun lopulta tähän päivään. 2000-luvun hän on nimennyt vastuun ja velvollisuuden politiikan jaksoksi. Työssä näkyy teknis-managerialistinen ote. Puhutaan profiloinnista, ”perusbisneksestä”, vastuusta ja velvollisuudesta. Riskien ja todennäköisyyksien arviointi on tätä päivää.

Organisaation, yhteiskunnan ja maailman muutokset aiheuttavat muutoksia myös sosiaalityön ammattikäytännöille kriminaalihuollossa. Muutokset ovat aikaansaaneet keskustelua sosiaalityön paikasta kriminaalihuollossa. Historiallisesti tarkasteltuna perinteinen sosiaalityö on saanut antaa tilaa strukturoiduille menetelmille, arvioinneille. Täytäntöönpano valtaa työntekijöiden työaika. Asiakaslähtöinen sosiaalityö elää kriminaalihuollon työkäytännöissä kuitenkin vahvana. Saarijärvi (2005) on tutkiessaan työntekijöiden puhetta kriminaalihuollon sosiaalityöstä hahmottanut kolme erilaista tulkintakehystä: asiakaslähtöisen työn kehys, manageristinen kehys ja byrokraatiatyön kehys. Manageristinen kehys liittyy strukturoituihin menetelmiin ja byrokraatiatyön kehys täytäntöönpanokeskeisyyteen. Kehykset ovat tilanteittain eläviä ja toisiaan täydentäviä. Liukuvuus, muuntuvuus ja limittäisyys on tyypillistä. Samakin työntekijä käyttää puheessaan eri kehyksiä.

Työntekijät kokevat muutoseikkojen korostamisen ja erilaiset ohjeistukset ja strukturoitujen työmenetelmien käytön eri lailla. Osa työntekijöistä kokee edellä mainittujen asioiden kautta sietävänsä paremmin epävarmuutta ja jatkuvaa muutosta. He myös haluavat selkeitä ohjeistuksia ja toimintatapoja. Osa taas kokee edellä mainitut asiat kahlehtivana.

Käyttäytymiseen keskittyvät kognitiivis-behavioristiset menetelmät ja ohjelmat eivät tavoita kaikkea rikolliseen käyttäytymiseen ja sen lopettamiseen liittyviä laajempia yhteiskunnallissosiaalisia tekijöitä (esim. Farrall 2004). Tämä tarkoittaa, että strukturoitujen ohjelmien lisäksi tarvitaan myös muunlaista työskentelyä. What Works –ajattelu hieman kärjistetysti ilmaistuna on kiinnostunut yksilön ja rikoksen välisestä suhteesta, ei marginalisointisproblematiikasta sinänsä. Kriminaalihuollon sosiaalityö ei voikaan unohtaa rikosta keskittymällä pelkästään marginalisointisproblematiikkaan.



Sosiaalityö perinteisesti katsoo asiaa kokonaisvaltaisemmasta, laajemmasta näkökulmasta. Rikos on osa ihmisen kokonaistilanteesta, ja rikos voi olla osa marginaalissa oloa. Rikos tuo jotakin erityistä marginaaliin, toiseuteen liittyviin asioihin.

Kriminaalihuollon asiakkaiden elämäntilanteet ovat usein ongelmallisia. Heidän yleinen sosiaalinen ja taloudellinen tilanne on huonompi kuin keskimäärin väestöllä. Tämä ilmenee esimerkiksi päihdeongelmina, koulutuksen puutteena, työttömyytenä, huonoina asuinoloina, velkaongelmina. On tosin muistettava, että kaikki asiakkaat eivät ole syrjäytyneitä, mutta varsinkin vankilakierteessä elävillä asiakkailla vaikeat ongelmat, kuten erilaiset psykososiaaliset ongelmat, mielenterveysongelmat, päihdeongelmat ja asunnottomuus, ovat kietoutuneet yhteen. Sidokset rikolliseen alakulttuuriin vaikeuttavat ongelmista ulospääsyä. Muutos rikoksettomaan elämään vaatii kokonaisvaltaista elämänmuutosta, mikä on myös haaste sosiaalityölle. Tarvitaan kokonaisvaltaista, pitkäkestoista, katkeamatonta, kiinnipitävää psykososiaalista työtä.

Rikoksiin syyllistyneet marginalisoituvat usein monista julkisista palveluista. Verkostotyön ja palveluohjauksen käyttö työmenetelminä on lisääntynyt viime vuosina. Vankilasta vapautuneiden suunnitelmallista vapautumista on kehitetty. Asiakastyön kehittämisessä on panostettu arvioivaan ja suunnitelmalliseen työotteeseen. Asiakkaiden kanssa laaditaan tilannearvio ja kirjallinen suunnitelma.

Kriminaalihuollossa on jäänyt vähälle huomiolle perheiden ja yhteisöjen merkitys (Rumgay 2004, 126–129). Perhe on osoittautunut erityisen vahvaksi voimavaraksi niille, jotka yrittävät lopettaa rikosten tekoa (Farrall 2004, 72). Tällä hetkellä kriminaalihuollossa tuijotetaan tiukasti siihen, kuka on lakisääteinen asiakas. Paradoksaalista on, että Suomessa yhdyskuntaseuraamusten täytäntöönpanossa kiinnitetään niin vähän huomiota yhdyskuntiin. Tähän liittyy myös sosiaalisen tuen verkostojen vahvistaminen sekä ajatus siitä, että rikoksiin syyllistyneet jakavat samoja ongelmia ei-rikostentekijöiden kanssa.

## **2.2. JAETTU ASIANTUNTIJUUS ASIAKAS- TYÖNTEKIJÄSUHTEESSA**

Kriminaalihuollon ylhäältä alaspäin ohjautuvissa muutospaineissa on mielenkiintoista kysyä asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmia siitä, mitä he pitävät yhteistyössään tärkeänä. Asiakkaiden ja työntekijöiden tieto on tärkeää. Kutsun asiakkaan ja työntekijän välisessä suhteessa rakentuvaa asiantuntijuutta jaetuksi asiantuntijuudeksi (esim. Parton & O'Byrne 2000). Jaettu asiantuntijuus rakentuu tutkimusasetelmaani ja on keskeinen myös tutkimukseni sisällöllisessä teemassa, yhteistyösuhteessa. Tutkimuksessani

lähestyn jaettua asiantuntijuutta lähinnä työn arvioinnin näkökulmasta. Tässä luvussa luon käsitteellistä pohjaa arvioinnilleni tarkastelemalla asiakas-työntekijäsuhteen elementtejä, jotka mahdollistavat jaettua asiantuntijuutta.

## 2.2.1. Jaettu asiantuntijuus ja tieto

1990–2000 -luvuilla sosiaalinen elämä on tullut yhä monimutkaisemmaksi. Epävarmuus, riskit ja joustavuus luonnehtivat nykyaikaa, sosiaaliin ongelmiin ei ole yksinkertaisia ratkaisuja. Sosiaalityössä vaaditaan uudenlaista osaamista ja taitoja, mutta samaan aikaan sosiaalityö määritellään yhä kapeammin. (Parton 2001.) Kriminaalihuollossa kehitys on ollut täysin samansuuntainen. Sosiaalityö uhkaa pelkistyä asiakkaiden riskien ja tarpeiden kategorisoinniksi sekä arvioinniksi ja strukturoitujen ohjelmien toteuttamiseksi.

Nykypäivän sosiaalityön asiantuntijuuskeskusteluissa on puhuttu muun muassa toisesta, uudesta, avoimesta tai tulkitsevasta asiantuntijuudesta, joilla on tarkoitettu suunnilleen samaa asiaa painottaen hieman eri vivahteita. Modernin ajan asiantuntijuudesta puhutaan perinteisenä tai suljettuna asiantuntijuutena. Käytän itse **avointa ja suljettua asiantuntijuus** -käsitteitä, koska niiden kautta pääsen lähelle jaettua asiantuntijuus -käsitettä. Suljetussa asiantuntijuudessa arvostetaan työntekijän ammattitaitoa, avoimessa otetaan asiakkaan asiantuntijuus rinnalle. Avoin asiantuntijuus on nimensä mukaisesti avointa ja neuvottelevaa ja suljettu asiantuntijuus suljettua, ennalta tietävää ja luokittelevaa (esim. Saaristo 2000; Karvinen-Niinikoski 2005b, 78–82). Avoimeen asiantuntijuuteen liittyy asiantuntemuksen reflektiivisen ja refleksiivisen luonteen korostaminen (Karvinen-Niinikoski 2005b, 78).

Sosiaalityön luonnetta on hedelmällistä hahmottaa avoin-suljettu -akselilla, koska sosiaalityöhön liittyvät molemmat puolet (ks. Karvinen-Niinikoski 2005b). Sosiaalityö on luonteeltaan neuvottelevaa, tosin kriminaalihuollon virkamiesrooliin liittyy myös suljettua asiantuntijuutta. Kriminaalihuollon What Works -linjaukset korostavat suljettua asiantuntijuutta. Kriminaalihuoltolaitoksen kaltaisessa organisaatiossa kaikki työ ei voi pohjata jaettuun asiantuntemukseen.

Avoin asiantuntijuus perustuu neuvottelevaan, keskustelevaan työotteeseen (esim. Raitakari 2001). Dialogisuuteen liittyy avoimuus, neuvottelevuus. Jaettua asiantuntijuutta ja dialogisuutta on korostettu monissa viimeaikaisissa asiakastyön keskusteluissa (esim. Fook 2000; Parton 2000; Parton & O`Byrne 2000; Valokivi 2004). Tutkimusasetelmani olen pyrkinyt rakentamaan niin, että se tukisi jaettua asiantuntijuutta, jaettua tiedontuottamista.

Asiantuntijuuteen liittyy kysymys siitä, kenen tieto on tietoa. Partonin (2001)

mukaan modernissa, perinteisessä asiantuntijuudessa ammattilaisen tieto on ollut ylivoimaista. Jaetussa asiantuntijuudessa tietoperusta on moninaistunut, kokemustieto on noussut ammattitiedon rinnalle. Asiakkaat ovat kumppaneita tiedontuotannossa. Asiakkailta on oman elämän asiantuntijuuden lisäksi kokemusta asiakkaana olemisesta auttamisjärjestelmässä ja työntekijällä on kokemusta käytännön työstä ja myös omasta elämästä nousevaa kokemuksellista asiantuntijuutta. Hyväri (2001) puhuu marginaalissa olon kokemuksesta nousevasta asiantuntijuudesta.

Postmodernina aikana käsitys tiedon pysyvyydestä alkoi murtua. Sosiaalisen konstruktionismin keskeisenä nimittäjänä pidetään kriittistä suhtautumista tiedon pysyvyyteen, jolloin tieto ymmärretään kontekstuaalisena ja sosiaalisesti rakentuvana sekä yhteiskunnalliseen muutokseen kiinnittyvänä. (Karvinen-Niinikoski 2005b, 78–79; Mönkkönen 2002b, 31, 65.)

Sosiaalityön ja sen tutkimusta suuntaavana tietoteoreettisena kehittelmänä voi pitää **horisontaalisen ja vertikaalisen** tiedonmuodostuksen malleja. Vertikaalisella tarkoitetaan ylhäältä ohjautuvaa ja määrittyvää tiedontuotantoa. Sosiaalityön tietoa ikään kuin taivutetaan ylhäältä käsin ja se asettaa työntekijät toteuttajan asemaan. Konkreettista sosiaalityötä tekevät eivät voi juurikaan vaikuttaa tiedonmuodostuksen ehtoihin, asiakkaista puhumattakaan. Vertikaaliselta tiedonmuodostukselta puuttuu dialogiin, vuoropuheluun perustuva palaute- ja kehittämisjärjestelmä. Erityisen ongelmallinen vertikaalinen tiedonmuodostus on sosiaalityön vuorovaikutussuhteiden sekä muutospotentialien analyysin kannalta. (Walls 2005, 35; Walls 1986, 117–121.)

Ylhäältä alas -suuntautuvan tiedonmuodostuksen vaihtoehtona on horisontaalinen, vaakasuora tiedonmuodostus. Tietohorisontin ytimenä on dialogiin pohjautuva vuorovaikutus. Sosiaalityön tutkijat, asiakkaat ja sosiaalityöntekijät ovat tasavertaisia tiedonjakajia, jotka käytäntöyhteytensä ansiosta kykenevät syventämään ja yhdistämään tietouttaan. Tutkimus ja sosiaalityö kohtaavat vastavuoroisesti, toisistaan oppia ottaen ja siten myös toisiaan rikastuttaen. Asiakaskohtainen sosiaalityö konkretisoituu pystysuorassa ohjausjärjestelmässä poliitikkojen ja sosiaalityöntekijöiden legitimoimissa kosketuspinnossa. Vaakasuorassa ohjausmallissa kosketuspinnan muodostaa elävä elämä. (Walls 2005, 35.)

Wallsin (1986) mukaan sosiaalialan vakiintuneelle tiedontuotannolle on ollut tunnusomaista ylhäältä päin ohjautuvuus sekä selkeä työnjako tutkijoiden ja käytännön työntekijöiden välillä (Rajavaara 2005, 48). Suljettuun asiantuntijuuteen liittyvä tiedonmuodostus on hierarkkista eli vertikaalista tiedontuotantoa. Sama ylhäältä päin ohjautuvuus näkyy mielestäni myös Kriminaalihoitolaitoksessa hallinnon ja käytännön työntekijöiden välillä esimerkiksi What Works -suuntauksen sisäänajossa. En väitä, että Kriminaalihoitolaitos toimisi vain ja ainoastaan vertikaalisen tiedonmuodostuksen pohjalta, mutta

näen tarvetta siirtyä vertikaalisesta horisontaaliseen tiedontuotantoon ja haluan omalla tutkimuksellani vahvistaa horisontaalista tiedonmuodostusta. Horisontaalista tiedontuotantoa voidaan vahvistaa asiakastyössä ja myös sen kehittämisessä ja tutkimuksessa. Se huomioi paremmin sosiaalityön käytännön ja luonteen. Jaettuun asiantuntemukseen kuuluu horisontaalisesti rakentuva tiedontuotanto.

## 2.2.2. Dialoginen vuorovaikutus ja osallisuus

Jaetussa asiantuntijuudessa arvostetaan asiakas-työntekijäsuhteen kumpu-panuutta, dialogisuutta ja osallisuutta. Mönkkönen (2002b, 16) on tutkimuksessaan erotellut kolme erilaista vuorovaikutusorientaatiota: **asiantuntijakeskeinen, asiakaskeskeinen ja dialoginen vuorovaikutusorientaatio**. Hän käsittää vuorovaikutusorientaatiot kulttuurisina tapoina jäsentää sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutussuhdetta. Vuorovaikutuksessa liikutaan näillä eri vuorovaikutuksen tasoilla eli samankin keskustelun aikana orientaatio voi vaihtua. Eri aikakausina jokin orientaatio nousee toisia vahvempaan asemaan. (Mönkkönen 2002b, 16,60.)

Asiantuntijakeskeisessä vuorovaikutusorientaatiossa toimintaa ohjaavat vahvasti asiantuntijoiden tai järjestelmän määrittämät tavoitteet ja tulkinat. Asiakaskeskeinen vuorovaikutusorientaatio taas on asiakkaan tarpeista lähtevää ja asiakkaan konstruktioihin perustuvaa orientaatiota. Dialoginen vuorovaikutus nähdään vastavuoroisena suhteena, jossa molemmat vaikuttavat. (Mönkkönen 2002b, 53–56.) Dialoginen vuorovaikutusorientaatio liittyy jaettuun asiantuntijuuteen korostaen asiakkaan ja työntekijän yhteisesti tuotettua tietoa.

Asiantuntijakeskeisen vuorovaikutuksen tavoitteena on, että asiakas alkaa tiedostaa ongelmansa. Asiantuntija ikään kuin tuntee jo ilmiön ja asiakkaan tulee vain tiedostaa samat asiat. Samoin jos asiakas-työntekijäsuhteessa on ongelmia, ne jäsenyivät usein asiakkaasta johtuviksi ongelmiksi. (Mönkkönen 2002b, 16, 42, 63; 2002a.)

Asiakaskeskeisessä vuorovaikutuksessa asiakas nähdään oman elämänsä parhaana asiantuntijana. Asiakaskeskeisessä suhteessa työntekijän rooli on toimia foorumina, jossa asiakas voi reflektoida asioitaan. (Mönkkönen 2002b, 56, 63.)

Asiakaskeskeisyys nähdään usein vaihtoehtoisena näkökulmana järjestelmäkeskeisyydelle ja asiantuntijavallalle. Asiakaskeskeisessä orientaatiossa saatetaan kuitenkin empaattisella kuuntelulla, hyvää tarkoittaen, uusintaa asiantuntijavaltaa, jossa keskeistä on vahvan auttajan positio (Hyväri 2001, 233–236). Asiakaskeskeisyyden elementit voivat estää asiakkaan

kohtaamista täysivaltaisena, vastuullisena toimijana (Mönkkönen 2002b, 81). Asiakaskeskeisyys voi ikään kuin naamioitua asiantuntijalähtöisyyden sisään eli työskentelyä viedään eteenpäin ammattilaisen totuuden mukaan. Asiakaslähtöisyys voi olla myös retorista tavoitekieltä, jossa asiakkaat määritellään aktiivisiksi, osallistuviksi, omaa itsemääräämisoikeuttaan toteuttaviksi, valinnanvapautta omaaviksi subjekteiksi (Pohjola 1995, 90).

Asiakaslähtöisessä työskentelyssä voidaan lähteä asiakkaan tarpeista, mutta asiakkaan tarpeet eivät yksin ratkaise palvelun antamisen ehtoja. Mutta puhuttaessa vuorovaikutuksesta ei voida edetä ´toisen – asiakkaan – ehdoilla´ (ks. Mönkkönen 2001a, 128–129). Dialogisuuden näkökulmasta ”mukaan meneminen” on ongelmallista: vuorovaikutukseen mennään mukaan täysin toisen ehdoilla ja vuorovaikutus ei tuo uutta ymmärrystä kummallekaan osapuolelle (Arnkil & Erikson 1995, 123–124).

Asiakaskeskeisyyden myötä on ´ohjaamattoman, neuvomattomuuden, vastaamattoman´ vuorovaikutuksen idea nostettu keskiöön samalla kun vallasta, vastuusta ja vastavuoroisuudesta puhuminen on jäänyt tuon keskustelun ulkopuolelle. Mönkkönen esittääkin kysymyksen, voiko tällaisen ´hienotunteisuuden´ lieveilmionä olla vastavuoroisuuden, dialogin ja siten myös vastuun väheneminen ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa? Ohjaamattomuudessa, neuvomattomuudessa tai jopa kantaa ottamattomuudessa on laiminlyöty vuorovaikutuksen toista osapuolta. (Mönkkönen 2001a, 125–126, 134–138.)

Asiakaskeskeisen vuorovaikutusorientaation ongelmia dialogisuuden kannalta ovat vastaamisen, vallan ja vastuun kysymykset. Dialoginen orientaatio asiakastyössä mahdollistaa vallan ja vastuun näkyväksi tekemisen suhteessa. (Mönkkönen 1999; 2001a; 2002b, 16.) Vastuu voidaan nähdä molemminpuolisena vastuuna. Vastuullisuus ei tarkoita sitä, että työntekijä ottaa asiakkaan vastuuta vaan tulee tietoisemmaksi omasta vastuustaan (Seikkula & Arnkil 2005, 49). Dialogikeskeisen vuorovaikutuksen piirteitä ovat tietoisuus (vs. tiedostaminen), vuorovaikutus molempien ehdoilla (vs. vuorovaikutus asiakkaan ehdoilla), dialoginen reflektio (vs. itsereflektio) ja vastuullinen valta (vs. vallan kieltäminen) (Mönkkönen 2001a).

Asiantuntija- ja asiakaskeskeisyys saattavat olla esteenä dialogisuudelle. Toisaalta asiakaskeskeisyys on yksi dialogisen suhteen oluttavuus. Asiakkaan elämismaailman hyväksyminen ja tutkiminen ei vielä tee vuorovaikutuksesta dialogista, vaan työntekijän on kyettävä tuomaan oma panoksensa ongelmien ja asioiden uudelleen määrittämisessä. Ilmiöitä pyritään konstruoimaan yhdessä. (Mönkkönen 2002b, 48, 63, 82.)

Asiakkaan ja työntekijän yhteinen ongelmanmäärittely ei ole mahdollista, koska kummankaan ongelma ei täsmälleen sama. Kyse on näkökulmaisuu-desta, kummallakin on oma näkökulmansa. Kukin voi monipuolistaa katso- muksiaan, toisen erilaisesta näkökulmasta voi oppia lisää ja sitä kautta oppia

ymmärtämään lisää omasta näkökulmastaan. Asiantuntijuus on asiakkaan ja työntekijän yhteinen aikaansaannos. (Seikkula & Arnkil 2005, 33–34, 79.)

Juhila (2002, 13–18) on pohtinut sosiaalityön suhdetta marginaaleihin. Sosiaalityön paikkaa tarkasteltaessa voidaan hahmottaa ainakin kolme tämän suhteen mahdollista ulottuvuutta, joita ovat integroiva, toiseutta tuottava sekä **osallistuva ja osallistava sosiaalityö**. Nämä marginaaleissa toimimisen ulottuvuudet ovat samanaikaisesti läsnä kriminaalihuollonkin sosiaalityössä.

Integroivassa toiminnassa pyritään vetämään marginaaleihin ajettuja tai ajautuneita ihmisiä ”normaaliin keskukseen”. Keskeinen kysymys on, mihin rajat vedetään. Integroivassa näkökulmassa sosiaalityö katsoo marginaalia normaalista ja normittavasta keskuksesta päin. Sosiaalityö on toiminnassaan myös marginaaleja tuottava ja vahvistava käytäntö. (Juhila 2002, 13–16.) Kriminaalihuollon sosiaalityössä keskiössä ovat rikolliset teot, ja tällöin irrottautuminen integroivasta, normittavasta näkökulmasta on mahdollista. Selkeä raja ”normaaliin” piirtyy rikosten kautta.

Toiseutta tuottavassa näkökulmassa näen yhtäläisyyttä tämän päivän kriminaalipolitiikan keskusteluihin liittyen riskipuheeseen, riskiarviointiin ja riskien torjuntaan. Karvinen-Niinikoski (2002, 20) puhuu toiseuden kriminologiasta. Samoin toiseutta voidaan tuottaa esimerkiksi luokittelemalla asiakkaita sen mukaan, kykenevätkö/haluavatko he työntekijöiden tukemina kohentaa omaa elämäntilannettaan (ks. Juhila 2002, 15).

Ankkuroin tutkimukseni osallistuvaan ja osallistavaan näkökulmaan. Suhde marginaaleihin rakentuu tässä sosiaalityön ymmärryksessä reunalla elävien ihmisten omien äänien ja toimintojen merkitystä korostavaksi. Dialoginen suhde marginaaleihin tekee tämänkaltaisesta sosiaalityöstä osallistuvan. Osallistavaa siinä on pyrkimys rohkaista ihmisiä tuomaan omat äänensä kuuluviin sekä vielä perustavanlaatuisempi tavoite tukea näiden äänten rakentamisen prosesseja. (Juhila 2002, 16.).

Osallistavassa näkökulmassa rohkaistaan asiakkaan oman äänen esille-tuomista. Kriminaalihuollon sosiaalityö ei kuitenkaan voi lähteä tukemaan rikoksia suosivaa ääntä, vaan se on siinä mielessä normittavaa. Näen sosiaalityön tehtävänä kyseenalaistaa ja saada asiakas pohtimaan rikoksia suosivia ajatuksiaan, asenteitaan ja käyttäytymistään. Rikoksia suosivia puheita ei voi ohittaa.

Jaettuun asiantuntijuuteen liittyy tiedon yhteinen, dialoginen rakentaminen, jaettu vuorovaikutus ja osallistuva ja osallistava näkökulma, omassa tutkimuksessani myös yhdessä tutkiminen. Jaettu asiantuntijuus edellyttää tietynkaltaista asiakassuhdetta ja myös tietynkaltaista tutkimussuhdetta.

# 3. DIALOGISEN ARVIOINNIN LÄHTÖKOHTIA

Tässä luvussa paikannan omaa tutkimustani arviointitutkimuksen kentällä. Tarkastelen ensin lyhyesti arviointitutkimuksen yleisiä kysymyksiä rajaten tarkasteluani sen jälkeen sosiaalityön arvioinnin haasteisiin ja asiakaslähtöiseen arviointiin. Valotan jonkin verran asiakasarviointia ja itsearviointia. Keskeisiä käsitteitä ovat dialogisuus, osallisuus ja valta. Edellisessä luvussa käyтин dialogisuutta ja osallisuutta ammatillisina käsitteinä, tässä luvussa tutkimuksellisina käsitteinä. Tällä kaikella luon taustaa ja perustelua käyttämälleni arviointi- ja tutkimusasetelmalle, jonka olen nimennyt dialogiseksi arviointiksi.

## 3.1. ARVIOINTITUTKIMUKSESTA YLEISESTI

### 3.1.1. Mitä on arviointitutkimus?

1990-luvulta lähtien julkisen sektorin tulos-, säästö- ja tehokkuusvaatimukset ovat lisänneet arviointitutkimuksen kysyntää, koska arviointitutkimusta voidaan käyttää välineenä siihen. Tehokkuusvaatimukset aiheuttavat elonjäämiskamppailuja, minkä seurauksena monilla toimijoilla on tarve osoittaa oman toimintansa tarkoituksellisuus ja sekin lisää arviointitutkimusten kysyntää. Mäntysaaren (1999, 13) mukaan arviointitutkimuksen merkityksen kasvu kertoo myös yhteiskunnallisen itseymmärryksen tapojen olennaisesta muutoksesta – modernin jälkeinen aika edellyttää hallintatapojen muutoksia.

Arviointi-käsitteellä voidaan viitata sekä arviointitutkimukseen että käytännön työhön liittyvään arviointitoimintaan (Rostila & Mäntysaari 2000, 126). Jokainen työntekijä tekee työnsä arviointia joko itsekseen tai työyhteisössä muiden kanssa. Miten arviointitutkimus eroaa arkiarviointista? Varsinkin tutkittaessa käytännön asiakastyötä oman toiminnan arviointi eli itsearviointi ja arviointitutkimus limittyvät usein toisiinsa. Tutkimukseen liittyy kuitenkin systemaattinen tiedonkeruu. Arviointitutkimus noudattaa myös tieteellisen tutkimuksen sääntöjä. Shawin (1999b, 17–18) mukaan arviointitutkimus on arviointia, jossa teoretisointi ja tiedontuotanto yhtyvät. (Nyqvist 2002, 1.)

Arvioinnin ja arviointitutkimuksen raja on käytännössä liukuva, sillä sama arviointihanke saattaa sisältää sekä tieteellistä että ei-tieteellistä arviointia (Rajavaara 1999, 38). Omassa tutkimuksessani arkiarviointia on työntekijän ja asiakkaan yhteistyöprosessin yhteinen arviointi, mutta arviointitutkimukseksi sen tekee minun, tutkijan, läsnäolo. Toimintaani liittyy edellä mainitut

systemaattinen tiedonkeruu sekä teoretisoinnin ja tiedontuotannon liittyminen toisiinsa, mikä erottaa sen työntekijän arkiarvioinnista.

Sekä arvioinnissa että arviointitutkimuksessa on kyse arvottamisesta eli arviointi pitää sisällään arvon määrittämisen. Arvioinnin pohjalta johdetaan arvottavia päätelmiä. (Mäntysaari 1999, 52.) Scriven (1999) on määritellyt arvioinnin jonkin asian tai toiminnan arvon, merkityksen tai ansion määrittelemiseksi (Mäntysaari 2004).

Arviointitutkimukseen liitetään usein tiukasti tutkimustiedon hyödyntäminen. Patton (1997) väittää, että arviointitutkimuksen pätevyys ratkeaa siinä, otetaanko tutkittu tieto käyttöön vai ei. Patton (1997, 24; 2002, 213–221) tekee eroa yhteiskunnallisen perustutkimuksen ja arviointitutkimuksen välillä. Arviointitutkimusta tehdään ensi sijassa päätöksenteon ja kehittämistyön tueksi, eri vaihtoehtojen kartoittamiseksi ja toimintaohjelmien toimintaympäristön rajoitusten selventämiseksi. Perustutkimuksessa sen sijaan pyritään uuden tiedon tuottamiseen, systemaattiseen teoreettiseen keskusteluun ja yleistysten tekemiseen.

Arviointitutkimuksen tavoite on toiminnan kehittäminen. Olennaista on, miten tuotettua tietoa voidaan rakentavalla tavalla ja oikea-aikaisesti ”syöttää takaisin” arviotavaan prosessiin. (Lindqvist 1999, 118.) Myös oman tutkimukseni arvoa lisää se, jos sitä hyödynnetään käytännössä. Asiakkaan ja työntekijän arviointitilanteet antavat työntekijälle suoraa palautetta siitä, miten työtä tulisi jatkossa kohdentaa. Toivon tutkimukseni herättävän keskustelua työyhteisöni lisäksi myös Kriminaalihuoltolaitoksen toiminnan ohjauksen yksikössä ja sitä kautta vaikuttavan kriminaalihuollon työn ja arvioinnin kehittämiseen.

Organisaatioiden sisäinen arviointi on lisääntynyt eli toimijat itse arvioivat toimintaansa. Tämä edistää osaltaan arviointitiedon hyödyntämistä. Tämä on heijastunut myös arviointitutkimuksen lähestymistapoihin ja menetelmiin, joissa tiedon tuottaja ja hyödyntäjä ovat lähentyneet toisiaan. (Rajavaara 1999, 33–34.) Oman työn tutkiminen lisää tutkimustiedon hyödynnettävyyttä. Piilotavoitteena tutkimuksessani on työntekijöiden ja asiakkaiden yhteisen arvioinnin lisääntyminen Kriminaalihuoltolaitoksessa. Tulosten ohella tärkeää on myös itse arviointiprosessit ja niissä tapahtuva oppiminen (Ahonen 1999, 137; ks. myös esim. Guba & Lincoln 1989).

### **3.1.2. Arviointitutkimuksen jaotteluja**

Arviointitutkimus on melko vakiintumaton tutkimuksen kenttä. Arviointitutkimusta voidaan jaotella eri tavoin näkökulmasta riippuen. Paikannan tutkimustani muutaman jaottelutavan avulla.



Michael Scriven (1999) on jaotellut arviointitutkimuksen **summatiiviseen ja formatiiviseen**. Summatiivisella arviointitutkimuksella tarkoitetaan toimenpideohjelmien lopputuloksen arviointia: mitä saatiin aikaiseksi. Formatiivinen arviointitutkimus on prosessin arviointia. Formatiivinen arviointitutkimus vaikuttaa myös toimintaan, sillä arvioinnin kohteella on mahdollisuus muuttaa toimintaansa arvioinnin myötä. (Mäntysaari 1999, 10.) Tämän jaottelun mukaisesti oma tutkimukseni on formatiivista arviointitutkimusta.

Eleanor Chelimsbyn (1997, 10–18) mukaan arviointi voidaan jakaa kolmeen ryhmään sen perusteella, mikä on arvioinnin tarkoitus. Nämä ryhmät ovat **tilivelvollisuusarviointi, kehittämisarviointi ja tiedontuotantoarviointi**. Tilivelvollisuusarviointi on tuloksellisuusarviointia, tehokkuuden, taloudellisuuden tai vaikuttavuuden arviointia. Kehittämisarviointi tukee organisaatioiden työ- ja palveluprosessien kehittämistä. Tiedontuotantoarviointi tuottaa uusia kehyksiä, näkökulmia, ratkaisuja ja kritiikkiä huomiota vaativiin sosiaalisiin kysymyksiin sekä palvelujen ja toimenpideohjelmien toteutukseen. Tiedontuotantoarviointiin tavoite on ymmärtää paremmin ongelmien taustalla olevia tekijöitä ja sitä, miten nämä tekijät sekä suunnitellut toimenpiteet ja toimenpideohjelmat sopivat yhteen. Chelimsbyn mukaan tiedon hyödyntämisestä ei saa pitää itsearvoisena arviointitutkimuksen kriteerinä toisin kuin edellä mainittu Patton esittää (1997; 2002, 173–175). Chelimsbyn mukaan vain kehittämisarviointi edellyttää tiedon hyödyntämistä. (Lindqvist 1999, 110–112; Rajavaara 1999, 37–38, 50.) Tämän jaottelun mukaisesti oma tutkimukseni olisi tiedontuotantoarviointia ja osittain kehittämisarviointia. House ja Howe (1999) lisäävät Chelimsbyn jaotteluun vielä demokratisoinnin arvioinnin mahdollisiin tarkoituksiin, mikä liittyy myös dialogisen arviointini pyrkimykseen (ks. Greene 2001, 181).

Arviointitutkimusta on jaoteltu myös metodologisten lähestymistapojen mukaan neljään lähestymistapaan: **positivistinen, jälkipositivistinen, kriittinen ja konstruktivistinen**. Ne eroavat toisistaan todellisuuskäsitykseltään, tutkijan ja tutkimuskohteen välisen suhteen perusteella sekä siinä, miten tutkija hankkii tietoa tutkimuskohteestaan. (Nyqvist 2002, 3; ks. Shaw 1999b, 19–20, Guba 1990, 18.)

Positivistinen lähestymistapa pohjaa positivistiseen tieteenkäsitykseen ja sitä edustavat esimerkiksi erilaiset koeasetelmiin perustuvat vaikuttavuustutkimukset (ks. esim. Nyqvist 2002, 3). Jälkipositivistista suuntausta edustaa esimerkiksi realistinen arviointitutkimus, jossa pyritään vastaamaan kysymykseen, miksi jokin interventio vaikutti (Lindqvist 2005, 13–14). Kazin (2003, 137–157) sanoin ”mikä todella toimii, kenelle ja missä kontekstissa”. Kriittistä lähestymistapaa edustaa empowerment -arviointi (esim. Fetterman 2001). Valtaistavan arvioinnin tarkoituksena on mahdollistaa arvioija toimimaan asianajajana palvelun käyttäjän kanssa tai hänen puolestaan niin että hänen vaikutusmahdollisuutensa lisääntyvät (Shaw 1999a, 17–22).

Oma tutkimukseni edustaa lähinnä konstruktivistista tutkimusta. Konstruktivistinen tutkimus ei kuvaa sitä, miten asiat ovat, vaan erilaisia merkitysrakenteita eli konstruktioita, joiden avulla ihmiset hahmottavat toimintaympäristöään sekä omaa ja muiden toimintaa siinä. Konstruktivistinen arviointitutkimus korostaa osallistavaa, vuorovaikutuksellista ja tasa-arvoista arviointia. Tutkijan tavoitteena on käynnistää tutkimukseen osallistuvien osapuolien kanssa yhteinen oppimis- ja arviointiprosessi. (Rajavaara 1992, 70, Nyqvist 2002, 3; ks. Guba & Lincoln 1989, 8–11, 254.)

## 3.2. SOSIAALITYÖN ARVIOINNIN HAASTEET

Sosiaalityön arviointi on haastavaa sosiaalityön monimuotoisuuden, moniulotteisuuden ja ristiriitaisuuksien takia. Siihen sisältyy piirteitä, joita on vaikea tavoittaa tutkimuksen avulla. Tämä luo haasteita myös arviointimenetelmille. Stefan Morén (1996) kuvaakin sosiaalityön arviointihaastetta mustan laatikon avaamisyritykseksi (Lindqvist 1999, 118). Ei ole olemassa ”yhtä ja yleistä” sosiaalityötä, on selvitettävä millaisesta sosiaalityöstä on kyse, keiden kanssa sitä toteutetaan, millaisin toimintatavoin, millaisin seurauksin ja minkälaisista lähtökohdista käsin näiden kysymysten arviointi tapahtuu (Rajavaara 1992, 26).

Sosiaalityön arvioinnissa on tiettyjä haasteita ja ongelmakohtia, joiden suhteen arviointitutkimuksessa joudutaan tekemään valintoja ja ratkaisuja. Rajavaara (1992, 55–66) on esittänyt joitakin sosiaalityön arviointiin liittyviä haasteita, joita peilaan omaan tutkimukseeni ja sen lähtökohtiin.

Sosiaalityö on poliittista. Carol H. Weissin (1987, 47–66) mukaan arviointitutkimukseen liittyy kolmenlaisia poliittisia ulottuvuuksia. Arvioitavat palvelut ja toimenpideohjelmat ovat poliittisten päätösten tuotosta. Toiseksi arviointitutkimusten tuotokset tulevat mahdollisesti hyödynnettäväksi näillä samoilla poliittisilla areenoilla. Kolmanneksi tutkimukseen liittyvät valinnat ovat tutkimuspoliittisia. (Rajavaara 1992, 56–57.) Omassa tutkimuksessani pohdintaa edellyttävät senkaltaiset kysymykset kuin missä määrin tutkin Kriminaalihuoltolaitoksen työtä sen itse asettamista tavoitteista käsin, keiden arvot ja intressit ovat arvioinnin perustana ja miten tutkimusasetelma rakennetaan.

Sosiaalityö on sosiaalista. Sen vaikuttavuutta on usein vaikea erottaa muiden viranomais- ja läheistoimijoiden vaikutuksista. Sosiaalityö on usein myös viimesijaista toimintaa hyvinvointivaltiossa. (Rajavaara 1992, 57–58.) Myös kriminaalihuollon työntekijä on usein palvelujen koordinoijana ja osallisena asiakkaan verkostossa ja on mahdotonta osoittaa eksaktisti, mikä on kriminaalihuollon työn vaikutus ihmisen elämässä. Sitä voidaan toki tutkia, mitä merkityksiä asiakas antaa sille.

Sosiaalityö tuottaa ja soveltaa sekä omaa toimintaansa koskevia eettisiä normeja ja moraalikäsitteitä että myös eettisiä ja moraalisia periaatteita, joilla ihmisten edellytetään toimivan. Sosiaalityön vaikuttavuutta on myös sen tuottama etiikka ja moraalit, joita on myös mahdollista arvioida. (Rajavaara 1992, 58–59.)

Sosiaalityön professionaalisuus tuo sosiaalityöhön ja palveluiden välittämiseen erityisiä elementtejä ja oman säätelymekanisminsa (Rajavaara 1992, 59). Omaan tutkimukseeni liittyy sosiaalityön kehittämisaspekti yhdistettynä rangaistuksen toimeenpanoon liittyvään byrokratiatyöhön.

Sosiaalityössä on myös huolenpitotyölle ominaisia piirteitä, oleellista on vastuurationaalisuus. Vastuun kantamiseen, empatiaan, keskinäiseen samaistumiseen ja identiteetti yhteyksien muodostamiseen liittyvät kysymykset ovat jääneet usein arviointitutkimuksen ulkopuolelle. (Rajavaara 1992, 59–60). Omasta tutkimusaineistostani löytyy myös tämän tyyppisiä asioita, joista harvemmin puhutaan arviointitutkimuksen yhteydessä.

Sosiaalityöllä on eräänlainen välitystehtävä kansalaisten ja yhteiskuntaa edustavan julkisen vallan välillä, mikä tuo arviointiin myös haasteita (Rajavaara 1992, 60–61). Asioita voidaan tarkastella asiakkaan näkökulmasta, mutta yhteiskunnallinen toimintaympäristö liittyy vahvasti sosiaalityöhön. Omassa aineistossani tämä näkyy selkeästi, koska on kyse asiakkaista, jotka suorittavat rangaistustaan, yhdyskuntaseuraamusta.

Sosiaalityön arviointiin on sisäänrakennettuna oletus muutoksesta. Muutos voi viitata joko muuttumiseen, muutosprosessiin tai muutosprosessien tuotoksiin. Sosiaalityö rakentuu yhteistyöprosesseista, joten arvioinnin kannalta on oleellista, miten ja millaisten yhteistyöprosessien seurauksena muutokset tapahtuvat. Oma tutkimukseni liittyy yhteistyöprosessien tarkasteluun. Arviointitutkimus, kuten edellä totesin, voi olla joko formatiivista, joka keskittyy yhteistyöprosesseihin, tai summatiivista, joka keskittyy prosessien tuotoksiin tai molempia. Muutosprosessien arviointi hyödyntää ennen kaikkea käytännön työntekijöitä. (Rajavaara 1992, 61–62.)

Arnkilän (1991) mukaan sosiaalityöhön liittyvää arviointia on mahdollista tehdä joko ”organisaatiotyön” tai ”sosialisaatiotyön” näkökulmasta. Jälkimmäisen kohdalla arviointi on jaettavissa vielä auttamisprosessin arviointiin (työntekijän ja asiakkaan välinen suhde) ja työn vaikuttavuuden eli muutoksen arviointiin. (Nygqvist 2002, 2.) Oma tutkimukseni on painottunut asiakkaan ja työntekijän välisen yhteistyösuhteen ja -prosessin arviointiin.

Muutosta arvioitaessa on oleellinen kysymys, onko muutos todellinen asia-tila vai subjektiivisesti arvioitu muutos. Omassa tutkimuksessani on kyse subjektiivisesti arvioidusta muutoksesta. Pidän kriittisesti mielessäni sen, mitä mahdollisuuksia ylipäätään sosiaalityöllä on muutoksiin ja onko arvioin-

tistrategiani sellainen, että se edellyttää asiakkaiden muuttuvan sosiaalityön seurauksena. Jos arviointi on tavoitteista vapaata ja sosiaalityön tai sen arvioinnin seurauksena asiakkaat, työntekijät tai tutkija muuttuvat, tutkija voinee tuoda näitä muutosprosesseja esille. (ks. Rajavaara 1992, 61–62.)

Sosiaalityöltä odotetaan tavoitteellista työskentelyotetta. Sosiaalityön arviointi niille asetetuista tavoitteista käsin voi olla ongelmallista. Ensinnäkin organisaatioiden viralliset tavoitteet ovat usein väljiä. (Rajavaara 1992, 63.) Kriminaalihuollon viralliset tavoitteet ovat uusintarikollisuuden ehkäisy ja syrjäytymisen vähentäminen. Hallinnollinen ohjaus kuitenkin keskittyy enemmän laillisuuden kuin tavoitteiden toteutumisen arviointiin. Toisaalta virallisista tavoitteista korostetaan enemmän ensimmäistä ja keinovalikoimasta rajataan niitä keinoja, joilla tavoitteisiin voitaisiin päästä. Toisaalta asiakkaankin tavoitteet muuttuvat usein prosessin kuluessa.

Asian pohdinta vahvisti ajatustani, etten pidä arvioinnin lähtökohtana Kriminaalihuoltolaitoksen virallisia tavoitteita. Weissin (1987, 57) mukaan tutkija kysyessään kuinka hyvin palvelu saavuttaa sille asetetut tavoitteet, tulee pitäneeksi niitä tavoitteita oikeina, realistisina ja mahdollisina toteuttaa. Arvioinnin tavoite voi olla tavoitteista vapaat arviointistrategiat, jolloin tavoitteita ei oteta huomioon. Tämä edellyttää kuvailevaa otetta ja tutkijan läheistä vuorovaikutusta toimijoiden kanssa. Tämä mahdollistaa myös ei-tarkoitettujen seurausten tarkastelun. Näin päästään lähemmäksi palvelun ”todellisia” vaikutuksia. (Patton 1987, 36; 2002, 169–170; ks. Rajavaara 1992, 64.?)

Juha Kääriäisen (1989, 29) mielestä sosiaalityön vaikuttavuuden arviointi on vaikeaa, koska sosiaalityöhön sisältyy monenlaisia, vaikeasti rajattavia ja määriteltäviä työmuotoja ja toimintamalleja. Monet tutkijat ovat tehneet erilaisia jaotteluja sosiaalityöntekijöiden erilaisista toimintarooleista, tulkintakehyksistä ja työmuodoista, jolloin työn onnistuneisuuskriteereissä korostuvat erilaiset asiat. (Rajavaara 1992, 64–66.) Esimerkiksi Saarijärvi (2005) on tutkinut Kriminaalihuoltolaitoksen työntekijöiden työskentelytapoja ja hahmotanut kolme erilaista tulkintakehystä: asiakaslähtöisen työn kehys, manageristinen kehys ja byrokratiatyön kehys. Samaten Juhila ja Pösö (2000) ovat tutkiessaan yhdyskuntapalvelun soveltuvuusselvityksiä hahmottaneet kaksi erilaista sosiaalityön toimintakulttuuria: sopivan tietämisen kulttuuri ja tarkan tietämisen kulttuuri.

Asiakkaiden kokemukset ja käsitykset ovat suunnanneet sosiaalityön kehitystä hyvin vähän. Asiakastyön metodisointi on tapahtunut pääasiassa työntekijäpositiosta kuin asiakaspositiosta käsin. Asiakasarviointiin liittyy kuitenkin pulmia, asiakkaat ovat yleensä olleet epäuskottavan tyytyväisiä eli jotakin rajoitteita tähän lähestymistapaan liittyy. Odotukset ja kokemukset ovat miltei ainut kehys, mitä vasten asiakkaat voivat palveluita arvioida. Kokemustiedon ohella asiakkailla saattaa olla vähän tietoa arvioinnin kohteena olevista käytännöistä. Ei ole myöskään yhdentekevää, minkälaisista näkökulmista

tai millaisella käsitteistöllä ja kielellä asiakkaat ohjataan palveluarviointeihin. (Day 1981, 39–40; Lipsky 1980, 53; Rajavaara 1992, 66.)

### **3.3. ASIAKASLÄHTÖISESTÄ ARVIOINNISTA DIALOGISEEN ARVIOINTIIN**

Käsitteet, kuten dialogisuus, osallisuus ja jaettu asiantuntijuus, menevät limittäin sekä tutkimuksellisinä että asiakastyöhön liittyvinä käsitteinä, koska tutkimukseni on nimenomaan käytännön työtä arvioiva ja arviointiasetelmani on rakennettu käytännön työn sisään. Siirryin luvussa kaksi asiakaslähtöisestä asiakastyöstä kohti dialogista asiakastyötä. Dialoginen arviointi on ikään kuin askel asiakaslähtöisestä arvioinnista dialogisuuteen päin, samoin itsereflektiosta askel dialogiseen reflektioon päin. Tässä luvussa otan askelia kohti dialogista arviointia, jota selvennän tarkemmin seuraavassa luvussa (3.4.). Dialogisessa arvioinnissa pyritään eri osapuolten osallisuuteen ja dialogisuuteen, joten myös valtakysymyksen pohdinta liittyy oleellisesti dialogiseen arviointiin.

#### **3.3.1. Asiakaslähtöinen arviointi**

Arviointitutkimukset ovat useimmiten lähteneet johdon ja hallinnon tietotarpeista, koska johto useimmiten tilaa tutkimukset. Tilastoja, asiakas- ja seurantatietoja kerätään usein palvelujärjestelmälähtöisesti ja niissä korostuvat työntekijöiden käsitykset, näin myös Kriminaalihuoltolaitoksessa. Sosiaalityökeskustelun osallistujina asiakkaiden rooli on ollut vähäpätöinen. Tämä heijastuu tiedonmuodostustapoihin, joilla organisaatioiden toimijat sekä tutkijat tarkastelevat ja arvioivat palvelukäytäntöjä. (Rajavaara 1992, 12, 55.)

Asiakaslähtöisyydestä puhutaan tänä päivänä paljon. Toisaalta korostetaan julkishallinnon tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta. Näiden teemojen yhteen liittäminen on jo vaikeaa. Tässä piilee näennäisen asiakaslähtöisyyden riski niin sosiaalityön käytännössä kuin arvioinnissakin.

Asiakaslähtöisille arviointitutkimuksille on tarvetta, koska ne voivat toimia uusien kriittisten näkökulmien avaajina (Rajavaara 1992, 21). Asiakaskysely on yksi tapa kerätä asiakaspalautetta siitä, ovatko asiakkaat tyytyväisiä vai tyytymättömiä palveluihin. Tyytyväisyyskyselyt rajoittuvat usein mielipiteisiin palveluista ja niiden hyödyistä. Shawin (1999a, 41–42) mukaan kyselyjä pitäisi laajentaa sisällyttämällä niihin yritykset ymmärtää ihmisten käsityksiä ongelmista ja heidän mielipiteensä palvelujen muutosten hyödyistä sekä haitoista. Fisherin (1983) mukaan tyytyväisyysluvut liittyvät ensisijaisesti

työntekijän ja asiakkaan kohtaamisen laatuun, eivät sen tulokseen. Tyytyväisyyskyselyt tuottavat usein liian positiivisen kuvan palveluista, eivätkä ne tee erotteluja sen mukaan, ketkä asiakkaista ovat tyytyväisiä ja ketkä tyytymättömiä. Asiakaskyselyjen avulla voidaan luoda illuusiota asiakaslähtöisyydestä, usein kyselyillä kuitenkin vain hyväksytään vallitseva olotila. (Shaw 1999a, 41–42.) Dialogisessa arvioinnissa voidaan nähdäkseni joltain osin ylittää asiakaskyselyjen rajoituksia.

Arviointitutkimuksen metodologisissa pohdinnoissa ei ole juuri painotettu ruohonjuuritason toimijoiden näkökulmaa tai tutkimuskäytäntöihin rakentuvaa empaattista ja solidaarista vuorovaikutusta ja dialogia. Rajavaara kirjoittaa yli 10 vuotta sitten, että uusin kansainvälinen evaluaatiokirjallisuus on tulvillaan kannustavia teoreettis-metodologisia pohdintoja ja metodisia suosituksia erilaisten pluralististen, osallistavien ja laadullisten evaluaatiotutkimus-asetelmien rakentamiseksi ja läpiviemiseksi, mutta innostavia empiirisiä tutkimuksia ei löytynyt. (Rajavaara 1992, 27–28.)

Onko tilanne juuri muuttunut kymmenessä vuodessa? Asiakaslähtöisen arvioinnin tilanne on Suomessa edelleen pitkälti sama – paljon puhetta, vähän tutkimusta. Suomessa asiakasarviointia vieläkin ovat pitkälti asiakaskyselyt, asiakastyytyväisyystutkimukset, tosin tilanne näyttää vähitellen muuttuvan.

Esimerkkinä toisentyyppisestä asiakaslähtöisestä arvioinnista on Hanne Krogstrupin (2003a; 2003b; 2004, 7) kehittämä Bikva-arviointimalli, joka syntyi tarpeesta ottaa asiakkaita mukaan arviointiin ja toisaalta kriitikkistä käytettyjä asiakastyytyväisyystutkimuksia kohtaan. Asiakastyytyväisyystutkimukset arvioivat useimmiten tyytyväisyyttä käyttäen lähtökohdaksi muiden kuin asiakkaiden määrittämiä kysymyksiä/kriteerejä eivätkä pysty ”vangitsemaan” sitä, mitä asiakkaiden mielestä on tärkeää kertoa. Tällaiset asiakastyytyväisyystutkimukset ovat harvoin sopivia nykyisen sosiaalityön haastamiseen ja uusien ideoiden luomiseen interventioiden kehittämiseksi.

Bikva tarkoittaa asiakkaiden osallisuutta laadunvarmistajana. Mallin lähtökohdaksi ovat asiakkaiden näkemykset palvelujen laadusta ja vaikuttavuudesta. Asiakkaiden osallistamista perustellaan sillä, että heillä on tietoa, josta voi olla hyötyä julkisen sektorin kehittämisessä. Osallisten näkemykset ja kokemukset välitetään organisaation eri tasoille ja lopulta poliittisille päättäjille. Asiakkaiden kokemukset pyrkivät näin toimimaan muutosvoimana työn kehittämiseksi. (Julkunen 2004, 3; Krogstrup 2004, 7.)

Bikva-mallissa asiakkaat useimmiten ryhmähaastattelun kautta määrittelevät arviointikysymykset omien kriteeriensä perusteella. Asiakasryhmähaastattelun jälkeen tehdään kenttätyöntekijöiden, johtajien ja poliittisten päättäjien ryhmähaastattelut sillä idealla, että aiemmissä haastatteluissa syntynyt palaute viedään eteenpäin. (Krogstrup 2004, 7.) Suomessakin on kokeiltu ja käytetty Bikva-arviointimallia, esimerkiksi

Kriminaalihuollon päihdetyön kehittämishankkeen arvioinnissa (ks. Polkujen... 2004).

Krogstrupin (2003a, b) mukaan palveluiden käyttäjien osallisuutta arviointiin voidaan perustella kontrollin (asiakastyytyväisyyden), demokratian, tiedon ja emansipaation näkökulmasta. Krogstrupin mukaan Bikva-arviointimallissa työntekijät ja asiakkaat eivät ole arvioimassa samassa ryhmässä valtasuhteiden takia. Omassa tutkimusasetelmassani yhdessäolo on perusteltua, koska käytännön työn arvioinnissa tavoitteenani on dialogisuus ja yhdessä arviointi ja käytännön työssä toteutettavan dialogisen arvioinnin mahdollisuuksien arviointi.

Luvussa 2.2. viittasin Mönkkösen (2002b, 16, 48) tutkimustuloksiin erilaisista vuorovaikutusorientaatioista: asiantuntijakeskeinen, asiakaskeskeinen ja dialoginen vuorovaikutusorientaatio. Mönkkönen käsittää nämä erilaisina kulttuurisina tapoina jäsentää sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutussuhdetta. Mönkkönen havainnollistaa asiantuntija- ja asiakaskeskeisen vuorovaikutusorientaation ongelmia. Sekä asiantuntija- että asiakaskeskeisyys voivat olla esteenä dialogisuudelle, tosin asiakaskeskeisyys voi olla myös lähtökohta dialogisuudelle.

Samoja vuorovaikutusorientaatioita voidaan tarkastella myös arvioinnin näkökulmasta. Niin kuin vuorovaikutustilanteessa liikutaan useilla eri vuorovaikutuksen tasoilla (ks. Mönkkönen 2002b, 16), myös arviointitilanteessa dialogisuus on lähinnä tila, jota voidaan tavoitella ja johon päästään ajoittain. Kun asiantuntijakeskeisyydessä asiakassuhteen ongelmat jäsenyivät asiakkaasta johtuviksi ongelmiksi (Mönkkönen 2002a, 16), niin dialogisessa vuorovaikutuksessa ongelmat nähdään vuorovaikutuksen ongelmina (Mönkkönen 1996, 2001b). Dialogisessa arvioinnissa voidaan zoomata vuorovaikutukseen, mikä voi olla mahdollinen syy myös siihen, miksi arviointikeskusteluissa yhteistyösuhde nousi niin keskeiseksi asiaksi. Toiminnan tai palvelujen arviointi saati palvelujen rakentaminen ei voi lähteä pelkästään asiakkaiden tarpeista käsin. Tästä löytyy myös perusteita dialogiseen arviointiin, jossa pyritään konstruoimaan yhdessä ilmiötä.

### **3.3.2. Itsereflektiosta dialogiseen reflektioon**

Tänä päivänä puhutaan paljon myös itsearvioinnista. Tähän sisältyy myös ristiriitaisuutta. Toisaalta arvioinnin tulisi olla osa jokapäiväistä käytännön työtä. Sosiaalityöntekijän eettinen tehtävä on jatkuva oman työn arviointi. Sosiaalityön asiantuntijuuden luonteen muuttuessa refleksiivisyys ja oman työn kriittinen analyysi nousevat keskiöön. Toisaalta itsearviointia vaaditaan myös ylhäältä päin: työntekijät "laitetaan" tarkkailemaan omaa työtään

ulkoisen kontrollin lisäksi tai sijaan. Kussakin työntekijässä odotetaan asuvan ”pieni, sisäinen arvioija”. Toisaalta myös asiakkaita voidaan ohjata itsearviointiin, oman tilanteen ja muutoksen arviointiin.

Millerin & Rosen (1997) mukaan tulosvastuiden siirtyessä palveluista vastaaville ammattilaisille heidän ammattitaitonsa on kehittymässä uudenlaiseksi kalkyloivaksi asiantuntijuudeksi, jossa hyödynnetään uudenlaisia itsearvioinnin ja -tarkkailun menetelmiä. Arviointi näyttäisi olevan kehittymässä uudella tavalla ylhäältä alas johdetuksi toiminnaksi. Toisaalta uudistusten ja palveluiden toteuttajia hallinnoidaan ja ohjataan entistä selvemmin. Toisaalta heistä on tullut arvioinnin itseoikeutettuja tekijöitä: he omaehtoisesti tarkkailevat ja säätelevät toiminnan kustannuksia, tehokkuutta ja laatua aiempaa enemmän. (Rajavaara 1999, 51.)

Jotta arviointi palvelisi oppimista, tulisi tiedon hankinta ja prosessointi kytkeä tiiviisti organisaation työprosesseihin. Itsearvioinnissa työntekijät ovat paitsi tiedon tuottajia, he kantavat huolen myös tiedon hyödyntämisestä. Arvioivassa työotteessa omaan työhön suhtaudutaan tutkivasti ja muuttavasti. Sisäisen arvioinnin, itsearvioinnin ja empowerment -arvioinnin näkemykset vahvistavat tämäntyyppistä ajattelutapaa. Keskeistä arvioivassa ja tutkivassa työprosessissa on työn sisäisen logiikan ja työprosessien avaaminen. Tähän tarvitaan arvioivaa tietoa, joka pystyy paljastamaan ja tekemään näkyväksi toiminnan sisällön ja siihen liittyvät piirteet. Oman toiminnan arviointi ei kuitenkaan ole ongelmatonta, sillä itsearvioinnin lähtökohtia voi olla vaikea omaksua tai arvioinnin kautta ei kyetä havaitsemaan tärkeitä asioita esimerkiksi ”tunnelinäön” tai kognitiivisen sokeuden vuoksi. (Rajavaara 1999, 50–52; Seppänen-Järvelä 1999, 94,104.)

Itsearvioinnin etuna verrattuna ulkopuolisen tutkijan tekemään arviointiin on, että työntekijät saavat välittömämmin työnsä kehittämistä palvelevaa tietoa. Tutkijan tekemään arviointiin liittyvät tutkimusmethodiset kysymykset ja tieteelliset kriteerit täyttävä raportointi eivät ole keskeisiä itsearvioinnissa. (ks. esim. Rajavaara 1992, 53.)

Omassa tutkimuksessani itsearviointi ja tutkijan tekemän arviointi ikään kuin limittyvät. Sekä työntekijä että asiakas tekevät itsearviointia, jota he yhdessä reflektioivat ja josta minä tutkijana työstän tutkimusta. Itsereflektiosta on siirrytty dialogiseen reflektioon. Toiveenani on, että tutkimuksen myötä pystytään lisäämään dialogista arviointia, jolloin työntekijät saavat nopeaa palautetta työstään. Haastava kysymys on, miten jatkossa sisäisen arvioinnin tietoa siirretään ylös hallintotasolle.



### 3.3.3. Valta ja osallisuus

Asiakas-työntekijäsuhteessa on aina valtaa. Suhteet ovat epäsymmetrisiä ja niihin sitoudutaan erilaisin intressein ja lähtökohdin; sosiaalityöntekijät tekevät palkkatyötään ja asiakkaat ovat mukana joko vapaaehtoisesti tai vastentahtoisesti. Kriminaalihuollon asiakkaaksi tulo liittyy yhdyskuntaseuramuksen suorittamiseen. Asiantuntijavallan ohella yhteistyösuhteisiin rakentuu delegoitu muodollinen, hallinnollis-lainsäädännöllinen valta. (Rajavaara 1992, 37.)

Eri kenttien toimijoilla on erilaista valtaa. Työntekijöiden valta kohdistuu yksittäisiin asiakkaisiin ja jossain määrin työntekijöillä on mahdollisuus ohjata työnsä sisältöä. Johdolle, hallinnolle, suunnittelulle ja poliittisille päättäjille keskittyy valtaa vaikuttaa palvelujärjestelmän kokonaisuuksiin ja organisaatioiden toimintapolitiikan muodostumiseen. Asiakkailta puuttuvat nämä kaikki vallan areenat. (Freidson 1986, 210–214.) Asiakkaiden äänen saaminen kuuluvaksi tulee tätä kautta tärkeäksi. Valtakysymys tiedostaen voidaan pyrkiä lisäämään asiakkaiden osallisuutta.

Tutkimusasetelmani mahdollistaa luvussa kaksi esillä olleen Wallsin (2005, 35–36) ja Karvisen (2000, 11, 24–27) mainitseman horisontaalisen, vaakasuoran asiantuntijuuden, sosiaalityöntekijä-asiakas-tutkija –kumppanuuden, mikä muodostuu vertikaalisen, ylhäältä alaspäin suuntautuvan asiantuntemuksen, rinnalle. Vaakasuuus tarkoittaa myös asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja tutkijan välisen suhteen uudelleen määrittelyä, joka koskee myös tiedontuotantoa ja tietokäsityksiä. Asiakkaat otetaan mukaan tiedon tuottamisen prosessiin.

Esimerkkinä valtasuhteisiin vaikuttamisesta tutkimuksen keinoin on brittiläinen feministinen sosiaalityö, mikä on koonnut yhteen tutkijoiden, sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden intressejä ja voimavaroja. Se on hakenut paikkaansa palveluorganisaatioiden sisältä pyrkien muokkaamaan jäykkiä ja hierarkisia tutkija-sosiaalityöntekijä-, tutkija-asiakas- ja sosiaalityöntekijä-asiakassuhteita vastavuoroisiksi intressisuhteiksi, joissa yhteiskunnallisen alistuksen yhteinen analysointi ja siihen puuttuminen olisivat mahdollisia. (Rajavaara 1992, 50.) Tosin nämä yritykset ovat olleet luonteeltaan enemmän ideologisia ja poliittisia kuin arvioivia.

Ahosen (1999, 121) mukaan Guban ja Lincolnin (1989) herättämät toiveet osallisuuden näkökulman korostumisesta evaluaation neljännessä sukupolvessa eivät ole toteutuneet. Empowerment -evaluaatio, valtaistava, voimaannuttava arviointi on esimerkki osallistavasta arvioinnista. Mahdollistaminen, kuten Mäntysaari (1999, 10) empowerment-arvioinnin nimeää, on arviointitutkimuksen menetelmänä ja myös tavoitteena: arviointitiedon tuottamiseen liitetään hyvin usein myös huono-osaisten ihmisten aseman parantamiseen liittyviä tavoitteita. Rajavaaran (1992, 71) mukaan arviointitutkimus voi olla

osallistujiaan emansipoivaa ja toimintajärjestelmän valtasuhteita uudelleenrakentavaa, mutta hän kysyy, missä määrin se voidaan sisällyttää tutkimuksen tehtäväksi.

Osallistavaan tutkimukseen liittyy sama riskitekijä kuin ylipäättään asiakaslähtöisiin arviointitutkimuksiin. Merkitseekö sinänsä demokraattiselta kuulostava osallistamisen periaate näennäisosallistumista: toimiiko se välineenä, jolla palveluiden käyttäjät saadaan tyytyväisiksi ja tukahduttamaan kritiikkinsä (Rajavaara 1992, 71).

Minulle voidaan esittää kriittinen kysymys siitä, lisääkö tutkimukseni todella asiakkaiden osallisuutta. Se ei lisää välttämättä kriittistä tietoisuutta tai todellista osallisuutta, vaan osallisuus liittyy lähinnä yhteistyösuhteeseen ja mahdollisuuden kehittää käytäntöjä asiakkaan arvioivan äänen kuulumiselle.

Juhilan (2002, 16) sanoin osallistavaa toimintaa on pyrkimys rohkaista ihmisiä tuomaan omat äänensä kuuluviin sekä vielä perustavanlaatuisempi tavoite on tukea näiden äänten rakentamisen prosesseja. Yksi tällainen äänten rakentamisen prosessi on dialogisen arviointiasetelman rakentaminen, jossa tavoitteena on saada asiakkaan omaa ääntä kuuluviin.

Shawin (1999a, 48) mukaan arvioinnissa ei ole kyse pelkästään siitä, onko käytännön työ tehokasta, vaan arviointi voi olla myös vahvistamisen ja sosiaalisen muutoksen väline. Asiakkaan kanssa yhdessä tutkiminen, arviointi voi olla asiakasta osallistavaa. Kun asiakas pääsee vaikuttamaan arviointiin, hän pääsee aktiivisesti mukaan prosessiin, mikä voi edistää asiakkaan toimintakykyä ja sitoutumista (Yliruka 2000, 15).

Omassa tutkimuksessani on osallistavia elementtejä, mutta asiakkaat eivät ole osallistuneet tutkimustarpeiden, tutkimuskysymysten ja tutkimusongelman rakentamiseen. Työntekijät ovat voineet kommentoida arviointirunkoa ja sen pohjalta on tehty joitakin muutoksia. Tasa-arvoisuuteen pyrkivällä arvioinnilla pyrin kuitenkin lisäämään pieneltä osin asiakkaiden ja myös työntekijöiden osallisuutta työn kehittämiseen.

Olen koonnut yhteenvedonomaaisesti taulukkomuotoon (taulukko 1) joitakin keskeisiä eroja dialogisen, työntekijä- ja asiakaslähtöisen arvioinnin välillä:

	<b>Työntekijä-lähtöinen arviointi</b>	<b>Asiakas-lähtöinen arviointi</b>	<b>Dialoginen arviointi</b>
<b>Arvioinnin näkökulma</b>	työntekijä-näkökulma	asiakas-näkökulma	dialogi eri näkökulmien välillä, ilmiötä kostruoidaan yhdessä
<b>Oman toiminnan arviointi</b>	itsereflektio	itsereflektio	dialoginen reflektio
<b>Toisen osapuolen toiminnan arviointi</b>	asiakkaan toiminnan arviointi	asiakaspalautte	molempien osapuolten dialoginen arviointi
<b>Asiantuntijuus (asiakas-työntekijä-johto)</b>	vertikaalinen (ylhäältä alas suuntautuva) asiantuntijuus sekä asiakkaaseen että johtoon päin	vertikaalinen asiantuntijuus sekä työntekijään että työn kehittämiseen liittyen	horisontaalinen, vaakasuora, asiantuntijuus; jaettu asiantuntijuus, dialogisuus, osallisuus, empowerment

**Taulukko 1:** Työntekijälähtöisen, asiakaslähtöisen ja dialogisen arvioinnin keskeisiä elementtejä.

## 3.4. DIALOGISUUS ARVIOINNISSA

### 3.4.1. Dialogisuus ja sen elementit

Selvitän ensin, mitä tarkoitan dialogilla, dialogisuudella ja sen jälkeen (luku 3.4.2.) pohdin, mitä dialogisuus tarkoittaa yhdistettynä arviointiin. Sivistyssanakirjan (Nurmi ym. 1998, 39) mukaan dialogilla tarkoitetaan keskustelua, vuoropuhelua. Yleisessä kielenkäytössä dialogin käsitteellä viitataan keskusteluun ja vuoropuheluun. Dialogi sanana perustuu kreikan kielen sanoihin *dia* ja *logos*. *Dia* tarkoittaa 'läpi' ja 'kautta', kun taas *logos* tarkoittaa 'sanaa' tai 'merkitystä'. Dialogi tarkoittaa siis pohjimmiltaan 'merkitysten virtausta', mutta sillä on myös laajempi merkitys, *logos* merkitsee myös 'koota yhteen' ja 'suhdetta'. (Isaacs 2001, 40.)

Dialogin käsitteellä laajassa mielessä voidaan tarkoittaa yleensä ihmisten välistä sosiaalista kommunikaatiota. Sosiaalitieteellisessä tutkimuksessa dialogilla tarkoitetaan usein tietynlaista kommunikaatiota ja keskustelua,

mutta sillä kuvataan myös vuorovaikutussuhdetta (Mönkkönen 2002b, 12; ks. myös esim. Abma 2001a, 156 ja Buber 1932).

Dialogin ja keskustelun eroa voidaan määrittää seuraavasti. Keskustelu nähdään usein tavoitteellisena toimintana, jossa päämääränä on tuoda omat ajatukset julki. Keskustelun tarkoituksena on päätöksenteko, sopimukseen pääseminen. Dialogi nähdään vuoropuheluna, jossa oleellista on keskittyä kuuntelemaan ja olemaan avoin tuleville asioille. Dialogissa pyritään luomaan mahdollisuuksia ja näkemään uusia vaihtoehtoja. Dialogin tarkoituksena on herättää oivalluksia, joiden pohjalta tietoja ja etenkin ihmisten ennakkokäsityksiä voi järjestää uuteen uskoon. (Isaacs 2001, 40, 63; Vilen ym. 2002, 65.)

Isaacsin (2001, 39–40) mukaan dialogi on yhdessä ajattelemisen taitoa. Dialogi on keskustelua, jossa on ydin ja jossa ei valita puolta. Sopimuksen tai näkemyseroista kiistelyn sijaan dialogin tavoitteena on saavuttaa uusi ymmärrys, joka muodostaa perustan myöhemmälle ajattelulle ja toiminnalle. Yhdessä ajattelu tarkoittaa, ettei keskustelija enää pidä omaa kantaansa lopullisena, vaan vain askeleena kohti lopputulosta. Dialogissa tuotetaan uusi tulkinta asiasta, joka ei ole puhtaimmillaan joko asiakkaan tai työntekijän tulkinta.

En tarkoita dialogilla ylipäätään keskustelua tai keskustelevaa työtettä, vaan tarkoitan sillä tietynlaista keskustelua, jossa on dialogisia elementtejä. Teen eron dialogin laajempaan tulkintaan käyttämällä tutkimuksessani käsitettä dialogisuus. Yritän seuraavaksi erilaisten elementtien kautta kuvata ja avata dialogisuutta.

Mönkkönen (2002b, 34–35) tarkastelee dialogisuutta sekä kommunikaationa että yhteistoiminnallisena suhteena sosiaalialan asiakastyön kontekstissa. Näin voidaan tehdä myös arvioinnin kontekstissa.

Näkökulman jakaminen kommunikaatioon ja suhteeseen on tietyllä tavalla karkeaa, sillä dialogisuuteen liittyvät nämä molemmat puolet. Molemmat ovat kiinteässä suhteessa toisiinsa, vaikka dialogisessa kommunikaatiossa ei välttämättä synny yhteistoiminnallista suhdetta (Mönkkönen 2002b, 34–35). Mönkkönen (2002b, 35–41) on tarkastellut kommunikaation dialogisuutta moniäänisyyden, toisen koettelemisen ja vastaamisen merkityksen kautta. Lisään vielä tasavertaisuuden ja yhteisen ymmärryksen rakentamisen.

”Ne ovat eri ääniä, jotka laulavat eri tavoin samasta teemasta”. Näin Bahtin kuvaa moniäänisyyttä tulkitessaan Dostojevskin romaanien kirjoitustapaa. Bahtinin käsite ´moniäänisyys´ viittaa siihen, että joko ihmisen sisäisessä tai ihmisten välisessä dialogissa on läsnä eri ääniä. Yksilölliset äänet synnyttävät moniäänisyyttä erilaisten tietoisuuksien ja totuuksien kohdatessa dialogisessa suhteessa. (Bahtin 1991, 33–36, 50–56, 71, 115–116, 123.)

Tasavertaisuudella tarkoitetaan, ettei kukaan keskustelun osapuoli dominoi tilanteen kulkua tai asioiden määrittämistä (Mönkkönen 2002b, 12). Mikä tahansa keskustelusuhte voi olla epäsymmetrinen, mutta asiakkaan ja työntekijän suhde erityisesti. Tasavertaisuuden ja symmetrisyyden toteuttaminen arvioinnissa ja myös asiakastyössä on haastavaa, täydellisesti mahdotonta.

Kuulluksi tuleminen on tärkeää kommunikaatiossa. Kuulluksi tuleminen edellyttää myös puheeseen vastaamista. Aktiivinen kuuntelu ei dialogisen suhteen kannalta riitä, vaan uusia näkökulmia syntyy vain eri äänien vuoropuhelussa. Vastauksen merkitys ymmärryksen rakentajana tulee tärkeäksi dialogisessa keskustelussa, jossa keskeistä on yhdessä rakentaminen, yhdessä ajatteleva. (Seikkula & Arnkil 2005, 91- 93; Isaacs 2001, 39-40; Mönkkönen 2002b, 40)

Dialogisuudessa ei ole kuitenkaan kyse vain kuuntelusta, kysymisestä ja vastaamisesta vaan siitä, että toimintoja ohjaava keskus tulee ihmisten välisen vuorovaikutuksen alueelle (ks. myös Voloshinov 1990, 106-107; Buber 1995). Dialogisuudessa huomio kiinnittyy rajalle, ihmisten väliseen kohtaamiseen. (Seikkula & Arnkil 2005, 85-86.) Voidaan puhua myös uuden alueen löytymisestä osapuolien välille (Mönkkönen 2002b, 57).

Dialogisessa keskustelussa rakennetaan uutta yhteistä ymmärrystä, jota ei voi yksin saavuttaa (Mönkkönen 2002b, 33; ks. Isaacs 2001, 40). Shotterin (1993b) mukaan jaettu ymmärrys voi toteutua vain hetkittäin, spontaaneissa tilanteissa. Dialogisessa kommunikaatiossa osapuolet testaavat, tarkistavat, kyseenalaistavat ja uudelleen muotoilevat toisen puhetta. Tuossa vuorovaikutuksessa he samalla luovat itseään koko ajan uudelleen ja määrittävät suhdettaan muihin. (Mönkkönen 2002b, 34.) Tavoitteena on ymmärtää lisää toisen sanomasta, joka taas auttaa puhujaa itseään ymmärtämään enemmän omasta näkökulmastaan (Seikkula & Arnkil 2005, 89).

Tämä tuo uusia ennalta määrittelemättömiä mahdollisuuksia konstruoida todellisuutta yhteistyössä toisten kanssa. Tähän liittyy se, minkä Mönkkönen nimeää toisen koettelemiseksi. Kun tämä ajatus liitetään asiakas-työntekijäsuhteeseen, olennaista on työntekijöiden rooli suhteessa asioiden merkitysten rakentamiseen. Tällöin myös työntekijöiden tulee olla valmiita omien tulkintojensa tarkistamiseen. (Mönkkönen 2002b, 36-38, 42, 57.) Ei ole kyse asiantuntijälähtöisyydestä, ei asiakaslähtöisyydestä, vaan dialogisuudesta.

Dialogisuudesta on monenlaisia käsityksiä ja yhteisymmärryksen tavoittelusta on kahdenlaista näkemystä: pyrkimys yksimielisyyteen sekä ristiriitaisuuksien salliminen. Erilaisissa dialogisuuteen pyrkivissä arvioinnissa saatetaan tavoitella yksimielisyyttä, konsensusta, jolloin sitä pidetään kriteerinä hyvälle dialogille (esim. Widdershoven; House & Howe). (Abma 2001a, 156, 161; Abma ym. 2001, 175.) Toinen näkemys dialogisuudesta on tilan luominen eroille ja ristiriidoille.

Oma lähtökohtani dialogisessa arvioinnissa ei ole pyrkimys asiakkaan ja työntekijän täydelliseen yhteisymmärrykseen, vaan pidän ristiriitaisuutta dialogin oleellisena piirteenä. Mielestäni yksimielisyyttä, konsensusta tärkeämpää on erilaisten, ristiriitaistenkin äänten vuoropuhelu. Tämä liittyy aiemmin mainitsemaani moniäänisyyteen. Kriminaalihuollon asiakkaan ja työntekijän näkökulmat saattavat olla hyvinkin erilaiset, joissakin asioissa voi syntyä yhteisymmärrystä, mutta oleellista on se, että asiakas ja työntekijä astuvat avoimin mielin uudelle alueelle, jossa on mahdollista syntyä jotakin uutta näkökulmien kohdatessa.

Erilaisuudet, vastakkaisuudet, ristiriidat tekevät vuorovaikutuksesta dialogisen. Ove Karlssonin mukaan dialogin tavoitteena ei ole saavuttaa konsensusta, yksimielisyyttä. Dialogissa tarvitaan avointa tilaa ideoiden vaihtoon ja prosessia, jossa tutkimme ajatuksiamme ymmärtääksemme niitä. Thomas Schwandtin mielestä dialogin tuloksena on vastavuoroinen ymmärrys, erilaisuuden ja erojen ymmärtäminen ja kunkin aseman ymmärtäminen. (ks. Abma ym. 2001, 168, 175.) Myös Kirsi Juhila (2000a, 128) kritisoi keskustelua, jossa pyritään liialliseen yhteisymmärrykseen, koska se saattaa sulkea todelliset ristiriidat ja näkemuserot ulkopuolelle. Abman (Abma ym. 2001, 176) mukaan konsensukseen pyrkiminen voi helposti johtaa välinpitämättömyyteen eroja kohtaan ja marginalisoituneiden, heikkojen äänien pysymiseen kuulumattomissa, mikä on tutkimukseni tavoitteiden vastaista.

Asiakkaan ja työntekijän välillä voi syntyä dialogisia keskusteluja, mutta asiakassuhteesta saattaa myös syntyä vastavuoroinen yhteistoiminnallinen suhde, jossa luottamus ja sitoutuminen ovat keskeisiä piirteitä. Dialoginen suhde on vastavuoroinen suhde, jossa ihmiset vaikuttavat toisiinsa ja myös vaikuttuvat toisistaan. Asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaiden tarpeita korostavasta näkökulmasta siirryn askeleen kohti yhteistoiminnallisuutta korostavaan näkökulmaan, jossa vastuu tilanteiden määrittämisestä ja ratkaisuista nähdään vuorovaikutuksellisenä ja yhteisöllisenä kysymyksenä. Yhteistoiminnallinen suhde edistää molempien osapuolien osallisuutta vuorovaikutuksessa. (Mönkkönen 2002b, 13, 26, 42, 56.) Ove Karlssonin (Abma ym. 2001, 168) sanoin ”Dialogissa muodostamme horisontaalisen suhteen”.

### **3.4.2. Dialoginen arviointi**

Tutkimuksessani käyttämäni käsitettä ´dialoginen arviointi´ ei juurikaan käytetä arviointikirjallisuudessa. Toisaalta on kuitenkin tutkijoita, jotka korostavat dialogin ja dialogisuuden tärkeyttä arvioinnissa esimerkiksi Abma (2001a, 2001b), Edelenbos & Van Eeten (2001), Greene (2001), House & Howe (1999), Karlsson (2001), Ryan & DeStefano (2001), Schwandt (1997, 2001a, 2001b) ja Widdershoven (2001).

Dialogisuuden huomioiminen arvioinnissa mahdollistaa monenlaisia tutki-

musasetelmia. Suurin osa löytämistäni tutkimusasetelmista on ollut ryhmäkeskusteluja, esimerkiksi erilaisia työntekijä- tai asiakasryhmiä tai johtotason henkilöiden ryhmiä (esim. Abma 2001b, Greene 2001, Karlsson 2001, Ryan & DeStefano 2001, Ryan & Johnson 2000). Tämänkaltaisen arviointi mahdollistaa esimerkiksi eri ammattiryhmien erilaisten näkemysten esiinnostamisen ja työstämisen. Suomessa Seikkula ja Arnkil (esim. 2005) korostavat dialogisuuden tärkeyttä verkostollisissa työ- ja arviointimenetelmissä.

Täysin samankaltaista tutkimusasetelmaa, asiakas, työntekijä ja tutkija yhdessä, en ole löytänyt tutkimuskirjallisuudesta. Tom Andersen (1997) on tutkinut asiakkaiden ja työntekijöiden suhdetta. Hän on toiminut ikään kuin terapiaprosessien konsulttina palautekeskusteluissa, joka toteutetaan muutamana kuukauden kuluttua perheterapian päättymisestä. Kuuntelu ja puhuminen erotetaan toisin kuin omassani. Andersen haastatteli ensin terapeutin perheen kuunnellessa, tämän jälkeen osat vaihtuivat. Työntekijä ja perhe eivät siis keskustelleet keskenään, vaan asiakkaat keskustelivat sen pohjalta, mitä kuulivat työntekijän ja tutkijan keskustelusta. (Kaakinen 1999, 22.)

Seikkula ja Arnkil (2005) ovat myös erottaneet ennakoiva dialogi -verkostomenetelmässä kuuntelun ja puheen. Myötä- ja vastaväitteet pitää käsitellä omassa sisäisessä dialogisissaan, kun ei voi kommentoida. Seikkula työryhmänsä kanssa on tehnyt psykoosiin sairastuneiden seuranta tutkimusta, jossa seuranta haastattelut tehtiin niin, että paikalla oli sekä perhe että hoitava työryhmä. Tutkija haastatteli ensin perheen ja työryhmä kuunteli tämän haastattelun, jonka jälkeen tutkija pyysi työryhmän kommentteja siitä, mitä perhe oli sanonut. Lopuksi perhe sai vielä kommentoida työryhmän herättämistä ajatuksista ja muista mahdollisista asioista. Tutkimushaastattelun jälkeen tutkijat arvioivat vielä kunkin hoitoperiaatteen toteutumista. (Seikkula & Arnkil 2005, 134–135.)

Dialogisuutta korostavalle arvioinnille voi siis rakentaa erilaisia tutkimusasetelmia. Päädyin tutkimusasetelmaani lähinnä sen takia, että halusin tuoda esille sekä asiakkaan ja työntekijän ääniä. Halusin tavoittaa tietoa, joka rakentuu nimenomaan asiakas-työntekijäsuhteessa. Tutkimusasetelmani muistuttaa käytännön asiakas- ja arviointitilanteita ja näin tutkimus voi olla keskeinen tekijä käytäntöjen kehittämisessä.

Koska tavoitteenani on edistää arvioinnin dialogisia käytäntöjä, tutkimuksenkin on hyvä olla dialogisuutta korostavaa (ks. Seikkula & Arnkil 2005, 149). Dialogisella arvioinnilla on mahdollisuus tavoittaa dialogisuutta, vuorovaikutusta, suhteeseen liittyviä asioita. Sosiaalityöhön sisältyviä piirteitä, epäselvyyttä, ristiriitaisuutta, voi olla vaikea tavoittaa tutkimuksen keinoin.

Dialoginen arviointi -käsitteeni ei siis jäsenny jo olemassa olevan määritelmän kautta. Dialogisella arvioinnilla tarkoitan sellaista arviointia, jossa tavoitellaan dialogisuutta. Dialogisuus näkyy myös dialogisena arviointira-

kenteena, eli arviointi/tutkimusasetelma rakennetaan tukemaan dialogisuutta. Dialogisuus huomioidaan arviointirakenteen lisäksi myös tutkijan toiminnassa: tutkija pyrkii arviointitilanteessa edesauttamaan ja mahdollistamaan asiakkaan ja työntekijän dialogista keskustelua.

Dialogisessa arvioinnissa pyritään siis dialogisuuteen. Edellisessä luvussa hahmottamani dialogisuuden elementit luonnehtivat myös pyrkimyksiäni dialogisessa arvioinnissa. Dialogisuutta pystytään saavuttamaan vain hetkittäin eli se ei ole jatkuva olotila. Dialogisuuden elementit luovat vision, jota kohti suunnata arvioinnissa. Dialogisessa arvioinnissa pyrin moniäänisyyteen, tasavertaisuuteen, uuteen yhteiseen ymmärrykseen, ristiriitaisuuksien sallimiseen, vastavuoroisuuteen ja vastaamiseen. Dialoginen arviointi on yhdessä tutkimista. Toisaalta dialogista arviointia voidaan syyttää vain kaunopuheisesta pyrkimyksestä dialogisuuteen. Tämän takia on tärkeää myös rakentaa dialogisuutta edesauttava arviointirakenne.

Oleellinen ero tavanomaisiin haastatteluihin tulee juuri vastaamisen kautta. Arvioinneissa olen pyrkinyt saamaan keskustelua asiakkaan ja työntekijän välille, eli kun toinen sanoo jotakin, toinen voi suoraan vastata toisen lausumiin. Vastavuoroisuus mahdollistaa vastaamisen toisen tulkintaan tai toimintaan ja itsereflektiosta siirtymisen dialogiseen reflektointiin. Dialoginen suhde asiakkaisiin tekee sosiaalityöstä ja arvioinnista osallistuvaa. Tällöin asiakkaalla ja työntekijällä on tasavertaiset mahdollisuudet arvioida ja määrittää tilannetta. Käytetyt työmenetelmät eivät jää vain työntekijän tiedotamaksi valinnaksi, vaan asiakasta kannustetaan ottamaan kantaa näihin.

Asiakkaan ja työntekijän yhteistyöprosessin arvioinnin olisi voinut tehdä myös haastatteleamalla erikseen asiakasta ja työntekijää. Yhteistyöprosessi on asiakkaan ja työntekijän yhteinen prosessi, jolloin myös sen arviointi on – niin tutkimuksessani kuin käytännössäkin – mielestäni luontevaa tehdä yhdessä. Tavoitteenani on nostaa esiin sekä asiakkaan että työntekijän ääniä yhteistyöstä yhteistyössä, erikseen haastateltuina asiakkaat ja työntekijät eivät olisi voineet keskustella toistensa tai yhteisistä tulkinnoista. Erilliset haastattelut olisivat vaatineet jälkikäteistä näkökulmien yhdistämistä ja vertaamista ja nyt se tapahtui arviointitilanteessa.

Shotter (1993b; ks. Mönkkönen 2002b, 15) on tarkastellut dialogista vuorovaikutusta asiakastyön kontekstissa. Hän korostaa tiedon merkitystä, mikä syntyy vain ihmisten keskinäisessä vuorovaikutuksessa. Tulkitseen tämän niin, että dialogisen arvioinnin kautta voidaan saada erilaista tietoa kuin esimerkiksi yksittäisten haastattelujen kautta. Kaikki kuulevat toistensa pohdinnat, arvioinnit jaetussa arvioinnissa, mikä edesauttaa keskinäisen ymmärryksen rakentumista.

Kyseessä on toisaalta mahdollisimman luonteva, tavanomaista asiakastilannetta muistuttava tilanne, mikä puolustaa paikkaansa, koska kyse on nimenomaan käytännön työn arvioinnista. Arviointi tuodaan käytännön sisälle.



Toisaalta asiakkaat ja työntekijät ovat arvioineet mahdollisesti käytännössä yhteistyötään ainakin jossakin muodossa. Arviointitilanne ei ollut liian erilainen totuttuun nähden. Kyseessä on siis luontaisen asetelman syventäminen dialogisuuteen pyrkiväksi tutkimusasetelmaksi. Toisaalta on kyse myös aivan uudenlaisen tutkimusasetelman kokeilemisesta.

Osallisuus ja dialogisuus ovat arvoja, joita kohti mielestäni tulee pyrkiä niin sosiaalityössä, tutkimuksessa kuin arvioinnissakin. Missä määrin tämä on kuitenkaan mahdollista? Raunion (2000, 48) mukaan valtaistavaa perspektiiviä voi olla vaikea yhdistää julkisen vallan organisaatiossa tehtävään asiakastyöhön. Tämä on tutkimukseni keskeinen dilemma, johon palaan myöhemmin (luvuissa 7.2.1 ja 8.2.).

Valtaepätasapaino voi tuottaa ongelmia arvioinnissa (ks. esim. Abma 2001a, 160; Krogstrup 2003a, b; 2004, 9–10). Epäsymmetriset suhteet voivat tukahduttaa dialogisuuden. Lähtökohta on, että johdolla ja työntekijöillä on enemmän valtaa kuin asiakkailla määriteltäessä asiakastyön rutiineja ja käytäntöjä. Asiakkaan ja työntekijän yhteisellä arvioinnilla voidaan kuitenkin haastaa tätä määrittelyvaltaa tuomalla kaikkien näkökulmat osaksi arviointiprosessia. Arviointi haastaa ”itsestäänselvyydet” organisaation ylemmillä tasoilla ja myös työntekijöiden ”itsestään selvät” toimintatavat. Sitä kautta voi saada ajatuksia tulevaan kehittämiseen.

Dialogisessa arvioinnissa voidaan painottaa joko tiedon tai suhteen tärkeyttä. Tutkimuksessani painottuu käsitys tiedosta, jota rakennetaan yhdessä horisontaalisesti asiakas-työntekijäsuhteessa (ks. luku 2.2.) Tutkimukseni tavoitteena ei ole kuitenkaan pelkästään tiedontuotanto vaan myös suhteeseen ja arviointiprosessiin liittyvät asiat. Olen samaa mieltä kuin Greene (2001, 182; Abma ym. 2001, 169), joka korostaa suhdetta arvioinnissa, tavoitteena paremmat suhteet, sitoutuminen, syvempi ymmärrys ja kunnioitus osallistujien kesken, mikä ei välttämättä tarkoita samanmielisyyttä. Greenelle suhteen saaminen on tärkeämpää kuin tiedontuotanto, tieto voi olla arvioinnin tulos, mutta dialogin painopiste on suhteessa.

Tämä kahtaallejakautuva suuntautuminen näkyy myös siinä, että toiset arviointitutkijat ymmärtävät dialogin teknologisesti näkökulmasta ja toiset väljemmin korostaen enemmän suhteen luomista, elämäntapaa, -asennetta. Kun dialogi ymmärretään teknologisesti näkökulmasta, se esitetään metodina, tekniikkana. Angloamerikkalaisessa kirjallisuudessa dialogilla on arvioinnissa instrumentaalinen orientaatio (Abma ym. 2001, 178). Esimerkiksi Bahtin (1980) puolestaan korostaa, että dialogi on elämäntapa, tapa olla muiden kanssa. (Abma, 2001a, 155.) Schwandt (Abma ym. 2001, 166–169) käsittää dialogin kommunikaatiotahtumana, joka voi lisätä sekä itseymmärrystä että molemminpuolista ymmärrystä eroavien näkökulmien yli.

Tutkijana pyrin myös mahdollistamaan dialogisuuden syntymistä arvi-

ointitilanteessa ohjaamalla keskustelua asiakkaan ja työntekijän väliin ja huolehtimalla tasavertaisuudesta. Tutkijalla ja tutkimukseen osallistujilla on dialoginen tutkimussuhde. Hyväri (2001, 233–236) kuvaa tutkimussuhdetta suhteena, jossa identiteetti muovautuu dialogisesti. Tutkija asettuu koko ajan suhteeseen tutkittavien kanssa. Dialogissa molemmat rakentavat toisiaan, vaikuttavat ja käyttävät valtaa toisiinsa. Dialoginen tutkimusasetelma korostaa tiedon yhteistä rakentumista tutkimussuhteessa (esim. Holstein & Gubrium 1995; Kvale 1996). Samoin kuin dialogisuutta voidaan ajatella elämänasenteena, dialogisuus on asenne myös tutkimuksessa. Tutkimussuhde on vastavuoroinen, tutkija vaikuttaa, mutta myös vaikuttuu.

# 4. TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA -AINEISTO

## 4.1. TUTKIMUSTEHTÄVÄ

Tutkimukseni lähtöajatuksena oli kehittää ja testata asiakasta osallistavaa ja asiakkaan ja työntekijän dialogisuuteen pohjaavaa arviointia, jossa asiakas ja työntekijä yhdessä tutkivat yhteistyöprosessiaan. Arviointikeskusteluissa varsinkin asiakkaat pitivät merkittävänä asiakkaan ja työntekijän yhteistyösuhteeseen liittyviä asioita. Tämä vaikutti tutkimustehtäväni painottumisen yhteistyöhön ja erilaisiin yhteistyösuhteisiin. Yhteistyösuhteeseen liittyvillä asioilla on myös liittymäpintaa asiakkaan elämäntilanteen muutokseen. Tutkimustehtäväni tarkentui:

1. Mitä asioita asiakkaat ja työntekijät pitävät merkittävänä asiakkaan ja työntekijän yhteistyössä?
2. Millaisia erilaisia asiakkaan ja työntekijän yhteistyösuhteita on?
3. Miten asiakkaan ja työntekijän dialoginen arviointi toimii?

Tutkimustehtäväni on kaksivaiheinen. Kaksi ensimmäistä kysymystä keskittyvät sisällöllisiin kysymyksiin, asiakkaan ja työntekijän yhteistyöhön. Kolmas kysymys on arvioinnin arviointia, jossa pohdin ja arvioin, kuinka dialoginen arviointi toimii käytännössä.

Asiakkaan ja työntekijän arvioinneista on myös mahdollista saada ideoita sekä käytännön asiakastyön että arvioinnin kehittämiseen. Ajatuksenani oli alun perin kehittää käytännön asiakastyön arviointimallia työntekijöiden käyttöön. Tutkimukseni on vahvistanut näkemystäni siitä, etten voi tuoda työntekijöille valmista arviointimallia. Työntekijöiden täytyy yhdessä dialogisesti kehittää arviointia, joskin tutkimukseni kautta voi saada kehittämistyöhön aineksia. Kyse on arviointiasetelman testaamisen lisäksi uudenlaisen tutkimusasetelman kokeilusta.

## 4.2. TUTKIMUSASETELMAN JÄNNITTEISET ULOTTUVUUDET

Tutkimusasetelmassani asiakas ja työntekijä arvioivat yhdessä yhteistyöprosessiaan tutkijan ohjaamana. Asetelman peruskokoonpano on siis kolme ihmistä, josta on tosin joitakin poikkeuksia (ks. luku 4.4.). Tutkijan tehtävänä arviointitilanteessa on johdattaa keskustelua. Olen yrittänyt pitää keskustelun mahdollisimman tasapuolisena, jotta asiakas olisi mahdollisimman tasa-

arvoinen arvioija. Tutkijana pyrin saamaan dialogista keskustelua pikemminkin asiakkaan ja työntekijän välille kuin että he vastaisivat tutkijalle hänen esittämiinsä kysymyksiin. Tutkimusasetelman valintaperusteita olen tuonut esille myös aiemmin (ks. luku 3.4.).

Arviointitilanteet olisi ollut mahdollista tehdä myös ilman tutkijan läsnäoloa, niin että työntekijä ja asiakas olisivat kahdestaan edenneet rakentamani arviointirungon mukaisesti. Käytännössä kuitenkin osoittautui hyväksi, että arvioinnissa oli mukana kolmas osapuoli. Käydessäni arviointikeskustelua oman asiakkaani kanssa huomasin, että keskustelu helposti kääntyi tavanomaiseksi haastatteluksi. En muistanut joka kohdassa tuoda esille omia näkökulmiäni. Samaten jotkut työntekijät antoivat arviointitilanteen jälkeen myönteistä palautetta ulkopuolisesta keskustelun ohjaajasta.

Työntekijä: ” On se ollut hyvä... et mun ei oo tarvinnut vetää tätä keskustelua... Jos me oltas A:n (asiakkaan) kanssa kahestaan, niin mä miettisin koko ajan, mitä mä kysyisin. Kun sä oot kysynyt meiltä, niin mä oon saanut ihan oikeesti miettii itekkin, että mitä sanoo...” (3)

Tutkijan läsnäolo selkeytti tilanteen tutkimustilanteeksi, vaikkakin tutkimustilanne arviointitilanteena miellettiin usein osaksi normaalia asiakastyötä.

Tutkimusasetelmani erityisluonne herättää erilaisia eettisiä kysymyksiä. Kyse on oman työn tutkimisesta siinä mielessä, että olen tutkijana myös työyhteisön jäsen. Olen kietoutunut työyhteisön vuorovaikutussuhteisiin. Olen tutkija, työyhteisön jäsen, työntekijälle kollega ja asiakkaalle mahdollinen työntekijä. Mitä merkitsee tutkijan työyhteisön jäsenyys työntekijälle, asiakkaalle ja tutkijalle itselleen? Tutkimusasetelmani on haastava kaikille osapuolille.

Työntekijöiden mukaan lähteminen vaatii heiltä avointa mieltä. Tutkimustilanne on heille mahdollisuus saada palautetta työstään, oppimisen paikka, mutta toisaalta se on työntekijälle julkinen työn arviointi. Työntekijällä voi olla pelkoa siitä, että ”hyvän työntekijän kuori rapisee”. Toisaalta tutkimuksen tarkoituksen selventäminen sekä työntekijälle että asiakkaalle voi hälventää tämäntyyppisiä pelkoja. En keskity niinkään työn tuloksiin, vaan arviointiprosessi on sinällään tärkeä.

Viehätyin ajatuksesta, että olisin arviointitilanteessa myös oman asiakkaani kanssa, jolloin tutkin yhdessä hänen kanssaan yhteistyöprosessiamme. Näin teinkin. Halusin kokeilla asiakkaani kanssa arviointirungon toimivuutta ennen varsinaisia arviointitilanteita, koska uskon, että tulkintojen kannalta on hedelmällistä asettua myös itse arvioimaan suhteeseen asiakkaan kanssa. Tällainen henkilökohtainen kokemus auttoi minua ymmärtämään paremmin arviointitilanteessa esiin nousevia asioita ja tunteita. Ottamalla huomioon tämän arviointikeskustelun erilaiset lähtökohdat ja sen vaikutukset aineistoon olen käyttänyt sitäkin analyysissa.

Melko yleinen käsitys tutkimuskentällä on, että tutkittavien ja tutkijan välillä ei saa vallita sellaista riippuvuussuhdetta, joka voi vaikuttaa olennaisesti tietojen antamisen vapaaehtoisuuteen. (Eskola & Suoranta 1998, 55). Asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen voi tulkita tällaiseksi suhteeksi. Omien asiakkaiden haastatteleminen on harvinaista, en löytänyt kuin yhden tutkimuksen, jossa Rajavaara (1992) seurasi sosiaalitoimistossa asioivien perheiden ja sosiaalityöntekijöiden yhteistyötä vuoden ajan. Sosiaalityöntekijät haastattelivat omia asiakkaitaan liittyen yhteistyöprosessiin, mutta kyseessä oli nimenomaan perinteinen asiakkaan haastattelu, ei yhdessä arviointi.

Neljää muutakin tutkimuksessani mukana olevaa asiakasta olin tavannut aiemmin yksittäisessä asiakastilanteessa. Minulla olisi ollut mahdollisuus tutkia myös toisen toimiston työntekijöitä ja asiakkaita. Lähtökohtanani oli kuitenkin oman työn tutkiminen, enkä siten nähnyt estettä sille, että teen tutkimuksen nimenomaan omalla työpaikallani. Jatkokeskustelut voivat olla antoisampia, kun työntekijät ovat itse osallistuneet tutkimukseen. Jokaisella työyhteisöllä on paikallinen kulttuurinsa ja näin tutkimustulosten pohdinta hyödyntää eniten omaa työyhteisöäni. Toisaalta työn arviointi on koko Kriminaalihuoltolaitoksen asia, ja toivon, että tämä tutkimus omalta osaltaan auttaa tässä.

Omaa rooliani työyhteisössä jouduin pohtimaan paljon. Miten suhtaudun tutkimustietoon haastattelujen jälkeen, kun olen saman työyhteisön jäsen? Työntekijät mielsivät arviointikeskustelun yhdeksi asiakas-työntekijätapaamiseksi ja mahdolliseksi interventioksi asiakkaan elämään, joten minulle saatettiin puhua jälkeenkäinkin asiakkaan tilanteesta ja arviointitilanteesta käydyistä keskusteluista. En ollut tutkija, joka poikkeaa tekemässä haastattelut ja ”poistuu takavasemmalle”. Eettisistä kysymyksistä oli keskusteltava avoimesti työyhteisössä ja asiakkaiden kanssa, luottamuksellisuuden säilyttämisestä oli sovittava erikseen.

Mitä arviointiin vaikuttaa, että asiakas ja työntekijä yhdessä arvioivat yhteistyöprosessiaan tutkimustilanteessa, kun myös tutkija on Kriminaalihuoltolaitoksen työntekijä. Arviointi on myös asiakkaalle ´uskalluksen paikka´. Kokeeko asiakas mahdollisesti, että kritisoinnista seuraa sanktioita jatkokyöskentelyn aikana? Miten asiakkaan henkilökohtaiset tunteet työntekijää kohtaan vaikuttavat arviointiin? Onko arviointitilanteessa paineita samanmielisyyteen? Arviointitilanteen julkisuudesta johtuen kumpikin osapuoli puhuu eri tavalla kuin jos haastattelin heitä erikseen. Joitakin asioita jää sanomatta, joitakin asioita muotoillaan toisin.

Arviointikeskusteluissa asiakkaat esittävät työntekijöitä kohtaan melko vähän kritiikkiä, mikä voi liittyä myös asiakkaiden valikointiin. Kritiikin vähyyks voi liittyä myös tutkimusasetelmaan, jossa korostetaan asiakkaan sanomisten merkitystä ja jossa pyritään mahdollisimman tasa-arvoiseen arviointitilanteeseen asiakkaan ja työntekijän välillä. Asiakkaat voivat kokea tilanteen

arvostavana ja luottamusta herättävänä, eivätkä sen takia ole kovin kriittisiä työntekijää kohtaan. Ei saa myöskään unohtaa sitä mahdollisuutta, että asiakkaat voivat oikeasti olla tyytyväisiä työntekijöiden toimintaan. Kritiikkiä kuitenkin esitettiin, muttei kovin paljon. Kritiikki nousi omasta kokemuksesta, muutosehdotuksia ei voi juuri odottaakaan asiakkailta, jotka eivät tunne järjestelmää sisältä päin.

Kaikella edellä kerrotulla on vaikutuksensa sekä asiakkaiden ja työntekijöiden valikointiin että aineiston sisältöön. Tutkimustilanteella on erityisluonteensa, mutta tarkoituksenani onkin selvittää dialogisen arvioinnin käyttömahdollisuuksia kriminaalihuollon sosiaalityössä. Perusteet valinnoilleni löytyvät siitä, että tavoitteenani on tutkimuksen ohessa löytää aineksia käytännön arvioinnin kehittämiseksi. Tällöin tutkimustilanteen pitää muistuttaa mahdollista käytännön arkityön sisällä olevaa arviointitilannetta.

Vaihdoin työtehtäviäni asiakastyöstä projektisuunnittelijaksi 1.3.2003, mikä analyysivaiheessa helpotti etäisyyden ottoa aineistooni. Ehdimme tehdä kolme arviointitilannetta ennen työtehtävieni vaihtumista.

## 4.3. AINEISTON KERUU

Sain (20.12.2002) Rikosseuraamusvirastolta tutkimusluvan, jota Kriminaalihuoltolaitoksen Tampereen aluetoimiston johtaja oli puoltanut. Ennen tutkimusaineistoni keruuta kävin sekä yhdyskuntapalvelu- että valvontatiimissä keskustelemassa tutkimuksestani. Tiimeillä on sisäistä päätäntävaltaa ja tiimit ovat aluetoimiston foorumi tämänkaltaisille asioille. Tarvitsin tiimien hyväksynnän asialle, joten tutkimusideani sisäänajo tapahtui niiden kautta. Näin tärkeänä myös työyhteisön ajatukset liittyen arviointiin.

Esittelin tiimeissä tutkimussuunnitelmaani ja keskustelin aineiston keruusta. Esittelin työntekijöille laatimaani alustavaa runkoa arviointikeskusteluille ja keskustelimme heidän näkemyksistään asioista, joita on tärkeää käsitellä arviointikeskusteluissa. Täydensin ja täsmensin runkoa työntekijöiden kanssa keskusteltuani.

Tarkoituksenani oli tarkastella arviointirunkoa ennen varsinaisia arviointitilanteita myös kahden asiakkaani kanssa, mutta heidän elämäntilanteensa muuttuivat ja sopimamme ajat peruuntuivat. Asiakasnäkökulma alustavaan arviointirunkoon olisi ollut tärkeä, mutta ennen aineiston keruun aloitusta en ennättänyt enää sopia uusia aikoja toisten asiakkaiden kanssa.

Tiimeissä kävin toistamiseen, kun tarvitsin asiakkaita ja työntekijöitä tutkimukseeni. Kriteeriksi tutkimukseen tulevalle asiakkaalle ja työntekijälle oli se, että arviointikeskustelu on työntekijän arvion mukaan yhteistyösuhteen

tarkoituksenmukaisessa vaiheessa. Tämä tarkoitti sitä, että arviointitilannetta ei tehtäisi pelkästään tutkimuksen vuoksi vaan se palvelisi myös työntekijän ja asiakkaan yhteistyötä. Kyseessä voi olla joko päättymässä oleva yhteistyösuhde tai yhteistyösuhteen väliarviointi. Yhteistyösuhde ei voinut olla aivan alkuvaiheessa. Sovimme, että yhteistyösuhteen alkamisesta on kulunut vähintään puoli vuotta. Lisäksi toin esille sitä, että tutkimuksen ja arvioinnin kannalta voi olla hedelmällistä arvioida sellaista yhteistyösuhdetta, jossa kaikki ei ole edennyt mallikkaasti eli esimerkiksi asiakkaalla voi olla ongelmia yhdyskuntapalvelun suorittamisessa. Tämän lisäksi korostin osallistujien vapaaehtoisuutta.

Tutkimusaineistoni, yhdeksän arviointikeskustelua, keräsin 31.1.–16.6.2003. Aineiston saaminen oli yllättävän helppoa. Olin työyhteisön jäsen ja ne työntekijät, jotka tulivat mukaan tutkimukseen, ilmeisesti luottivat minuun. Kukaan ei kuitenkaan suoraan kieltäytynyt tutkimuksesta. Kaikkien työntekijöiden ei kuitenkaan tarvinnut osallistua, koska sain riittävän aineiston kokoon jo ennen sitä. Työntekijöistä valikoitui varmaankin kehittämis- ja tutkimusmyönteisimmät. Uskon, että tärkein syy mukaan tulemiseen oli se, että tutkimusaihe nähtiin tärkeäksi. Jotkut työntekijät totesivatkin, että tällaisen arviointikeskustelun voisi käydä miltei kaikkien asiakkaiden kanssa.

Asiakkaita oli myös helppo saada tutkimukseen mukaan. Jotkut epäilivät aluksi sitä, että onko heillä mitään erityistä sanottavaa. Monet kriminaalihuollon asiakkaat ovat tottuneita uusien harjoittelijoiden tai toisen työntekijän läsnäoloon asiakastilanteessa ja erilaisiin tutkimuspyyntöihin ja opinnäytetöihin.

Työntekijät saivat itse ehdottaa, kenen asiakkaansa kanssa he käyvät arviointikeskustelua. Tämä voi luonnollisesti johtaa siihen, että työntekijä valikoi asiakkaan, jonka kanssa hänellä oli rakentunut toimiva yhteistyösuhde. Korostin yhtenä valikointikriteerinä sitä, että asiakassuhteen aikana kaikki ei olisi edennyt suunnitelmien mukaisesti. Hankaluudet liittyivät useimmiten kuitenkin asiakkaiden elämäntilanteiden vaikeuksiin eikä niinkään yhteistyösuhteeseen. Toisaalta ainakin yksi työntekijä halusi käydä arviointikeskustelun nimenomaan sellaisen asiakkaan kanssa, johon hän ei omasta mielestään ollut saanut hyvää yhteistyösuhdetta.

Työkokemukseni pohjalta tutkimukseen näytti valikoituvan hyvin tavanomaisia asiakassuhteita. Luvussa 4.4. kuvaan asiakkaita ja työntekijöitä hieman tarkemmin. Useimmiten työntekijät kävivät asiakaslistaansa läpi minun läsnä ollessani ja miettivät ääneen mahdollista asiakasta. Sain sen vaikutelman, että mahdollisia asiakkaita oli useita ja useimmiten työntekijä olisi voinut valita jonkun muunkin asiakkaan.

Sovimme työntekijöiden kanssa, että he keskustelevat tutkimuksesta ensin alustavasti asiakkaansa kanssa. Tein myös esitteen, jossa oli lyhyesti kerrottu

tutkimuksestani ja mitä se tarkoittaa osallistujille. Työntekijät joko antoivat esitteen asiakkaalle tai käyttivät sitä muistin tukena kertoessaan asiakkaalleen tutkimuksesta.

Arviointitilanteen alussa kerroin tutkimuksen tavoitteista ja tutkimusaineiston käytöstä, arviointitilanteen aihepiiristä, kestosta ja nauhoituksesta. Korostin sekä myönteisen että kielteisen palautteen tärkeyttä työn kehittämisen näkökulmasta. Kerroin myös, että arviointikeskustelujen sisältö, esimerkiksi kritiikin esittäminen työntekijää kohtaan, ei vaikuta jatkossa asiakkaan asiointiin toimistossa. Kerroin myös pyrkimyksestäni tilanteen dialogisuuteen, sekä asiakkaiden että työntekijöiden näkökulmien kesustelevuuteen. Korostin erityisesti asiakasnäkökulman tärkeyttä työn kehittämisessä. Asiakkaat allekirjoittivat ennen arviointitilannetta suostumuspaperin (ks. liite 1).

Olin tehnyt alustavan arviointirungon, jota käytin joustavasti ja väljästi. Liian strukturoitu arviointirunko tukahduttaisi tavoittelemaani dialogisuutta, toisaalta halusin käydä läpi tiettyjä asioita kaikkien asiakkaiden kanssa. Oleellisinta oli kuitenkin asiakkaiden ja työntekijöiden keskusteluun nostamien asioiden tarkastelu.

Arvioinnin teemat:

1. Arvioitavan ajankohdan valinta
2. Asiakkaan elämänjана eli mitä asioita asiakas pitää elämässään tärkeinä, merkityksellisinä arvioitavana ajanjaksona
3. Asiakkaan asiakkuusjана eli mitä asioita asiakas pitää asiakkuudessaan tärkeinä, merkityksellisinä arvioitavana ajanjaksona
4. Ensimmäinen tapaaminen – ennakkokäsitykset, odotukset, mielikuvat
5. Työskentelyvaihe – sekä asiakkaan että työntekijän määrittämien oleellisten kohtien tarkastelu vaihe vaiheelta
6. Työntekijän ja asiakkaan toiminnan sekä yhteistyön arviointi
7. Yhteistyötahot
8. Asiakkaan osallisuus
9. Muutokset asiakkaan elämäntilanteessa arvioitavana ajanjaksona ja selitykset muutoksille
10. Arviointitilanteen arviointi

Arviointitilanteen aluksi asiakas sijoitti elämänjanelleen arvioitavana ajanjaksona itselleen tärkeät ja merkitykselliset asiat. Tämä oli tärkeää, jotta jatkotarkastelu niveltäi paremmin asiakkaan koko elämäntilanteeseen ja elämän tärkeisiin kohtiin. Tämän jälkeen asiakas sijoitti asiakkuusjanelle arvioitavana ajanjaksona asiakkuuteen liittyvät tärkeät asiat ja tapahtumat. Näin arvioinnin lähtökohdaksi tulivat asiakkaan tärkeäksi näkemät tarkastelukohdat, vaikka arvioinnissa tarkastelua laajennetaankin. Näitä kahta jанаa pystyttiin myös vertailemaan arvioinnin aikana eli miten asiakkaan elämässä olevat asiat näkyivät yhteistyösuhteessa. Arvioinnin laajimmaksi osaksi tuli asiakkaan ja



työntekijän työskentelyvaiheen arviointi (kohta 5). Tutkimusmenetelmässäni on yhtymäkohtia kriittisten tapahtumien menetelmään (esim. Koponen ym. 2000).

Tutkimusasetelmassani asiakkaan elämän näkökulma ja järjestelmän näkökulma kohtaavat. Pohjolan (1994, 13, 56–57) mukaan järjestelmän näkökulma on niin vahvasti kiteytynyt ajatteluunne, että sitä on vaikea ylittää. Järjestelmä havaitsee oman toimintansa kannalta tarpeelliset ja itse nimeämänsä kiinnostavat pisteet kohteena olevasta ihmisestä. Tästä muovautuu asiakkaan rooli, jolla saattaa ihmiselle itselleen olla suhteellisen vähäinen merkitys jokapäiväisen elämän yhteyksissä. Niirasen (2002, 74) sanoin työntekijän kohdalla kyse on ammatillisesti hyvin tehdystä työstä, mutta asiakkaalle kyse on elämästä! Arviointitilanteissa pyrin laajentamaan tarkastelua asiakkaan elämästä käsin tapahtuvaksi, vaikka arviointi tapahtuu-kin suhteessa järjestelmän toimintaan. Arvioinnin kielellä on myös vaikutusta siihen, kuinka asiakkaan on mahdollista arvioida omasta näkökulmastaan käsin.

Arviointikeskustelut teimme Kriminaalihuoltolaitoksen tiloissa (5 kpl), asiakkaan kotona (2 kpl) ja päihdehoitolaitoksissa (2 kpl; sekä laitos- että katkaisuhoito). Haastattelupaikkojen valikointi ei tapahtunut tutkijan tarpeista, vaan paikat kuvaavat kriminaalihuollon asiakastyön luonnetta ja tavanomaisia tapaamispaikkoja. Tutkimuskirjallisuudessa (esim. Eskola & Suoranta 1998, 92–93) usein viitataan siihen, että haastateltavalle on tarjottava mahdollisuus valita itselleen mieluisin paikka ja näin teinkin. Toisaalta toimistotiloja ei yleensä pidetä riittävän neutraaleina tiloina haastatteluihin, jolloin asiakkaat eivät välttämättä osaa erottaa tutkimustilannetta asiakastilanteesta (Eskola & Suoranta 1998, 92–93). En nähnyt toimiston käyttöä ongelmallisena, koska kyseessä on nimenomaan käytännön työn arvioinnin kehittäminen ja arviointikeskustelut käydään muutoinkin arkityön sisällä.

Arviointitilanteet kestivät tunnista kolmeen tuntiin. Tavallisin arviointitilanteen pituus oli yhdestä kahteen tuntiin. Nauhoitin keskustelut asiakkaiden luvalla. Yksi asiakas suhtautui hieman epäluuloisesti nauhoitukseen ja hänen kanssaan kävimme pidemmän keskustelun asiasta.

Kriminaalihuoltolaitoksen asiakirja-aineistoa en käyttänyt aineistona, tosin työntekijä saattoi arviointitilanteessa käyttää niitä muistin virkistäjänä ja apuvälineenä ja toi keskusteluaiheita muistiosta, tilanearviosta tai suunnitelmasta. Asiakirja-aineiston käyttämättömyyttä perustelen sillä, että en halunnut muodostaa ennako- enkä jälkikäsitystä kirjallisen materiaalin perusteella, vaan aineistonani on pelkästään se, mitä asiakkaat ja työntekijät tuovat arviointitilanteisiin. Asiakirjojen käyttö olisi myös korostanut työntekijän näkökulmaa eikä tasapuolisuuteen pyrkimystä. Jos työntekijä käytti arviointitilanteessa asiakirjoja, hän luki niistä asiakkaan kuullen otteita, jolloin niistä tuli yhteistä materiaalia arviointitilanteeseen.

## 4.4. AINEISTO JA SEN ANALYYSI

Arviointikeskusteluja on siis yhdeksän, joista yksi arviointitilanne on oman asiakkaani kanssa. Sama työntekijä on kahdessa arviointikeskustelussa ja yhdessä arviointikeskustelussa on kaksi työntekijää, joten sekä asiakkaita että työntekijöitä on yhdeksän.

Yleisin kokoonpano arviointitilanteissa on siis asiakas, työntekijä ja tutkija. Poikkeuksena ovat edellä mainittu arviointitilanne oman asiakkaani kanssa ja arviointitilanne, jossa on kaksi kriminaalihuollon työntekijää. Toinen työntekijä hoiti asiakkaan yhdyskuntapalvelua ja toinen valvontaa. Lisäksi yhdessä arviointitilanteessa on mukana asiakkaan vaimo ja yhdessä sosiaalitoimen sosiaalityöntekijä.

Arviointitilanne, jossa asiakkaan vaimo on mukana, tapahtuu asiakkaan kotona. Katsoin, etten voi ajaa vaimoa ja lapsia pois omasta kodistaan arviointikeskustelun ajaksi. En myös nähnyt estettä vaimon osallistumiselle keskusteluun, varsinkin kun vaimo on koko asiakkaan pitkän asiakasuran ajan ollut hyvin tiiviisti mukana yhteistyössä. Analyysin ydin on kuitenkin asiakkaan ja työntekijän yhteistyössä, vaimo voi esimerkiksi vahvistaa yksimielisyyttä. Toisen organisaation työntekijän mukaan tulo arviointitilanteeseen oli myös luontevaa sen takia, että alun perin kyseinen asiakastapaaminen oli sovittu sillä kokoonpanolla ja asiakkuuden aikana kriminaalihuollon ja sosiaalitoimen työntekijä olivat toimineet työparina. En kuitenkaan tarkastele yhteistyötä toisen organisaation näkökulmasta, vaan nimenomaan asiakkaan ja kriminaalihuollon työntekijän yhteistyön näkökulmasta.

Yhdeksästä asiakkaasta kahdeksan on miestä, Kriminaalihuoltolaitoksen työntekijöistä viisi on naista ja neljä miestä. Asiakkaat olivat iältään 17–38-vuotiaita. Työntekijät olivat iältään 27–56 -vuotiaita.

Arviointitilanteessa asiakkaiden yhdyskuntaseuraamukset jakaantuivat seuraavasti:

Yhdyskuntapalvelu:	3 (+2)
Ehdonalaiseen vapauteen liitetty valvonta:	4
Ehdolliseen vankeusrangaistukseen liitetty valvonta:	1 (+1)
Nuorisorangaistus	1

Kaksi ehdonalaisessa valvonnassa olevaa asiakasta oli arvioitavana ajanjaksona suorittanut myös yhdyskuntapalvelun (ks. suluissa oleva luku), jota arvioitiin ilman yhdyskuntapalvelua hoitanutta työntekijää. Yhdellä yhdyskuntapalvelua suorittavalla oli äskettäin päättynyt myös ehdolliseen vankeusrangaistukseen liittynyt valvonta. Kyseisessä arviointitilanteessa olivat mukana sekä yhdyskuntapalvelu- että valvontatiimin työntekijä.

Arviointitilanteissa olleet työntekijät jakaantuivat tiimien mukaan seuraavasti:

Yhdyskuntapalvelutiimi	3
Valvontatiimi	6

Työntekijöistä kolme oli ohjaajia ja kuusi sosiaalityöntekijöitä. Työntekijöistä kuudella oli pitkä työkokemus, joillakin lähemmäs kolmekymmentä vuotta. Kolmella oli alle viiden vuoden työkokemus, heistäkin kahdella lähellä viittä vuotta.

Kuusi arviointitilannetta oli väliarviointeja eli asiakkuus jatkui vielä arviointikeskustelun jälkeen. Tosin yhdessä niistä asiakkuus oltiin siirtämässä toisen kaupungin aluetoimistoon asiakkaan paikkakunnalta muuton takia. Arvioinneista kolme liittyi yhdyskuntaseuraamuksen eli asiakkuuden päättymiseen Kriminaalihuoltolaitoksessa.

Jokaisen arviointikeskustelun alussa sovimme erikseen, mikä on arvioitavan ajanjakson pituus. Päätösarvioinneissa se on päättymässä olevan yhdyskuntaseuraamuksen kesto ja väliarvioinneissa aika meneillään olevan yhdyskuntaseuraamuksen alusta alkaen. Arviointiaika vaihtelee puolesta vuodesta reiluun kahteen vuoteen (alle vuosi 3 kpl, 1 v 3kpl, reilu 2 v 3kpl). Mielenkiintoinen arviointiaika on erään asiakkaan parinkymmenen vuoden asiakkuus, tosin siinäkin keskitytään suurimmaksi osaksi viimeisimpään kahteen vuoteen eli nykyisen yhdyskuntaseuraamuksen aikaan. Tämä kyseinen arviointi valottaa osaltaan muutosprosessin hitautta.

Olen litteroinut aineiston sanatarkasti nauhoitetuista arviointikeskusteluista. Tutkimusaineiston koko litteroituna 1-rivivälillä on 174 sivua. Tutkimusraportissa olen suhteuttanut sitaattien tarkkuutta analyysin vaatimaan tasoon. Olen poistanut aineisto-otteista analyysin kannalta merkityksettömiä täytesanoja ja äännähdyksiä (kuten ”niinku”) ja merkinnät päällepuhumisesta. Jonkin verran olen siistinyt otteita luettavuuden nimissä, mutta jättänyt oleellisia epävarmuuden ilmaisuja. Aineisto-otteissa A tarkoittaa asiakasta, TT työntekijää ja T tutkijaa. Kolme pistettä tarkoittaa, että sama aineisto-ote jatkuu toisesta kohdasta. Otteen lopussa oleva koodi on arviointitilanteen tunnistenumero.

Tutkimustehtäväni ensimmäisestä väljästä määrittelystä käsin lähdin tutustumaan ja lukemaan ja tekemään muistiinpanoja aineistosta. Koen, että samoin kuin tutkimustilanteissa olen asettunut dialogiin asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa, samaten olen analyysivaiheessa asettunut dialogiseen suhteeseen aineistoni kanssa. Toivon mukaan lukija pääsee lukiessaan tähän dialogiin osalliseksi ja asiakkaan, työntekijän ja tutkijan äänet alkavat elää omaa elämänsä lukijan sisäisessä dialogissa.

Oman työn tutkijana on vaikea päästä itsestään selvinä pitämiensä asioiden

taakse. Lyotardin (1985, 94) sanoin ”tutkimuksen tehtävänä ei ole ainoastaan tehdä tuntematonta tunnetuksi, vaan myös tehdä tunnettua tuntemattomaksi”. Olisin voinut käyttää arviointitilanteiden teemarunkoa analyysin jäsenyksenä, mutta pelkäsin sen lukitsevan ajatuksiani liikaa aineiston suhteen. Jouduin paneutumaan aineistoon tuskastuttavan pitkäksi aikaa yrittäessäni tehdä itselleni ”tuttua oudoksi”.

Ensimmäisillä lukukerroilla kysyin aineistolta seuraavia kysymyksiä: mitä muutoksia asiakkaiden elämäntilanteissa on tapahtunut arvioitavana aikana? mitä asioita asiakkaat pitävät merkittävänä? millaisia erilaisia yhteistyön aloituksia on? entä millaisia erilaisia yhteistyöprosesseja? Aineiston hahmotamisen kautta yhteistyö sinällään, asiakkaan ja työntekijän yhteistyösuhde nousi merkittävään asemaan. Yhteistyöstä puhuttiin paljon ja se oli sekä asiakkaille että työntekijöille merkittävä asia. Tätä kautta myös mielenkiintoni kohdistui siihen ja tutkimuskysymykseni tarkentui.

Olen käyttänyt analyysissa sekä teemoittelua että tyypittelyä. Ensimmäisen tutkimuskysymyksen (mitä asioita asiakkaat ja työntekijät pitävät merkittävänä asiakkaan ja työntekijän yhteistyössä?) analyysissa käytän teemoittelua. Toisen tutkimuskysymyksen (millaisia erilaisia asiakkaan ja työntekijän yhteistyösuhteita on?) analyysissa käytän tyypittelyä. Tyypittelyllä tarkoitetaan aineiston ryhmittelyä tyypeiksi etsimällä samankaltaisuuksia, jolloin aineisto esitetään yleensä yhdistettyjen tyyppien, eräänlaisten mallien avulla (Eskola & Suoranta 1998, 182). Etsin ensin asiakkaan ja työntekijän tulokulmia yhteistyösuhteeseen. Jäsenisin asiakkaan tulokulmia sen mukaan, millainen orientaatio asiakkaalla on yhteistyösuhteeseen ja muutokseen. Työntekijän tulokulmaa yhteistyösuhteeseen hahmotin työntekijän etäisyydellä asiakkaan muutostyöskentelyyn. Aineistosta löytyi erilaisia tulokulmien yhdistelmiä ja tyypittelyn avulla rakensin niistä erilaisia yhteistyötiloja. Näitä yhteistyötiloja tarkastelin seuraavien teemoittelujen kautta: asiakkaan ja työntekijän toiminta ja yhteistyö, verkostot, muutos ja dialogisuus. Dialogisuutta arvioin seuraamalla vuorovaikutuksen kulkua arviointitilanteissa ja tarkastelemalla asiakkaiden ja työntekijöiden puhetta vuorovaikutuksestaan yhteistyösuhteessa. Lisäksi paikansin asiakkaiden ja työntekijöiden merkittäviksi nimeämiä asioita yhteistyötiloittain. Pyrin löytämään muutoksiin kytkeytyviä asioita vertailemalla yhteistyötiloittain edellä mainittuja asioita. Pohdin myös jonkin verran siirtymiä ja siirtymispyrkimyksiä yhteistyötilasta toiseen.

Kolmatta tutkimuskysymystä (miten asiakkaan ja työntekijän dialoginen arviointi toimii?) lähestyn pohtimalla arvioinnin merkitystä ja toimivuutta eri osapuolille. Tarkastelin asiakkaiden ja työntekijöiden arvioinnin arviointia ja pohdin tutkijan näkökulmasta arvioinnin toimivuutta. En siis tutki puhetta, kieltä, vaikka se olisi yksi mahdollinen vaihtoehto tutkia dialogisuuden toteutumista.

## 5. YHTEISTYÖSUHTEEN MERKITTÄVÄT ELEMENTIT

Tutkimuksessani, sekä arviointitilanteissa että raportissa, olen käyttänyt yhteistyösuhde -käsitettä kuvaamaan asiakkaan ja työntekijän suhdetta asiakassuhde- tai asiakas-työntekijäsuhde -käsitteen sijaan. Arviointitilanteissa pyrin käsitteen valinnalla korostamaan tutkimusasetelmani, arviointitilanteiden pyrkimystä tasavertaisuuteen ja dialogisuuteen. Kaikissa tutkimuksessa mukana olevissa asiakas-työntekijäsuhdeissa on yhteistyön elementtejä. Yhteistyön empiirinen yleisyys ja sen merkityksen korostaminen arviointitilanteissa vaikuttivat myös tutkimustehtäväni painottumisen yhteistyöhön, joten käytän myös analyysivaiheessa yhteistyösuhde-käsitettä.

Käytän suhteellisen väljästi yhteistyösuhde -käsitettä verrattuna moniin muihin tutkijoihin. Esimerkiksi Couch (1986, 114–139) puhuu viidestä sosiaalisen vuorovaikutuksen perusmuodosta, joista yksi on yhteistyösuhde (ks. Mönkkönen 2002b, 42–43). Tulen hajottamaan luvussa kuusi yhteistyökäsitettä empiirisen analyysin pohjalta erilaisiin yhteistyötiloihin, joissa tulee esille yhteistyön variaatiot ja erilaiset toteutumismuodot.

Aineistossa painottui yhteistyö ja sitä kautta se nousi tutkimuksellisen kiinnostuksen kohteeksenikin. Dialoginen arviointiasetelma lisäsi yhteistyöstä puhumista, koska yhteistyön molemmat osapuolet ovat läsnä. Dialogisuudessa korostuu suhde (esim. Greene 2001).

Asiakkaan ja työntekijän yhteistyöprosessin yhteisissä arvioinneissa keskeisiä asioita ovat yhteistyön osapuolille merkitykselliset asiat ja erilaiset yhteistyösuhteet. Tässä luvussa pyrin vastaamaan ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni: Mitä asioita asiakkaat ja työntekijät pitävät merkittävänä yhteistyössään?

Asiakkaat puhuvat huomattavasti enemmän yhteistyösuhteen merkityksistä kuin työntekijät. Toisaalta voi olla kyse siitä, ettei työntekijä ole rojhennut asiakkaan puolesta määrittää jotakin asiaa merkittäväksi. Toisaalta taustalla voi olla työntekijän ja tutkijan kaavamainen ennakoajatus siitä, että yhteistyösuhde on merkittävä vain asiakkaalle. Lisäksi minun tutkijana olisi pitänyt rohkeammin kysyä työntekijöiltä sitä, mikä on heille yhteistyösuhteessa merkittävää. Vaikka on kyse enimmäkseen asiakkaan kokemista merkittävistä asioista, ne ovat kuitenkin yhdessä keskustelussa rakennettuja eli on vaikea erotella asiakkaan ja työntekijän näkemystä. Asiakas on nimennyt jonkin asian merkittäväksi ja sitä on tarkasteltu yhdessä.

Ammatillisessa retoriikassa kuvataan hyvää ja luottamuksellisesta asiakassuhdetta usein periaatekielen kautta, mutta ei niinkään kahden toimijan

välisenä suhteena, jossa molemmat vaikuttavat toisiinsa (Mönkkönen 2002b, 23). Mönkkönen (2002b) on tutkimuksessaan pyytänyt asiakkaita ja työntekijöitä kirjoittamaan tarinoita hyvistä asiakassuhteista. Kulmala ym. (2003) ovat pyytäneet asiakkaita arvioimaan menneisyyden asiakassuhteita. Tutkimukseni ero näihin on siinä, että asiakkaat ja työntekijät arvioivat yhdessä nykyistä yhteistyösuhdettaan. Asiakassuhteen sisältö, esimerkiksi luottamus, saa konkreettisemmän merkityksen tätä kautta.

Asiakas on arviointitilanteessa kertonut yhteistyösuhteeseen liittyviä itselleen tärkeitä ja merkityksellisiä asioita nimeten ne sellaisiksi tai vastaamalla kysymykseen, mitä asiakkuus, yhteistyö on hänelle merkinnyt. Näitä erilaisia ulottuvuuksia aineistossa ovat ensimmäinen tapaaminen, luottamuksen rakentaminen, vastavuoroisuus, tuki ja rangaistuksen suorittaminen sinällään. Kyseiset teemat olen nostanut aineistosta sillä perusteella, että suurin osa asiakkaista on korostanut niiden tärkeyttä. Tämän ulkopuolelle on jäänyt jonkun asiakkaan yksittäisiä tärkeäksi nimeämiä asioita.

Lisäksi olen nimennyt kaksi ulottuvuutta, pysyvyyden ja liittoutumisen, joita asiakkaat eivät yksiselitteisen selkeästi nimeä itselleen tärkeiksi asioiksi. Oleellista on puhetapa, millä intensiteetillä asiakas ja työntekijä puhuvat pysyvyydestä ja liittoutumisesta. Asioiden tärkeys nousee ikään kuin rivien välistä, esimerkiksi asiakkaan esittämän kritiikin kääntöpuolena.

Yhteistyössä merkittäviksi nimetyt asiat jakaantuvat siis selkeästi ja vähemmän selkeästi nimettyihin asioihin. Käsittelen ensin selkeästi nimettyjä (luvut 5.1.–5.5.) ja sitten vähemmän selkeästi nimettyjä asioita (luvut 5.6.–5.7.). Arviointitilanteissa korostuvat asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen tärkeys ja siihen liittyvät asiat. Yhteistyösuhteeseen sinällään liittyviä merkityksellisiä asioita ovat ensimmäinen tapaaminen, luottamus, vastavuoroisuus, pysyvyys ja liittoutuminen. Muita merkityksellisiä asioita ovat tuen saaminen ja rangaistuksen suorittamiseen liittyvät asiat.

Olen laajentanut analyysiani edellä mainittuihin teemoihin niin, että olen tutkinut aineistostani kaiken kyseiseen ulottuvuuteen liittyvän. Poikkeuksena ovat teemat tuen saaminen (5.4) ja rangaistuksen suorittaminen (5.5.), joissa olen käsitellyt vain merkityksellisiksi koettuja asioita. Kyseiset teemat ovat sen luonteisia, että ne olisivat laajentuneet miltei kaikkeen yhteistyösuhteessa tehtyihin asioihin, jos olisin katsonut niitä samoin kuin muita ulottuvuuksia. Pyrin kuvaamaan näitä erilaisia teemoja ja niihin liittyviä subjektiivisia merkityksiä. Teemojen kautta tuon samalla esille yhteistyösuhteeseen liitettyä kritiikkiä, jota on tosin melko vähän.

## 5.1. ENSIMMÄINEN TAPAAMINEN

Ensimmäinen tapaaminen asiakkaan ja työntekijän välillä on usein merkittävä yhteistyösuhteen rakentumisen kannalta. Ensimmäisen tapaamisen merkitystä korostetaan erityisesti niissä yhteistyösuhteissa, joissa asiakkaalla oli aikaisempia kielteisiä kokemuksia ja/tai ennakkoluuloja Kriminaalihuoltola itoksesta. Tapaaminen joko yllätti ennako-odotuksista huolimatta tai pystyi murtamaan vahvat ennakkokäsitykset.

*Tutkija: ” Oliko sulla mitään tämmöisiä ennakkokäsityksiä tai odotuksia, että sä tiesit, että joku tulee tekee tänne soveltuvuus selvitystä...  
Asiakas: Joo, mä muistan menettäneeni jopa parit yönä siitä, et ku mulla oli vaan pelkästään negatiivisia kokemuksia oman käytökseni osalta näistä yhdyskuntapalveluasioista. Ja mä olin asennoitunut siihen, et mulle ei myönnetä sitä (T: mm). Mut sit sen ensitapaamisen jälkeen niin sit tuli tosi helpottunut olo, koska se mulle annettu luottamus heti siitä ensimmäisestä tilanteesta alkaen, niin se oli jotain sellasta, mitä en ollu aikaisemmin kokenut.” (4)*

Antti Särkelä (2001, 68–69) puhuu ensikontaktin merkityksestä suhteen rakentumiselle. Asiakkaan ja työntekijän tai asiakkaan ja auttavan instituution kohdatessa ensimmäistä kertaa luodaan perusta jatkotyöskentelylle. Asiakkaan ensimmäinen kuva organisaatiosta tai työntekijästä on tulkinta-perusta, jolla hän jatkossa tulkitsee kokemuksia tai saamaansa palvelua. Myöhemmin saatu lisäinformaatio joko korjaa tai vahvistaa jo muodostunutta kuvaa. Kuvan muuttuminen ei ole itsestäänselvyys uudenlaisista kokemuksista huolimatta ja sen muuttuminen voi olla hidasta.

Arviointikeskustelut toisaalta antavat kuvaa mahdollisuudesta, että saman organisaation toisen työntekijän kautta on yhden myönteisen tapaamisen perusteella mahdollista muuttaa hyvinkin vahvaa kielteistä ennakkokäsitystä siitä huolimatta, että ensikontakti kyseiseen organisaatioon on ollut kielteinen. Arviointikeskustelujen pohjalta näyttää, että ensimmäisen tapaamisen myönteisestä kokemuksesta tulee vahvempi, kun taustalla on kielteinen kokemus. Tällöin vertailukohtana on aiempi kielteinen kokemus ja tapaamisen myönteisyys koetaan yllättävänä.

Vankilasta vapautuneet asiakkaat arvostavat vankilassa tapahtunutta ensimmäistä tapaamista työntekijän kanssa. He pitävät sitä hyvänä yhteistyön aloittamiskäytäntönä ja heillä oli siitä myönteisiä kokemuksia.

Ensimmäinen tapaaminen työntekijän kanssa voi nostaa rikosasian uudelleen esille ja olla siten hyvin tunnepitoinen. Tapaamisessa asiakas voi olla ahdistunut, itkäinen ja shokissakin ja sitä kautta tilanteesta voi muodostua koskettava kohtaaminen niin asiakkaalle kuin työntekijällekkin.

Yhteistä ensimmäisen tapaamisen merkittävyydelle on, että kohtaamisen aikana on syntynyt jollakin tapaa asiakasta koskettava keskustelu asiakkaan elämään liittyvistä tärkeistä asioista. Luottamuksellisen yhteistyön rakentamista kuvataan ensimmäisestä tapaamisesta alkavaksi prosessiksi.

Merkittäväksi määritellyn ensitapaamisen kuvaukselle on tyypillistä, että arviointitilanteessa asiakas ja työntekijä rakentavat yhdessä toisiaan täydentäen tarinaa merkittävästä ensitapaamisesta. Kumpikin kuvaa tarkasti omia tuntemuksiaan ja ajatuksiaan ennen tapaamisista, tapaamisen aikana ja tapaamisen jälkeen. Jos tapaaminen ei ole ollut merkittävä asiakkaalle, sekä työntekijä että asiakas kommentoivat hyvin niukasti erikseen tapaamista. Kyse on samansuuntaisesta ilmiöstä kuin Mönkkösen (2002a, 10) tutkimuksessa, jossa toimivaa asiakassuhdetta kuvattiin käyttäen useita ja erilaisia käsitteitä ja toimimatonta suhdetta kuvaavia käsitteitä oli huomattavasti vähemmän.

Eräässä arviointitilanteessa asiakas ja työntekijä rakentavat yhteistä kertomusta, jossa heidän kohtaamisestaan rakentuu tarinan kohokohta. Kumpikin kuvaa hyvin tarkasti tapaamista edeltäviä vaiheita ja tuntemuksiaan ennen tapaamista. Työntekijä aloittaa tarinan siitä, kun hänelle tulee asiakkaasta yhdyskuntapalvelun soveltuvuusselvityspyyntö ja millaista ennakkokäsitystä hän muodostaa asiakkaasta papereiden perusteella. Hän kuvaa omia ajatuksiaan ja jännitystään ajomatalla tapaamiseen. Asiakas puolestaan kuvaa tapaamisen johdosta menetettyjä yöunia ja kielteisiä ennako-odotuksiaan, jotka pohjaavat hänen aikaisempiin kielteisiin yhdyskuntapalvelukokemuksiin. Ennen tapaamista asiakas on vakuuttunut siitä, ettei hänelle myönnetä taustansa takia uutta mahdollisuutta yhdyskuntapalveluun. Sekä asiakas ja työntekijä rakentavat kohtaamisesta tilanteen, jossa kummankin ennakkokäsitykset hälventyvät nopeasti ja tapaamisesta muodostuu välitön ja mutkaton. Molemmat yllättyvät tilanteessa. Arviointitilanteessa työntekijä perustelee hyvin tarkkaan omaa toimintaansa ensimmäisellä tapaamisella.

Ensimmäisen tapaamisen merkittävyys arviointitilanteissa jakautuu tasaisesti merkittävyyden (4) ja ei-merkittävyyden (5) välillä. Aineistosta löytyy peräti neljä asiakasta, jotka eivät saa palautettua mieleen ensimmäistä tapaamista. Voi olla, ettei asiakas muista ensimmäistä tapaamista, *"kun ei siinä ole mitään oleellista muistettavaa"*.

Kun ensimmäinen tapaaminen määrittyy ei-merkitykselliseksi, on usein kyse siitä, että ensimmäinen tapaaminen on liittynyt enemmän rangaistuksen toimeenpanon aloittamisen konkreettisiin kysymyksiin ja siihen liittyviin käytäntöihin. Asiakkaan elämäntilannetta sivutaan ulkokohtaisesti. Tapaamisen fokus on asiakkuuden aloittamisen käytännöissä. Tällöin ensimmäiselle tapaamiselle ei anneta jälkikäteen määriteltynä suurta merkitystä. Vaikka ensimmäinen tapaaminen ei olisikaan piirtynyt mieleen jäävänä kokemukse-



na, se ei estä yhteistyösuhteen rakentumista myöhemmin asiakkaalle merkittäväksi. Tällöin yhteistyösuhteen tärkeys rakentuu ennemminkin pysyvyyden ja jatkuvuuden kautta (ks. luku 5.6.).

## 5.2. LUOTTAMUKSEN RAKENTAMINEN

Asiakkaiden ja työntekijöiden kohtaamisissa korostuu luottamuksen ja rehellisyyden merkitys. Työkokemukseni kautta en hämmästynyt luottamus-teeman läsnäoloa tutkimusaineistossani, mutta aineistoani lukiessani kiinnitin huomiota rehellisyys-käsitteeseen, jota en ennalta osannut odottaa esiin nousevaksi. Huomasin, että rehellisyys ja luottamus liittyvät toisiinsa.

Yhdeksästä arviointikeskustelusta kahdeksassa luottamus ja/tai rehellisyys tulevat joko asiakkaan ja/tai työntekijän nostamana esiin. Arviointitilanteissa teema nousee esiin eri intensiteetillä. Luottamus voi olla yksi keskustelun keskeisimmistä teemoista. Rehellisyys on joko asiakasta, yhteistyösuhdetta tai arviointitilannetta määrittävä käsite. Työntekijänkin rehellisyydestä puhutaan, tosin harvemmin.

Keskityn tässä luvussa siihen, kuinka yhteistyösuhteeseen liittyvät luottamus ja rehellisyys nousevat esille arviointikeskusteluissa. Luottamusta myös rakennetaan arviointikeskustelujen vuorovaikutuksessa, mutta en tarkastele sitä. Aineistoani tarkastellessani luottamus ja rehellisyys saavat monisävyisen kuvan. Tarkastelen luottamusta ja rehellisyyttä kahden eri temaattisen ulottuvuuden kautta: a) luottamuksen ja rehellisyyden merkitys yhteistyösuhteessa ja b) rehellisyyden kytkeytyminen elämänmuutokseen.

### 5.2.1. Luottamus yhteistyösuhteen tukipilarina

Luottamus ja rehellisyys nousevat keskusteluun sekä asiakkaan että työntekijän aloitteesta. Rehellisyys on ikään kuin avain luottamukseen. Eräässä arviointikeskustelussa edellä mainitut asiat nousevat esiin voimakkaasti asiakkaan aloitteesta. Arviointikeskustelussa kysyin ensin arvioitavan vuoden ajalta asiakkaan elämän kannalta merkityksellisiä asioita. Kun sen jälkeen johdattelin keskustelua Kriminaalihuoltolaitoksen asiakkuuteen kysymällä merkityksellisiä, mieleen jääneitä asioita liittyen asiakkuuteen, asiakas nosti heti ensimmäisenä esille yhteistyösuhteen luottamuksen ja avoimuuden.

*Tutkija: "...sitte vielä ihan semmosta et jos nää on nyt sun semmosia elämässä tärkeitä (A: Joo) asioita, niin mitäs sitte, jos miettii tätä asiakkuutena meille (A: hm) ja teiän yhteistyötä, kun te ootte tän vuoden ollu, niin mitäs asioita sieltä nousee semmosia, mitä sä ite, jotenkin pomppaa sieltä tämmösenä tärkeenä tai jotenkin jääny mieleen tai...*

*Asiakas: No, mä voin sanoo, no se ainakin, että meil on sillai ollu, että ollaan oltu avoimia toisia kohtaan tai, tai mää periaatteessa aina sitte avoin häntä kohtaan (T:mm), että enhän mä hänen elämästään tiedä hirveesti. Tiedän jonkun verran kuitenkin, että ollaan ny sen verta puhuttu että kaikennäkösiä asioita ja muuta, mutta oon, että harvoin löytyy semmosta ihmistä mistään virastosta mihkä vois luottaa, (T: mm) että mä puhuisin yhtään mistään asioista.*

*Tutkija: Joo, eli sä oot pystynyt puhuu itelles tärkeistä asioista, joo  
Asiakas: Oon tosi kriittinen poliisia, Suomen valtio, kaikkee (T: mm) kohtaan. Että vois sanoo, että vihaan ku ruttoo, että tää on ihan poliisivaltioks menny, mikskä muuks, mielipide. Poliisit saa lupia lupien perään vaan et, ja kaikkia muuta vastaavaa, että.” (2)*

Kyseisessä arviointikeskustelussa tulee moneen kertaan esille luottamuksellinen ja avoin suhde työntekijään tärkeänä asiana. Luottamuksen merkitys korostuu sitä taustaa vasten, että kyseinen asiakas on hyvin viranomaisvastainen. Hänellä on vahvaa epäluottamusta yhteiskunnallisia instituutioita kohtaan. Myös Kriminaalihuoltolaitosta ja valvontaa kohtaan hänellä oli ollut negatiivisia ennakkokäsityksiä. Hän oli olettanut, että Kriminaalihuoltolaitos on ”*poliisien kanssa yhteistyössä oleva firma, joka toimii sillai miten sieltä määrätään*”. Vaikka hän suhtautui myönteisesti tutkimukseen ja halusi osallistua siihen, keskustelun nauhoitus arvelutti häntä aluksi liittyen kokemuksiin poliisitutkinnasta.

Hyvään asiakassuhteeseen liitetään yleensä luottamus. Työntekijän tavoitteenä voi olla alusta asti luottamuksellisen suhteen rakentaminen asiakkaaseen. Työntekijän näkökulmasta asiakkaan rehellisyys omien asioidensa suhteen helpottaa työntekijän työtä ja yhteistyösuhteen luomista. Työntekijä voi puheellaan asiakkaan rehellisyydestä ja avoimuudesta myös vahvistaa luottamusta.

*Työntekijä: ” ..et se jotenkin meiän kemiat tai jotain siinä napsas, et sä olit niin avoin ja rehellinen kaveri, että meidän oli helppo siinä ruveta tekemään niitä suunnitelmia..” (ensimmäinen tapaaminen) (6)*

*Työntekijä: ”Ja sitten sen bentsoriippuvuuden, sen sä oot myöntänyt ihan täysin ja sitten niin rehellinen, kuin suinkin oot pystynyt niin oot tässä oheiskäytöstäkin ollut.” (6)*

*Työntekijä: ”Kyllähän toi päihderiippuvuus on mun mielestä, et siin on ongelma, ja et halu, halu siinä pois, niin se on, se on ihan rehellinen ja vilpítőn ...” (6)*

*Työntekijä: ” Ja luottamus lähti siitä sillä tavalla rakentuu. Mun mielestä hän minuun päin vaikutti ainakin sillä tavalla rehellisen avoimelta ja oli auki. Tätä työtä kun on muutaman vuoden täs tehnyt, niin kyllä sen näkee, kuka haluaa olla sillä tavalla rehellinen itessään...” (4)*

*Työntekijä: ”...sä olit sillon mun mielestä jo hyvin semmosen rehellisen*

*ja avoimen olonen, että sulla ei tullut, mulla ei tullu sitä, että sä kauheesti pelaisit, mut kyllä mä huomasin sen et kyllä sä varauksellinen oot. Ja kyllä sä tasan tiesit et ei ainakaan liikaa kannata puhua. Mutta, mutta kyllä se ihan se kontakti jotenkin synty mun mielestä jo siinä.” (ensimmäinen tapaaminen) (2)*

Työntekijän kommentti liittyen ensimmäiseen kohtaamiseen (”tasan tiesit et ei ainakaan liikaa kannata puhua”) viittaa sääntelyyn. Työntekijä osoittaa tuntevansa alakulttuuriin liittyvän yleisen epäluottamuksen viranomaisia kohtaan tai sen, että monella asiakkaalla ei ole kokemuksia luottamuksellisista ihmissuhteista. Luottamusta rakennetaan usein vähän kerrallaan ja asiakkaan epäluottamusta alussa voidaan pitää asiaan kuuluvana. Luottamuksen syntyminen on prosessi, se ei ole itsestään selvä lähtökohta, vaan se on ikään kuin ansaittava. Keskeinen elementti luottamuksen saavuttamisessa on rehellisyys eli asioista avoimesti ja rehellisesti puhuminen.

*Asiakas: ”Kyllä se melkein alusta asti on ollut, että sanotaan nyt vaan sillai luottamus kasvanut matkan varrella lisää, että luotan ihan täysin, pystyn puhuun mistä asiasta tahansa että.” (2)*

Lainrikkoajat ovat rikoksiin syyllistymisen lisäksi usein syrjäytyneitä. Voi ajatella, että lainrikkoajien kohtaamia yhteiskunnan instituutioiden, työntekijöiden ja ”matti meikäläisten” kanssa sävyttää epäluottamus ja siihen liittyvät leimat. Epäluottamus on usein läsnä puheessa. Myös lainrikkojia koskevassa julkisessa keskustelussa esiintyy vahvaa epäluottamusta.

Lainrikkojilla itsellään on usein epäluottamusta yhteiskunnallisia instituutioita kohtaan. Kun lainrikkoajat kohtaavat heihin kohdistuvaa epäluottamusta jatkuvasti, ei ole yllättävää, että asiakas nostaa esille luottamuksen tärkeimpänä asiana yhteistyösuhteessa. Asiakas voi kokea työntekijän luottamuksen ainutlaatuisena kokemuksena. Esimerkissä raskaan rikos- ja päihdetaustan omaava asiakas päihdehoidon alkutaipaleella kokee myönteisen yhdyskuntapalvelulauseannon hänelle annettuna mahdollisuutena hoidon ohessa suorittaa yhdyskuntapalvelua.

*Asiakas: ”...Mut sit se ensitapaamisen jälkeen niin sit tuli tosi helpotunut olo, koska se mulle annettu luottamus heti siitä ensimmäisestä tilanteesta alkaen, niin se oli jotain sellaista, mitä en ollut aikaisemmin kokenut.”*

*Tutkija: Mitä se luottamus, miten sä koit, et sulle annettiin luottamusta?*

*Asiakas: Se TT:n asenne ja kylhän sä selviit tästä ja semmonen kannustava, että uskaltaa antaa sen mahdollisuuden ja et näin, mul aikaisemmin on vähän huonompi kokemuksia näistä samoista jutuista.” (4)*

Työntekijä pystyy toimimaan saavutetun luottamuksen ansiosta myös sillanrakentajana muihin viranomaisiin päin, kun asiakkaalla on epäluottamusta muihin viranomaisiin. Tämä korostaa yhden luottamuksellisen suhteen merkitystä. Työntekijä voi esimerkiksi vakuuttaa muille viranomaisille asiakkaan vilpittömää muutoshalua.

Epäluottamusta tuottavaan puheeseen liittyvät leimat. Kun asiakas korostaa rehellisyyttään, se voidaan tulkita myös vastapuheeksi rikoksentekijän epärehellistä leimaa, kategorisointia vastaan. Vastapuheella voidaan tarkoittaa sellaisia puhetapoja, joilla ihmiset pyrkivät kyseenalaistamaan heihin kohdistuvia määritelmiä, kieltämään tai muuttamaan ne toisenlaisiksi (Jokinen ym. 2004, 11). Kriminaalihuollon asiakkaaksihan tullaan juuri ”epärehellisyyden” takia.

Asiakas voi korostaa omaa rehellisyyttään, puhua leimattua identiteettiä vastaan. Leimatulla identiteetillä Juhila (2004, 20) tarkoittaa kategoriaa, johon kiinnittyy poikkeuksellisen vahvoja, negatiivisia luonnehdintoja.

*Asiakas: "...et mä oon aina pyrkinyt rehellisyyteen, mä oon yleensä sanonut TT:lle, et on ollut näin, mä en oo peitellyt niitä (huom. retkahduksia) missään nimessä..." (5)*

*Asiakas: "Oon mä perusrehellinen ollu aina, mutta teon tasolla sitten, kyllä se on ontunut pahasti." (5)*

Rehellisyys liitetään usein suoraan puhumiseen. Asiakas pystyy puhumaan työntekijälle asioista peittelemättä tai työntekijä pystyy sanomaan asiakkaalle suoraan, mitä mieltä on asiakkaan asioista. Suoraan puhumista arvostetaan puolin ja toisin.

*Työntekijä: "...Ja kerroit rehellisesti sen huonosti menemiset, et sä et yrittänytkään näytellä, että hyvin menee eikä täs mitään, vaan sanoit, kerroit rehellisesti reissus." (7)*

*Asiakas: "TT on sanonut niinku asiat on, oli ne vitulleen tai ei." (7)*

Sosiaalityön tunnetyössä tuotetaan ”rehellisyyden” avulla tunne inhimillisyydestä (Rostila 1990, 264). Asiakassuhteen aikana pystyttiin antamaan avointa ja rehellistä palautetta puolin ja toisin, jos suhde oli luottamuksellinen.

*Työntekijä "... mutta sillon kun näkee, että se palaute, oliko se puolin tai toisin niin semmmosta aitoo ja tommosta rehellistä, niin kyllähän se antaa jonkunlaista tukea ja selkänöjaa siihen työhön." (4)*

Jos asiakassuhde on luottamuksellinen, myös arviointitilanteessa palautteen antaminen on vaivatonta. Ankarin kritiikki esitetään liittyen luottamuspuolaan, työntekijän epäilystä asiakasta kohtaan. Asiakas arvostelee työntekijän

epäilyä tilanteessa, jossa hänen käsityksensä mukaan oli ennättänyt syntyä avoin ja luottamuksellinen suhde. Esimerkkinä työntekijän epäilyyn liittyvästä kritiikistä, kun työntekijä oli epäillyt asiakkaan vaimon juovan liikaa:

*Asiakkaan vaimo: "Joo, sitä on semmonen olo, että tavallaan ite on lyönyt sen elämänsä aika levälleen siihen ja kertonut omat hyvät ja huonotkin puolensa ja sit kuitenkin pitänyt sitä elämää aika kasassa ja näin ja sitten ei yhtäkkiä ei luoteta." (5)*

## 5.2.2. Rehellisyys liitettynä elämänmuutokseen

Rehellisyys liitetään myös elämänmuutokseen. Kasvamisen ihmisenä alkoi erään asiakkaan mukaan siitä, kun hän päätti, että itselleen hän ei enää valehtelee ja alkoi tehdä asioita uudella tavalla rehelliseltä pohjalta. *"Paras lääke epärehellisyyteen on rehellisyys."* Vanhasta elämäntyylistä uloskasvamisen ilmeni esimerkiksi siten, että *"edes linja-autossa en matkustaisi ilman lippua"*. Rehellisyys näkyi kyseisen asiakkaan teoissa myös siten, että hän otti keskusrikospoliisiin yhteyttä selvittääkseen kaikki keskeneräiset rikosasiansa ja otti näin *"täyden vastuun menneisyydestään"*. Ihmisenä kasvamisen myötä hän on alkanut luottaa myös omiin toimiinsa. Muutokseen liittyy myös kyky ylläpitää luottamuksellisia ihmissuhteita.

*Asiakas: "... TT on luottamuksen saanut ja se on pysynyt ja se on ollu palkitsevaa, et tänä päivänä pystyy pitää tämmösii luottamuksellisia suhteita." (4)*

Rehellisyys, "tunnustus" arviointitilanteessa, nähtiin myös mahdollisena muutoksen alkuna. Asiakkaasta *"tuntui hyvältä, kun sai kerrottua"* arviointitilanteessa huumeidenkäytön laajuuden, kun aiemmin yhteistyösuhteessa ja arviointitilanteen alussa hän oli vähätellyt sitä. Työntekijät ja tutkijakin korostavat avoimuuden merkitystä ja asiakas vaikuttaa huojentuneelta, kun on saanut kerrottua asian. Arviointitilanteessa kahden työntekijän, asiakkaan ja tutkijan dialogissa rehellisyydestä rakennetaan asia, joka on mahdollisuus eteenpäin ja mahdollinen muutoskohta asiakkaalle ja yhteistyösuhteelle. Arviointitilanteen lopussa asiakas toistaa jo samoin sanoin (*"pääsee eteenpäin"*) kuin työntekijätkin.

*Työntekijä: "...mun mielestä tää sun rehellisyyden osoitus nyt tässä näin, mikä mahdollisesti on voitu aavistaa tai tietääkin, mut et se on sun juttus. Ja sä olit nyt rehellinen, niin mun mielestä se taas vie asioita eteenpäin. Et voi olla, että seuraava tämmönen (huom. arviointi) ku tehdään, onkin jo erilainen.*

*Asiakas: Joo, niin sen mä halusin sanoa, et näin on asiat tällä hetkellä.*

*Työntekijä 2 (eri organisaation työntekijä): Se onkin ainoa keino, miten päästään eteenpäin oikeasti, että on rehellinen (...yleistä hymistelyä...)*

*Tutkija: ...mut mä olen tosi kiitollinen, et sä osallistuit tähän.*

*Toivottavasti sulle itelle jäi semmonen ihan hyvä maku tästä, et ei sitten...*

*Asiakas: No jäi, et mä sain sanottua, miten asiat on oikein ja pääsee sitten eteenpäin ja..." (6)*

## 5.3. VASTAVUOROISUUS

Arviointitilanteissa korostetaan molemminpuolista yhteistyösuhdetta, jossa sekä asiakas että työntekijä toimivat tasapuolisesti. Asiakkaat nimeävät tärkeiksi sellaisia yhteistyösuhteeseen liittyviä asioita kuin molemminpuolisuus ja keskustelu, jossa käsitellään erilaisia näkökulmia ja vaihtoehtoja. Asiakkaat ja työntekijät puhuvat paljon yhteistyösuhteen vastavuoroisuuteen ja dialogisuuteen liittyvistä asioista. Vastavuoroisuus liittyy vuorovaikutukseen tai yhteistyösuhteen toimivuuteen tai siihen, että myös työntekijä on "saavana osapuolena".

Vastavuoroisuus on käsite, jota asiakkaat tai työntekijät eivät käytä kuvatessaan yhteistyösuhdetta. Käytän kuitenkin vastavuoroisuus -käsitettä analyysissäni, koska se mielestäni kuvaa kattavammin näitä yhteistyösuhteeseen liittyviä ominaisuuksia kuin aineistosta nouseva molemminpuolisuus -käsite. Vastavuoroisuus on yksi dialogisuuden keskeinen elementti.

Käsittelen vastavuoroisuus -olottuvuutta kolmen eri näkökulman kautta. Vastavuoroisuus liittyy keskusteluun tai ylipäätään suhteeseen. Keskustelu sinänsä on vastavuoroista toimintaa. Asiakkaiden tärkeäksi nimeämä keskustelu jakaantuu "purkamiskeskusteluun" ja vastavuoroiseen, dialogiseen keskusteluun. "Purkamisen", jossa asiakas saa puhua asioista työntekijälle, voi tulkita yksipuolisemmaksi keskusteluksi, mutta aineiston mukaan siihenkin liittyy vastavuoroisia elementtejä. Kolmas näkökulma vastavuoroisuuteen on asiakkaiden ja työntekijöiden puhe vastavuoroisesta yhteistyösuhteesta, jossa on muita ihmissuhteita muistuttavia piirteitä.

### 5.3.1. Keskustelu asiakkaan purkautumisväylänä

Purkamiskeskusteluun asiakkaiden liittämiä asioita ovat esimerkiksi "kaiken kertominen", "suoraan puhuminen", "asioiden halkipuhuminen" ja "pahan olon purkaminen". Nämä asiat antavat viitteitä kyseisen keskustelun yksipuolisuudesta: asiakas purkautuu työntekijälle ja työntekijä kuuntelee.

Tarkemman analyysin myötä kuitenkin myös purkamiskeskusteluun liittyy vastavuoroista keskustelua ja ”purkamisen” edellytys on vastavuoroisuus.

Asiakkaan ja työntekijän välisen yhteistyön edellytys on vuorovaikutuksen toimiminen. Puhuminen ylipäätään mainitaan asiaksi, joka auttaa.

*Asiakas: "... No se puhuminen on lähinnä se, mikä on oikeestaan auttanut, sitä tietää nyt, mistä käy hakemassa sen avun..."*  
*"... et ollaan saatu puhuttua asioita halki ja ollaan saatu selvitettyä kaikki solmut, mitä on pitänyt selvittääkin oikeastaankin, niin ei sitä muuta voi sanoa, kun että hyvin on mennyt." (3)*

Joissakin yhteistyösuhteissa asiakkaat kokevat, että työntekijälle voi kertoa ”kaiken”. Se, mitä kaikella kulloinkin tarkoitetaan, ei ilmene yksityiskohtaisesti, vaan se on subjektiivisesti koettu asia.

*Asiakas: "...kyllä mun mielestä, et TT on ollut kuitenkin aina semmoinen, kelle on voinut asioista puhua, että ei oo tarvinnut, tai on voinut puhua niitten asioiden oikeilla nimillä, ettei oo tarvinnut salailla mitään. Et ollaan tuotu kaikki miltei suurinpiirtein siihen pöydän ääreen, mitä on ollut, ilot ja murheet (vaimo: mmm, T: mmm). Et, et onhan se suuri apu, jos kerta niistä voi puhua. Joku tietää ees, että missä mennään, kun sä et itekään välillä tiedä, et..." (5)*  
*Asiakas: "...ja sää oot asiantuntijakin, tietyissä asioissa, tiekkö niin, ku. (TT: Niin). Kuulee sen semmoselta ihmiseltä todellakin, että kuka, et tietää asiasta ja sitten just se, että sä oot mua vanhempi, elämäkokemukselta, siis kaikkea tällasia asioita. Et ehkä sitä sitten uskookin sitten jotenkin paremmin, niin sua, X:a (toisen organisaation työntekijä), tällasta. Et ketkä, on ihminen kelle on voinut kertoa kaikki asiat, niin niin, sä sit ku sanot jotain, niin siihen sitten uskookin." (3)*

”Suoraan puhuminen” liittyy ”kaiken kertomiseen”. Suoraan puhuminen liittyy vastavuoroisuuden ohella rehellisyys-temaan ja sitä kautta luottamukseen (ks. luku 5.2.1.). Suoraan puhumista arvostetaan, ”ei tarvitse kierrellä eikä kaarrella”.

Purkamis-keskusteluun kuuluu oleellisesti ”pahan olon purkaminen”.

*Asiakas: "...purkanut sitä paha oloansa sitten. Et kai tässä just semmoinen ihminen, jolleka sit uskaltaa asioita sanoa ja..." (5)*  
*Asiakas: "...ja muuten ihan hyvin oon pystynyt purkaan itteeni sille aine kun oon käynyt tapaamassa täällä. Meillä on aika pitkiä tapaamiset ollut yleensä." (2)*  
*Asiakas: "Kyllä se on auttanut sillai et sillon ku rikokset rupes pyörii mielessä niin TT:n kanssa juttelin niin se pysty rauhoittaa heti." (2)*

Ensimmäisessä otteessa näkyy ”pahan olon purkamisen” ohella teeman kietoutuminen uskallukseen ja sitä kautta luottamukseen. Pahan olon purkamiseen liittyvät asiakkaan akuutit yhteydenotot työntekijään esimerkiksi retkahduksen yhteydessä. Eräässä arviointitilanteessa asiakas oivallisesti jälkikäteen arvioi erästä yhteydenottoa työntekijään niin, että hän kyseisessä tilanteessa ”*tilasi haluamansa vastauksen*”. Hän kertoi pystyvänsä luottamuksellisesti valittamaan työntekijälle yhdyskuntapalvelupaikasta. Hänelle oli itsestään selvää, että hän jatkaa palveluaan siellä, mutta halusi jollekin kertoa tilanteesta. Hän tiesi, että työntekijä vastaa hänen haluamalla tavalla eli hän ”*tilasi palautteen oikeasta osoitteesta*”. Työntekijä ei lähtenyt asiakkaan tunteisiin mukaan, vaan hyvin neutraalisti keskusteli hänen kanssaan ja ”*taas saatiin äijään vähän henkeä*”.

Purkamiskeskusteluilla on monenlaisia funktioita, kuten omien asioiden ja tunteiden jakaminen ja jäsentäminen, rauhoittaminen, luottamuksellisuuden kokeminen ja keskustelemalla tukeminen. Keskustelun voi katsoa kuuluvan ”normaaliin arkeen”, jota asiakkaat usein tavoittelevat.

*Asiakas: ”No, aina nää on hyviä asioita, kun keskustelee semmosia, ne tuo ainakin itelle normaalia arkea...” (6)*

## 5.3.2. Vastavuoroinen keskustelu

Arviointitilanteissa korostetaan vastavuoroista, dialogista keskustelua, jossa käsitellään erilaisia vaihtoehtoja ja keskustelun osapuolten erilaisia näkökantoja asioihin. Asiakkaat korostavat tämänkaltaisen keskustelun tärkeyttä ja toisaalta aineistosta ilmenee, että tämäntyyppinen keskustelu, dialogisuus, on myös käytännössä elävä työtapa. Tässä on asiakkaiden kuvauksia dialogisesta keskustelusta yhteistyösuhteessa:

*Asiakas: ”... molemmat on kysynyt kysymyksiä ja vähän toinen vastailut ja sitten siis sillai, että on TT ehdottanut jotain ja, siis molemminpuolista, et just juttelua, et ei ettei oo yksipuolista pelkästään ollu. Että on ollut vaihtoehtoja, mitä on voinut tehdä ja tämmösiä, että ei ole ollut pakko mitään tehdä siis sillai, että et sanois: et nyt kyllä teet ja. Vaan siis ehdotuksia ja tämmöisiä niin sitä kautta on sit saatu aikaseksi kaikkee.” (3)*

*Asiakas: ”...et kyl TT on ottanut huomioon sen, mitä vaihtoehtoja mulla on esittää ja on sitten tehnyt, tehnyt siitä oman katselmuksensa, omat ideansa siellä seassa, että miten niistä...”*

*Tutkija: Niin et te ootte miettineet ihan eri vaihtoehtoja (A: niin) eri tilanteissa?*

*Asiakas: On ollut mun näkökulmia ja hänen näkökulmia (TT :mm). Et kyl se on toiminut.” (7)*



Vastavuoroisessa keskustelussa molemmat osapuolet ovat aktiivisia, esittävät asioita, vastaavat toisen kommentteihin. Vaihtoehtoja on punnittu yhdessä.

Neuvominen voidaan käsittää yksipuoliseksi vuorovaikutukseksi, jossa asiakas on kohteena. Esimerkissä asiakkaan useassa yhteydessä käyttämä neuvomis-käsitteen takaa avautuu dialoginen keskustelu eri vaihtoehtoista. Keskustelu etenee työntekijän ideasta yhteiseen pohdintaan, mitä kautta muotoutuu asiakkaan käsitys hänelle parhaasta vaihtoehdosta.

*Asiakas: "No, se oli se TT:n idea kun käytiin läpitte noita vaihtoehtoja.....Oli se sitten ku TT:n kans juteltiin niin kyllä se oli sitten, niin tultiin siihen johtopäätökseen, että se on paras ratkaisu (TT: niinku) mun itteni mielestä..." (2)*

Vastavuoroisuus liittyy myös luottamukseen. Luottamus on molemminpuolista. Luottamus ei sulje pois erilaisuutta tai erimielisyyttä. Päinvastoin niiden ymmärretään vahvistavan luottamuksen rakentumista. Erimielisyyksiin sisältyvät keskustelut kasvattavat näkemysten monipuolisuutta ja auttavat punnitsemaan asioita eri näkökulmista. Olavi Riihinen (2000) toteaa analyysiinsä perustuen, että "oikeus erimielisyyteen vahvistaa luottamusta ja synnyttää sosiaalista pääomaa" (Pohjola 2001, 199).

Aineistosta löytyy esimerkki siitä, kuinka työntekijä on tapaamisissa sinnikkäästi haastanut asiakasta keskusteluun lääkkeiden käytöstä. Asiakkaalla ja työntekijällä on ollut erimielisyyttä liittyen lääkkeisiin ja niiden määriin. Arviointitilanteessa työntekijä kysyy asiakkaalta, miten hän on kokenut työntekijän "jankutuksen". Asiakas vastaa, että "sehän on ihan mun tukemista" ja jatkaa kertomalla, että on edellisen tapaamisen jälkeen vähentänyt lääkärin kanssa lääkitystään.

Kulmala, Valokivi ja Vanhala (2003, 130–131) ovat haastatellessaan viimesijaisten auttamisorganisaatioiden asiakkaita (joihin Kriminaalihoitolaitoskin kuuluu) todenneet, että asiakkaat kiinnittävät huomiota vastavuoroiseen keskusteluun ja kuunteluun. Haastateltavat olivat arvostaneet huomioonottamista ihmisenä: vastavuoroista puhumista, keskustelua, kuulluksi tuleamista ja kokemusta kiireettömyydestä. Tutkimukseni arviointitilanteiden asiakkaat eivät suoraan puhu kuulluksi tulemisen tärkeydestä. Asiakkaat korostavat kuuntelemisen sijaan puhumista ja vastavuoroista keskustelua eli asiakas ja työntekijä tuovat tasa-arvoisesti omia näkökulmiaan keskusteluun. Vastavuoroinen keskustelu ei kuitenkaan mahdollistu ilman kuuntelua, mutta siitä näkökulmasta asiasta ei aineistossani puhuta.

### 5.3.3. Yhteistyösuhde tavanomaisena ihmissuhteena

Kun yhteistyösuhde on molemminpuolisia, vastavuoroisia elementtejä, yhteistyösuhde alkaa muistuttaa muita vastavuoroisia ihmissuhteita. Arviointikeskustelut jakaantuvat tasan sen mukaan, puhutaanko yhteistyösuhdeesta niin, että siihen liitetään muita epävirallisempiin ihmissuhteisiin liittyviä piirteitä (5) tai että yhteistyösuhde muistuttaa asiakassuhdetta ”puhtaimmillaan” eli siihen ei liitetä muita ihmissuhteita muistuttavia asioita (4).

Mönkkösen (1999, 107) mukaan ammattilaiset ovat herkkiä auttamissuhteen rinnastamisessa ystävyyteen. Ystävyyssuhde -sana mainitaan niissä yhteistyösuhdeissa, joissa asiakassuhteen tärkeys muodostuu pysyvyyden, jatkuvuuden kautta (ks. luku 5.6.). Pysyvyys voi tarkoittaa joko ajallisesti pitkää yhteistyösuhdetta tai ”rinnalla pysymistä”. Näissä yhteistyösuhdeissa työntekijä on ollut asiakkaan elämässä ”miltei kaikessa mukana”. Yhteistyösuhdetta ei sinällään nimetä ystävyyssuhteeksi, mutta arviointikeskustelussa verrataan kestävän yhteistyösuhteen ja ystävyyssuhteen samankaltaisuuksia.

*Työntekijä: ” .. et löytyy semmonen hyvä työtila tavallaan tälle valvonnalle et mä nään, että tämmönen valvontasuhtekin on yhdenlainen, sitä voisi verrata johonkin ystävyyssuhteeseen, eli ystävyydessä kestää (A: mm-m) juuri sen, et voi sanoa asiat niin kuin ne on ja pohtia aika rajustikin niitä asioita, että mä luulen, että meillä kestää (naurattaa) tämä suhde (T:niin) aika rajujakin tämmösiä vetoja ja asioitten käsittelyä.” (7)*

Yhteistyösuhde kestää asioiden rajunkin käsittelyn. Yhteistyösuhde voi myös ajallisen keston kautta muodostua kestäväksi ihmissuhteeksi. Asiakkaalla ja työntekijällä on ollut 20 vuoden yhteistyösuhde, kestävä ihmissuhde:

*Asiakkaan vaimo: ” ...Ainut hyvä ihmishuhde mun lisäksi A:n elämässä oot varmaan sinä TT, etten mä, en mä osaa ketään muuta tässä edes ajatella, joka ois muun perheen lisäksi ollu näin kauan kuvioissa mukana yhteinen (A: paitsi mummu) No, mummu on ollut...” (5)*

Toisaalta asiakas ja hänen vaimonsa pitävät tärkeänä yhteistyösuhteen ja ystävyyssuhteen eroja. Tällöin asiakkaalla ei hämähärisä käsitys siitä, että kyseellä ei ole tasa-arvoinen suhde. Asiakkaan vaimo pukee asiaa sanoiksi ja asiakas myötäilee.

*Asiakkaan vaimo: ” ... Ja se täytyy sanoa, että tää totta kai, välit on lähentynyt ja näin, mutta kuitenkin se on ollut hyvä puoli, että TT on pitänyt siitä selvän rajan, että tämä on myös hänen työnsä (A: niinpä,*

*asiakassuhde) niin, että tämä ei ole, tämä, et se ei ole tullut ylikorostuneesti (A: ei o, ei o), mutta se on ollut koko ajan siinä mukana...  
Asiakas: Täytyyhän tässä olla joku auktoritäärinen  
Asiakkaan vaimo: ... elikä nyt taas ei oo semmosta harhakuvitelmaa (A: niin just) että tästä on tullu tämmönen puhdas ystävyyssuhde (A: niin aivan) tai riippuvuussuhde taikka tämmöinen, vaan tää on ollu ihan semmonen suunnitelmallinen (A: niinpä) juttu. Se on ollut musta hyvä. (A: Joo, aivan).....*

... Mut et kuitenkin siin on semmonen säilynyt, kun tietää miten suuri tässä voisi olla sitten taas, kun meidän A:lla tää väärinymmärtämisen mahdollisuus, niin silloinhan se henkilöityy aivan eri tavalla. Sul voi olla paljon negatiivisempaa sanottavaa, jos se ois se ammatillisuus hukkunut siitä (A: Niin, juu aivan). Se ois henkilöitynyt ihan eri tavalla (A: Kyllä).” (5)

Epävirallisuus voi myös tuoda muita ihmissuhteita muistuttavia piirteitä yhteistyösuhteeseen. Sosiaalityössä voi olla arkipäiväistä ihmissuhteiden luonnollisuutta (ks. esim. Kulmala ym. 2003, 134; Parton 2000, 450–454; Parton & O’Byrne 2000, 33, Valokivi 2002).

*Asiakas:” ...Mä oon ainakin tykännyt siis koko ajan, et se et meilläkin nää valvontakerrat on menny välillä siihen, et me ollaan höpötetty kaikesta, ihan jostain muusta ku meidän ois pitänyt jutella (naurua)  
Työntekijä: Tyttöjen kesken (naurua)  
Asiakas: Niin (naurua). Käyty elokuvissa ja kahvilla ja siis tällasta näin, että.  
Työntekijä: Joo, kahvikeikkoja meil on ollut paljon.  
Asiakas: Niin, ollaan tavattu muuallakin justiinsa niinku täällä.  
Tutkija: Mut onks se sulle tärkeätä, että on ollut tämmöstä vähän vapaampaakin?  
Asiakas. Joo, joo...  
....  
Työntekijä: ... Sit toisaalta ne semmoset kahvilla ja leffassa käynnit niin, en mä usko, et meiän tän firman puolesta jotkut työntekijät vois aatella et sehän on ihan, ei oo työtä ollenkaan (A naurahtaa), että käydään asiakkaan kanssa kahvilla ja leffassa, mutta mun mielestä niissäkin on ollut kuitenkin semmosta, on päässyt tutustuun suhun vähän.(A: Joo) Sillee.  
Asiakas: Joo, niin kun on eri ilmapiirissä niinku täällä niin sitten, en mä tiedä, tuleeko siinä sitten jotain erilaista juteltuakin (TT: Joo) että...”  
Työntekijä: Sit musta oli ihana nähä sillon kun käytiin kattomassa se leffa (A naurahtaa: Joo). Mä olin nähnyt sut edellisen kerran, kun sä itkit silloin henkilötutkinnassa (A naurua) ja sitten sä itkit siel elokuvissa (A naurua), syy oli vähän toinen, niin (TT ja A naurua)  
Asiakas: Aivan.” (3)*

Työntekijä tuo esille, että epävirallinen puoli yhteistyösuhteessa ei ole välttämättä kaikkien työntekijöiden mielestä ”oikeaa työtä”, vaikkakin sillä voi olla merkitystä asiakkaan ja työntekijän kannalta yhteistyösuhteen rakentumiseen. Jotkut asiakkaat kertovat siitä, että on hyvä tavata muuallakin kuin toimistossa, mikä on käytäntönä monella työntekijällä. Voi ajatella, että muualla kuin toimistossa tapaamiset ja jotakin muuta yhdessä tekemällä kuin mikä perinteisesti liitetään yhteistyösuhteeseen, antaa mahdollisuuden sille, että asiakas ja työntekijäkin mieltävät yhteistyösuhteen vastavuoroisemmaksi.

Yhteistyösuhteen epävirallisuus voi myös yllättää positiivisesti. Esimerkin asiakas kuvaa ensimmäistä yhteistä tapaamista koomisena, koska hän odotti virallista haastattelua ja suurimmaksi osaksi puhuttiin kaikesta muusta. Työntekijän kanssa voi jutella tavallisista asioista kuten jääkiekosta.

*Tutkija: Mitäs sä muistat siitä tilanteesta?*

*Asiakas: Se oli mun mielestä alkuun aika koominenkin..*

*Tutkija: (nauraa)*

*Asiakas: Mentiin tohon viereiseen huoneeseen istuun ja esiteltiin itsemme ja muutamalla sanalla mun menneistä palveluista käytiin keskustelua siinä ja sitten TT löi mulle paperit eteen, ett kyllähän sä tiedät, mistä on kysymys. Mä sanoin, että tiedän ja mä löin nimet alle ja sitten puhuttiin vähän aikaa MM-jääkiekosta ja mun menneisyydestä. (4)*

Vastavuoroinen yhteistyösuhde on suhde, jossa molemmat vaikuttavat (Mönkkönen 2002b, 56). Vastavuoroisessa yhteistyösuhteessa myös työntekijä kokee saavansa jotakin yhteistyöstä, kuten esimerkkien työntekijät:

*Työntekijä: ”Silleen musta on ollut kiva, toivottavasti on valvonnastakin ollut hyötyä (Asiakas: On). Mutta tämmönen tutustuminen, että sä oot avannut mulle yhden näkökentän kanssa.” (3)*

*Työntekijä: ”Kyllä mun, mun mielestä A anto semmosen puheenvuoron, että siinä oli varmasti pureskelemista meille kaikille, ihan mullekin työntekijänä, et pitäis oppia ja osata nähdä ihmisessä paljon muutakin kuin mitä omat ajatukset ensimmäisenä tulee pintaan.” (4)*

Vastavuoroisuus yhteistyösuhteessa luo asiakkaalle kokemuksen siitä, että hänet nähdään muunakin kuin vain asiakkaana. Asiakas on ”tutustumisenarvoinen”, ja miksei myös toisin päin. Silloin kuin yhteistyösuhteeseen liittyy muita ihmissuhteita muistuttavia piirteitä, yhteistyön päättyessä nousee esille hyvästely –teema.

*Tutkija: ”Miltä se tuntuu, nyt kun se päättyy?”*

*Asiakas: No, helpottavalta tämän tuomion kannalta, mutta toisaalta on. No, kyllä mä voin tulla täällä käymään, soittaa sun ovikelloos ja kysyä, että mitä kuuluu (nauraa).*

*Työntekijä: Ovet ovat aina avoinna (naurahtaa).” (3)*

*Työntekijä: "Mulla rupee nyt tuleen semmosta eroahdistusta A:sta (A, T ja TT naurua), kun mää rupeen miettimään, et mitä kaikkea me oltas vielä voitu tehdä..." (3)*

*Asiakas: "Tieto siitä, että TT tulee tänne keskiviikkona vielä, niin tää ei anna semmosta läksiäistunnelmaa yleensä." (4)*

*Asiakkaan vaimo: "Tää alkaa olla jo historiallinen hetki mun mielestä.*

*Asiakas: Historian siipien havinaa.*

*Asiakkaan vaimo: Meidän yhdessäolon aikana ei oo TT:ää (nauraa)." (5)*

## 5.4. TUEN SAAMINEN

*" Siis sehän se just tärkeintä on, et joku yrittää omasta puolesta. Et tukee omissa asioissa. (2)*

Asiakkaat mainitsevat monia yksittäisiä merkittäviä asioita, jotka liittyvät yhteistyösuhteesta saatavaan tukeen ja heidän oman elämäntilanteensa parantamiseen. He eivät suinkaan aina käytä tuki-sanaa tässä yhteydessä. Tuki-käsite on pitkälti viranomaiskäsite, jota asiakkaat itse eivät käytä, jolleivät ole elämänmuutoksessaan jo pitkällä (Järvinen & Siikavirta 2004). Olen kuitenkin nimennyt asiat tukeen liittyviksi, koska ne ovat asioita, jotka tukevat asiakkaan elämäntilanteen kohentumista. Tukeen liittyvät asiat jakautuvat a) käytännön asioihin liittyvään tukeen ja b) tavoitteiden saavuttamiseen liittyvään tukeen. Tiedostan jaottelun keinotekoisuuden, koska käytännön asioiden hoitaminenkin voi tukea tavoitteiden saavuttamista. Asiakkaat ovat kertoneet hyvin erilaisia asioita tähän teemaan liittyen ja jaottelu väkisin kaventaa määrällisestikin runsasta merkittäviksi nimettyjen asioiden joukkoa.

Tuen saaminen näkyy laajalla skaalalla. Se voi olla tukea yksittäiseen käytännön asiaan tai tukea kokonaisvaltaiseen muutokseen ja kaikkea tältä väliltä. Sosiaalityön vaikutus liikkuu pienten asioiden järjestymisestä tarvittavan kokonaistuen rakentumiseen (Kulmala ym. 2003, 129). Asiakkaat puhuvat käytännön asioista, joita on hoidettu yhdessä työntekijän kanssa. Niitä harvoin kuitenkaan nimetään selkeästi yhteistyösuhteen merkittäviksi asioiksi. Tällaisia yksittäisiä merkittäviksi mainittuja ovat muun muassa kodin laitossa avustaminen, arjen tuki, katkolle ohjaaminen ja vieminen, neuvonta vankeuteen liittyvistä asioista, raha-asioiden opettelu, korvausten selvittäminen ja ajokorttiasian selvittäminen. Toisaalta jotkut puhuvat kokonaisvaltaisemmin pitkän vankeusajan mukanaan tuomista käytännön elämän vaikeuksista ja siihen liittyvästä tuen tarpeesta ja siihen vastaamisesta.

*Työntekijä: "... mitä sä odotat, tukihenkilöltä ja valvojalta?*

*Asiakas: Siis sitä että (TT: Mm) yhteyttä voi ottaa ja auttaa asioitten*

hoitamisessa (TT: Mm), koska laitosjakso oli mulla pitkä. Mä olin täysin hukas nyky maailman asioista, (T: mm) rahat oli vaihtunut ja kaikki (TT: Niin oli) sillä aikaa (TT: joo). Et en minä tiennyt miten asioita hoitaa (TT: mm) ja miten minnekin mennään, enkä tänä päivänä osaa vielä bussilla kulkea...” (7)

Asiakkaan vaimo: ”...et kyl mä oon saanut sitä apua, kun olen sanonut, ettei tästä tule enää yhtään mitään, mitä tässä nyt. Et mä oon saanut ihan oikeeta (epäselvää) (A: Mm) ja sitten tukea niihin elämän. (5)

Ylipäätään yhteistyösuhteen alkuaika voi olla tärkeä, koska asiakkaan asiat voivat olla sekaisin ja hän tarvitsee apua monissa asioissa ja asioiden jäsentämisessä. Asiakas, joka korosti alkuaajan tärkeyttä, näki työntekijän tärkeänä lisänä tukiverkostoonsa:

Asiakas: ”... se alkuaika oli siis tosi tärkeä, sillai kuitenkin tartti ihmistä, ketä tukee siinä ja auttaa näissä kaikissa hommissa, mitä mekin ollaan nyt laskuja kaikkia tämmösiä läträtty ja maksettu ja. Et se että täällä oli se tietty tuki...”

...

Joo ja se oli mun mielestä ihan siis tärkeekin homma, että me alussa tavattiin enemmän, koska silloin oli siinä niin paljon kuitenkin kaikkee selvitettävää (t: mm). Niin et oli tärkeekin, että nähtiin usein. Sai ruveta purkaan sitä kaikkee vyyhtiä, mikä tässä oli. (3)

Asiakkaat puhuvat myös heille merkittävistä yksittäisistä asioista, joita yhteistyösuhteessa on työstetty ja jotka ovat heille olleet hyödyllisiä ja heidän omien tavoitteiden suuntaisia asioita. Näitä ovat esimerkiksi erilaisiin palveluihin ohjaaminen, parisuhteen jatkuvuuden tukeminen, viranomaisyhteistyö, keskustelutuki ja positiivisen voimavarojen tukeminen.

Esimerkkiasiakkaan tavoitteena oman elämän suhteen oli oman pään selvittäminen, työssäkäymisen jaksaminen, selvin päin eläminen ja positiivisista asioista itseä muistuttaminen. Työntekijä kertoo ajatelleensa, että valvontatapaamisia voi hyödyntää asiakkaan itsetuntemuksen ja voimavarojen lisäämiseen. Asiakas nimeää tämän positiivisten voimavarojen tukemisen yhdeksi tekijäksi, joka on vaikuttanut hänen elämänmuutokseensa.

Kannustus liittyy myös tukeen. Kannustuksella, kannustavalla palautteella, on tärkeä merkitys asiakkaalle hänen muutosprosessissaan.

Asiakas: ”Et paras, mikä mua on auttanut, on ollut tää kannustava linja. Ihmisestä riippuen niin se on antanut paljon.”

...

...et mä en voi enempää, enempää sitä kannustusta odottaakaan, et aina kun tuli uus palvelusuunnitelma tai pienimuotoisia muutoksia, niin

*siel oli lomassa kirje, missä se (huom. työntekijä) ilmaisi just tätä omaa kannustustaan ja tällästä.*

*Tutkija: Et se ole sulle tärkeätä?*

*Asiakas: Oli, joo erittäin tärkeätä ja eilen juuri pakatessani tavaroita, niin laitoin kaikki TT:n lähettämät kirjeet yhteen kuoreen ja ne on tallessa, että voi lukea vieläkin..." (4)*

## 5.5. RANGAISTUKSEN SUORITTAMINEN

Rangaistuksen suorittaminen sinällään nähdään merkityksellisenä. Asiakkaat nostavat esiin kolmenlaisia rangaistuksen suorittamiseen liittyviä merkittäviä elementtejä, jotka ovat 1) rangaistusprosessin pysähdyttävyys 2) ”rangaistus kuuluu hoitaa” (velvollisuus) ja 3) rangaistus mahdollistajana.

### 5.5.1. Rangaistus pysäyttäjänä

Nuorimmat asiakkaat puhuvat rangaistusprosessiin kuuluvien elementtien pysähdyttävästä vaikutuksesta. Tästä teemasta puhumattomalle nuorelle rikollisesta toiminnasta on tullut jo elämäntapa. Vanhemmat asiakkaat puhuivat vankilakokemuksesta mieleen jäävänä ikävänä kokemuksena, jota he eivät halua enää kokea uudelleen. Heille vankilaan uudelleen joutuminen voi olla pysähdyttävä hetki.

Rikoksesta kiinnijääminen oikeudenkäynteineen toimii kokemuksena, joka voi pysähdyttää. Erään asiakkaan sanoin ”*koppiin joutuminen oli ihan tarpeeksi järkyttävää jo*”. Esimerkissä asiakas kertoo siitä, mikä on vaikuttanut rikosten loppumiseen.

*Asiakas: "... on nyt tänä aikana tietysti oppinut juttuja, mutta on se liittynyt paljon muuhunkin kuin tähän kriminaalihuoltoon. Ei silleen kiinnosta enää noi touhut.*

*Tutkija-työntekijä: Mm mm. Onks se, mitkä muut asiat siihen on vaikuttanut sitten?*

*Asiakas: Oikeastaan se oikeudenkäynti jo itnessään, mitä kävi, niin periaatteessa se oikeastaan kaikista eniten ja (T&TT: mm) sitten kaikki muu, mitä on miettinyt ja tolleen kuullut ja nähnyt.*

*Tutkija-työntekijä: Mm. Kuullut ja nähnyt, sä tarkoitat sitten?*

*Asiakas: Niin, mitä nyt on monille muille käynyt viel paljon paremmin, paremminkin (T& TT: mm)...*

...

*Asiakas: "... No, luultavasti, jos mä en olisi jäänyt kiinni, niin luukuttaisin paukkua tuolla jossain, en mä tiedä.*

*Tutkija-työntekijä: Mm. Mut se kiinnijääminen oli ehkä se, mikä vaikutti?  
Asiakas: Niin se toisaalta enemmän.” (1)*

Rangaistuksen suorittamiseen liittyvät sanktiot voivat toimia myös pysähdyttävänä kokemuksina. Esimerkin nuori asiakas on saanut yhdyskuntapalveluun liittyvän kirjallisen huomautuksen. Asiakas puhuu pelästymisestä liittyen mahdolliseen vankilaan joutumiseen. Arviointitilanteessa päihdekatkaisuhoidossa tutkija ja asiakas rakentavat tapahtuneesta yhdessä asiakkaan elämän ”käännekohtaa”.

*Asiakas: No se pelästytti, mä pelästyin ihan sairaasti sitä kirjallista varoitusta.*

*... sitten kun tulikin kirjallinen varoitus ja seuraavasta niinku (huom. vankilaan). Mää skitsoilin sitä niin paljon niin (TT: mm), kyl mä siis silloin päätin että nyt loppu kikkailu (T: mm), et mä hoidan itteni kuntoon ja sit mä hoidan vasta ton ton...*

*Tutkija: Niin se oli tavallaan aika pysähdyttäväkin juttu sitten sun kohdalla?*

*Asiakas: Otin aika henkilökohtaisesti, enää vankilaan mä en haluu enää, en en kirveelläkään.*

*... Mut se on , pysäyttää ihan hyvin sillai (T: mm)*

*...*

*Asiakas: Ja voi sanoo etten oo pelästynyt pitkään aikaan paljon mitään kun mä pelästyin sitä silloin kun sain sen...*

*... Tutkija: Niin, nyt siitähän voi ajatella, se on tavallaan ollut aika hyvä käännekohta sun elämässäs (A: Niin niin) ... (9)*

Rangaistuksen pysähdyttävät elementit voivat toimia motivoivana tekijänä muutokseen. Sitä kautta ne luovat toimintaedellytyksiä yhteistyösuhteeseen.

## 5.5.2 Rangaistus velvoitteena

*”Kai se kuuluu asiaan, että rosvot on krimillä! (7)*

*”Mä tiedän, et tää kuuluu tähän elämään, että rikokseeni kuuluu rangaistus ja jota valvotaan.” (8)*

Rangaistuksen suorittamiseen kuuluu velvoittava elementti, ”se kuuluu hoitaa”. Velvollisuus korostuu eri lailla eri asiakkailla. Joillekin se on pieni juonne yhteistyösuhteessa, mikä on ilmennyt esimerkiksi yhteistyösuhteen aloituksessa, mutta mikä tavallaan on unohtunut yhteistyösuhteeseen liittyvien muiden merkittävien asioiden taakse. Joillekin velvollisuus on yhteistyösuhdetta vahvasti määrittelevä asia. Velvollisuuden hoitaminen voidaan myös nähdä merkittävänä itselle.



Arviointitilanteessa korostuneemmin velvollisuudesta puhuva asiakas kertoo yhteistyösuhteen merkittävydestä muun muassa ”yleensä tulen, kun pyydetään”, ”käyn täällä, pyöräilen ja poistun” ja ”mä oon käynyt pakolliset, en mä täällä niin kuin joku ravaa pullakahveilla joka päivä”. Tämä asiakas korostaa lähinnä sitä, että hän hoitaa velvollisuutensa, eikä puhu yhteistyösuhteen sisällöistä. Tosin työntekijä kokee välillä olevansa ”perään soittelija”.

Velvollisuuden hoitamisen kautta voi kokea sovittavansa rikoksensa. Esimerkin asiakas on saanut ehdollisen vankeusrangaistuksen ja siihen liitetyn valvonnan sekä korvauksia. Työntekijä kysyy asiakkaalta rangaistuksen merkitystä:

*Työntekijä: Onks tää ollut sun mielestä aiheellinen tavallaan (A: on, on) tää rangaistus?*

*Asiakas: Et en mä usko, jos sielt ois mulle sakkoja lätkästy vaikka et maksa tän ja tän verran, niin ei se olis välttämättä tuntunut yhtään siltä samalta, kun se, että sulla täytyy olla joku velvollisuus todellakin, että sää, tulee tänne ensinnäkin ja sitten että keskustellaan niistä kaikista asioista ja sitten tällai näin että. Kyl se tuntuu sovittamiselta, että se on melkein kun toisaalta pistettäis vankilaan istuun miettimään näitä juttuja. Kun taas sitten, että sulla on se valvoja, kenen kanssa sä mietit niitä asioita. Että ehkä kuitenkin parempi ja kun ei ole mitään hirveetä rikoksellista taustaa (naurahtaa) kuitenkaan niin (T tai TT: niin) sillä oli paljon parempi mun mielestä tää valvonta...” (3)*

*Sama asiakas puhuu siitä, kuinka korvausten hoitaminen valvonnan aikana on yhden asian päätökseen saamista ja ylipäätään rangaistuksen suorittaminen on velvollisuuden hoitamista loppuun.*

*Asiakas: ”Nyt tuntuu siis sillai, et on niin kuin sujut ittensä kans kuitenkin, tiekkö että tietää, että tää loppuu sillai hyvin (T tai TT: mm) ettei jää roikkuun mitään semmosia tonne puuropääkaappiin periaatteessa, voi niin kuin mielellä aatella, et nyt tää on loppu (T: Joo-o). Kun tietää, ettei tartte ja on semmonen katumus kuitenkin päällä, sitä on edelleen, että (T tai TT: on) en mä ikinä ennen, ikinä ennen tai enää mitään tommosta mee tekemään. Jotain järkee (naurahtaa).”*

...

*”Niin mut sillai vähän, et ei oo nyt pakko tulla, eikä mitään, että sulla ei oo mitään velvollisuutta tännepäin enää (TT: mm) (T: mm) Niin, se on sillai siis, et saa taas yhden jonkun asian tieksää niin kuin stoppiin.” (napauttaa pöytään). (3)*

### 5.5.3. Rangaistus mahdollistajana

Yhdyskuntapalveluasiakkaat nimeävät rangaistuksen suorittamiseen liittyviä konkreettisia merkityksellisiä asioita. Tämä ei tarkoita, etteivät valvonta-asiakkaat koe valvontaa mielekkäänä tai opettavaisena, vaan että

valvonta-asiakkaat arvioivat valvonnan mielekkyyttä erilaisilla määreillä, jotka olen luokitellut muihin kategorioihin esimerkiksi tukeen. Näitä muita löytyy yhdyskuntapalveluasiakkaillakin. Ero selittyy rangaistusseuraamusten tai niiden hahmottamisen erilaisuudella. Yhdyskuntapalvelu on ehdottoman vankeusrangaistuksen vaihtoehto eli yhdyskuntapalvelun suorittaminen voi mahdollistaa erilaisia konkreettisia asioita vapaudessa. Siihen liittyy myös konkreettista työtoimintaa, ja se on monelle asiakkaalle harvinainen mahdollisuus työn tekemiseen. Eräs asiakas sanoikin: ”*Saa olla niin kuin muutkin*”.

Asiakkaat arvioivat yhdyskuntapalvelua ylipäätään myönteisenä kokemukse-  
na. Jos yhdyskuntapalvelua tai sitä hoitanutta työntekijää kohtaan esitettiin  
kritiikkiä, se liittyi ymmärtämättömyyteen sanktioita kohtaan. Kolme neljästä  
huomautuksen saaneista olivat sitä mieltä, että he olivat kokeneet vääryyttä  
huomautukseen liittyen. Yksi asiakas kritisoi myös sitä, että työntekijä tehdes-  
sään toistamiseen soveltuvuusselvitystä hänen kanssaan toisti haastattelun  
saman kaavan mukaan.

Yhdyskuntapalvelu koetaan mahdollistajana erilaisiin asioihin. Yhdyskuntapal-  
velu koetaan päihdehoidon mahdollistajana tai toisin päin. Yhdyskuntapalvelu  
toimii kuntoutusprosessina. Yhdyskuntapalvelu mahdollistaa ”*kesän siviilissä*”.

Arviointitilanteissa korostuivat yhdyskuntapalvelun kuntouttavat elementit.  
Viisi asiakasta joko parhaillaan suoritti yhdyskuntapalvelua tai oli suorittanut  
sen arvioitavan ajanjakson puitteissa. Kolme näistä asiakkaista korosti  
yhdyskuntapalvelun kuntouttavia elementtejä osana päihdehoitoa tai ”oma-  
ehtoisena” kuntoutusprosessina.

Päihdehoito mahdollistaa yhdyskuntapalvelun ja yhdyskuntapalvelu mah-  
dollistaa päihdehoidon. Arviointitilanteiden kautta tuli esimerkkejä hoidon ja  
yhdyskuntapalvelun yhteensovittamisesta. Esimerkkinä asiakkaan kommentti  
yhdyskuntapalvelun suorittamisen merkityksestä päihdehoidon rinnalla:

*Asiakas: ”...Et tietenkin pitkä hoito vaatii oman veronsa silleen hen-  
kisesti tässä, niin mä oon katsonut sen (huom. yhdyskuntapalvelun)  
olevan sellainen terapia mulle alusta saakka. Et mulla on tieto, että mä  
pääsen kaks kertaa viikossa uusien ihmisten pariin, uusien ympyröi-  
den, uusiin tilanteisiin, ettei oo sitä yhteisöllisyyttä siinä ympärillä. Et  
silleen ottaa sitä omaa, omaa elämää tullut pohdiskeltua tos palvelu-  
tuntien ohessa aika paljon. ” (4)*

Samainen asiakas näkee yhdyskuntapalvelun mahdollisuutena ”pöydän  
puhdistamiseksi”.

*Asiakas: ”...yks tavoite on ollut puhdistaa se pöytä, et siinä arjessa on  
jotain tärkeätä sisältöä. Et se on aina neljän tunnin edessä kohti jotain  
parempaa...” (4)*

Yhdyskuntapalvelun suorittaminen on askel kohti ”parempaa”. Pöydän puhdistaminen kyseisen asiakkaan kohdalla on tarkoittanut yhdyskuntapalvelujen suorittamisen ohella myös käräjäoikeudessa tuomittujen ehdottomien vankeusrangaistusten muuntumista yhdyskuntapalveluiksi hovioikeudessa. Hän on puhdistanut pöytää myös selvittämällä poliisien kanssa kaikki keskeneräiset rikosasiat yhdyskuntapalvelun aikana. Hänen sanoin ”se erotyö sinne menneisyyteen tuli läpilyötyy totaalisesti”.

Yhdyskuntapalvelu voi toimia myös motivoivana tekijänä liittyen päihdehoitoon menoon. Eräs asiakas oli saanut yhdyskuntapalvelutuomion ja retkahtanut sen jälkeen käyttämään huumeita uudelleen. Yhdyskuntapalveluun ilmoittautuessa hän odotti hoitoon pääsyä. Päihdehoitopaikan odottaminen toisinaan kestää ja henkilön motivaatio voi vaihdella pitkän odotuksen aikana. Asiakas ”veivasi” moneen kertaan työntekijän kanssa sitä, jättääkö hän hoitoon menon ja aloittaa yhdyskuntapalvelun. Työntekijäkin jossakin vaiheessa aloitti yhdyskuntapalvelun asiakkaan toiveiden mukaisesti, mutta pääsääntöisesti työntekijä vahvisti koko ajan hoitoon menoa ja piti asiakasta realiteeteissa kiinni, mistä asiakas on kiitollinen arviointitilanteessa. Samoin hän arvostaa työntekijän joustavuutta yhdyskuntapalvelun aloituksen suhteen.

Yhdyskuntapalvelu voi toimia omaehtoisena kuntoutusprosessina ilman ulkopuolista kuntoutusta. Tällöin asiakkaat korostavat erilaisten asioiden kuten omatoimisuuden, vastuun ottamisen ja säännöllisen elämänrytmin oppimista, työhön opettelua ja mielekästä tekemistä. Tosin näiden asioiden tärkeydestä voivat puhua myös kuntoutuksessa olevat.

*Asiakas: Sitä vastuuta se on mulle antanut ja itse, itse täällä ollessa oon näit yhdyskuntapalveluasioita hoitanut, ettei ne mitenkään sidoksissa meidän henkilökuntaan eikä mihinkään (TT: aivan). Ne (T: joo) on täysin kaikki puhelut, tällaset ne on täysin oma-aloitteisuutta (T: mm), se on se palkitsevin muoto ollut...” (4)*

Toisessa esimerkissä asiakas ja asiakkaan vaimo kokevat yhdyskuntapalvelun ainutlaatuisena ajanjaksona heidän yhdessäolon aikana, kuntoutusjaksona koko perheelle. Vaimo yleensä huolehtii käytännön asioista ja myös miehensä työharjoitteluun ja lääkäriin menoista. Yhdyskuntapalvelu toimi eri toimintaperiaattein, mies hoiti itsenäisesti ja oma-aloitteisesti sen.

*Tutkija: ”Mites siinä ne aikojen pitämiset, niin oliko teillä sama systeemi, että... (huom. vaimo muistuttaa jne.) ?*

*Asiakas: Ei kyllä mä ne hoidin ihan omaehtoisesti, että mä tykkäsin kumminikin käydä siellä. Ei siinä ollut mitään vaikeuksiaakaan.*

...

*Asiakkaan vaimo: ... se oli varmaan semmonen ainut onnistunut tämmönen mikään tän seitsemäntoista vuoden aikana (A: Niin), siis sillai onnistunut (A: Melkein täysin onnistunut), et sun oli pakko pitää*

*jostakin kellonajoista kiinni (A: Niin tämäpä tämä.), hoitaa se homma ihan ittekses ja sit sul oli tekemistä ja sulla oli (A: Mm) että mä en oo osannut ajatella sitä sinä yhdyskuntapalveluna (A: Niin sillai) vaan se oli niin kuin kuntoutusjakso koko porukalle.*

*Asiakas: Pikkuisen semmosta opettelemista (Vaimo: Mm) työelämään kiinni (Vaimo: Mm) ja semmoseen normaaliin normitukseen, joutuu ajankäyttöä harjoittelemaan ja näin.*

*Asiakkaan vaimo: Niin siin oli pakko (A: Niin) (5)*

Jotkut korostavat rangaistuksen, yhdyskuntapalvelun, suorittamisen merkitystä muiden mielekkäiden asioiden mahdollistajana. Nämä asiat eivät sinällään liity oman itsen tai elämän muuttamiseen, kuntoutukseen. Yhdyskuntapalvelu pitää konkreettisesti pois vankilasta. Tämä on varmaan kaikilla tausta-ajatuksena, mutta jotkut korostavat sitä. Asiakas, joka suhtautuu rangaistuksensa hoitamiseen rangaistuskeskeisesti, korostaa, että sinänsä kiinnostamattoman yhdyskuntapalvelun avulla hän ”pystyy pelaamaan aikaa” eli lykkäämään mahdollisen tulevan vankeustuomion aloittamista. Yhdyskuntapalvelun suorittaminen mahdollistaa ”kesän siviilissä”, ”sais kesän olla, kun on hieno kesä tulossa”.

## 5.6. PYSYVYYS

Yhteistyösuhteen pysyvyyden, jatkuvuuden arvostaminen näyttäytyy ikään kuin rivien välistä, ei suoraan tärkeäksi määriteltynä, vaan esimerkiksi kritiikin käänttöpuolena. Pysyvyys ilmenee kolmen eri näkökulman kautta: a) ajallinen pysyvyys b) työntekijän pysyvyys c) rinnalla pysyminen ”tapahtui mitä tapahtui”.

Pysyvyyttä edustaa pitkä yhteistyösuhde, aineistossa pisimmillään kahdenkymmenen vuoden yhteistyösuhde. Asioiden käsittelyä helpottaa huomattavasti yhteydenotto tuttuun työntekijään:

*Asiakkaan vaimo: ”Et sen kun tietää, vaikkei sitä välttämättä tarvikaan, niin on joku instanssi, missä tunnetaan, mistä vois pyytää sitä apua. (A: Mm, aivan.) Ja ettei tarvi selittää, että se kun on nyt tämmönen ja tommonen, et sil on ollut tätäkin historiaa (A: tietää jo toisen ihan varmaan), niin se on aika iso juttu, et on ollut semmonen paikka olemassa (A: kyllä; TT: Kyllä) (5)*

*Asiakas: ”Kyl se on ollut hyvä (T: Mm), on ainakin varma yksi henkilö, kelle aina soittaa, jos on joku (T: mm) probleema edessä.” (7)*

Pitkään rinnalla kulkeneeseen työntekijään voi olla helpompi ottaa yhteyttä. Asiakkaan ei tarvitse selittää kaikkea alusta alkaen. ”Joku tietää edes, että missä mennään, kun sä et itsekään välillä tiedä”.

Jotkut asiakkaat kritisoivat työntekijöiden vaihdoksia. Asiakas joutuu kertomaan samoja asioita moneen kertaan, erään asiakkaan sanoin ”*joutuu jankuttaa*”. Toinen oli jäänyt miettimään hänelle epäselväksi jääneen vuosien takaisen työntekijävaihdoksen syitä, joita sitten käytiin läpi arvointitilanteessa.

Ehkä tärkeimmäksi pysyvyyden ulottuvuudeksi nousee kuitenkin työntekijän pysyvyys rinnalla asiakkaan epäonnistuessakin. Eräs asiakas tuo voimakkaasti esille pysyvyyden tärkeyttä kritisoimalla tukihenkilöiden toimintaa. Asiakkaalla oli vapautuessaan epätavallisen suuri tukihenkilöverkosto. Asiakas kokee tukihenkilöiden hylänneen hänet ja kritisoi heitä tapaamislupausten pettämisestä. Tukihenkilö toisensa jälkeen kaikkosi, kun asiakkaan asiat eivät sujuneet niin kuin oli suunniteltu. Hän kritisoi myös joidenkin tukihenkilöiden liian kontrolloivaa roolia. Tätä taustaa vasten korostuu kriminaalihuollon työntekijän merkitys, työntekijän, joka pysyy vaikka muut jättäisivät.

*Työntekijä: ... ”ja siitähän teille (huom. asiakkaalle ja seurakunnan työntekijälle) sit syntyikin sitten yksi uus minusta semmonen tukisuhde tälle ajalle.*

*Asiakas: Ei oo näkynyt, ei kuulunut.*

*Työntekijä: Joo, niin hän on nyt muissa tehtävissä. Mitäs se diakonis-  
sa...*

*Asiakas: No, vaikka se olis sulle luvannut, että (TT: Mm) ottaa minuun  
(TT: Joo), mutta ei oo ottanut*

*Työntekijä: Joo, aivan, aivan ... et siinä oli jännä, että tätä tukiverkosta on ollut vaikka kuinka paljon, mut siit on yks toisensa jälestä (T: mm) sitten pudonnut pois. Että mä oon sitten aino, joka on tässä jatkanut (T: mm) tietysti luonnollisestikin.” (7)*

Kriminaalihuollon työntekijä viittaa jatkamisen luonnollisuuteen, jolla hän tarkoittaa lakisääteistä veloitetta tavata asiakasta säännöllisesti toisin kuin vapaaehtoisen avun piirissä. Mutta henkinen luovuttaminen on mahdollista kriminaalihuollossakin. Tarkoitan tällä sitä, että työntekijä menettää uskonsa ja toivonsa asiakkaan suhteen, jos asiakas ei etene suunnitelmien mukaisesti.

## 5.7. LIITTOUTUMINEN

Liittoutuminen liittyy luottamukseen. Luottamuksellisessa suhteessa on yhteinen kokemus, käsitys siitä, että ollaan samalla puolella. Siellä, missä on luottamusta, on myös liittoutumista. Kulmala ym. (2003, 132) tarkastelevat yhteistyöhön sitoutumisen astetta ja tapaa liittoutumisen käsitteen avulla. He rakentavat liittoutumasta jatkumoa, jossa toisessa ääripäässä on asiakkaan

vahva liittoutuminen työntekijän kanssa ja toisessa asiakkaan irtisanoutumisen suhteesta. Käytän tässä liittoutuminen -käsitettä tarkoittamaan asiakkaan vahvaa liittoutumista työntekijän kanssa.

Kun asiakkaat arviointitilanteissa kokevat liittoutumisen merkittäväksi asiaksi, on kyse asiakkaan ja työntekijän hyvin vahvasta liittoutumasta asiakkaan asioiden ajamiseksi. Asiakas kokee, että työntekijä on oikeasti hänen puolellaan hänen asioissaan. Hän voi kokea, että ilman työntekijän tukea hän ei saa hänelle kuuluvia etuuksia tai palveluja. Työntekijää tarvitaan myös muiden viranomaisten suuntaan vakuuttamaan, että asiakas yrittää tosissaan. Asiakkaalla voi olla epäluottamusta muita viranomaisia kohtaan ja turvautuu melko tiukastikin kriminaalihuollon työntekijään. Esimerkissä asiakas kommentoi työntekijän yhteydenottojen merkitystä viranomaisiin seuraavalla tavalla:

*Tutkija: "Meinasin just kysyä sinä, mitä sä korostat sitä TT:n osuutta, et se on, mikä se TT:n apu sinun mielestä on ollut sinä että..."*

*Asiakas: No tosi suuri.*

*Tutkija: Eli mikä se on sitten, miten se on parantunut tai?*

*Asiakas: No, se on auttanut aina sillai, että aina kun TT on soittanut sille, että sillon nyt meni hetken aikaa hyvin ja sitten ni yleensä se seuraava kerta. Sitten sinne joutu aina uudestaan soittaaan, jostain uudesta syystä tai muuta että."*

...

*Asiakas: "Ilman TT:ää mulla olis Z-paikkakunnalla on muutenkin huono, ni sieltä on vaikea saada mitään muuta kuin ihan ne perusedellytykset, mitä ne laskee. Että mulla on esimerkiksi salikortti TT:n ansiosta tälläkin hetkellä..." (2)*

Työntekijän näkökulmasta tilanne voi näyttäytyä siltä, että hän ainoana työntekijänä ajaa asiakkaan asioita:

*Työntekijä: "... Kun siinä me yritettiin, mun mielestä A olisi ehdottomasti..."*

*Asiakas: No, mitäs se nyt, kun ite on tehnyt samalla lailla (huom. väkivaltaa)*

*Työntekijä: "... tarvinnut semmosen debriefing -tilanteen, mut sitä yritettiin järjestää ja se oli mulle yllätys, kun mä luulin, että se nyt ainakin täs yhteiskunnassa järjestyy (A: mm) ja sitä takuttiin. Niin se oli sitä pallottelua toiselta (T: mm) toiselle, kelle se kuuluu ja sit me A:n kanssa todettiin, että ei (T:mm) kuulu kellekään (T: mm) et jätetään se sikseen..." (7)*

## 6. ERILAISET YHTEISTYÖSUHTEET

Tässä luvussa vastaan tutkimuskysymykseeni siitä, millaisia erilaisia yhteistyösuhteita on kriminaalihuollon asiakkailla ja työntekijöillä. Asiakkailla ja työntekijöillä on erilaisia tulokulmia yhteistyösuhteeseen. Olen jaotellut asiakkaiden tulokulmat kolmeen yhteistyöorientaatioon: a) velvollisuusorientaatio b) kriisiorientaatio ja c) muutosorientaatio. Nämä kuvaavat asiakkaan suhdetta rangaistuksen suorittamiseen, yhteistyöhön ja muutoksen tekemiseen. Luvussa 6.1.1. kuvaan näitä asiakkaan yhteistyöorientaatioita ja niihin liittyviä käsityksiä muutoksesta ja muutokseen vaikuttavista tekijöistä.

Luvussa 6.1.2. tuon uuden ulottuvuuden, työskentelyetäisyyden, yhteistyösuhteiden tarkasteluun. Kyse on työntekijöiden tulokulmasta yhteistyösuhteeseen. Olen jaotellut työntekijöiden tulokulmat kolmeen työskentelyetäisyyteen: a) lähityöskentely b) etätyöskentely ja c) välityöskentely. Nämä kuvaavat työntekijän ottamaa etäisyyttä asiakkaan muutostyöskentelyyn.

Edellä mainitsemani luokittelut eivät ole puhtaita tyypittelyjä. Samassa suhteessa voi olla piirteitä useista yhteistyöorientaatioista. Asiakkaan yhteistyöorientaatio voi muuttua arvioitavana aikana. Samoin työntekijän työskentelyetäisyys voi vaihdella samassakin yhteistyösuhteessa. Asiakkaan yhteistyöorientaatiota ja työntekijän työskentelyetäisyyttä ei voi puhtaasti erottaa toisistaan. Kumpikin tulee jostakin tulokulmasta suhteeseen, mutta sen jälkeen molemmat vaikuttavat ja vaikuttuvat suhteessa.

Tämän jälkeen (luku 6.2.) olen sovittanut yhteen erilaiset asiakkaan yhteistyöorientaatiot ja työntekijän työskentelyetäisyydet. Niiden erilaisista yhdistelmistä olen hahmottanut viisi asiakkaan ja työntekijän yhteistyötilaa. Nämä yhteistyötilat ovat a) velvoitetila, b) etäohjaustila, c) välitila, d) akuuttitila ja e) toimintatila. Olen kuvannut näitä yhteistyötiloja ja tarkastellut niitä eri näkökulmista. Kuvaan asiakkaan ja työntekijän toimintaa ja yhteistyötä kyseisissä yhteistyötiloissa. Kuvaan, mitä asioita jaetaan eri yhteistyötiloissa. Tarkastelen asiakkaille merkittävien asioiden (ks. luku 5) jakautumista yhteistyötiloittain. Samaten katson verkostotyötä, muutosta ja dialogisuutta yhteistyötiloissa.

Luvussa 6.3. olen tarkastellut yhteistyötiloja muutoksen näkökulmasta sekä työntekijän että asiakkaan etäisyyden säätelyä ja mahdollisia siirtymiä ja siirtymispyrkimyksiä yhteistyötilasta toiseen. Lopuksi pohdin eri yhteistyötilojen ja siirtymien mahdollisuuksia ja rajoituksia.

## 6.1. ASIAKKAAN JA TYÖNTEKIJÄN TULOKULMAT YHTEISTYÖHÖN

Olen lukenut asiakkaiden ja työntekijöiden kuvauksia arvioitavana ajanjaksona tapahtuneista muutoksista ja niitä selittävistä tekijöistä. Olen katsonut ensin, mitä muutoksia mainitaan ja seuraavaksi, miten muutoksia selitetään eli mitkä tekijät ovat vaikuttaneet heidän käsityksensä mukaan muutoksiin.

Olen tarkastellut myös asiakkaiden valmiutta yhteistyöhön ja käsitystä siitä, miten yhteistyösuhde liittyy muutokseen. Tyypittelyn kautta olen hahmottanut kolme erilaista asiakkaan tulokulmaa yhteistyösuhteeseen. Asiakkaan tulokulmat olen nimennyt yhteistyöorientaatioiksi, jotka kuvaavat erilaisia orientaatioita yhteistyösuhteeseen ja muutokseen. Yhteistyöorientaatiot olen nimennyt velvollisuusorientaatioksi, kriisiorientaatioksi ja muutosorientaatioksi. Kuvaan ne tässä lyhyesti ja palaan niihin vielä seuraavassa luvussa, kun hahmottelen aineistoni pohjalta erilaisia asiakkaiden ja työntekijöiden yhteistyötiloja.

Muutokset ja niiden selittäminen voidaan luokitella edellä esitettyjen yhteistyöorientaatioiden mukaan. Toisaalta työntekijällä voi olla erilaisia käsityksiä kuin asiakkaalla siitä, mitä lisämuutosten aikaan saamiseksi tarvittaisiin, mutta kun tarkastelen asiakkaiden ja työntekijöiden käsityksiä arviointiaikana tapahtuneista muutoksista ja niihin vaikuttavista tekijöistä, niin ne jakautuvat edellä mainittujen yhteistyöorientaatioiden mukaisesti.

Olen tarkastellut sitä, miten työntekijä liittyy asiakkaan muutokseen. Työntekijä voi olla joko hyvin ´sisällä´ tai etäällä asiakkaan muutoksessa tai jotakin siltä väliltä. Tarkastelen työntekijän tulokulmaa yhteistyösuhteeseen työskentelyetäisyys -käsitteellä, joka kuvaa työntekijän näkökulmasta välimatkaa asiakkaan muutostyöskentelyyn. Näitä erilaisia työskentelyetäisyyksiä ovat lähi-, väli- ja etätyöskentely.

### 6.1.1. Asiakkaan yhteistyöorientaatiot

#### 6.1.1.1. Velvollisuusorientaatio

Asiakkaan velvollisuusorientaatiossa painottuu rangaistuksen suorittamisen velvoittavuus. Niin kuin aiemmin totesin, kaikkiin yhteistyösuhteisiin liittyy enemmän tai vähemmän rangaistukseen liittyvä velvollisuus, mutta usein se painuu taka-alalle yhteistyösuhteen kehittyessä. Velvollisuusorientaatiossa velvollisuus ei painu taka-alalle, vaan se on yksi keskeinen yhteistyösuhdetta määrittävä asia. Rangaistus ”kuuluu hoitaa” ja sen takia tullaan tapaamisiin. Arviointikeskustelujen asiakkaat, jotka suuntautuvat yhteistyöhön velvolli-



suusorientaatiolla, hoitavat yhteistyösuhteeseen liittyvät asiat sovitusti. He käyvät tapaamisissa ja arvioni mukaan työntekijällä ja asiakkaalla on hyvät ja toimivat välit. Aineistossani ei ollut niitä velvollisuussuhteita, joissa yhteistyö ei toimi. Tämä liittyy todennäköisesti siihen, että tämänkaltaisen tutkimus ei tavoita niitä asiakkaita, jotka eivät hoida yhteistyösuhteeseen liittyviä velvoitteita.

Velvollisuusorientaatiossa muutos nähdään järkiintymisenä, järkiintymisprosessina. Muutosta selitetään järjen ja ajattelun avulla tapahtuvaksi prosessiksi. Muutoksen ajatellaan liittyvän oman ajattelun ja/tai kokemusten kautta oppimiseen. Järkiintyminen voi liittyä myös aikuistumiseen. Muutos tapahtuu omaehtoisesti, se halutaan tehdä omalla tavalla. Järkiintyminen ei sisällä ajatusta kokonaisvaltaisesta elämänmuutoksesta. Kyseessä on kapea-alaisesti rajautuva muutos eli esimerkiksi rikosten teon lopettamiseksi tai vähentämiseksi ei tarvitse muuttaa koko elämää vaan asiakas voi jatkaa miltei samanlaista elämää kuin ennenkin. Elämänalueet, joilla muutoksia on tapahtunut, on niukasti. Rikosten vähenemiseen saattaa liittyä muutokset päivittäisessä tekemisessä eli esimerkiksi kouluun tai työntekoon liittyvät muutokset. Järkiintymisestä huolimatta tapahtuvat rikokset selitetään eitarcoitettuinä "hölmlöilynä".

Esimerkkinä järkiintymisprosessista on nuori, joka kiinnijäytyään tekee rajatun muutoksen. Hän tajuaa seurausten vakavuuden ja lopettaa sen toiminnan, mistä hänelle voi omasta mielestään olla vakavia seurauksia eli hasiksen välittämisen. Käyttöä hän ei kuitenkaan lopeta kokonaan.

Järkiintymiseen voi liittyä työntekijän ja asiakkaan erilainen käsitys muutoksen teosta ja siitä, onko muutosta tapahtunut vai ei. Asiakas voi olla sitä mieltä, että rikosten vähenemisen selittää se, että "järki on tullut päähän" ja "elämä opettaa". Työntekijä näkee asian toisin:

*Työntekijä: "...voihan se olla että sä oot vähän, mutta en mä tänä aikana ole ihan isommin sellaista muutosta ainakaan nähnyt, mitä meidän pitäis havaita tässä työssämme. Sehän voi olla jotain sun henkilökohtaisessa elämässä tapahtuneita muutoksia, sellaisia mitä mä en, mut että rikoskierteen kannalta en oo ja sitten tän palvelun takkuamisen kannalta en oo, että ei sellaista oo. Mutta jos sä nyt sen kesällä suoritat, niin sitä mä voin sanoa elokuussa, että sussa on tapahtunut muutos, kun mä kattelen tätä työn näkökulmasta päin tätä hommelia." (8)*

Työntekijä ja asiakas tarkastelevat muutosta erilaisista näkökulmista ja erilaisin kriteerein ja siitä johtuen heillä voi olla erilaiset näkemykset asiasta.

### 6.1.1.2. Kriisiorientaatio

Kriisi kuvaa enemmän asiakkaan toistuvia kriisitilanteita kuin yhteistyön luonnetta, mutta asiakkaan jatkuvasti kriisiytyvät tilanteet ja asiat vaikuttavat määräävästi yhteistyösuhteen luonteeseen. Asiakas kulkee kriisistä toiseen, elämän kulku muodostuu tasaisemmista, seesteisemmistä vaiheista ja kriisivaiheista.

*Asiakas: ”Jyrkkiä laskuja ja nousuja koko vuosi... Kaikki oli hirveen hyvin, kun mä tulin siviiliin, mutta ei mennyt montaa kuukautta, kun ei ollut mitään!” (7)*

Päihteet, läheiset ihmissuhteet ja muut elämän tapahtumat ”heittelevät” asiakasta ja tilanteet muuttuvat nopeastikin paremmasta huonompaan suuntaan. Asiakas toimii ulkoapäin ohjautuvasti, mikä näkyy siinä, että asiakas kokee, että hänen vaikutusmahdollisuutensa omaan tilanteeseensa on vähäiset. Takapakit koetaan ”luonnonlakina”. Kysyessäni eräältä asiakkaalta että, mitä hän voisi oppia aikaisemmista kokemuksistaan, ettei tulevaisuudessa tapahtuisi samalla tavalla, hän vastasi: ”Älä luota naiseen, äläkä oikeastaan ihmiseen laisinkaan, ihmisloukkaus on mennyt kyllä ihan täysin.” Kyseisen asiakkaan elämä arvioitavan vuoden aikana sisältää selkeitä käännekohtia huonompaan ja parempaan. Vapautumisen jälkeen tapahtuneen katastrofin jälkeen elämä kääntyi huonompaan suuntaan ja koko kesä meni asiakkaan sanoin ”rillumare”. Loppukesästä asiakas rakastui ja elämä tasaantui, kunnes asiakas erosi ja ryypäsi ja palellutti itsensä ulkona ja joutui infektion takia sairaalaan. Sairaalassa hän taas alkoi järjestää asioitaan ja rakensi uutta nousua elämäänsä.

Asiakkaat hahmottavat arviointitilanteissa elämäänsä ja asiakkuuttaan kriisikohtien kautta toisin kuin muut asiakkaat, jotka hahmottavat elämäänsä yleisenä suuntana parempaan tai huonompaan. Elämänjanoja ja asiakkuusjanoja yhdessä tarkasteltaessa tämä näkyy selvästi.

*Asiakas: ”Niin että aina laitan kaikki asiat kuntoon ja sit kerralla saman tien paskaks (TT:niin)(T:niin). Sit ollaan puoli vuotta taas ihan iisisti ja sit on taas kaikki paskana (TT nauraen: Aivan) (7)*

Asiakkaan heittelevä elämäntilanne vaikuttaa asiakkaan ja työntekijän yhteistyösuhteeseen, koska tilanteet ja tehdyt suunnitelmat muuttuvat nopeasti. Eilen työstettävä ja tärkeäksi todettu asia joutuu taka-alalle akuutin kriisin ja siitä selviämisen takia.

Kriisiorientaatiossa muutosta selitetään hieman eri tavalla riippuen siitä, missä muutoksen vaiheessa asiakas on. Muutoksen alkuaskelilla asiakkaalla on puheen tasolla halua elämänmuutokseen, mutta ei voimia, kykyä tai tahtoa toteuttaa sitä toiminnan tasolla. Muutos selitetään voimia, uskallusta,

kykyjä, mutta myös realiteetintajua ja rehellisyyttä, vaativaksi. Asiakkaalta voi puuttua uskallusta tehdä asioita, mistä hänellä ei ole aiempaa kokemusta. Asiakas voi haluta jättää päihteet, mutta hänellä ei ole kokemusta päihteiden käytön lopettamisesta ja hän on peloissaan asian suhteen.

Asiakkaat, jotka ovat pidemmällä muutoksen kanssa, työstävät asioita yhteistyösuhteessa ja etsivät muutosta. Muutosta haetaan ja siihen saadaan välillä tuntumaa, tehdään ”kurkistuksia” toisenlaiseen elämään. Asiakas on valmis työstämään asioita tosin itse vetämien rajojen sisäpuolella, mutta käytännössä asiat eivät vain aina suju. Asiakas tietää vahvasti, mistä hän haluaa pois (esim. vankilakierteestä), mutta ei oikein tiedä, millaista toisenlainen elämä todella voisi olla.

Kriisiorientoitunut asiakas korostaa tapahtuneita muutoksia. Se, kuinka työntekijä lähtee vahvistamaan muutoksia, liittyy siihen, missä muutoksen vaiheessa asiakas on ja onko työntekijä samaa mieltä muutosten laadusta. Muutosten määrä vaihtelee asiakkailla. Jos asiakas on muutoksen alkuvaiheessa, muutoksia on tapahtunut vähän. Kun muutoksia on tapahtunut arvioiden mukaan monilla elämän alueella, se liittyy siihen, että yhteistyösuhteissa työsetään laajalti eri elämänalueita. Tällöin muutosta haetaan luottamuksellisen yhteistyösuhteen ja oman ajattelun kautta. Voi olla, että muutoksia huomataan myös paremmin eri elämänalueilla, kun niistä keskustellaan yhteistyösuhteessa.

Muutokseen vaikuttaviksi tekijöiksi nimetään ihmissuhteet, yhteistyösuhde, työ, ulkoiset tekijät, asioiden ymmärtämisen, vastuunottamisen ja itsensä tunteamisen lisääntyminen. Päihdehoidon alkuvaiheessa oleva selittää muutoksen tapahtuvan vain päihteiden käytön lopettamisella. Vankilan välttäminen on selkeämmin nimetty motiiviksi muutokselle kuin muissa orientaatioissa.

### **6.1.1.3. Muutosorientaatio**

Asiakkaan muutosorientaatio ei tarkoita sitä, ettei muissa orientaatioissa olisi asiakkaan muutosta. Asiakkaan muutosorientaatio kuvaa asiakkaan aktiivista toimintaa muutoksen suuntaan. Asiakas näkee yhteistyösuhteen ja rangaistuksen suorittamisen asiana, jota hän voi hyödyntää muutoksen teossa. Muutosorientaatiota kuvaa myös asiakkaan avoimuus omien asioidensa suhteen ja se, että asiakkaalla ja työntekijällä on yhteinen ymmärrys muutoksen teosta.

Muutosta selitetään toiminnan muutoksena. Muutokset tapahtuvat laajalti eri elämänalueilla, voidaan puhua pyrkimyksestä kokonaisuvaltaiseen elämänmuutokseen. Erilaisia vivahde-eroja löytyy muutoksen konkreettisessa tekemisessä.

Yksi tapa selittää muutosta on päihdekuntoutuksen kautta tapahtuva kasvuprosessi. Esimerkissä asiakas selittää vuoden aikana tapahtuneita muutoksia:

*Asiakas: "Tänä päivänä mul on selkeät itsenäiset päätökset. Teot ja sanat on aika pitkälti yhdensuuntaisia, semmosii tavoitteita on aika realistisia. Kärsivällisyyttä on paljon enemmän. Tunnen itseni paremmin kuin vuosi sitten, yritän myös voimavarat tunnistaa, mihin pystyn, mihin en. Ja silleen et raittiudesta on tullut aika pitkälti elämäntapa.*

*...Kyl se ensimmäinen puoli vuotta mentiin sitten ihan tahdon voimalla vaan eteenpäin, et sellast, kauheat odotukset oli tuloksiin ja tällasiin, mut ei, jotenkin ne kaikki menneisyyden käytösmallit ja nää oli niin pinnassa vielä, et ennen kuin niistä jotenkin kasvoi irti, niin silloin oli aika rankkaa. Ja kyl ne mieliteot sinne menneisiin oli aika kovia, et niitten kans opetella uutta, se oli kans raskasta. Ja just kaikkeen tulevaisuuteen reagoitiin pelolla, ei ollut sellaista uskoa siihen selviytymiseen, vaikka oli semmoinen halu, se on tullut täs matkan varrella sitten." (4)*

Muutokset ovat oman itsen muuttumista ja toimimista eri tavalla. Muutoksia on tapahtunut laajemmaltikin eri elämänalueilla, mutta oleellista on, että muutosten lähtökohtana pidetään oman itsen ja oman toiminnan muuttumista, mitkä sitten vaikuttavat muihin muutoksiin. Eli kun itse muuttuu, kaikki muu sujuu sen jälkeen. *"Muutos on omasta itsestä ja asenteesta kiinni."* Kyseessä on siis hyvin vahvasti yksilönäkökulmaa korostava näkemys.

*Tutkija: "Mitä sä itse ajattelet, mistä nää muutokset johtuu? Tietysti tässä on tämä pitkä hoito, mutta varmaan on se yksi tekijä, iso tekijä, mutta mitäs muita sä hahmottaisit, onks siin muita tekijöitä ollut mikä muutoksen on saanut aikaan?"*

*Asiakas: Kyl mä miellän kaikki muutokset semmoseen kasvukategoriaan yksinkertaisesti, et ensimmäinen päätös itseni kans oli se, että itselleni en enää valehtele ja alan tekemään asialle uudella tavalla niin...*

*Tutkija: Koska sä teit tän päätöksen, olikse...*

*Asiakas: Toinen päivä lokakuuta 2001, reikä reikä jos ei ihan minuutilleen väärin muista, silloin kun kävelin katkaisuhuoltoasemalle sisään. Siinä, et alkaa tekee asioita uudella tavalla rehelliseltä pohjalta, niin ne omaksuu silleen vain tekemällä niin. Kun aina on sanonut itselleen, et tommonen paras lääke epärehellisyyteen on rehellisyys eli nyt niin kuin päinvastoin, semmoselta yksinkertaiselta pohjalta. Ja sitä myöten kun on oppinut luottamaan omiin toimiin, niin on saanut sitä semmosta särmää. Ja tietenkun toi yhteisön palaute on näytelty täs vaiheessa ylintä osaa, et itsehän emme sitä huomaa koskaan, käyttäytytään vähän niin kuin ennen vanhaan, muut sen näkee, sit palaute on tullut.*

*(4)*

Asiakkaan puheessa on toiminnan teorian ideoita (ks. esim. Särkelä 2001). Myös päihdehoitopaikan hoitoideologia kuuluu puheessa. Muutos tapahtuu omassa itsessä, mutta muutokseen tarvitaan kuitenkin hoitoyhteisön tukea ja apua.

Toiminnan muutosta edustaa myös muutoksen hidas prosessi, jota kuvaa parhaiten miltei kaksikymmentä vuotta kestänyt yhteistyösuhde, jossa asiakas on pikkuhiljaa opetellut muuttamaan toimintaansa. Siinä korostetaan toisaalta oman itsen muuttamista, mutta vastapainoksi tuodaan vahvasti esiin yhteiskunnallisia rajoituksia ja yhteiskunnan minimaalisia mahdollisuuksia muuttumiselle. Yksilön menneisyys ja sen tuottamat vaikeudet ja yhteiskunnan rajoitukset kuvataan ”kiviriippana”. Muutosprosessi sisältää taantumia, takapakkeja.

*”Elämän realiteetit ja semmonen että ei se elämä ole ihan sitä hahhahheijaa. Ja pitää itekin enemmän panostaa ja olla vastuullisempi. Että kun ennen piti olla vastuussa vaan niin itestään, mutta kun nyt on tullut muitakin, pitää hoitaa monta muuta leiviskää. Että niin kuitenkin yhteiskunta lyö niin jyrkkiä rajoituksia ja odotuksia ihmisille, että tulosvastuullisuutta vain peräänkuulutetaan. Mutta semmonen ihminen, joka on ollut aina vähän sillai mistään välittämättä ja ei oo tarvinnut ottaa vastuuta, ei se ihan tosta käden käänteessä vaan käy.”*

...

*Mut on siinä opettelemista, siinä miten tulee rahallisesti toimeen, kun on ollut sillai, että on pistänyt kaikki menee eikä oo ollut mitään vastuuta (T: mm). Elänyt omilla ehdoilla, tavallaan tai sillai. Sit nyt kun tulee kaikki realiteetit vastaan ja jääkaappi huutaa välillä tyhjyyttään (naurahdus), että kun ei oo. Toisen rahat menee siihen ihan laskujen maksamiseen, perustoimeentuloon ja semmoseen. Et välillä joutuu ihan miettiin totaalisesti, et mistä sitä rahaa, että (vaimo: mm) että, kun ei itellä oo töitä ja sitten kun on jotain töitä, niin ne on tynkätöitä ja ei oo koulutusta ja terveydentilakin on vähän miten sattuu. Niin kyllä se, vaikei se mua tavallaan ahdistakaan, mä en koe niitä niin, koska se on mulle semmonen aika normaali olotila (vaimo: mm) niin kun sen, sitä vaistoo toisesta, et toisella ei oo, että toinen kärsii itteni puolesta tai silleen, et et sit on tosiaan, ollaan tiukoilla ja sit siitä tulee niitä konflikteja ja siitä mä varmaan oon ajautunutkin, en tiä, väärin se on sanoo, että ajautunut, mutta sit mä rupeen niin helposti juomaan, että että menee välillä, menee näennäisen hyvin, mutta kuitenkin siellä taustalla on ne kaikki, ne ne on jotenkin alitajuisia et ne asiat, et antaa periks vähä sillä kohtaa.” (5)*

Otteissa ilmenee muutoksen teon vaikeus realiteettien puristuksessa. Niissä samoin kuin seuraavissa otteissa näkyy muutoksen tekeminen tekojen tasolla, sen hitaus ja vaikeus. Kysyn, mikä asiakkaalla on vaikuttanut ryyppyputkien, ”vaimolta katoamisten vähenemiseen”.

*Asiakas:* ”Tää vaan se, että on pikkuisen edes vastuuta ja yhteisistä asioista ja lapsista ja huolta tietysti siitä, että enhän mä nyt halua menettää tota. Se on seitsemäntoista vuotta on menty, välillä eri suuntaan ja välillä samaan suuntaan, mutta yhtäkaikki niin mun mielestä ei, kyl mä ainakin luulen, että ittestäni niin, mä en niin kuin ihmisenä voi muuttua hirveästi enää, mutta teon tasoilla pitäisi vähän ajatella ennen kuin tekee ja tietysti viinanhimo alkoholistille on kauhea asia mun mielestä, eikä se ole pelkästään alko, se on opittu tapa ja käyttäytymismalli, mutta että kyl mä oon niitä yrittänyt karsia, ihan...  
*Tutkija:* Millä tavalla? Onks sulla...

*Asiakas:* Sillä että mä en lähde hulmuaan tonne vanhojen kavereitten kanssa ja joskus jopa osaan sanoa ei, että oon muutaman kerran sanonut, että oon varmasti tiennyt mihin se johtaa sitten ryypiskelyyn ja tommoseen. Että oon osannut sanoa, jota en ois ehkä muutama vuosi sitten varmastikaan sanonut, että ois käynyt ihan toisella lailla. Ja semmonen tietty joku arjessa eläminen, että kun sä tuut vähän tutummaksi tää arki ja lähemmäks niin kuin ittee, niin on osannut sitä kautta sitten ne ilon aiheet saada muusta kuin siitä ryypiskelystä pelkästään. (5)

Kysyn myös asiakkaan suhdetta rikoksiin tänä päivänä:

*Asiakas:* ”Rikollinen mielihän mulla vieläkin on, et kyllähän se, ei se ajatusmaailma niin vaan muutu. Että jos pikkupojasta lähtien on tai käsi on tottunut niin, se on aina, tässä on nyt kolme kynää, niin jos mennään muutama, kylhän mä niistä yhden oisin näpistänyt jo, että se on semmosta tapaottamistakin jo ollut jossain vaiheessa, ettei sitä oo huomannut ja ajatusmaailmat on mennyt niitä omia latujaan. Kylhän mä nyt oon huomannut sen, että kahden vuoden aikana noin kolme lompakkoa löytänyt, mä oon ne kaikki palauttanut, enkä oo ottanut sieltä mitään sisältäkään. Ja on jotain tiettyjä tilanteita, että ois ollut mahdollisuus ottaa, mutta en oo ottanut että kyllä se vaatii vielä, että kyllä piruja mielessä on paljon ollut ja käynyt sitä kamppailua ja jaakobin painii, mutta kyllä parempaan suuntaan oon mennyt. Oon mä niin kuin perusrehellinen ollut aina, mutta teon tasolla sitten, kyllä se on ontunut pahasti. Et kyllä sieltä tulee se vanha X (asiakkaan oma nimi) välillä esiin, on Jekyll ja Hyde –systeemi ollut, mutta kyllä nyt on, no, mitä mä nyt sanoisin, kaks viimeistä vuotta niin kyl se on seitškytkaheksankyt prosenttisesti jo ihan tällasta, en mä näpiskelekään enää mitään, tupakkia enkä mitään.” (5)

Edellisten välimaastoon hahmottuu kolmannentyyppinen toiminnan muutos, ”paluu normaaliin”, jossa asiakas puhuu ”vyyhdiin purkamisesta”. Asiakas ei ole kovin pitkälle edennyt rikosten tiellä. Pysähtymisen kautta hän alkaa rakentaa tietä takaisin vanhaan elämäänsä. Muutos rakennetaan vähittäin, pala kerrallaan, asia kerrallaan, eri elämänalueet kuntoon. Hän käy ensin nuori-

soasemalla päihdeongelmansa takia, sitten selvittää ja hoitaa korvauksensa ja sen jälkeen lopettaa mielialalääkkeet. Seuraavassa otteessa näkyy asian kerrallaan hoitaminen liittyen asiakkaan nuorisoasemakäynteihin:

*Asiakas: "Et siel mä kävin jonkun aikaa, mut sit mä totesin se, mä sain puhuttua taas suuni puhtaaksi jossain tietystä asiasta, mikä sitten nyt oli sillon, justinsa lähinnä noi huumeet, lääkkeet, alkoholi, tämmöset."  
(3)*

## 6.1.2. Työntekijän työskentelyetäisyydet

Työskentelyetäisyydellä tarkoitan työntekijän etäisyyttä asiakkaan muutostyöskentelyyn. Kuhunkin työskentelyetäisyyteen liittyy myös asiakkaan ottama etäisyys yhteistyösuhteeseen. Nämä erilaiset työskentelyetäisyydet ovat:

- a) lähityöskentely
- b) etätyöskentely ja
- c) välityöskentely.

Lähityöskentelyllä tarkoitan työntekijän läheistä työskentelyä asiakkaan elämänmuutoksen kanssa. Asiakkaan ja työntekijän välit ovat läheiset ja asiakas tuo aktiivisesti asioitaan yhteistyösuhteeseen tarkasteltavaksi. Etätyöskentelyllä tarkoitan työntekijän etäistä suhdetta asiakkaan mahdolliseen elämänmuutokseen. Kaikissa etätyöskentelysuhteissa työntekijä rajaa työskentelyä asiakkaan kanssa enemmän kuin muissa työskentelyetäisyyksissä. Välityöskentely nimensä mukaan kuvaa näiden kahden välimaastossa olevaa työskentelyetäisyyttä, jossa työntekijä yrittää saada asiakasta kanssaan lähityöskentelyyn, mutta asiakas rajaa selkeästi ainakin joitakin asioita yhteistyösuhteesta pois. Välityöskentelyssä läheisyys ja etäisyys vaihtelevat ja hakevat paikkaansa.

Mikään näistä työskentelyetäisyyksistä ei sinällään arvotu hyväksi tai huonoksi, vaan kukin näistä voi olla tilanteeseen sopiva, tarkoituksenmukaisesti valittu lähestymistapa. Ulottuvuus ei myöskään kuvaa asiakkaan ja työntekijän läheisiä tai etäisiä suhteita eli esimerkiksi etätyöskentelysuhteessa asiakkaalla ja työntekijällä voi olla hyvinkin läheiset suhteet, mutta työntekijä ottaa etäisen suhteen nimenomaan muutostyöskentelyyn.

Työntekijän työskentelyetäisyys voi myös vaihdella samankin yhteistyösuhteen aikana ja myös asiakkaan eri elämänalueiden mukaan. Sekä asiakas että työntekijä pyrkivät säätelemään etäisyyttä. Työntekijällä voi olla pyrkimyksenä muuttaa työskentelyetäisyyttä asiakkaan kanssa ja samaten asiakkaalla voi olla pyrkimystä vaikuttaa etäisyyteen.

## 6.2. YHTEISTYÖTILAT

Asiakkailla ja työntekijöillä on erilaisia tulokulmia yhteistyösuhteeseen. Molempien toiminta ja asenteet vaikuttavat yhteistyösuhteeseen. Asiakkaiden yhteistyöorientaatioiden ja työntekijöiden työskentelyetäisyyksien yhteensovittamisen kautta olen hahmottanut viisi erilaista yhteistyötilaa, jotka kuvaavat asiakkaan ja työntekijän yhteistyötä. Yhteistyötilat sisältävät tietynlaisia yhteistyösuhteita. Nämä yhteistyötilat ovat:

- a) velvoitetila
- b) etäohjaustila
- c) välitila
- d) akuuttitila ja
- e) toimintatila.

Olen seuraavassa taulukossa (taulukko 2) visuaalisesti esittänyt asiakkaan yhteistyöorientaatioiden ja työntekijän työskentelyetäisyyksien muodostamia yhteistyötiloja.

Ristiintaulukoin asiakkaiden yhteistyöorientaatiot ja työntekijöiden työskentelyetäisyydet. Näistä syntyi seitsemän erilaista yhdistelmää. Jotkut näistä yhdistelmistä olivat niin samankaltaisia yhteistyön suhteen, että lopullinen yhteistyötilojen määrä tarkentui viiteen. Yhteistyösuhteen molemmat osapuolet tulokulmillaan ikään kuin ”kutsuvat” toisiaan tietynlaiseen yhteistyöhön. Sekä asiakas että työntekijä osallistuvat aktiivisesti tietyn yhteistyötilan luomiseen ja ylläpitämiseen.

Yhteistyötilojen nimet pyrkivät kuvaamaan jollakin tapaa sekä asiakkaan että työntekijän asemaa yhteistyötilassa. Etätyöskentelytiloja ovat velvoitetila ja etäohjaustila. Velvoitetila kuvaa asiakkaan rajausta muutostyöskentelyn suhteen. Työntekijä joutuu tyytymään asiakkaan rajaukseen. Asiakas korostaa suhteen velvollisuutta korostavia puolia ja suhteessa on tietyllä tavalla selkeät rajat yhteistyölle. Etäohjaustila kuvaa työntekijän valitsemaa etätyöskentelyä, johon asiakas joutuu puolestaan tyytymään. Asiakkaan mahdollinen muutostyöskentely tapahtuu yhteistyötilan ulkopuolella ja työntekijä ohjaa ja/tai kannustaa etäältä asiakasta.

Lähityöskentelysuhteita ovat akuuttitila ja toimintatila. Akuuttitilassa asiakas on toistuvasti erilaisissa kriiseissä ja niiden yhdessä eläminen työntekijän kanssa on lähentänyt heidän välejään. Asiakas vetää työntekijää intensiiviseen mukana-kulkemiseen. Työntekijä puolestaan käyttää seesteisiä vaiheita muutostyöskentelyyn tai sen herättelyyn. Tunnusomaista on vahva liittoutuma asiakkaan asioiden ajamiseksi. Toimintatila on kokonaisvaltaisen muutoksen ja tuen yhteistyötila. Asiakas tuo avoimesti asiansa yhteistyösuhteeseen. Asiakkaalla ja työntekijällä on yhteinen ymmärrys muutoksen teosta.



<b>Työskentely-etäisyys</b> <b>Yhteis-Työ-Orientaatio</b>	<b>Lähi-Työskentely</b>	<b>Väli-Työskentely</b>	<b>Etä-Työskentely</b>
<b>VELVOITETILA</b> Selkeät rajat		<b>VÄLITILA</b> Työntekijä haastaa lähityöskentelyyn ja asiakas tulee mukaan tai jarruttaa	
<b>ETÄOHJAUS-TILA</b> "kriisi asiakas": etäältä katsominen ja ohjaaminen  "muutos asiakas": etäältä kannustaminen			

**Taulukko 2:** Yhteistyösuhteiden ja työskentelyetäisyyksien yhdistäminen yhteistyötiloiksi.

Välitila on näiden kaikkien yhteistyötilojen välimaastossa. Välitilaa luonnehtii "ristiveto": työntekijä haastaa asiakasta lähityöskentelyyn erilaisin keinoin ja asiakas jarruttaa ja/tai lähtee mukaan valintansa mukaisesti.

Tässä luvussa kuvaan näitä yhteistyötiloja eri näkökulmista. Nämä näkökulmat ovat:

- asiakkaan ja työntekijän toiminta ja yhteistyö eri yhteistyötiloissa,
- asiakkaiden merkittäviksi mieltämien asioiden (ks. luku 5) paikantuminen näihin yhteistyötiloihin,
- muutos yhteistyötiloissa
- verkostojen käyttö yhteistyötiloissa ja
- dialogisuus yhteistyötiloissa.

Koska aineistoni on määrällisesti melko pieni, en pysty arvioimaan yhteistyötilojen määrällistä painottumista. Omassa aineistossani yhteistyötilat jakaantuvat arviointihetkellä vallitsevan yhteistyötilan mukaan niin, että velvoitetilassa on yksi asiakas ja kaikissa muissa kaksi asiakasta. Käytän asiakkaita esimerkkeinä yhteistyötilojen kuvauksessa. Määrällisesti pienen aineiston pohjalta en voi myöskään vetää kuin korkeintaan karkeita johtopäätöksiä rangaistusseuraamuksen mukaisesta jakautumisesta. Painotus aineistossani on niin, että valvonta-asiakkaat painottuvat enemmän lähityöskentelysuhteisiin ja yhdyskuntapalveluasiakkaat etätyöskentelysuhteisiin. Työkokemukseni pohjalta uskallan kuitenkin väittää, että kaikki yhteistyötilat ovat mahdollisia sekä valvonta- että yhdyskuntapalveluasiakkaille.

## 6.2.1. Velvoitetila

Velvoitetilassa yhdistyy asiakkaan velvollisuusorientaatio ja työntekijän etätyöskentely. Asiakas haluaa rajata yhteistyön minimiin eli velvollisuus määrittää vahvasti rangaistuksen suorittamista. Velvoitetilassa asiakas näkee merkitykselliseksi rangaistuksen konkreettiseen suorittamiseen liittyvät asiat. Käytän erästä yhteistyösuhdetta esimerkkinä kuvatakseni velvoitetilaa.

Työntekijä on rajannut työskentelyä asiakkaan kanssa laittamalla rajat keskustelulle. Arviointikeskustelussa tulee myös ilmi, että yhteistyösuhteen aikana on käyty keskusteluja liittyen yhteistyösuhteen rajauksiin. On mahdollista, että yhteistyösuhteen alkuaikoina työntekijä on yrittänyt saada aikaan asiakkaan kanssa lähityöskentelyä liittyen muutokseen. Työntekijä on yrittänyt saada asiakasta käymään useammin, mutta asiakas on käynyt omaehtoisesti, tosin velvollisuutensa hoitaen.

*Työntekijä: ”Sellanen tietenkkin, että mutta me kaikki ollaan erilaisia, mutta että A ei oo, totta kai rikoksista on puhuttu ja mä oon ollu niistä tietoinen ja niin pois päin, mutta että kauheesti tommosista henk. kohtaisista ei oo sulla ollu tarvetta puhua. Mutta mä myöskin henk. kohtaisesti oon semmonen valvoja, etten mä lähde sitten hirveesti lypsää, jos huomaan että ei oo tarvetta keskusteluun tämmösistä. Oon tiennyt, että sulla on tyttöystävä ja asunto ja sellasia, mutta ei oo nyt lähdetty kauheesti sun, sä oot kuitenkin täysi-ikäinen ja musta sillai aikuinen mies että.” (8)*

Työntekijä on kunnioittanut asiakkaan itse vetämiä keskustelun rajoja ja niistä rajoista on myös keskusteltu. Rikoksista keskustelu kuuluu tavallaan jokaiseen asiakkuuteen, mutta henkilökohtaisista asioista asiakas ei ole halunnut juurikaan puhua. Asiakkuus ja asiakkaan muu elämä kulkevat erillään. Asiakas ei ole kokenut vastavuoroista keskustelua merkitykselliseksi valvontasuhteessa. Kysyn asiakkaalta ja työntekijältä yhteistyösuhteen keskusteluista:

*Asiakas: "No varmaan, mikä tilanne nytten on tyyliin. Kun tilanne on sama, niin ei oikein oo sitten mitään keskusteltavaa sitten.*

*Tutkija: Mitä TT sää? Muistaks sä näitä keskusteluja?*

*Työntekijä: Ehkäpä se on just noin A:n kohdalla, ihan oikeesti noin, että ei siinä ihan kovasti menetelmiä käytetty, että ehkä sut on, no puolin ja toisin mietitty että (nauraa) priorisoitu näin, että ei oo työkalupakista kauheesti tehtäviä haettu. Et en mä sit tiedä, olisko ne mist, no, esimerkiksi seeässäähän (CS=Cognitive Skills -kurssi) me motivoitiin sua todella, todella ahkerasti, että kymmenen kertaa haastatteluunkin pyydettiin suunnilleen..." (8)*

Työntekijä on rajannut pois tietyt menetelmät ja tehnyt selkeän rajauksen sen suhteen, että kyseessä ei ole asiakas, johon hän panostaisi kovasti. Tämäkin rajaus on tehty asiakkaan kanssa yhdessä, eli ylipäättään velvoitetilassa on mahdollista sopia selkeistä rajoista liittyen yhteistyöhön.

Kaikista asioista ei kuitenkaan sovita selkeästi, vaikka työntekijän käsityksen mukaan asiat tiedetään. Työntekijät ovat houkutelleet asiakasta Cognitive Skills -kurssille (CS). Asiakas tuli haastatteluun, muttei kurssille.

*Työntekijä: "... mut tietenkään A, en määkään ihan tosissani uskonut, että sää sinne seeässään meet. Mut se oli tämmönen avaus jollekin, et sä kumminkin tulisit haastatteluun, tiedetään kumpikin tämä kissa-hiiri -leikki." (8)*

Työntekijä tarjoaa "mukamas" eri vaihtoehtoja ja asiakas on "mukamas" kiinnostunut niistä. Asiakas kertoo, että vaikka hän tuli haastatteluun mielenkiinnosta, hänellä ei ollut aikomustakaan tulla kurssille. Molemmat osapuolet kuitenkin tietävät "kissa- hiiri -leikin" luonteen ja suostuvat "leikkiin". Yhteistyösuhteessa tehdään erilaisia tekoja ja kun se tehdään näin, työntekijän ei tarvitse kokea jatkuvia pettymyksiä. Asiakkaan ottaessa ´kuuluu hoitaa´ -asenteen työntekijäkin helposti omaksuu saman asenteen: työntekijän kuuluu tarjota asiakkaalle erilaisia vaihtoehtoja.

Koska asiakas korostaa yhteistyötilassa rangaistuksen suorittamiseen liittyviä konkreettisia asioita, se ohjaa ja rajaa työntekijän työskentelyä. Työntekijä toimi sillä alueella ja pyrki asiakasta ymmärtäen mahdollistamaan yhdyskuntapalvelun onnistumisen palvelun hyvällä suunnittelulla ja palvelupaikan mahdollisimman osuvalla valinnalla huomioiden asiakkaan erityisvaikeudet.

Yhteistyö asiakkaan kanssa on kuitenkin selkeää. Esimerkin arviointitilanteessa on kaksi työntekijää:

*Työntekijä 2: "... mut sit mun mielestä tää on siinä mielessä ollut hirveen streittiä mun puolelta ja A:n puolelta siis se et mä oon laittanut rangaistusta toimeen ja siis silleen A on pystynyt sitä oman luonteensa*

*ja elämäntapansa mukaisesti hoitamaan ja tää on meidän suhde ja se on hirveen selvä ja siis siinä mielessä toimiva. Mä kutsun ja A tulee paikalle.*

*Työntekijä 1: Näin muistiosta minusta tää oli harvinaisen hyvä yhdyskuntapalvelun kannalta tää muistio, just näin se toimii, sen näkeekin ihan selkeesti, kumpikin tietää missä mennään...*

*... Eli se on pelannut suunnilleen muuten samalla lailla tää meidän valvonta kuin myös yhdyskuntapalvelu. A tietää, mitä se tekee, minä tiedän, mitä minä teen..." (8)*

Työntekijän rajaukset kertovat myös hänen ymmärryksestään asiakasta kohtaan. Suoruus ja selkeys yhteistyösuhteessa edellyttävät vahvaa vuorovaikutusta, luottamusta ja jonkin verran vastavuoroisuuttakin. Yhteistyösuhde voi olla toimiva ja asiakkaan ja työntekijän välit hyvät, vaikka yhteistyösuhteessa ei juurikaan käsitellä mahdolliseen muutokseen liittyviä asioita. Asiakkaan antama palaute on työntekijöille positiivista. Asiakkaalla ja työntekijällä on erilaiset kriteerit arvioidessaan yhteistyöprosessin toimivuutta. Esimerkin yhteistyösuhde ja myös arviointitilanne toimii suoruuden periaatteella.

*Työntekijä 1: "Mut emmää kyl muutosta oo, jos valvojana voi koskaan määritellä sitä, olisko ollut siinä asiakkaansa muutosta, vaikka joskus on ... mutta niin sun kohdalla koen, että mulla on ollut suhun hyvin vähän, enkä oo kovasti voinut enkä sitten tietenkään halunnutkaan tehdä itte. Se on näin sovittu.*

*Työntekijä 2: Sitä ei pysty tyrkyttään.*

*...  
... A ei kauheesti sit omasta elämästään ikään kuin sillä lailla sillä tämmösellä elämäntapa niin kuin muutospohjaisesti rupee kertomaan asioistaan, koska A ei halua ja se on okei sitten niin (T: mm) ja se suhde muotoutuu siltä pohjalta..." (8)*

Elämänmuutoksen työstäminen ei kuulu velvoitetilaan. Asiakas ei halua käsitellä aihetta. Jos muutoksia tapahtuu, ne tapahtuvat yhteistyösuhteen "ulkopuolella" ja muutoksen teosta on asiakkaalla ja työntekijällä erilainen käsitys. Asiakas selittää mahdollisen muutoksen järkiintymisellä. Jos yhteistyötilassa on yhteistyöviranomaisia, asiakkaan suhde niihin on hyvin ulko-kohtainen. Toisaalta voi olla kyse siitä, että asiakas pystyy hoitamaan täysin itsenäisesti omat käytännön asiansa ja mahdolliset viranomaisyhteytensä. Työntekijällä ei ole yhteyksiä myöskään asiakkaan läheisverkostoon.

Yhteistyötilan vuorovaikutus ei ole dialogista, vastavuoroista ja eri näkökulmia yhdessä pohtivaa. Asioita rajataan keskustelusta. On mahdollista, että keskustelu on hyvin suoraa, rehellistä niin kuin esimerkin yhteistyösuhteessa. Kummatkin osapuolet voivat sanoa mielipiteensä ja käsityksensä hyvinkin rehellisesti, mutta sanomiset eivät kohtaa ja herätä dialogista keskustelua.

## 6.2.2. Etäohjaustila

Etäohjaustila rakentuu asiakkaan kriisi- tai muutosorientaatiosta ja työntekijän etätyöskentelystä. Oleellista on, että työntekijä on rajannut omasta työskentelystään yhteisen muutostyöskentelyn asiakkaan kanssa ja varsinaisten keskustelujen fokus on rangaistuksen suorittamiseen liittyvissä asioissa. Asiakas on kuitenkin joko kriisivaiheessa etsimässä muutoksen alkua tai tekee parhaillaan elämänmuutosta.

Työntekijän rooli on kriisissä olevan asiakkaan kanssa ´etäältä katsominen ja ohjaaminen´. Työntekijä ikään kuin katsoo etäältä kriiseissä elävän asiakkaan poukkoilua. Asiakas pitää työntekijää ajan tasalla asioissaan. Työntekijä voi tukea asiakasta esimerkiksi hakeutumaan päihdehoitoon. Suhteessa voidaan puhua esimerkiksi päihteistä, mutta keskustelu kiertyy rangaistuksen suorittamisen ympärille. Muutoksen alkuvaiheessa suhteet eivät ole kovin läheiset.

Muutosta tekevä asiakas tekee muutosta muualla, yhteistyösuhteen ulkopuolella. Hän voi olla esimerkiksi päihdekuntoutuksessa. Työntekijän rooliksi muotoutuu ´etäältä kannustaminen´. Yhteistyösuhteessa puhutaan muutoksesta. Asiakas lähinnä kertoo muutoksestaan ja sen teosta ja työntekijä tukee kannustamalla muutosta. Asiakkaan ja työntekijän välit saattavat olla hyvin läheiset, mutta läheisyys perustuu enemmän ”ihmissuhteeseen”, ei yhteiseen muutostyöskentelyyn. Työntekijä voi olla läsnä asiakkaan elämässä tärkeänä ihmisenä.

Työntekijät pyrkivät molemmissa tapauksissa rangaistuksen avulla rakentamaan raamit, mahdollisuuden muutostyöskentelyyn. Etätyöskentely voi olla hyvin tarkoituksenmukainen valinta työntekijältä, mutta varsinkin kriisisuhteessa oleva asiakas voi olla halukas lähityöskentelyyn. Muutoksessa olevan asiakkaan ja työntekijän yhteistyökuviot voivat olla selkeitä ja sovittuja.

Etäohjaustilan tarkastelussa kuljetan mukana kahta esimerkkiä yhteistyösuhteesta, joista toisessa asiakas edustaa kriisiorientaatiota ja toinen asiakas muutosorientaatiota. Etäohjaustilassa asiakas jakaa asioitaan. Kriisistä toiseen elävä asiakas jakaa ongelmiaan esimerkiksi päihteiden täyttämää elämää lieveilmiöineen, vähentämisen- ja lopettamisyrittänsä, ihmissuhteitaan ja ylipäättään elämänsä jaksottumista parempiin ja huonompiin vaiheisiin. Hän kertoo halustaan ja yrityksestään muutokseen. Elämänmuutosta työstävä kertoo esimerkiksi kuntoutuksestaan ja omasta edistymisestään siinä, menneisyydestään ja tulevaisuudestaan.

Kriisiorientoituneen asiakkaan elämään kuuluu yhdyskuntapalvelun aloittaminen ja retkahduksen takia myös päihdehoitoon pääsyn odottelu. Odotusaika on pitkä ja asiakkaan motivaatio vaihtelee. Hän on välillä menossa hoitoon, välillä hän haluaisi unohtaa hoidon ja aloittaa yhdyskuntapalvelun. Asiakkaan

”sahaaminen” vaikuttaa myös työntekijän työskentelyyn. Työntekijä käy tasauskeskusteluja asiakkaan kanssa ja nostaa realiteetteja keskusteluun. Hän yrittää tukea parhaaksi näkemäänsä vaihtoehtoa eli asiakkaan hoitoon menoa. Asiakas näkee myös kyseisen vaihtoehdon itselleen parhaimmaksi arviointitilanteessa, joka tehtiin katkaisuhoidon aikana. Yhdyskuntapalvelu ilman päihdehoitoa olisi todennäköisesti epäonnistunut.

Työntekijän näkökulmasta hoitoonmenon odottelu ja yhdyskuntapalvelun yhdistäminen näyttää tältä:

*Työntekijä: ”No se meni siin sit kans mukana just sit sillai että välillä mä sitten aina siel toimistolla vähän hermoilin sitä, että kun A sano, että hän lähtee hoitoon ja sit mä sanoin, et täytyis toimittaa niitä todistuksia ja muita hoitotodistuksia toimistolle ja sitten mä odottelin niitä vähän aikaa ja sitten sä taas seuraavalla viikolla soitit, että ei nyt mihkään hoitoon mennäkään, et nyt taas jatketaan sitä hommaa ja et se oli vähän just sitä että...” (9)*

Asiakas ja työntekijä alkavat välillä etsiä jo sopivaa palvelupaikkaa, mutta tilanteen epävarmuuden vuoksi työntekijä päätyy ”pehmeään laskuun” eli aloittaa palvelun viiden tunnin liikenneturvajaksolla. Asiakas saa heti kirjallisen huomautuksen, mutta pääsee vihdoin hoitopaikkaan.

*Työntekijä: Sähän sit vielä silloin soittelit siitä, että voitko sä suorittaa sitä palvelua jos sä et me, tuu tänne ja sit vähän silloin just puhuttiin ...  
Asiakas: Niin silloinhan puhuttiin viimeisen kerran...  
Työntekijä: .. silloin just puhuttiin sit sitä, että tänne näin vaan sassiin.  
Asiakas: ... niin niin ja kyl sää sanoit, et parempaa ku me-tuut tänne näin. (9)*

Työntekijän sanat hoidon puolesta ratkaisee asiakkaan hoitoon menon. Työntekijä on toiminut asiakkaan mukaan joustavasti, jotta asiakkaan hoito on mahdollistunut.

*Asiakas: Joo, siis se täytyy sanoa siis sä oot ollut tosi joustava, ihan oikeesti. Kun mää mitä mä oon kuullut et ei kauheesti toivomuksissa niin että oot antanut kyllä siimaa aika paljon että just tätä hoitoo muijan kans et. (9)*

Työntekijän joustavuus näkyy myös siinä, että työntekijä miettii koko ajan asiakkaan mahdollisuuksia suorittaa yhdyskuntapalvelua ja järjestelee sitä, että asiakas pystyisi suorittamaan yhdyskuntapalvelua tulevasta hoitopaikasta käsin, jolloin hänellä olisi myös tukea saatavilla. Työntekijä reflektoi myös omaa toimintaansa jälkikäteen ja ajattelee, että hänen ” olisi pitänyt olla paremmin tilanteessa mukana ja huomata se, ettei asiakas silloinkaan ollut oikein palvelukuntoinen”.

Yhteistyö asiakkaan ja työntekijän välillä on toiminut kummankin mielestä hyvin. Asiakkaan mukaan työntekijä on *"jotenkin nähnyt, löytänyt sen, mikä toimii hänen kohdallaan"*. Työntekijä on antanut *"siimaa sopivasti"*, eli joutanut riittävästi palvelun aloituksessa päihdehoidon takia. *"Siimaa sopivasti"* on taiteilua, sillä *"liikaa siimaa"* ei ole asiakkaan mielestä hyvä, koska asiakkaat helposti oppivat käyttämään sitä hyväkseen. Asiakkaan asioita peilataan keskustelussa rangaistuksen toimeenpanoon. Asiakas tuo paljon asioita, aineksia yhteistyösuhteeseen ja näyttää siltä, että hän olisi valmis siirtymään lähityöskentelyyn, mutta keskustelu ongelmista rajautuu päihdehoidon ja rangaistuksen yhdistämiseen.

Muutosorientoitunut asiakas voi myös olla tässä yhteistyötilassa työntekijänsä kanssa. Oleellista on, että muutos tapahtuu ikään kuin muualla, asiakas on esimerkiksi päihdekuntoutuksessa. Kriminaalihuollon työntekijä ottaa etätyöskentelyaseman ja etäältä kannustaa asiakasta. Muutoksesta puhutaan paljon, mutta sitä ei varsinaisesti työtetä yhteistyötilassa.

Sekä asiakas että työntekijä määrittävät tärkeimmäksi asiaksi sekä muutoksessa että yhdyskuntapalvelun suorittamisessa asiakkaan oman asenteen. Muutoksen tärkeimmäksi vaikuttavaksi ulkopuoliseksi tekijäksi asiakas nimeää hoitoyhteisön tuen. Asiakas nimeää muitakin tärkeitä vaikuttavia asioita, jotka ovat vaikuttaneet yhdyskuntapalvelun onnistumiseen. Näitä asioita ovat palvelupaikan valinta, työntekijän kannustus ja uskominen asiakkaan mahdollisuuteen onnistua. Mutta kaikista tärkein on oma asenne, suhtautuminen rangaistukseen ja *"itseä, ei muita varten tekeminen."* *"Otan täyden vastuun menneisyydestäni."* Myös työntekijä korostaa vastuun antamista ja ottamista.

*Työntekijä: "Mä oon aina sanonut, että asiakas itte valitsee tiensä ja ja saa sitä, mitä tilaa, että minä en voi asiakkaan eteen paljon tehdä. Sitten jos prosessi lähtee liikkeelle, niin siinä minä kyllä mukana marssin niin pitkälle kun minä havaitsen, että musta on siinä marssissa hyötyä. Mutta jos toistamiseen ja jatkuvasti näyttää siltä, että minä yksin tahtia yritän pitää yllä niin silloinhan se vaihtoehto on vähissä sitten..." (4)*

Vaikka oma asenne on asiakkaan mielestä tärkein, niin varsinkin hoidon alussa, soveltuvuusselvitysvaiheessa, asiakas näkee riskin siinä, jos työntekijä olisi toiminut toisin:

*Asiakas: "Silloin kun kerroinkin niistä tulevista tuomioiden pelosta, et jos TT ois yhtenäisesti ollut mun kanssa samaa mieltä, että nyt näyttää pahalta, että ei me tästä saada sulle palvelua aikaseks, että hän ei pysty siihen vaikuttaa ja kaikki tän suuntaiset (T: mm) eli vaan vahvistaa sitä mun omaa mielikuvaa tulevasta (T: mm), niin ne olis ollu aika kovia paikkoja silloin. Eli jotenkin sitä realiteettia tuli haettua silleen tällasista, kellä on sitä tietoo sit, kun itsellä sitä ei ollu.*

*Työntekijä: Niin kyllä tietysti ois ollu mahdollisuus tehdä ehkä epävarmaksi se tilanne silloin jo heti alussa ja kaivaa sanotaan maata jalkojen alta, jos olis tukeutunut ehkä sun rikosrekisteriin, joka oli aika massiivinen sillä tavalla ja kertoa aika paljon sun taustasta ja tämmösii jos ois ruvennut sitä sun kanssa veilaa, et mitenkä se nyt, tämmöstä tää on nyt ollu, et oiskohan tässä mitään mahdollisuuksia*

*Asiakas: Mikä on muuttunut?*

*Työntekijä: Niin, onko tässä nyt mitään muuttunut (T: joo), sä oot kaks kuukautta ollut täällä (huom. hoidossa). Meinaaks sä tosiaan olla täällä pitempään ja tossakin on tommonen rypäs ollut noita juttuja ja sit ja mites paljon siellä on noita tuomioita...” (4)*

Työntekijä joutuu soveltuvuusselvityksessä arvioimaan rankan menneisyyden omaavan asiakkaan muutoshalukkuutta ja arviolla on asiakkaan kannalta vaikuttavia seurauksia. Työntekijä kertoo myös toisesta mahdollisesta toimintatavasta olla antamatta mahdollisuutta asiakkaan menneisyyttä painottamalla. Asiakas kertoo myös toisista hoidon aikaisista oikeudenkäynneistä, joihin ei ollut pyydetty soveltuvuusselvitystä ja joista tuli ehdottomia vankeustuomioita. Hän koki sen raskaimmaksi asiaksi hoidon aikana. ”*Sain tehdä kaks kertaa enemmän itteni kans duunia, että pysyin täällä hoidossa.*”

Asiakkaan asenteen ja hoitoyhteisön tuen lisäksi yhdyskuntapalvelun onnistumiseen vaikuttaa työntekijän rooli kannustajana ja yhdyskuntapalvelun avulla esteiden raivaaminen ja raamien rakentaminen muutostyön avuksi. Asiakas korostaa ennen kaikkea kannustusta muutoksen tukena.

*Asiakas: ”Et paras, mikä mua on auttanut, on ollut tää kannustava linja. Ihmisestä riippuen se on antanut paljon.”*

...

*” Kuitenkin se kannustus ei oo silleen suoranaisesti liitoksis tohon palveluun, vaan yleisesti sillee elämässä eteenpäin.”(4)*

Työntekijä kommentoi kannustusta pyrkimyksenä antaa asiakkaalle avointa ja rehellistä palautetta ja asiakasta oli työntekijän mielestä helppo kannustaa hänen oman asenteensa takia.

Työntekijä tuo esille omaa rooliaan hoidon ja yhdyskuntapalvelun yhdistämisessä. Muutosprosessia voi tukea yhdyskuntapalvelun avulla. Työntekijä kuvaa tehtävänsä soveltuvuusselvitysvaiheessa:

*” Meidän tehtävä olis tukea niissä asioissa, jos löytyy niin paljon hyviä puolia, että vankilaan ei tartte lähteä. Ja oli takana ajatus, että jos mahdollinen tuleva palvelu sujuu hyvin, niin ne kielletyt, keskeytetyt palvelut saadaan hoitaa sitten ajallaan myös prosessiin”. (4)*

Ja palvelupaikan hankinnassa:



*”...minun tehtäväni oli löytää hänelle mahdollisimman sopiva, sopiva paikka, jossa hän mieltää sen homman tärkeyden ja palvelun suorittamisen on hänelle mielekästä. Niin se oli minun puolelta se paras palvelus ehkä siinä hommassa.” (4)*

Työntekijä näkee oman roolinsa nivoutuvan asiakkaan elämäntilanteen muuttamiseen seuraavasti:

*”..lähdin liikenteeseen siitä, että jos kerran tämä kuntoutusjakso on pitkä, niin sen ohessa niin nimenomaan meidän tehtävä ja mun tehtävä on toimia sillä tavalla, että kuntoutuksen päämäärät ja saavuttamisen osatekijänä on hyvin ja onnistuneesti suoritettut yhdyskuntapalvelut, että sen, se ei kasais paineita lisää sit sinne toiselle puolelle, jossa sä taistelet oman elämäsi saattamiseen kuntoon näitten päihde- ja muitten ongelmien poistamiseksi omasta elämästäsi. Jos yhdyskuntapalvelu ois epäonnistunut, tai siellä tullut sössiä ja ihan sitä jos sä nyt tällä tavalla raiteille niin siinä ois tullut paineita sitten tänne toisellekin puolelle...*

*...meidän tehtävä on ollut saada tältä toiselta puolelta hommaa hoidettua niin tukevasti ja sillä tavalla, sillä tavalla A:n kokonaisvaltaista elämäntilannetta ajatellen siihen suuntaan, että jos se onnistuu niin sitten kyllä toisellakin puolen on mahdollisuuksia onnistua. Kun mielekästä pyrkii, ehkä sitten kai polun pää kääntyy, kun kun sai pitämään mahdottoman rikoshommelin jollakin tavalla järjestykseen.” (4)*

Yhteistä yhteistyötilassa on, että työntekijän rooli hahmottuu etäälle, joko etäältä katselemaan ja ohjaamaan tai etäältä kannustamaan. Varsinainen muutostyö tehdään muualla kuin yhteistyötilassa, työntekijä tukee muutostyötä mahdollistamalla rangaistuksen suorittamisen mielekkäällä tavalla. Etätyöskentely kuvaa työskentelytasoa, työntekijä ottaa etäisen suhteen muutostyöskentelyyn. Työntekijällä ja asiakkaalla voi olla läheiset ja merkitykselliset suhteet sinällään.

Yhteistyötilassa voi olla selkeät työnjaot, ja asiakas ja työntekijä voivat olla molemmat tyytyväisiä selkeyteen, esimerkiksi silloin kuin asiakkaalla on olemassa oleva taho, jonka kanssa hän työstää muutostaan. Kun tilanne on epävarmempi ja asiakas hakee muutosta ja muutuskumppania, asiakas voi kaivata kiinteämpää yhteistyötä.

Asiakkaat ja työntekijät tuovat melko niukasti muutoksia eri elämänalueilla, mikä johtuu osittain siitä, että muutosten nähdään selkeästi liittyvän omaan päihteiden käyttöön ja muutostiellä ollaan alkutaipaleella. Toisaalta muutoksien nähdään kulminoituvan selkeästi oman itsen muutokseen, jolloin ei niinkään korosteta eri elämän alueilla tapahtuneita muutoksia. Toisaalta se voi kertoa myös siitä, että yhteistyötilassa ei työstetä muutosta eikä käsitellä laajalti eri elämänalueita ja muutoksia niissä, joten muutoksen kenttä supistuu.

Yhteistyötilassa on jonkin verran viranomaisyhteistyötä, mutta se rajautuu lähinnä rangaistuksen suorittamiseen ja asiakkaan elämäntilanteen selvittämiseen. Asiakkaalla on kuitenkin viranomaistahoja olemassa. Läheisverkoston kanssa työntekijä ei ole tekemisissä, niin kuin ei etätyöskentelysuhteissa yleensäkään.

Ylipäätään etätyöskentelysuhteissa asiakkaat näkevät merkitykselliseksi vain rangaistuksen konkreettiseen suorittamiseen liittyviä asioita. Poikkeus on etäohjaustilassa oleva muutosasiakas, joka on jo pitkällä muutostiellä. Hän korostaa näiden lisäksi yhteistyösuhteeseen liittyviä hänelle merkityksellisiä asioita kuten ensimmäistä tapaamista, luottamusta, yhteistyösuhteen epävirallisuutta ja kannustusta. Nämä asiat eivät liity kuitenkaan muutostyöskentelyyn kuten lähityöskentelyssä vaan luottamukselliseen ihmissuhteeseen ja sen tärkeyteen sinänsä.

Dialogisuutta yhteistyötilassa on jonkin verran, mutta koska siinä ei työstedä muutosta, se on rajautuneempaa. Yhteistä ymmärrystä löytyy sitä enemmän mitä pidemmällä muutostiellä asiakas on, mutta muutokseen liittyen yhteistyötilassa toimitaan lähinnä niin, että asiakas kertoo muutoksistaan ja työntekijä ohjaa ja kannustaa.

### **6.2.3. Välitila**

Välitila on kaikella tavalla näiden eri yhteistyöorientaatioiden, työskentelyetäisyyksien ja yhteistyötilojen ”välitilassa”. Asiakkaan orientaatio yhteistyöhön on velvollisuus- tai kriisiorientaatio, mutta kyseessä ei ole kuitenkaan pelkästään velvollisuutta korostava asiakas, vaan asiakas on ainakin jonkin verran kiinnostunut yhteistyösuhteen muista sisällöistä. Työntekijän työskentelyetäisyys on lähi- ja etätyöskentelyn välimaastossa. Välitila on myös muiden yhteistyötilojen ”välissä”.

Asiakas ei itse tuo kovin aktiivisesti esille muutostyöskentelyä. Työntekijä pyrkii aktiivisesti viemään asiakasta lähityöskentelyn suuntaan erilaisin metodein, esimerkiksi luomalla ulkoiset raamit lähityöskentelylle tiheillä tapaamisilla, erilaisten ”täkyjen” ja keskustelujen herättelyllä, tarjoamalla erilaisia vaihtoehtoja ja haastamalla omasta mielestään keskeisten asioiden käsittelyyn. Asiakas valitsee, minkä asioiden suhteen hän päästää työntekijän lähelle. Usein välit ovat läheiset, lämpimät ja välittömät, mutta asiakas jarruttaa joltakin osin yhteistä muutostyöskentelyä.

Välitilassa olevien asiakkaiden elämäntilanteet voivat olla hyvinkin erilaisia. Käytän esimerkkinä kuvauksessani kahta erilaista yhteistyösuhdetta, joista toisessa asiakkaan orientaatio yhteistyöhön edustaa velvollisuusorientaatiota ja toisessa kriisiorientaatiota.

Velvollisuusorientoitunut asiakas tuo valikoivasti omaan elämään liittyviä asioita yhteistyösuhteeseen. Työntekijä pyrkii luomaan ulkoiset raamit lähityöskentelylle eli tapaa tiiviisti asiakasta ja tuo omasta näkökulmastaan oleellisia asioita työstettäväksi yhteisiin keskusteluihin. Asiakas hoitaa sovitut tapaamiset ja tulee paikalle ja ikään kuin odottaa, mitä työntekijällä on tällä kertaa tarjottavanaan. Työntekijä on aktiivinen ja tarjoaa ikään kuin ”ohjelmaa” asiakkaalle, joka osallistuu, mutta tarpeen mukaan torjuu ja on kriittinen.

Työntekijän laajan ”tarjonnan” takia asioita käsitellään hyvin monipuolisesti. Työntekijän tarjonta ei ole asiakkaan mielestä turhaa, koska arvioinnissa asiakas nostaa esille asioita, joiden käsittely tai hoitaminen oli hänen mielestään tärkeää, toisaalta hän on kriittinen joitakin toimintoja kohtaan. Mahdolliset harjoitukset tuntuvat asiakkaasta usein ulkokohtaisilta, jos asiat eivät nouse aidosti asiakkaan puolelta. Toisaalta asiakas arvostaa joitakin erilaisia tapoja tehdä asioita, muutenkin kuin pelkästään keskustelemalla.

Yhteistyösuhde perustuu suunnitelmallisuuteen, laaditut tavoitteet toteutuvat, mutta silti työntekijälle jää epävarma olo siitä, onko asiakkaan muutos ”aito”. Epävarmuus johtuu osittain siitä, ettei asiakas itse tuo aktiivisesti muutostyöskentelyä esiin. Asiakkaalla on tapahtunut muutosta omaehtoisesti järkiintymisen, aikuistumisen kautta, mutta muutos on tapahtunut yhteistyösuhteen ulkopuolella. Rikokset ovat loppuneet, opiskelu sujuu hyvin ja hänellä ei ole mitään erityisiä hankaluuksia (tai ei tuo niitä ainakaan esille).

Kriisiorientoitunut asiakas tuo vahvasti ja oma-aloitteisesti asioitaan yhteistyösuhteeseen, mutta omasta näkökulmastaan. Asiakas on sekavassa elämäntilanteessa. Hän korostaa elämässään tapahtuneita muutoksia, tasapainotteluaan päihteiden ja lääkkeiden kanssa ja ennen kaikkea haluaa päästä päihteistä eroon. Korostamalla näitä hän hylkii työntekijän haastamisyriä päihteiden lopettamiseen ja muutokseen. Asioista, kuten päihteistä, päihteellisestä parisuhteesta ja tavoitteista, puhutaan paljon.

Asiakkaalta puuttuu lopullinen uskallus muutokseen, joka on kuin harppaus tunteettomaan. ”*Mut mä en tiedä sitten, miten mun käy, jos mä oon viikon ilman (päihteitä)*”. Työntekijä kysyytelee asiakasta muutokseen, haastaa lämpimän välittämisen kautta. Työntekijä tuo esille asiakkaan vahvuuksia ja jo tapahtuneita muutoksia, mutta taustalla työntekijällä on kuitenkin tyytymättömyys muutosten määrään ja laatuun. Työntekijä yrittää ohjata asiakasta omasta mielestään keskeisten asioiden käsittelyyn käyttämällä yhteistyösuhteen läheisyyttä hyväkseen. Asiakas nauttii läheisyydestä, mutta osaa myös taitavasti kuljettaa keskustelua omaan suuntaansa. Asiakas jarruttaa jossakin kohdin ja työntekijä yrittää jarruja pois erilaisin keinoin. Yhteistyösuhteessa ei päästä muutoksenteon ytimeen, ainakaan vielä.

Yhteistyösuhteessa työntekijä on yhdessä asiakkaan kanssa miettinyt ja

etsinyt erilaisia vaihtoehtoja, hoito- ja asumisvaihtoehtoja. Mikään tarjotuista vaihtoehtoista ei onnistu asiakkaan päihdeongelman takia. Asiakas ja työntekijä etsivät ratkaisua kysymykseen, miten asiakkaan muutoksen saisi alulle. Asiakas haluaa ”normaalaa elämää” ja yhteistyösuhteenkin on ”kurkistus normaaliin”.

Asiakas haluaa antaa yhteistyötilassa kuvaa siitä, että hänen tasapainotellunsa päihteiden kanssa onnistuu. Kuva murtuu arviointikeskustelussa ja rakentuu uusi kuva päihteidenkäytöstä, joka ”*vie koko ajan syvemmälle ja syvemmälle riippuvuuteen*”. Murtumat ovat myös mahdollisuuksia yhteistyötilassa.

Välitilassa työntekijä vetää asiakasta kohti lähityöskentelyä, asiakas tulee mukana ja tarpeen mukaan rajaa ja vetää etätöskentelyä kohti. Työskentely on eräänlaista tasapainottelua ja ”köydenvetoa” läheisyyden ja etäisyyden kanssa.

Välitilassa viranomais- ja läheisverkostotyö on lähi- ja etätöskentelyn välimaastossa. Velvollisuusorientaatiosta käsin lähestyvälle asiakkaalle viranomaisyhteistyö on ulkokohtaista: tutustumista ja asioiden selvittelyä. Tavoitteenakin esimerkkiasiakkaalla oli eroon pääsy tietyistä viranomaisista. Eri viranomais- ja auttajatahoja ei nähdä oman muutoksen välineinä. Kriisiorientaation omaava asiakas käy lähinnä ”matalan kynnyksen” paikoissa, joissa ei tarvitse välttämättä työstää muutosta, jos ei halua. Tosin tässä yhteistyösuhteessa on tiivis viranomaistyöparityöskentely, joka käynnistyi jo vankilassa. Läheiset saattavat olla joskus tapaamisissa mukana.

Yhteistyösuhteen merkittäviä asioita asiakkaat nimeävät melko niukkasaisesti. Ne liittyvät joidenkin yksittäisten asioiden lisäksi lähinnä tukeen käytännön asioissa ja tavoitteiden saavuttamisessa.

Asiakas ja työntekijä tavallaan opettelevat dialogisuutta yhteistyötilassa. Heillä on erilaisia näkökulmia, joita he esittävät, mutta dialogista keskustelua ei yleensä synny, ainakaan muutokseen liittyen, muista aiheista kylläkin. Työntekijä reflektoi omaa työtään ja asiakas esittää omia kommenttejaan. Toisaalta yhteistyösuhteessa on paljon elementtejä ja mahdollisuuksia syventää yhteistyösuhdetta dialogisempaan suuntaan. Keskusteluissa on paljon yhteistä ymmärrystä asioista.

## 6.2.4. Akuuttitila

Akuuttitilassa yhdistyy työntekijän lähityöskentelyote ja asiakkaan kriisiorientaatio ja jatkuvasti kriisiytyvä elämäntilanne. Akuutti sanana kuvaa sekä asiakkaan että työntekijän toimintaa yhteistyötilassa. Asiakas kriisitilanteis-

saan on aktiivisesti yhteydessä työntekijään ja sitä kautta myös työntekijä on läsnä asiakkaan kriiseissä. Läheiset suhteet syntyvät kriisien ”yhdessä kokemisesta”.

Akuuttitilassa asiakas jakaa paljon omaan elämäänsä liittyviä asioita. Arvioitavana ajanjaksona on ollut paljon erilaisia nousuja ja laskuja, ja erilaiset kriisit ovat yhteistyösuhteessa käsiteltäviä asioita. Tärkeitä asioita ovat ihmissuhteet, erityisesti parisuhde, päihteet, raha-asiat ja elämäntilanne kokonaisuudessaan. Verrattuna muihin kriisiorientaatio-asiakkaisiin, joista osa on välitilassa ja osa etäohjaustilassa, akuuttitilassa jaetaan ja käsitellään huomattavasti enemmän eri elämänalueita.

Asiakkaan elämässä vaihtelevat kriisivaiheet ja tasaisemmat vaiheet, mikä vaikuttaa myös yhteistyöhön. Seuraava esimerkki kuvaa tilanteiden nopeaa vaihtelua ja yhteistyön painopisteiden vaihtelua:

*Työntekijä: ”...silloinhan me päästiin joku vaihe niin kun valvonnan kannalta oli kans semmosta hyvää työtilaa (A: mm) et sit tehtiin jotakin harjoituksiakin, mä muistan, puhuttiin tästä rikoksen uusimisriskistä ja (A: mm) siitä, että et mitä riskejä siinä on ja puhuttiin vähän tämmöisestä itsehillintään (naurahtaa) liittyvistä asioista ja oli puhetta, että jatketaan sitä sen kun tämmösen miten sitä omaa vastuuta siitä elämästä vois ottaa. Me aloiteltiin niitä harjoituksia ja sitten seuraava viesti oli se, että teil olikin sukset ristissä sen (huom. avopuolison) kanssa sitten ihan täysin, että et sä soitit että nyt on piru merrassa (A: äh) ja minä lähin siitä sitten aika lailla, kun oli aikaa niin (T: mm) ihan akuutisti ja teillä oli riita, jota yritettiin kovasti sitten selvittää.” (7)*

Asiakkaan tasaisemmat vaiheet ovat työntekijän kannalta ”hyvää työtilaa”, jolloin voidaan käyttää yhdessä jaettujen kriisien tuomaa läheisyyttä ja luottamusta hyväkseen ja käsitellä työntekijän (ja toivottavasti myös asiakkaan) kannalta tärkeitä asioita, kuten esimerkissä rikosten uusimisriskiin liittyviä asioita. Muussa kohtaa arviointikeskustelua tulee ilmi, että seesteisissä vaiheissa asiakas ja työntekijä keskustelevat ihmissuhteista, päihteistä, terveydentilaan liittyvistä asioista ja ylipäättään asioista, jotka vaikuttavat elämäntilanteen kohentumiseen. Aineistoesimerkki kuvaa hyvin sitä, että itsehillintään ja vastuuseen liittyvät keskustelut jäävät, kun asiakkaalle tulee ihmissuhdekriisi. Asiakas ottaa työntekijään yhteyttä heti kriisin synnyttyä. Kuvaavaa akuuttitilassa on myös se, että työntekijä konkreettisesti lähtee paikan päälle sovitteluun parisuhdekriisiä ja keskustelemaan siitä, mitä edellytyksiä avoparilla on yhdessä asumisen jatkamiselle. Työntekijä on monessa asiakkaan asiassa mukana.

Kriisivaiheissa asiakas usein ”kiskoo” työntekijän mukaan kriiseihin ja työntekijän tehtäväksi tulee auttaa asiakasta kriiseissä selviytymisessä ja akuuttien asioiden selvittämisessä. Hän pyrkii ikään kuin tasoittamaan kriisejä.

Toisaalta esimerkiksi retkahduskriisit voivat olla sellaisia, joissa työntekijälle jää ”päältäkatsomisrooli”.

*Työntekijä: ” Et kyl se oli lähinnä semmosta päältäkattomista, et kun kuulin, missä poika vaeltelee (T: mm) ja missä menee, et kyl sää sitten kuitenkin yhteyttä pidit minuun (T: mm) mistä sulle suuri kiitos, että tuota sen sä olet hoitanut erittäin hyvin, vaikka kuinka huonosti on (T: mm) mennyt niin kyllä sä jossain vaiheessa minuun yhteyttä sitten kuitenkin otit.” (7)*

Asiakkaan suhtautuminen valvontaan ”menovaiheen” aikana oli välinpitämättömyyttä:

*Asiakas: ”En mä välittänyt enää mistään mitään (T ja TT: mm) Mul oli kaveri siinä vieressä, niin me menttiin ja hömpötettiin, me peitettiin kaikki pahoinvointi sillä, että me vaan menttiin (TT ja T: mm).”*

...

*Työntekijä: ”Niin ei mulla se ollu mitään sillä lailla et ei siinä mitään työtilaa (T: mm) ollu et (A: mm) se piti ihan paikkansa (T: mm) että et siinä vaan minkäs siinä tekee, antaa pojan mennä..” (7)*

Useimmiten asiakas aktiivisesti ottaa yhteyttä erilaisissa kriiseissä. Kriisit voivat olla hyvin vakavia, kuten itsemurhayrityksiä (asiakkaan oma tai hänen läheisensä), loukkaantumisia, eroja tai mitä tahansa vastoinkäymisiä.

*Työntekijä: ”Tää romahdusvaihe oli tietysti semmonen, se katastrofi, mitä siellä sun asunnollas tapahtu, niin se oli munkin vois sanoo tän sosiaalityöntekijän uran yks pahimpia, joka kyllä pysäyttää myös työntekijän miettimään monennäköisiä asioita.*

*... Ja se tavallaan lähensi sitten me oltiin hirveen tiiviisti sen jälestä tekemisissä ja jotenkin näen, että silloin siinä verkostossa ei paljon muita ihmisiä sitten loppujen lopuksi ollutkaan että (A: mm) niin kauan ku...” (7)*

Työntekijän rooli on kriisivaiheissa hyvin intensiivinen. Kriisit lähentävät asiakasta ja työntekijää ja sitä kautta työntekijä saa työskentelytilaa asiakkaan kanssa. Yhteistyösuhteen läheisyys tuo myös huolta. Työntekijä ilmaisee huolta, järkytystä ja muita tunteita. Asiakkaan kaaosmainen elämäntilanne tuo työntekijälle huolen siitä, mitä seuraavaksi tapahtuu.

Tähän yhteistyötilaan kuuluu yhdessä eri vaihtoehtojen etsiminen ja kokeilu. Työntekijä tarjoaa eri vaihtoehtoja, palveluja, jotka asiakkaalla on mahdollisuus hyväksyä tai hylätä. Työntekijä kunnioittaa asiakkaan omaa päätöstä. Välitilaan verrattuna asiakas tarttuu helpommin erilaisiin kokeiluihin, vaikka ne eivät usein olekaan pitkäaikaisia. Luottamus yhteistyösuhteessa helpottaa kokeiluja. Työntekijällä voi olla oma vahva idea siitä, mihin suuntaan hän

haluaa asiakkaan kanssa työstää asioita tavoitteenaan esimerkiksi asiakkaan päihdeongelman hoito tai sitten työntekijä tietyllä tavalla ”menee asiakkaan kriisien mukana”.

Vaikka asiakkaat haluavat työntekijöiden auttavan kriiseissä, niin liian holhoava suhtautuminen saa kritiikkiä. Tässä esimerkki asiakkaan kohdistamasta kritiikistä hänen laajaa tukihenkilöverkostoaan kohtaan, jolla hän ei tarkoita kyseistä työntekijää. Hän kritisoi lähinnä sitä, ettei tukihenkilöillä ollut aikaa hänelle ja ennen kaikkea heidän ”kyttäystänsä”.

*Asiakas: "...kun heillä ei ollut koskaan mihinkään aikaa ja sitten jos oli aikaa niin se oli pelkkää tuomitsemista ja sitten lopputikki oli se, että X (tukihenkilö) oli vaatimassa päivystyksessä, että mun lähetettävä Pitkäänniemeen vaikka pakkohoitoon sitten jos ei muuta. Se riitti sitten mulle sanomaan nää sopimukset kaikki irti. (itsemurhayritykseen liittyen)*

...

*Asiakas: Niin siel päivystyksessä mä sanoin kaikille, että halivilivoo, että menkää ja hoitakaa asianne, minä hoidan omani."*

*Asiakas: "Y (tukihenkilö) kävi vaan kerran ja (TT: joo) nää uskovaiset kyllä kävi, (TT: joo) mutta ne kävi ainoastaan sillee, että puhuttamassa, et mä lähden heidän kans sitten pyhänä kirkkoon (TT: joo) (T: mm) ja jakelemassa ja tekemässä mulle (TT: joo) suunnitelmia ja (TT: joo) päiviä, mitkä mä halusin tehdä kuitenkin itte. Siihen asti ne oli tehnyt valtio." (T: joo) (TT: mm) (7)*

Kritiikin kautta pystyy myös hahmottamaan sitä, millaista yhteistyösuhdetta asiakas arvostaa. Hän kritisoi dialogisuuden puutetta. Seikkula ja Arnkil (2005, 121) ovat kommentoineet, että pakkohoidosta päätettäessä on usein hyvä, että päätöstä tehtäessä tuodaan esille myös epäilyjä, joissa pohditaan muita etenemisteitä. Tämä lisää asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia ja asiakas tulee toimijaksi omassa asiassaan.

Kriminaalihuollon työntekijä on toiminut asiakkaan toivomalla tavalla. Ainoa kritiikki työntekijää kohtaan liittyy työntekijän toisinaan vaikeaan tavoitettavuuteen. Nopea tavoitettavuus korostuu akuuteissa kriiseissä. Yhteinen käsitys näiden yhteistyötilojen asiakkailta oli, että ilman valvontaa heillä olisi asiat paljon huonommin.

*Työntekijä: Joo eli se liittyy varmaan minun näkemyksen mukaan siihen, että koko tämä sun tukihenkilöverkosto oli syvästi huolissaan siitä, että miten sä sen päihdekäyttös kans pärjäilet vapauduttuasi*

*Asiakas: No, mutta kun se oli sellasta helvetinmoista kyttäämistä sitten niin kuin Z:n (tukihenkilö) osaltakin. Joka päivä (painokkaasti) kävi tuijottamas, kattelee silmästä kaikkii, mun mielestä ihan käsittämätöntä. Se ryhty ku poliisiksi.*

*Tutkija: Niin. Mitä sä olisit toivonut siinä tilanteessa?*

*Työntekijä: Mm. Hyvä kysymys.*

*Asiakas: No, siis niin kuin antaa mun opetella sitä itsenäistä elämää ja sitten kun tulee se vaihe, että pyytää apua niin sitten pyydän sitä apua.*

*Tutkija: Osaaks sä pyytää apua?*

*Asiakas: Eikä tulla seisomaan siihen niin kuin poliisi, omalla avaimella tulla kämppään sisälle ja ei se tuntunut omalta kämpältä, koska hänellä oli avain siihen.” (7)*

Yhteistyötilassa työntekijästä tulee ”yksi ylitse muiden”. Asiakas saattaa hakea apua muiltakin tahoilta, mutta on hyvin musta-valkoinen suhteessaan muihin auttajatahoihin. Asiakkaalla on kiinnittymättömyyttä ja kriittisyyttä muihin viranomaisiin, mutta myös viranomaisilla on kiinnittymättömyyttä asiakkaan tilanteeseen.

Työntekijä yrittää aktiivisesti muita tahoja mukaan asiakkaan auttamiseen, mutta se on usein vaikeaa. Asiakkaan tilanne saattaa näyttäytyä kaoottisena ja muita tahoja voi olla vaikea saada mukaan, mikä lisää asiakkaan ja työntekijän liittoutumista. Asiakkaan mielestä työntekijällä on usein suuri rooli hänen vaikuttaessaan muiden viranomaisten suuntaan.

Työntekijä voi edesauttaa asiakkaan luottamusta eri viranomaisten suuntaan tai sitten vahvistaa asiakkaan käsitystä muiden tahojen toimimattomuudesta. Työntekijä on huolissaan asiakkaan tilanteesta ja yrittää koota verkostoa, pitää verkostopalavereita.

*Työntekijä: ”...mut kylhän siinä sit niin kävi, et mä otin sit sen asunnon-hankkimisvastuun siitä, kun näytti ettei siitä sit sen valmiimpaa tuu.” (7)*

Työntekijä voi myös yllättyä myönteisesti, kun joku toinen viranomainen ottaa myös vastuuta asiakkaan tilanteesta ja näkee sen suurena apuna itselleen. Sama edellä mainittu asunnonhankkimisvastuun kaatuminen työntekijälle näyttäytyy tässä eri valossa:

*Työntekijä: Se oli mullekin muuten ihan todella myönteinen yllätys. Mä en tiennyt, kuinka sairaalan sosiaalityöntekijät, mä olin niihin hyvin tyytyväinen, et ne (T: mm) otti sen vastuunsa siitä tilanteesta ja teki sillai hirveen hyvää, hyvää työtä, et se oli mulle suuri apu, kun mä oletin (naurahtaa), et mun on tehtävä kaikki (nauraa), et mä olin oppinut, et kukaan muu ei korvaansa klopsauta tässä jutussa ja ne otti (T: mm) kyllä huolehtiakseen, et me sovittiin sitten siinä loppuvaiheesta täs sairaalassa, että mä hoidan tän asuntopuolen ja ne hoitaa sitten kaiken (T: mm) muun, koska niillä on kuitenkin sitten hyvät yhteydet sinne kaupungin sosiaalityöntekijöihin (T :mm). (7)*

Läheisverkosto on tiiviisti mukana työskentelyssä. Työntekijä tekee yhteis-



työtä ainakin asiakkaan puolison kanssa. Riskinä on, että parisuhteesta muodostuu eräänlainen hoitosuhde, mitä työntekijä voi tuoda keskustelun aiheeksi. Työntekijä on läheisverkoston suuntaan monenlaisissa välittäjän ja sovittelijan rooleissa.

Akuuttitilan asiakkailla on asiakkaan ja työntekijän arvion mukaan tapahtunut laajasti eri elämänalueita koskettavia muutoksia, ei silti kokonaisvaltaista elämänmuutosta. Eri alueilla on tapahtunut liikahtuksia tavoiteltuun suuntaan. Havaitut muutokset menevät melko lailla yhteen yhteistyösuhteessa käsiteltyjen teemojen kanssa. Onko niin, että alueilla havaitaan pienetkin muutokset, kun niitä on käsitelty yhdessä vai onko se, että yhteistyösuhteessa on työstetty asioita, vaikuttanut niiden muuttumiseen? Aineistoni pohjalta en pysty selvittämään muutoksen syitä. Arviointikeskusteluissa asiakkaat ja työntekijät nimeävät muutokseen vaikuttaviksi tekijöiksi ihmissuhteet, yhteistyösuhteen, työn, "asioiden tajuamisen" ja tietoisuuden kasvamisen omasta itsestä.

Yhdessä koetut ja käsitellyt kriisit lähentävät työntekijää ja asiakasta. Työntekijä on monessa asiakkaan elämään liittyvässä asiassa mukana. Työntekijä raivaa työtilaa käyttäen hyväkseen kriisien aikana saatua läheisyyttä ja luottamusta. Seesteisissä vaiheissa käydään muutoskeskusteluja hyvinkin laajalti eri elämänalueilla, mutta asiakas silti tekee rajauksia muutoksen teon suhteen eli siinä, mitä asioita hän muuttaa ja mihin asti. Esimerkiksi päihteistä puhutaan paljon, mutta asiakas on myös varuillaan aiheeseen liittyen.

Akuuttitilassa asiakkaat ovat nimenneet merkittäviksi asioiksi luottamuksen, vastavuoroisuuden ja siihen liittyvän epävirallisuuden, tuen, palveluihin ohjaamisen, pysyvyyden ja liittoutumisen (luku 5). He korostavat yhteistyösuhteeseen liittyviä asioita, ei rangaistuksen suorittamiseen liittyviä konkreettisia asioita. Luottamuksen vahvan korostamisen taustalla on vaikeus luottaa yleensä ihmisiin ja erinäiset pettymykset viranomaisiin ja läheisiin. Mielenkiintoista on, että pysyvyys korostuu tässä yhteistyötilassa selvästi voimakkaammin kuin missään muussa yhteistyötilassa. Samaten liittoutumisen merkitys nousee nimenomaan tässä yhteistyötilassa. Liittoutumisen merkitys korostuu työntekijän asianajaja –roolissa, kun hän "taistelee" yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan asioiden puolesta.

Asiakas pitää merkityksellisenä yhteistyösuhteen vastavuoroisuutta. Asiakkaalla ja työntekijällä voi olla välillä hyvin erilaisia käsityksiä asioista, mutta niistä käydään dialogista, välillä hyvinkin rajua, keskustelua. Läheisyys ja luottamus on tehnyt yhteistyösuhteesta kestävä. Yhteistyösuhde kestää erilaiset näkökulmat, suoraan puhumisen, työntekijän samoista asioista "jankkaamisen". Yhteistyösuhteessa on tilaa myös erimielisyydelle. Yhteistyötila on areena, jossa he voivat keskustella miltei kaikista asioista dialogisesti, ollen välillä eri mieltä, välillä samaa mieltä.

## 6.2.5. Toimintatila

Toimintatila rakentuu asiakkaan muutosorientaatiosta ja työntekijän lähityöskentelyotteesta. Asiakas tekee kokonaisvaltaista elämänmuutosta ja työstää asiaa työntekijän kanssa. Työntekijä yhdessä asiakkaan kanssa koostaa kokonaisvaltaista tukirakennetta asiakkaalle. Oleellista on asiakkaan aktiivisuus muutoksensa ja yhteistyön suhteen ja tästä johtuva työntekijän osallistumisen vaivattomuus. Sosiaalityön käytännöissä ja keskusteluissa elää ajatus asiakkuuden etenemisestä pitkäjänteisenä prosessina sekä tavoitteellisenä ja muutokseen pyrkivänä toimintana (Kulmala ym. 2003, 141). Tässä yhteistyötilassa muutoksen tekeminen muistuttaa eniten oppikirjamaisesti etenevää prosessia.

Asiakkaalla ja työntekijällä on yhteinen ymmärrys muutoksesta ja muutoksen teosta. Yhteisen käsityksen muotoutuminen on saattanut vaatia pitkän ajan hioutuakseen. Asiakkaalla ja työntekijällä on myös yhteinen käsitys työskentelyetäisyydestä, läheisyydestä.

Asiakkaat kokevat, että he voivat tuoda ”kaikki asiansa” saman, yhteisen pöydän ääreen. He voivat kertoa ja jakaa työntekijän kanssa ”kaiken”. Se, mitä ”kaikella” kulloinkin tarkoitetaan, ei ilmene yksityiskohtaisesti, vaan se on subjektiivisesti koettu asia. Asiakkaiden omassa elämässä merkittäviksi kokemat asiat on jaettu työntekijöiden kanssa yhteistyösuhteissa miltei välittömästi. Akuuttitilassakin jaetaan paljon asioita, mutta siinä asiakas ehkä kuitenkin selkeämmin saattaa rajata joitakin asioita pois yhteistyösuhteesta. Myös toimintatilassa asiakkaan mielestä työntekijän pitää muistaa asiakkaan vetämien rajojen kunnioitus:

*Asiakas: "... mutta tietysti semmonen yksityisyys pitää olla joka ihmisellä, oli se sitten mikä mikä yhteiskuntaluokka tahansa tai luokkaeroja tai mikä tahansa, niin pitää olla semmonen yksityisyydensuoja, että jos toinen ei jostain asiasta halua puhua (T: mm) tai ei, ei halua, että niitä repostellaan tai jotain, niin siinä kulkee se raja." (5)*

Toimintatilassa työntekijä tukee asiakasta miltei kaikissa eteen tulevissa tilanteissa: erilaisissa käytännön tilanteissa, akuuteissa asioissa, tavoitteiden saavuttamisessa. Tosin vetoamalla lakisääteisiin tehtäviin työntekijä voi tässäkin yhteistyötilassa perustella toimintansa rajauksia asiakkaalle. ”Mutta tosiaan toi on ongelma, että kun meidän työ on niin normitettua.” Mutta keskustella voidaan kaikesta.

Asiakkaat ovat oivaltaneet tavoitteellisuuden merkityksen omakohtaisesti. Yhteistyön aikana on yhdessä muotoiltu tavoitteita ja niitä on myös saavutettu. Otteesta näkyy myös se, kuinka asiakkaat alkavat käyttää työntekijöiden käyttämiä käsitteitä.

*Asiakas: "Tavoitteellisuutta niin, sitä pitäis niin kuin perään-, puhutaan-kin just, et täytyis vielä enemmän asettaa pieniä kynnyksiä, eikä ihan niin kauhein harppauksin että..." (5)*

Asiakas ja työntekijä ovat harvoin suoraan yhteistyön alusta lähtien toimintatilassa, vaan siirtymä on tapahtunut yhteistyön aikana esimerkiksi akuutti- tai välitilasta tähän yhteistyötilaan. Asiakas on voinut olla kriisissä asioidensa kanssa asiakkuuden alussa, jolloin yhteistyösuhdetta on luonnehtinut akuutit yhteydenotot kriisitilanteissa. Asiakkuuden alku voi olla hyvin sekava asiakkaan elämäntilanteen takia:

*Työntekijä: "Se voi ollakin että sää et kauheesti muista, kun mää taas muistan susta just sen, et sää olit vähän shokissa siinä. (A: Nii-in)" (3)*  
*Asiakas: "Sieltä oikeustalolta mä juoksin suoraan tänne näin niitten lappusten kanssa" (3)*

Alkuajan tärkeyttä korostetaan usein. *"Sai ruveta purkaan sitä kaikkee vyyhtiä, mikä tässä oli."* Akuuttitilassa saavutettu läheisyys ja luottamus voi mahdollistaa siirtymän toimintatilaan. Välitön asioiden jakaminen jatkuu, vaikka asiakkaan elämäntilanne ei ole enää niin kriittinen.

Joskus yhteisen ymmärryksen hioutuminen vaatii vuosien yhteistyön, josta on esimerkkinä yhteistyösuhde, joka oli "myötä- ja vastoinkäymisissä" mukana asiakkaan elämässä parinkymmenen vuoden ajan. Kyseisessä yhteistyösuhteessa näkyi vuosien myötä tapahtunut kehitys ja arviointitilanteessa oli selvästi aistittavissa vuosien aikaisen yhteistyön myötä kehittynyt yhteinen ymmärrys ja käsitys asioista.

Ominaista yhteistyötilassa on asiakkaan aktiivisuus, mikä liittyy muutoksen tekoon ja yhteistyöhön.

*Työntekijä: "Sillei mä ajattelin susta, että et taas kerran näin, että tässä korostuu koko ajan taas kun A on niin poikkeuksellinen (A ja TT naurua) asiakas, että sää oot niin aktiivinen ite koko ajan ollut (A: Niin, niin) Sillei sua ei ole tarvinnut kertaakaan peräänkuuluttaa ja (T: Et harvat...) ottanut vastuuta (kaikki: naurua). Niin*  
*Asiakas: Ja saanut apua (naurua) Joo." (3)*

...

*Työntekijä: "...sit mä aattelin jotenkin varmaan, että sä osaat ottaa ite yhteyttä (A: joo). Että sää oot ite niin aktiivinen (A: niin, kyllä). Luotin sinuun siinä asiassa." (3)*

Asiakkaan aktiivisuus saa aikaan sen, että työntekijä luottaa myös siinä mielessä asiakkaaseen, että asiakas osaa ottaa itse yhteyttä tarvittaessa.

Toimintatilan asiakkailla on melko laaja tukiverkosto, jonka asiakas ja työnte-

kijä ovat rakentaneet tukemaan asiakkaiden tavoitteita. Viranomaiset liittyvät selkeästi yhdessä määriteltyihin tavoitteisiin. Tukiverkosto kattaa asiakkaan tarpeen mukaan esimerkiksi päihdehoitoa, mielenterveyshoitoa, perheneuvo-  
laa, terveydentilan selvittämistä ja työvoimaviranomaisia. Kun akuuttitilassa asiakkaat olivat kiinnittyneet usein yhteen työntekijään, toimintatilassa asiakkaat ovat huomattavasti vastaanottavaisempia muille viranomaisille ja auttajatahoille. Asiakkaan läheisverkosto on myös voimakkaasti läsnä, joko konkreettisesti tai ainakin puheessa. Yhteistyösuhteen tavoitteenakin voi olla parisuhteen jatkuvuus, mitä tavoitetta työntekijä on pystynyt tukemaan esimerkkiasiakkaan mukaan.

Työntekijä voi tarvittaessa toimia myös tulkkina toisiin viranomaisiin päin.

*Työntekijä: ”Joku eri lääkäri ollut kerran ja se oli sanonut sulle, ettet sä tänne kuulu. Mä muistan, et kun sä tulit hirveen (A naurahtaa) tuotuneena, et sul oli lääkäri sanonut, että sun pitää mennä jonnekin psykiatrille. Sää olit ihan (A: joo), et mua pidetään hulluna. (A: Joo) (3)*

Toisaalta tässä yhteistyötilassa asiakas pystyy ja haluaakin hoitaa usein varsin omatoimisesti yhteydet eri tahoihin. Yhteistyösuhteen aikana asiakas voi myös oppia käyttämään verkostoa ja hakemaan apua tarvittaessa oma-aloitteisesti.

*Asiakas: ”Niin ittekin tietää, vähän siis et siis sillai, et mistä hakee, että jos tulee semmonen tilanne, että tarttee puhua tai tarttee. No se puhuminen on lähinnä se, mikä on oikeestaan auttanut, niin sitä tietää nyt, mistä käy hakemassa sen avun.” (3)*

Laajasta tukiverkostosta huolimatta asiakkaat näkevät työntekijän merkityk-  
sen tukiverkoston osana merkittävänä ja työntekijä löytää paikkansa ver-  
kostossa. Esimerkkiasiakkaalla on laaja tukiverkosto ja työntekijä ja asiakas pohtivat työntekijän paikkaa siinä:

*Asiakas: ” Niin kuin mä sanoin, et yks ihminen, tieks sää, just siihen, lisää siihen omaan tukiverkostoon periaatteessa. Et se on, useempia ihmisiä justiinsa, on kavereita, ketkä niinkun puhuu niin hyvin, hyvistä asioista ja tämmösisistä ja sää niin kun oot asiantuntijakin, tietyissä asioissa, tiekkö niin ku. ”*

*Työntekijä: ”...muutama sellainen tilanne, milloin mää olen huomannut et sua on ehkä helpottanut, että sä oot soittanut tänne, sitten.”*

...

*”mä jotenkin aattelin, että näitä valvontakäyntejä voi hyödyntää sillä tavalla, että et semmosta omaa itsetuntemusta lisätä ja omia voimava-  
roja miettiä ja hyviä asioita elämässä”. (3)*

Asiakkaan yksi tavoite monien joukosta on positiivisten asioiden muistut-

taminen itselleen ja työntekijä löytää paikkansa positiivisten voimavarojen tukijana ja asiakas myös myöhemmin antaa myönteistä palautetta työntekijän osuudesta siinä.

Asiakkaan tarpeet toisinaan myös eivät täyty eli olemassa olevista auttajatahoista ei löydy vastausta asiakkaan vaikeuksiin. Muutosprosessi on toisinaan hyvin hidaskäyttö ja vaikeudet jatkuvat pitkänkin yhteistyösuhteen jälkeen. ”*Tähän arkeen kaipaisi ihan, ihan tosissaan jotakin ihmistä, joka auttaisi näissä käytännön asioissa.*” Asiakkaan vaimo on hoitanut yhdessä asiakkaan kanssa asioita vuosia ja hän ei enää jaksakaan eikä haluaakaan, koska aviosuhde muuttuu hoitosuhteeksi ja hän haluaisi pitää suhteen tasa-arvoisena. Tämä tuo osaltaan esille myös perhekeskeisen työskentelyn tärkeyttä.

Omista asioista puhumaan oppiminen, asioista keskustelu voi olla myös yhteistyö- ja muutosprosessin tulos:

*Työntekijä: Niin, mä vielä ton verran jatkaisin, että mä näen tän teidän yhteisenä saavutuksena, ja sulle A siinä mielessä, että olet päässyt tähän vaiheeseen ja myöskin sitten näen sen siinä mielessä, että teidän parisuhteen jonkinlaisena saavutuksena (Vaimo ja A: mm). Ja kun katotaan sitä, että, jos ei nyt palata enää mihinkään taaksepäin, niin sellaista hiljaista kehitystä on kuiteskin tapahtunut (Vaimo: mm) Mun mielestä te nyt keskustellette välinsä, ettekä enää mun kautta (Vaimo: mm-m)...*

*Asiakas: Niin sekin on totta, et...*

*Työntekijä: Tämmönenkin, tämmönenkin vaihe oli ennen näitä asioin-teja*

*Asiakas: ...alimiesoikeuden (vaimo: Niin oli) kaikki ne...*

*Työntekijä: ...tilattiin toimistolta*

*Asiakas: Joo, niin on, se on totta, et ne ei edennyt kyllä mihinkään päinvastoin, että. Tai joskus etenikin, mutta (naurahtaa) välillä väärille-kin laduille. (vaimo: mm)*

...

*Asiakkaan vaimo: ...” tavallaan se tuntuu ihan hyvältä, koska silloin me ei käyty vielä tuolla perheneuvolassa (A: Terapiassa taikka neuvola-lassa), se, että tavallaan ne asiat, mitä me ollaan täällä puhuttu, niin pystyttiin puhuu jossain muualla.*

*Asiakas: Mm, aivan. Ettei ne oo tämmöstä pienen piirin, et täällä kotosalla.” (5)*

Muutoksia on tapahtunut ylipäätään paljon monilla elämänalueilla ja jonkin alueen muutoksilla selitetään myös toisia muutoksia. Tavoitteena on kokonaisvaltainen elämänmuutos, muttei kerralla. Muutos on muutosta omassa toiminnassa ja ajattelussa. Muutos vaatii myös sitkeää yrittämistä, taistelua. Muutosprosessista löytyy myös käännekohtia. Muutoksia on tapahtunut esimerkiksi päihteiden käytössä, ihmissuhteissa, verkostossa, tyytyväi-

sydässä elämään, omassa mielialassa, vastuun ottamisessa ja rikosten lopettamisessa. Arjesta ja elämästä ylipäätään löydetään merkityksiä:

*Asiakas: "Joku arjessa eläminen, että kun sä tuut vähän tutummaks tää arki ja lähemmäks ittee, niin on osannut sitä kautta sitten ne ilon aiheet saada..." (5)*

*Asiakas: "... mutta sitten että sitä rupes miettiin ehkä sen oman isäpuolen kuoleman kautta myös sitä jot ehkä mul on nyt kuitenkin syy elää niin kun, että jot toinen (T: mm) lähtee sillai yht´äkkiä yllättäen pois, minkä takia mää itte sekotan omaa päätäni (T: mm) et kun mulla on niin paljon muutakin tässä elämässä (T: mm). Niin ehkä sillä niin kun rupes sitä miettiin, niin pääsi jaloilleen. (3)*

Muutoksen teon hitaus ja vaikeus tulee myös esille, varsinkin pitkään rikos- ja päihdekierteessä olleilla.

*Asiakkaan vaimo: "... niin sitten kuitenkin se semmonen, että pitäs mennä töihin (A: mm), mut sitten kun ne vaatimukset siellä työelämässä onkin samat kuin muille (A: Niin, joo sitä) ja kun ei ookaan tottunut ees kulkee bussilla (A: en) saati sitten, että unirytmii olis kunnossa tai (naurahtaa) että sitä aloitekykyä olis ja sitten työllistymistyöt on sellanen, rankkaa, et*

*Asiakas: Kylhän mä oon ite pistänyt itteni niihin*

*Vaimo: Niin, sitten se ristiriita, mikä sieltä tulee sit kun siihen tulee päälle vielä se, että on sitä vanhaa meriittiä ja on niitä pelkoja ja sit ei jääkään mitään, mm (A: niinpä) elikkä*

*Asiakas: Tää kyllä, tähän on törmätty.*

*Työntekijä: Ulosotto tulee tilille." (5)*

Oman toiminnan muutos on hidasta, mutta yhteiskunnassa on myös liian vähän mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja rikoskierteestä ulospyrkiville. Kun pitkän linjan asiakas muuttaa suuntaansa, tulee selvemmin ilmi "elämän realiteetit", yhteiskunnalliset rajoitukset ja ylipäätään muutoksen teon vaikeus.

Asiakkaat pitävät yhteistyötilassa merkittävänä asioina luottamusta, vastavuoroisuutta ja siihen liittyvää epävirallisuutta, konkreettisia rangaistuksen suorittamiseen liittyviä asioita, tukea käytännön asioissa ja tavoitteiden saavuttamisessa ja pysyvyyttä. Muutokset omassa elämäntilanteessa koetaan myös merkittäviksi. Asiakkaan ja työntekijän yhteistyöllä nähdään merkitystä tavoitteiden saavuttamisessa. Asiakkaat korostavat myös asioiden jakamisen merkitystä.

Toimintatilassa reflektoidaan ja käydään dialogista keskustelua. Asiakkaat pitävät yhteistyösuhteen vastavuoroisuutta tärkeänä. Yhteinen ymmärrys muutoksesta on tullut keskustelujen kautta. Asiakkaan "jarru" muutoksen suhteen, mikä on esimerkiksi akuuttitilassa, on poissa ja se helpottaa yhteis-

ymmärryksen rakentamista. Yhteisen ymmärryksen hiominen on saattanut vaatia erimielisiä ja äänekkäitäkin keskusteluja. Kritiikkiäkin uskalletaan sanoa ja työntekijä uskaltaa oppia siitä.

## **6.3. MUUTOKSEN MAHDOLLISUUS YHTEISTYÖTILOISSA**

Edellisessä luvussa olen kuvannut muutosta, yhteistyösuhteessa merkittäviksi koettuja asioita, verkostojen käyttöä ja dialogisuutta eri yhteistyötiloissa. Nyt nostan ne vielä lähempään tarkasteluun. Luku 6.3.1. perustuu aikaisemman analyysin jatkamiseen: teen yhteenvetoja ja vertailuja yhteistyötilojen välillä. Tarkastelen muutosta ja muutokseen kytkeytyviä asioita yhteistyötiloittain. Ensin katson, mitä muutoksia asiakkaat ja työntekijät ovat kertoneet arvioitavana ajanjaksona asiakkaalle tapahtuneen yhteistyötiloittain. Sen jälkeen tarkastelen yhteistyötiloittain asiakkaiden merkittäväksi kokemia asioita, verkostojen käyttöä ja dialogisuutta. Tiedyt yhteistyösuhteen elementit liittyvät muutosta tuottavaan yhteistyöhön.

Luvussa 6.3.2. tuon uuden tarkastelukulman yhteistyötiloihin. Asiakas ja työntekijä vaikuttavat ja vaikuttuvat yhteistyösuhteessaan, jolloin yhteistyösuhteessa tapahtuu muutoksia. Joskus muutokset ovat niin suuria, että asiakkaat ja työntekijät siirtyvät yhteistyötilasta toiseen yhteistyöprosessin aikana. Asiakas ja työntekijä haluavat joko pysytellä tietyssä yhteistyötilassa tai siirtyä toiseen yhteistyötilaan. Siirtymät yhteistyötilasta toiseen ovat joko todellisia tai tavoitteellisia, puheen kautta ilmitulevia. Siirtymäpyrkimykset kytkeytyvät myös muutokseen. Tarkastelen, mitä siirtymiä on tapahtunut arvioitavana aikana ja mitä siirtymiä työntekijät ja asiakkaat tavoittelevat. Luvussa 6.3.3. pohdin sekä eri yhteistyötilojen että siirtymien mahdollisuuksia ja rajoituksia.

### **6.3.1. Muutokseen kytkeytyvät asiat**

Asiakkaille on tapahtunut muutoksia enemmän tietyissä yhteistyötiloissa: toimintatilassa ja akuuttitilassa. Muutoksia on tapahtunut myös etäohjaustilassa sellaisissa tapauksissa, jossa asiakas tekee muutostaan turvallisesti jonkin muun tahon kanssa. Yhteistyötilat, jossa muutosta tapahtuu ja muutosta työstedään yhdessä, kasaantuu muutoksen lisäksi tiettyjä asioita: lähityöskentelyä, kriisien yhdessä läpikäyntiä, dialogisuutta, asiakkaan ja työntekijän yhteistoimintaa ja verkostojen käyttöä. Muutokseen liittyvissä yhteistyötiloissa asiakkaat arvostavat kyseisissä yhteistyösuhteissa olevaa luottamusta, vastavuoroisuutta, pysyvyyttä, liittoutumista ja tuen saamista. Näiden asioiden suoraa vaikutussuhdetta asiakkaiden elämäntilanteissa

tapahtuviin muutoksiin en voi arvioida, mutta ilmeisesti edellä mainituilla asioilla voidaan luoda pohjaa, otollista kasvualustaa muutoksille.

### 6.3.1.1. Muutokset yhteistyötiloissa

Asiakkaat ja työntekijät kertovat arvioitavana ajanjaksona tapahtuneista muutoksista asiakkaiden elämäntilanteissa. Kyse on niistä muutoksista, mitä asiakkaat ja työntekijät pitävät subjektiivisesti merkittävänä. Tutkimukseni pohjalta en pysty arvioimaan, onko kyse todellisista muutoksista. Kerrotut muutokset liittyvät rikosten lopettamiseen/vähentämiseen, päihteiden käytön lopettamiseen/vähentämiseen, muihin omaan itseen liittyviin muutoksiin, yleisemmin elämän suuntaan, ihmissuhteisiin ja tekemiseen (esim. koulu, työ). Yksittäisiä mainintoja liittyy esimerkiksi materiaalsiin asioihin ja viranomaisista eroon pääsyyn. Yleensä muutokset arvioidaan muutoksina parempaan suuntaan.

Seuraavaan taulukkoon (taulukko 3) olen jaotellut muutokset yhteistyötiloitain. Rastit kuvaavat muutoksien esiintymistä kyseisessä yhteistyötilassa. Olen jaotellut etäohjaustilan kahteen osaan sen mukaisesti, onko kyseessä kriisi- vai muutosasiakas, koska yhteistyötilan sisällä on eroavaisuuksia tämän mukaisesti.

Muutosten vivahde-erot, muutosten määrä ja laatu, eivät tule taulukosta esiin. Taulukkojen rastit kuvaavat sitä, että muutokset kyseisellä elämänalueella esiintyvät jollakin tavoin, mutta muutosten intensiteetissä on eroja. Pienen aineiston tulos on suuntaa antava. Toimintatilan ja etäohjaustilan muutosasiakkailta on tapahtunut kaikilla elämänalueilla suuria muutoksia ja heidän tavoitteenakin on kokonaisvaltainen elämänmuutos. Akuuttitilan asiakkailta

<b>Muutos</b> <b>Yhteistyötilat</b>	Rikokset	Päihteet	Oma itse	Elämän suunta	Ihmissuhteet	Tekeminen	Muut
Velvoite-tila	X		X				
Etäohjaus-tila:kriisias.			X	X			
-"-muutosas.	X	X	X	X	X	X	
Välitila	X	X	X		X	X	X
Akuuttitila	X	X	X	X	X	X	X
Toimintatila	X	X	X	X	X	X	X

**Taulukko 3:** Yhteistyötilat ja asiakkaiden muutokset arvioitavana ajanjaksona.



on myös monelle elämänalueelle ulottuvaa muutosta, mutta muutokset ovat pienempiä eivätkä välttämättä kaikilla asiakkaila esiintyviä. Välitilassa muutokset ovat joko akuuttitilan asiakkaiden muutoksia pienempiä tai eivät kaikkia asiakkaita koskettavia. Velvoitetilan ja etäohjaustilan kriisiasiakkaiden muutokset ovat muita yhteistyötiloja satunnaisempia.

Arvioitavana aikana tapahtuneet muutokset, joita työntekijät ja asiakkaat tuovat esille arviointitilanteessa, lisääntyvät sen mukaan, mitä läheisempää on asiakkaan ja työntekijän työskentely. Vaikka lähityöskentelysuhteissa muutoksia on tapahtunut eniten, niin sen arvioiminen, kuinka paljon asiakkaan ja työntekijän yhteistyösuhde on vaikuttanut muutoksiin, on mahdotonta, koska muutoksiin vaikuttavat yhteistyösuhteen lisäksi monet tekijät. Asiakkaan halu muutostyöskentelyyn vaikuttaa myös työntekijän työskentelyetäisyyteen. Oleellista on varmaankin se, että nämä asiat tukevat kehämäisesti toisiaan.

Kriisiorientaatio-asiakkaita on etäohjaustilassa, välitilassa ja akuuttitilassa. Tällöin työntekijän etäisyys muutostyöskentelyyn vaihtelee. Näiden asiakkaiden kohdalla huomaa parhaiten työntekijän työskentelyetäisyyden vaikutusten kerrottujen muutosten määrään. Siirryttäessä etäohjaustilasta välitilaan ja akuuttitilaan muutosten määrä lisääntyy koko ajan työntekijän työskentelyetäisyyden samalla muuttuessa etätyöskentelystä välityöskentelyyn ja lähityöskentelyyn, vaikka kyseisten asiakkaiden elämäntilanteet ovat hyvin samantapaisia. Akuuttitilassa, jossa asiakas ja työntekijä työstävät lähes kaikkia elämänalueita yhteistyössään, muutoksiakin on laajalti eri elämänalueilla. Todellisten muutosten määrän ja laadun lisäksi se kertonee myös siitä, että mitä etäisempää asiakkaan ja työntekijän yhteistyö on, sitä vähemmän yhteistyösuhteessa havaitaan muutoksia. Kun muutosta työstehtään yhdessä, asiakas ja työntekijä ovat herkkiä muutoksen iduillekin ja niistä kerrotaan myös helpommin.

### **6.3.1.2. Yhteistyösuhteen merkittävät elementit yhteistyötiloittain**

Yhteistyösuhteen merkittävät elementit (ks. luku 5) voidaan jaotella yhteistyösuhteesta sinällään saataviin asioihin (ensimmäinen tapaaminen, luottamus, vastavuoroisuus, pysyvyys ja liittoutuminen), tukitoimenpiteisiin (tuen saaminen konkreettisissa käytännön asioissa ja tavoitteiden saavuttamisessa) ja rangaistuksen suorittamiseen sinällään (rangaistuksen pysäyttävät, velvoittavat ja mahdollistavat elementit). Asioiden määrällisestä jakautumisesta en voi vetää johtopäätöksiä suhteellisen pienen aineiston takia, mutta ilmiselvää on, että asiakkaat korostavat ja arvostavat nimenomaan yhteistyösuhteeseen liittyviä asioita. Tämä ei tarkoita, ettei tuen saaminen käytännön asioissa ja omien tavoitteiden saavuttamisessa olisi tärkeää asiakkaiden mielestä, mutta he tuovat korostuneemmin esille yhteistyösuhteeseen liittyviä asioita.

Kulmala, Valokivi ja Vanhala (2003, 126–130) ovat haastatelleet viimesijaisen auttamistyön asiakkaita, jotka antavat työntekijöille kaksi tehtävää: sosiaali-asioiden hoitamisen ja sosiaalisen kanssakäymisen. Haastateltavat käyttivät itse näitä käsitteitä puheessaan. Samankaltainen jako löytyy arviointitilanteistakin: yhteistyösuhteen arvo sinällään ja tukeen ja rangaistukseen liittyvät elementit. Kriminaalihuollon työn ominaislaatu tuo rangaistukseen liittyvät asiat yhteistyöhön. Kulmalan ym. haastatteluissa mahdollisuus keskusteluun tuo suhteeseen oman lisänsä ja vuorovaikutus sinänsä näyttäytyy myös tärkeänä. Asioiden painotus on kuitenkin erilainen eli kriminaalihuollon arviointitilanteissa korostettiin huomattavasti enemmän yhteistyösuhteeseen eli vuorovaikutukseen liittyvien asioiden tärkeyttä.

Yhteistyösuhteen itseisarvo ja yhteistyösuhteesta saatava tuki linkittyvät toki toisiinsa. Jaottelu on keinotekoistakin, koska vuorovaikutuksellinen tuki on erottamaton osa muuta tukea. Vuorovaikutuksen toimiminen nähdään asiakkaan ja työntekijän välisen yhteistyön edellytykseksi. Luottamuksellinen ja vastavuoroinen yhteistyösuhte mahdollistaa asiakkaan tukemista yksittäisissä, konkreettisissa asioissa ja kokonaisvaltaisessa muutoksessa. Kulmalan ym. (2003, 131) haastateltavat kuvaavat vuorovaikutuksen toimimisen tukevan heidän elämänsä kokonaisvaltaisesti. Muutoksen virittämässä ja mahdollistamisessa uusia näkökulmia avaava keskustelu on olennaista (Jokinen 2000, 134).

Tutkimusasetelmani voi korostaa yhteistyösuhteeseen sinällään liittyviä asioita enemmän kuin asiakkaiden yksittäiset haastattelut. Se, mitä asioita asiakkaat yhteistyösuhteessa arvioivat merkitykselliseksi, kertoo myös siitä, millaisia kyseiset yhteistyösuhteet ovat, koska he arvioivat nimenomaan tiettyä yhteistyösuhdetta. Siitä huolimatta ei voi vetää suoraa johtopäätöstä siitä, että jos asiakas ei mainitse luottamusta itselleen tärkeäksi asiaksi yhteistyösuhteessa, ettei luottamusta voi olla kyseisessä yhteistyösuhteessa.

Olen koonnut asiakkaiden merkittäviksi nimeämät asiat yhteistyötiloittain taulukkomuotoon (taulukko 4). Olen muuttanut merkittäväksi nimettyjen asioiden järjestystä verrattuna lukuun viisi siten, että yhteistyösuhteeseen sinällään liittyvät asiat ovat ensin ja sitten yhteistyösuhteesta saatavat muut asiat (tuki ja rangaistuksen suorittaminen). Olen jaotellut myös etäohjaustilan kahteen osaan sen mukaan, onko kyseessä kriisi- vai muutosasiakas, koska yhteistyötilan sisällä on eroavaisuuksia tämän mukaisesti.

Lähityöskentelysuhteissa, akuutti- ja toimintatilassa, korostetaan laajalti yhteistyösuhteeseen ja tukeen liittyviä asioita. Ero akuutti- ja toimintatilan välillä on siinä, että akuuttitilassa ei tuoda esille rangaistuksen konkreettiseen suorittamiseen liittyviä merkittävyksiä. Ero voi selittyä sillä, että toimintatilassa asiakkaat tekevät kokonaisvaltaista elämänmuutosta ja silloin he näkevät rangaistuksellakin paikan kokonaisuudessa. Vahva liittoutuminen on luonteenomaista akuuttitilassa. Asiakas ja työntekijä liittoutuvat, jotta

<b>Yhteistyö-tilat</b> <b>Mer-</b> <b>kittä-</b> <b>vät asiat</b>	Vel- voite- tila	Etäohjaus- tila: kriisiasia- kas	Etäohjaus- tila: muutos- asiakas	Väli- tila	Akuut- titila	Toimin- ta- tila
1. tapaaminen			X		X	X
Luottamus			X		X	X
Purkamis- keskustelu					X	X
Vastavuoroinen keskustelu					X	X
Vastavuoroinen suhde			X		X	X
Pysyvyys				X	X	X
Liittoutuminen					X	
Tuki			X	X	X	X
Rangaistus pysähdyttäjänä		X		X		X
Rangaistus velvoitteena	X					X
Rangaistus mahdollistajana	X	X	X			X

**Taulukko 4:** Yhteistyötilat ja asiakkaiden merkittäviksi nimeämät asiat yhteistyösuhteessa.

asiakas saisi apua ja tarvitsemiaan palveluja. Liittoutumista kuvaa kokemus ”taistelusta tuulimyllyjä vastaan”. Työntekijä joutuu perustelemaan muille tahoille asiakkaan muutoksen alkua, jolle muut tahot tuntuvat olevan sokeita. Granfelt (2005, 156) on kuvannut, miten muiden toimijatahojen on vaikea ymmärtää sitä merkitystä, minkä vapautuneiden vankien parissa työtä tekevä näkee jo aivan ”orastavassakin” muutoshalukkuudessa. Näin vahvaa liittoutumista ei tarvita enää toimintatilassa. Toimintatilassa koetaan varmaan myös liittoutumista, mutta se kietoutuu luottamukseen ja vastavuoroisuuteen, eikä ilmene erillisenä asiana.

Huomionarvoista on, että toimintatilassa ja akuuttitilassa, joissa asiakkaat tekevät muutostyötä yhdessä työntekijän kanssa, asiakkaat arvostavat yhteistyösuhteeseen sinällään liittyviä asioita. Etäohjaustilan muutosorientoitunut asiakas, joka tekee muutosta muualla kuin yhteistyötilassa, korostaa myös yhteistyösuhteeseen liittyviä asioita. Silloin luottamus, epävirallisuus ja

kannustus liittyvät luottamukselliseen, tukevaan ihmissuhteeseen ja mahdollisuuden antamiseen eikä yhteiseen muutostyöskentelyyn.

Etätyöskentelysuhteissa, velvoite- ja etäohjaustilassa, korostuvat rangaistuksen suorittamiseen liittyvät konkreettiset asiat. Yhteistyösuhteeseen liittyvillä asioilla ei sinänsä ole niin suurta merkitystä, kunhan suhde toimii. Yhteistyön merkitys tulee asiakkaan elämäntilanteeseen jonkin konkreettisen hyödyn kautta.

Yhteistyösuhteen laatu ja yhteistyösuhteesta saatava tuki ovat molemmat tärkeitä asiakkaan elämänmuutoksiin. Tuki, mitä asiakkaat ovat arvostaneet, jakaantuu yhteistyötiloittain niin, että velvoitetilassa asiakas ei kerro saamaansa merkittävästä tuesta. Etäohjaustila jakaantuu sisäisesti niin, että kriisissä olevat asiakkaat ei pidä merkittävänä saamaansa tukea, paitsi ehkä työntekijän joustavuutta asioiden hoitamisen suhteen ja muutosta tekevät asiakkaat arvostavat työntekijältä saamaansa kannustusta. Välitilassa olevat asiakkaat korostavat tukea joissakin yksittäisissä käytännön asioissa ja yksittäisten pienempien tavoitteiden saavuttamisessa. Akuuttitilassa asiakkaat arvostavat keskusteluapua ja saamaansa apua ja tukea akuuttiin hätään. Toimintatilassa asiakkaat arvostavat ennen kaikkea saamaansa tukea ”vyyhdin selvittämiseen ja purkamiseen”, kokonaisvaltaiseen elämänmuutokseen ja tavoitteiden saavuttamiseen.

### **6.3.1.3. Yhteistyötilat ja verkostot**

Yhteistyösuhteessa tehdään yhteistyötä myös muiden viranomaisten ja asiakkaan läheisten kanssa. Verkostotyö voidaan ymmärtää niin, että jo kahdenkeskisessä asiakkaan ja työntekijän keskustelussa on yleisönä asiakkaan läheisverkosto ja auttajaverkosto (vrt. Seikkula & Arnkil 2005, 7–8). Tarkoiton tässä kuitenkin senkaltaista verkostomaista yhteistyötä, jossa työntekijä on konkreettisesti yhteydessä verkoston tahoihin tai tapaa verkostoa asiakkaan kanssa yhdessä.

Yhteenvetotaulukko (taulukko 5) pohjautuu empiiriseen analyysiini. Taulukkoon olen koonnut yhteistyön toisiin viranomaisiin ja läheisiin yhteistyötiloittain vertailun mahdollistamiseksi.

Verkostojen käyttäminen eroaa eri yhteistyötiloissa. Oleellista on se, että yhteistyötiloissa (toiminta- ja akuuttitila), joissa asiakas tekee työntekijän kanssa yhdessä muutostaan, tehdään verkostomaista yhteistyötä ja muissa yhteistyötiloissa yhteistyötä joko ei ole tai se on niukkaa tai rajautunutta.

Toimintatilassa yhteistyö viranomaistahojen kanssa on toimivaa ja tavoitteellista kaikkien, asiakkaan, työntekijän ja todennäköisesti muidenkin tahojen näkökulmasta tarkasteltuna. Asiakas hoitaa paljon asioitaan oma-aloitteisesti.

<b>Verkostot</b> <b>Yhteistyötilat</b>	Viranomaisverkosto	Läheisverkosto
Velvoitetila	Ei, jos niin asiakkaan suhde ulkokohtainen	Ei yhteistyössä
Etäohjaustila	Asiakkaalla on verkostoa, työntekijän YHTEISTYÖ RAJAUTUU rangaistuksen suorittamiseen ja asiakkaan tilanteen selvittämiseen	Ei yhteistyössä
Välitila	VÄLIMAASTOSSA, yhteistyö ei muutoksen ytimessä (asiakas joko suhtautuu ulkokohtaisesti tai hakeutuu lähinnä ns. matalan kynnyksen paikkoihin)	JOSKUS tapaamisissa
Akuuttitila	KYLLÄ, mutta työntekijä yrittää sitouttaa verkostoa vaihtelevin tuloksin, asiakkaan suhde toisiin tahoihin mustavalkoinen	KYLLÄ vahvasti läsnä
Toimintatila	KYLLÄ, laaja verkosto tukee asiakkaan tavoitteita, asiakas aktiivinen	KYLLÄ vahvasti läsnä

**Taulukko 5:** Yhteistyötilojen ja verkostojen suhde.

Akuuttitilassa kriminaalihuollon työntekijä on ”ylitse muiden”, asiakkaan mielestä korvaamaton. Työntekijä on aktiivinen viranomaisten suuntaan yrittäessään vakuuttaa muita viranomaisia asiakkaan muutoksen iduista. Viranomais- ja muiden auttajatahojen mukaanlähteminen vaihtelee, samaten asiakas on valikoiva ja herkkä muiden tahojen suuntaan. Auttajatahojen yhteistoiminnan sijaan on useimmiten työntekijän toistuvia yrityksiä saada toiset tekemään jotain, mitä itse pitää tärkeänä (vrt. Seikkula & Arnkil 2005, 16).

Niissä yhteistyötiloissa, joissa työntekijä on rajannut toimintansa etätyöskentelyyn (velvoite- ja etäohjaustila), hän ei ole yhteistyössä verkostojen kanssa ollenkaan tai hyvin vähän. Velvoitetilassa asiakkaan suhde mahdollisiin viranomaistahoihin on ulkokohtainen. Asiakas ei omasta mielestään tarvitse tai ei halua muita viranomaisia yhteistyöhön. Etäohjaustilassa asiakkaalla on usein verkostoa, mutta työntekijä rajaa yhteistyön rangaistuksen suorittamiseen tai asiakkaan tilanteen selvittämiseen liittyviin asioihin. Työntekijällä on ajatus siitä, että muut tahot hoitavat asiansa, hän ohjaa, kannustaa ja hoitaa

rajautuneesti tehtävänsä. Välitila on taas välimaastossa, työntekijällä on yhteistyötä jonkin verran viranomaisverkoston kanssa.

Yhteistyö läheisverkostojen kanssa menee myös työntekijän työskentelyetäisyyden suuntaisesti. Mitä läheisempää työskentely on, sitä tiiviimmin läheiset ovat mukana. Lähityöskentelyssä työntekijä on tiiviisti yhteistyössä ainakin mahdollisen puolison, tyttö-poikaystävän tai vanhempien kanssa.

Verkostojen käyttö yhteistyössä on siis yhteydessä asiakkaan muutostyöskentelyyn. Auttajat alkavat hahmottaa työtään yhteisenä toimintana. Verkoston moniäänisyys voi auttaa muutostyöskentelyssä. Kyse on verkostomaisen työn ja asiakkaan elämänmuutosten kehämäisestä, toinen toistaan tukevasta asiasta.

#### **6.3.1.4. Dialogisuus yhteistyötiloissa**

Vastavuoroisuuteen liittyvät asiat nousivat merkittäviksi arviointikeskusteluissa ja yhdeksi tarkastelunäkökulmaksi olen nostanutkin yhteistyötilojen dialogisuuden. Tämäkin pohjautuu aikaisemmin tekemääni karkeaan analyysini vuorovaikutuksen kulusta kussakin yhteistyötilassa. Dialogisuutta arvioin lisäksi sen perusteella, miten asiakkaat ja työntekijät kertovat arviointitilanteesta vuorovaikutuksestaan. Kyse on siis jatkoanalyysistä. Asiakkaan aktiivisuus, oma toimijuus ja osallisuus liittyvät dialogisuuteen. Vertailen yhteistyötilojen dialogisuutta keskenään (ks. taulukko 6).

Yhteistyötila viittaa käsitteenä staattiseen tilaan, mutta se sisältää myös paljon toimintaa. Tällöin toimijuus ja osallisuus ovat keskeisiä asioita yhteistyötiloissa. Kysyin asiakkailta heidän osallisuudestaan ja vaikutusmahdollisuuksistaan yhteistyössä. Asiaa oli hankala muotoilla kysymykseksi ja huonosti muotoiltuihin kysymyksiin tuli niukkoja vastauksia. Ylipäätään vastaukset osallisuuden ja vaikutusmahdollisuuksien suhteen olivat myönteisiä tai niukkasanaisia ("joo"). Osallisuus ja aktiivisuus tulivat paremmin ilmi muun keskustelun lomassa.

Yhteistyösuhteen dialogisuus liittyy niihin yhteistyösuhteisiin, joissa asiakas tekee työntekijän kanssa muutostyöskentelyä. Akuutti- ja toimintatilassa asiakas pitää yhteistyösuhteessa merkittävänä vastavuoroisuutta, dialogisuutta. Näissä yhteistyötiloissa on selkeämmin dialogisia elementtejä. Kaikkia näitä yhteistyösuhteita yhdistää asiakkaan kriisien ja vaikeiden asioiden yhdessä läpieläminen, mikä ilmeisesti edesauttaa dialogisen suhteen syntymistä. Dialogisuus vaatii ilmeisesti yhteistä halua "lähellä oloon", lähityöskentelyyn. Dialogisuus sallii erimielisyyden, mitä ilmenee varsinkin akuuttitilassa. Kaikesta voidaan keskustella. Yhteinen ymmärrys muotoutuu siirryttäessä akuuttitilasta toimintatilaan.

<b>Dialogisuus &amp; aktiivisuus</b> <b>Yhteistyötilat</b>	Dialogisuus	Aktiivisuus
Velvoitetila	Ei, erimielisyys rinnakkain	asiakas ei aktiivinen työntekijä ei aktiivinen (työntekijä yrittää joskus)
Etäohjaustila	Ei (ainakaan muutokseen liittyen)	molemmilla valikoivaa aktiivisuutta, asiakas aktiivisempi
Välitila	Dialogisuuden opettelua	työntekijä aktiivinen asiakas valikoivasti
Akuuttitila	KYLLÄ, erilaiset näkökulmat ja mielipiteet	yhteistoiminta, molemmat aktiivisia
Toimintatila	KYLLÄ, yhteinen ymmärrys	yhteistoiminta, molemmat aktiivisia

**Taulukko 6:** Dialogisuus ja aktiivisuus yhteistyötiloissa.

Akuuttitilassa ja toimintatilassa on asiakkaan ja työntekijän yhteistoimintaa, molemmat ovat aktiivisia. Couchin (1986) mukaan korkein sosiaalisen vuorovaikutuksen taso on yhteistoiminnallisuus. Se on asiakastyössä suhteellisen harvinaisia kohtaamisen hetkiä, joissa syntyy molemminpuolinen luottamus ja molemmat osapuolet vaikuttavat toisistaan. (Mönkkönen 2002b, 43.) Freiren (2005, 69, 95–96) mukaan reflektio ja toiminta liittyvät muutoksen tekemiseen, reflektointi johtaa toimintaan. Ihmiset kasvavat toiminnan ja reflektion vuorovaikutuksessa. Toimintatilassa ja akuuttitilassa dialoginen reflektio ja yhteistoiminta yhdistyvät.

Välitilassa on dialogisuuden ituja, dialogisuutta ikään kuin opetellaan puolin ja toisin. Asiakas vie omaan suuntaansa ja työntekijä omaan suuntaansa, ainakin muutokseen liittyvän keskustelun osalta, mutta näkemykset eivät yhdisty. Yhteistäkin ymmärrystä löytyy jonkin verran. Työntekijä on aktiivisempi kuin asiakas, joka on aktiivinen valikoivasti.

Etäohjaustilassa ei ole dialogisuutta, ainakaan muutokseen liittyen. Yhteistä ymmärrystä muutokseen liittyen löytyy sitä enemmän, mitä pidemmällä asiakas on muutoksen tiellä, mutta dialogista keskustelua muutokseen liittyen ei käydä. Työntekijän ja asiakkaan aktiivisuus yhteistyösuhteessa vaihtelee ja on rajautunut rangaistuksen suorittamiseen. Velvoitetilassa asiakas ja työntekijä sanovat mielipiteitään, mutta mielipiteet ja käsitykset jäävät hyvin erillisiksi. Asiakas ja työntekijä ovat rinnakkain eri mieltä, mutta asiasta ei keskustella eikä yritetä muodostaa yhteistä näkemystä. Kumpikaan ei ole kovin aktiivinen yhteistyösuhteessa.

Dialogisessa suhteessa sekä asiakas että työntekijä ovat aktiivisia tasa-puolisesti. Yhteistyösuhteen dialogisuus ja yhteistoiminta liittyvät selkeästi muutosta tuottavaan yhteistyöhön. Asiakkaan osallisuus helpottaa muiden verkoston äänien mukaan ottamisen moniääniseen prosessiin.

### 6.3.2. Etäisyyden säätely ja siirtymät

Sosiaalityön tavoitteeksi ja tehtäväksi esitetään usein kokonaisvaltaiseen muutokseen virittäminen ja tämän muutosprosessin tukeminen asiakkaiden elämässä (esim. Kulmala ym. 2003, 139). Tätä taustaa vasten arvioiden tavoitelähtöinen sosiaalityö (esim. Rostila 2001) tapahtuu puhtaimmillaan toimintatilassa. Työntekijällä on usein tavoitteena päästä tämänkaltaiseen työskentelyyn asiakkaan kanssa. Tosin se ei aina ole pyrkimyksenä johtuen esimerkiksi vähäisistä resursseista, organisaation toimintalinjauksista ja priorisoinneista tai jopa työntekijän/asiakkaan haluttomuudesta tai kyvyttömyydestä.

Asiakkaan ja työntekijän tulokulmat yhteistyöhön voivat muuttua yhteistyöprosessin aikana, mikä tarkoittaa yhteistyötilan ja yhteistyön luonteen muuttumista. Asiakkaat ja työntekijät vaikuttavat ja vaikuttuvat yhteistyösuhteessa, työntekijöillä on usein tietoista vaikuttamispyrkimystä muutoksen suuntaan. Työntekijän pyrkimys asiakkaan kokonaisvaltaisen muutosprosessin virittämiseen ja tukemiseen tarkoittaa yhteistyötiloihin liitettynä sitä, että työntekijät pyrkivät siirtymään asiakkaan kanssa kohti toimintatilaa tai vaihtoehtoisesti kohti etäohjaustilaa, niin että asiakas löytää lähityöskentelysuhteen esimerkiksi päihdekuntoutuksesta.

Siirtymät yhteistyötilasta toiseen ovat joko todellisia tai tavoitteellisia. Siirtymät yhteistyötilasta toiseen eivät todellisuudessa ole niin mekaanisia kuin näin kuvattuna saattaa välittyä. Siirtymiä edeltää usein yhteistyötilojen rajapinnoissa oleilua tai siirtyminen voi olla asteittaista. Toisaalta siirtymät voivat tapahtua myös äkillisesti.

Tarkastelen siirtymiä yhteistyötilasta toiseen seuraavista näkökulmista:

- a) Mitä siirtymiä yhteistyötiloissa on ollut arvioitavana aikana?
- b) Mitkä ovat työntekijän ja asiakkaan pyrkimykset siirtymien suhteen eri yhteistyötiloissa? Miten he säätelevät työskentelyetäisyyttä yhteistyötiloissa?

Yhteistyötilat ovat suhteellisen väljiä ”tiloja”, ne ovat tavallaan ”suhteen senhetkinen perusolotila”. Ne eivät ole siis tilanteittain jatkuvasti muuttuvia. Yhteistyötilat sisältävät erilaisia yhteistyösuhteita ja erilaista vuorovaikutusta. Toimintatilassa ei ole esimerkiksi jatkuvasti dialogista vuorovaikutusta, vaan se on siinä todennäköisempää ja mahdollisempaa kuin muissa tiloissa.



Siirtymä yhteistyötilasta toiseen tarkoittaa suhteellisen isoa muutosta yhteistyössä, jolla on merkitystä muutostyöskentelyn kannalta.

Arvioitavien aikojen puitteissa ei tapahtunut paljon siirtymiä yhteistyötiloista toiseen.

Tämä voi johtua arvioitavan ajan suhteellisesta lyhydestä ja siitä, että muutos vaatii usein aikaa. Pitkäkestoisimmissa yhteistyösuhteissa oli havaittavissa siirtymiä. Toimintatilassa siirtymät näyttäytyvät selkeämmin. Toimintatilaan oli siirrytty joko akuuttitilasta tai velvoite-, väli-, ja akuuttitilan kautta. Tämä kertoo siitä, että toimintatila on sellainen, jossa tuskin työskennellään heti yhteistyön alussa. Seuraavassa otteessa näkyy myös yhteistyösuhteen muuttuminen: nuorempana asiakas ei välittänyt tapaamisista, mutta vanhemmiten tapaamisia on voinut hyödyntää keskusteluun ja muutoksen tekemiseen.

*Asiakas: "...Ja tietysti silloin ainakin nuorempana harmitti, että niitä (huom. tapaamisia) on vähän turhankin usein, mukamas, et kun oli semmonen asenne vähän, mutta nyt sit taas on tullut niin kuin, se on tuntunut posi- kääntynyt (vaimo: mm) niin kuin toisin päin se asetelma..." (5)*

Arviointikeskusteluissa siirtymät toimintatilaan on helpompi hahmottaa kuin siirtymät välitilasta akuuttitilaan, joskin näistäkin siirtymistä on viitteitä aineistossa. Työkokemukseni pohjalta voin olettaa, että tavallisia siirtymiä edellä mainittujen lisäksi ovat esimerkiksi velvoitetilasta välitilaan tai välitilasta etäohjaustilaan. En voi kuitenkaan todentaa niitä tutkimukseni avulla.

Kaikissa yhteistyösuhteissa tapahtuu etäisyyden säätelyä sekä työntekijän että asiakkaan puolelta. Työntekijällä ja asiakkaalla on tietoisia tai ei-tietoisia pyrkimyksiä joko pysyä tietyssä yhteistyötilassa tai siirtyä toiseen yhteistyötilaan. Pyrkimys siirtyä kohti lähityöskentelyä tarkoittaa pyrkimystä siirtyä lähemmäs asiakkaan muutostyöskentelyä ja vastaavasti pyrkimys kohti etätyöskentelyä kuvaa pyrkimystä siirtyä etäälle asiakkaan mahdollisesta muutostyöskentelystä.

Usein työntekijän tavoitteena on tehdä siirtymiä, jotka edesauttavat muutosta. Työntekijä voi käyttää eri menetelmiä yhteistyön edetessä. Etäisyyden säätelyä voi tapahtua työntekijällä myös saman asiakkaan kohdalla asioittain, eli työntekijä käsittelee joitain asioita asiakkaan kanssa ja rajaa jotkut asiat yhteistyösuhteen ulkopuolelle. Rajaukset voidaan tehdä esimerkiksi vetoamalla lakisääteisiin tehtäviin.

Vaikka tarkoitan työskentelyetäisyydellä työntekijän etäisyyttä asiakkaan muutostyöskentelyyn, niin asiakkaan toiminnalla on vaikutusta etäisyyteen. Asiakkaalla on erilaisia metodeja, miten torjua tai miten vastata työntekijän

tarjouksiin. Asiakkailla on pyrkimyksiä päästä lähityöskentelyyn päätellen ainakin siitä, mitä asiakkaat pitävät yhteistyösuhteissa merkittävänä asioina. Etäisyyden säätelyä on asiakkaallakin liittyen, missä asioissa hän päästää työntekijän lähelle ja missä ei. Toimintatilaa lukuun ottamatta asiakas pyrkii rajaamaan joitakin alueita yhteistyön ulkopuolelle. Todennäköisesti myös toimintatilassa asiakas rajaa jotain yhteistyön ulkopuolelle, mutta kun muutostyöskentely on vauhdissa ja asiakas tuottaa aktiivisesti materiaalia yhteistyösuhteeseen, niin työntekijä ei huomioi rajoituksia yhtä helposti.

Tarkastelen vielä yhteistyötiloittain työntekijän ja asiakkaan siirtymispyrkimyksiä ja etäisyyden säätelyä. Siirtymien suhteen vakaita tiloja ovat velvoitetila, toimintatila ja etäohjaustila muutosasiakkaan osalta. Etäohjaustilan kriisi-asiakas haluaa lähityöskentelyyn. Välitilassa ja akuuttitilassa taas työntekijä yrittää päästää lähityöskentelyyn, mutta asiakkaalla on ristivetoa lähelle ja etäälle.

Velvoitetilassa työntekijä on rajannut toimintansa etätyöskentelyksi suhteessa asiakkaan muutostyöskentelyyn. Yhteistyötilassa on sovittu rajoituksista, jolloin kumpikaan ei tavoittele siirtymiä. ”*Asiakas tietää, mitä tekee, minä tiedän, mitä minä teen...*”. Asiakkaan elämäntilanteen kriisiytyminen voi olla mahdollinen murtuma siirtymiin, mutta sitä ei aktiivisesti tavoitella. Yhteistyösuhteen historiassa on voinut olla välitilan kaltaista työskentelyä, eli työntekijä on voinut houkutellessa asiakasta lähityöskentelyyn, mutta jossakin vaiheessa työntekijä on luovuttanut. Työntekijä voi olla tyytymätön tilanteeseen, mutta selittää asiakkaan tilannetta muutoshaluttomuudella ja loppujen lopuksi kunnioittaa asiakkaan rajoituksia ja näin myös suojelee itseään pettymyksiltä. Luovuttamisen ja rajaamisen vastinparina on asiakkaan ymmärtäminen ja kunnioittaminen.

Toimintatila on eräänlainen ihannetila, asiakas ja työntekijä ovat tyytyväisiä yhteistyössään. He toimivat yhdessä muutoksen eteen ja heille on muotoutunut yhteinen ymmärrys kokonaisvaltaisesta muutoksesta. Yhteinen tavoite on tavoitteellinen etäännyttäminen joko asiakkuuden päättyessä tai muutoksen ”valmistuttua”. Etäännyttämiseen, yhteistyösuhteesta irrottautumiseen voi liittyä vaikeuksia, jos asiakkaan muutosprosessi jää kesken.

Etäohjaustilassa työntekijä on valinnut etätyöskentelyn ja asiakas on joko tyytyväinen tilanteeseen tai ei. Muutoksen mahdollinen itu syntyy muualla kuin etäohjaustilassa. Varsinainen muutostyöskentely tehdään myös muualla ja asiakkaan tyytyväisyys liittyy siihen, onko asiakkaalla olemassa oleva taho, jonka kanssa hän työstää muutostaan. Työntekijän rajaaminen etätyöskentelyyn voi olla tarkoituksenmukainen, kun asiakkaalla on muutoskumppani muualla ja työntekijä kannustaa etäältä asiakasta. Asiakas ei odota työntekijältä enempää, molemmat ovat tyytyväisiä selkeään rajaukseen. Toisaalta etäohjaustilan asiakas voi haluta lähityöskentelyä, toisin kuin työntekijä. Kriisissä oleva asiakas, joka vasta hakee muutosta, on halukas lähityöskentelyyn,

mutta työntekijä ei tartu siihen. Yhteistyötilan henkeen näyttää liittyvän etäälle jääminen tilanteessa kuin tilanteessa, kuten työntekijä esimerkissä kuvaa:

*Työntekijä: ” Sitten jos prosessi lähtee liikkeelle, niin siinä minä kyllä mukana marssin niin pitkälle, kun minä havaitsen, että musta on siinä marssissa hyötyä. Mutta jos toistamiseen ja jatkuvasti näyttää siltä, että minä yksin tahtia yritän pitää yllä, niin silloinhan se vaihtoehto on vähissä sitten...” (4)*

Välitilassa työntekijän tavoite on viedä asiakasta kohti lähityöskentelyä. Asiakkaalla on vetoa sekä lähelle että etäälle. Asiakas antaa työntekijän lähentyä joissakin asioissa, mutta toisaalta hän ottaa etäisyyttä niin halutesaan. Asiakas varmistaa perääntymällä, ettei työntekijä pääse asiakkaan mielestä ”liian pitkälle”. Työntekijä käyttää erilaisia metodeita saadakseen asiakasta lähityöskentelyyn kanssaan, esimerkiksi haastamalla tai tarjoamalla vaihtoehtoja. Työntekijä voi yrittää kriisiyttää asiakkaan tilanteen esimerkiksi haastamalla asiakasta miettimään elämäänsä tai asiakkaan tilanne voi kriisiytyä esimerkiksi päihteiden käytön tai elämän hallintataitojen puuttuessa. Työntekijä hakee murtumia, jolloin siirtymät ovat mahdollisia. Tällöin heillä on mahdollisuus siirtyä akuuttitilaan, varsinkin jos asiakkaan ja työntekijän välit ovat valmiiksi läheiset. Akuuttitila voi toimia välivaiheena kohti toimintatilaa.

Akuuttitilassa työntekijän tavoite on siirtyä toimintatilaan hyödyntämällä asiakkaan kanssa saavuttamaansa läheisyyttä ja luottamusta. Asiakas toisaalta haluaa muutosta, mutta ei ole vielä valmis kokonaisvaltaiseen muutokseen ja jarruttaa joissakin asioissa. Asiakas pystyy jarruttamaan myös akuuteilla kriiseillä, jolloin työntekijä useimmiten pyrkii tasaamaan kriisiä ja muu työskentely jää sivuun.

### **6.3.3. Yhteistyötilojen mahdollisuudet ja rajoitukset**

Yhteistyötiloissa, jossa asiakas ja työntekijä yhdessä työstävät muutosta, on lähityöskentelyn lisäksi luottamusta, vastavuoroisuutta, epävirallisuutta, pysyvyyttä, liittoutumista, kriisien yhdessä läpielämistä, tukea, dialogisuutta, yhteistoimintaa ja viranomais- ja läheisverkostojen käyttöä. Voi ajatella, että edellä mainitut asiat toimivat yhteistyösuhteessa otollisena kasvualueena muutoksille ja niitä kohti pyrkimällä voi edesauttaa asiakkaan muutosten kehittymistä.

Kussakin yhteistyötilassa on mahdollisuuksia ja rajoituksia. Kussakin yhteistyötilassa on myös mahdollisuutensa ja rajoituksensa liittyen siirtymiin toiseen yhteistyötilaan. Siirtymät kohti lähityöskentelyä tai jossakin tapauk-

nessa kohti etäohjaustilaa edesauttavat muutostyötä. Joskus yhteistyö lukkiutuu johonkin yhteistyötilaan, eikä etene kohti muutosta.

Tiivistän yhteenvedonomaisesti (ks. myös taulukko 7) kustakin yhteistyötilas-

	<b>Velvoite-tila</b>	<b>Etäohja-ustila</b>	<b>Välitila</b>	<b>Akuutti-tila</b>	<b>Toiminta-tila</b>
<b>Asiakkaan tulokulma</b>	velvollisuus-orientaatio	kriisi- tai muutos-orientaatio	velvollisuus- tai kriisi-orientaatio	kriisi-orientaatio	muutos-orientaatio
<b>Työntekijän tulokulma</b>	etä-työskentely	etä-työskentely	väli-työskentely	lähi-työskentely	lähi-työskentely
<b>Merkittäviksi koetut asiat</b>	rangaistukseen liittyvät asiat	rangaistukseen liittyvät asiat; muutosor: korostaa myös suhteeseen liittyviä asioita	yksittäisiä joko suhteeseen tai tukeen tai rangaistukseen liittyvät asiat	suhteeseen liittyvät asiat ja tuki	suhde, tuki ja rangaistukseen liittyvät asiat
<b>Muutos</b>	satunnaisia muutoksia yksittäisellä elämän-alueella	satunnaisia muutoksia, muutosori-entaatioas. kokonaisvaltaista	kohtalaisesti muutoksia yksittäisissä asioissa	useilla elämänalu-eilla pieniä muutoksia	kokonaisvaltainen muutos
<b>Verkostotyö</b>	ei	yhteistyö rajautuu rangaistuksen suorittamiseen	jonkin verran yhteistyötä läheisiin ja muihin vir. omaisiin	työntekijä pyrkii sitouttamaan muita viranomaisia; läheiset tiiviisti	laaja vi- ranomais- ja läheis- verkosto
<b>Dialogisuus</b>	monologi- suus	ei muutokseen liittyen	dialogisuu- den opet- telua	ristiriitaisuu- det ja yh- teis- toimintaa	yhteinen ymmärrys ja yhteis- toi- minta
<b>Siirtymä- halu</b>	ei	muutosor: ei. Kriisiorien- toinut asiakas haluaa lähi- työskentelyä	työntekijä pyrkii lähi- työskentelyä kohti; asiakkaalla ristivetoa lähelle ja etäälle	työn- tekijä pyrkii lähemäs- muuto- styös- kentelyä; asiakkaalla ristivetoa	ei, paitsi tietoista etään- ty- mistä muutoksen tietyissä vaiheessa

**Taulukko 7.** Yhteenvetotaulukko yhteistyötiloittain.

ta oleellisimman. Kunkin yhteistyötilan kohdalla pohdin lyhyesti yhteistyön mahdollisuuksia ja rajoituksia ja mahdollisuuksia sellaisiin siirtymiin, jotka tukevat asiakkaan muutoksia.

**Toimintatila** perustuu asiakkaan ja työntekijän tavoitteelliselle yhteistyölle ja yhteiselle ymmärrykselle muutoksen suhteen. Asiakkaan ympärille on koottu muutosta edistävä tukiverkosto. Kokonaisvaltaista muutosta työstävässä yhteistyötilassa yhdistyy dialoginen reflektio ja aktiivinen toiminta, mikä on mahdollista läheisissä, luottamuksellisissa ja vastavuoroisissa yhteistyösuhteissa. Asiakkaat pitävät erityisen tärkeänä edellä mainittuja yhteistyösuhteeseen sinänsä liittyviä asioita, jotka myös mahdollistavat tuen muutokselle.

Toimintatilan riskinä voi olla, että liialliseen yhteisymmärrykseen pyrkivä keskustelu saattaa sulkea todelliset ristiriidat ja näkemuserot ulkopuolelle (ks. Juhila 2000a, 105–129). Työntekijä on tyytyväinen asiakkaan muutostyöskentelyyn ja -puheeseen, eikä hänellä ole täten voimakasta tarvetta haastaa eikä kaivella asiakkaan asioita. Tässä voi piillä pieni riski siihen, ettei työntekijä huomaa jotakin oleellista seikkaa, mihin hänen pitäisi reagoida. Tavoitteellinen etäännyttäminen on mahdollinen riskikohta, jos yhteistyön päätyttyä ei löydy vastuullisia tahoja.

**Akuuttitilaa** määrittää asiakkaan toistuvat kriisit ja työntekijän pyrkimys yhtäältä auttaa asiakasta selviytymään kriiseistään ja toisaalta tasaisina vaiheina keskittyä asiakkaan muutostyöskentelyyn. Akuuttitilassa on erimielisyyksiä sallivaa dialogisuutta, muttei vielä muutosta tukevaa toimintaa samassa määrin kuin toimintatilassa. Asiakkaan elämäntilanteessa tapahtuu monilla alueilla muutoksia, jotka tosin ovat vähäisempiä kuin toimintatilassa.

Yhteistyön läheisyys ja intensiivisyys tuottavat suhteeseen asiakkaan ja työntekijän välille vahvaa liittoumista, mitä asiakkaat arvostavatkin. Työntekijästä tulee hyvin tärkeä asiakkaalle. Suhdetta viranomaisverkostoon kuvaavat työntekijän toistuvat yritykset saada toiset viranomaiset toimimaan oman näkemyksensä mukaisesti. Toisaalta asiakkaan kanssa etsitään toimivia vaihtoehtoja elämäntilanteen kohentamiseksi.

Akuuttitilassa on paljon hyviä elementtejä muutostyöskentelylle ja siirtymiä toimintatilaan tapahtuukin. Asiakkaan kriisien takia yhteistyösuhdekin on tietyllä tavalla käymistilassa koko ajan, asiakkaan kriisit määrittävät työtappaa ja -tahtia. Työntekijän energiaa kuluu kriisien tasaamiseen ja varsinainen muutostyö siirtyy. Vahvan liittouman myötä asiakas on kiinnittynyt työntekijään ja tietynlainen riippuvuusuhde voi kehittyä myös työntekijälle. Toisaalta asiakkaan arvostamia pysyvyyttä ja liittoutumista on mahdollista hyödyntää siirtymissä kohti muutostyöskentelyn ydintä.

**Välitilassa** asiakas seilaa muutoksen ja ei-muutoksen, työntekijä lähi- ja etätyöskentelyn välimaastossa. Myös dialogisuuden, verkostotyön suhteen

olla välimaastossa. Asiakas ei ole aktiivinen tuottamaan muutostyöskentelyn aineksia yhteistyöhön, vaan on pikemminkin valikoiva. Työntekijä on selkeästi aktiivisempi kuin asiakas. Asiakas arvostaa yhteistyössä toisaalta yksittäisiin, konkreettisiin asioihin saatua apua, toisaalta läheisyyttä ja pysyvyyttä.

Välitilassa työntekijän tavoite on päästä asiakkaan kanssa lähityöskentelyyn. Välitilassa työntekijä voi mennä ”ansaan”: työntekijä tarjoaa erilaista ”ohjelmaa” ja asiakas hoitaa osuutensa. Työntekijä hoitaa ”ohjelmatarjonnan” ’kuuluu hoitaa –asenteella’ ja asiakas hoitaa oman osuutensa samalla asenteella. Muutoksen teon kannalta tämä on huono yhtälö. Tehtävät ja harjoitukset pysyvät ulkokohtaisina niin kauan, kun niiden teemat eivät ole joko asiakkaan tuottamia tai yhdessä dialogisessa keskustelussa tuotettuja.

Välitila on monien mahdollisuuksien yhteistyötila siirtymien suhteen. Toisaalta myös välitilaan jumittumisen mahdollisuus on suuri. Välitilan työntekijä voi luovuttaa jossakin vaiheessa ja siirtyä etätyöskentelyyn. Välitilasta siirtyminen toimintatilaan tapahtuu usein akuuttitilan kautta. Akuuttitilassa asiakkaalle on merkittävää luottamus, dialogisuus, pysyvyys ja liittoutuminen. Voisiko näitä tekijöitä vahvistamalla edesauttaa siirtymää valmiiksi jo läheisyyttä ja pysyvyyttä arvostavan asiakkaan kanssa?

**Etäohjaustilassa** työntekijä valitsee etätyöskentelyn suhteessa asiakkaan muutostyöskentelyyn. Keskustelu ja viranomaisyhteistyökin kiertyvät rangaistuksen suorittamisen ympärille. Rangaistuksen avulla rakennetaan raameja muutoksen tueksi. Työntekijän tehtävänä on tuoda realiteetteja keskusteluun. Etäohjaustilassa muutosta tekevällä asiakkaalla on muutostoiminta ja reflektiosuhde yhteistyösuhteen ulkopuolella jonkin toisen auttamistahon kanssa, jolloin etätyöskentelyn valinta on työntekijältä ja asiakkaalta tarkoituksenmukainen valinta. Kriisi-asiakas taas haluaisi läheisempään yhteistyöhön työntekijän kanssa.

Etäohjaustilassa työntekijä ohjaa ja kannustaa asiakasta etäältä. Muutosasiakas mainitsi kannustuksen tärkeimpänä asiana yhteistyösuhteessa. Sillä on merkitystä, jos asiakas on ulkopuolisessa kuntoutuksessa. Asiakasta, joka on vahvasti muutoksen tiellä, on helppo kannustaa. Tästä herää kysymys: entä ne asiakkaat, jotka tarvitsisivat vielä enemmän kannustusta? Etäohjaustilassa korostetaan myös vastuun antamista asiakkaalle. Taas kysymys: entä ne asiakkaat, jotka eivät kykene kaikilta osin ottamaan työntekijän tarkoittamaa vastuuta?

Etäohjaustilan rajoite on varsinaisesta muutostyöskentelystä pitäytyminen muutosta hakevan asiakkaan kanssa. Asiakas saattaa kohdata myös muita rajaavia viranomaistahoja, jolloin kukaan ei tartu asiakkaan elämän kannalta oleellisimpaan asiaan. Työntekijä seuraa sivusta asiakkaan onnistumisia ja epäonnistumisia ja toivoo parasta. Jos asiakas epäonnistuu, työntekijä ei

ole se ihminen, jonka puoleen asiakas kääntyy tai jos kääntyykin, työntekijä ei välttämättä tartu asiaan. Etäasemansa vuoksi työntekijä ei välttämättä huomaa, ainakaan riittävän ajoissa, että jokin on vialla.

Etäältä ohjaaminen ja kannustaminen toimii niin kauan kuin asiakas etenee muutostavoitteiden suuntaisesti. Työntekijä voi tyytyväisenä seurata sivusta. Muutostyön kannalta oleellinen kysymys on, mitä tapahtuu silloin, kun asiakkaan muutostiellä tulee takapakkeja. Varsinkin kriisitilanteessa olevan asiakkaan tilanne muuttuu koko ajan. Jääkö työntekijä silloin sivustakatselijaksi? Vai käyttääkö hän murtumaa hyväkseen ja pyrkii siirtymään yhteistyös- sä asiakkaan kanssa kohti välitilaa tai akuuttitilaa?

**Velvoitetilan** keskiössä on nimensä mukaisesti velvollisuus liittyen rangaistuksen suorittamiseen. Asiakas pitää tärkeänä yhteistyössä nimenomaan rangaistuksen suorittamiseen liittyviä asioita. Asiakas ei halua mitään ylimääräistä: ei muita viranomaisia, ei muutoskeskusteluja. Asiakkaan elämään liittyvät asiat eivät sisälly yhteistyöhön kuin rajautuneesti. Työntekijä tyytyy siihen. Velvoitetila voi parhaimmillaan tarjota suoruutta ja selkeyttä. Mielenpitoita voidaan sanoa suoraan, mutta mielipiteet jäävät erillisiksi lausumiksi, dialogisuutta ei synny.

Velvoitetilan riski on siinä, että yhteistyö voi urautua tiettyyn kaavaan ja rooleihin, muutoksen mahdollisuutta ei huomata. Työntekijä voi luokitella asiakkaan muutoshaluttomaksi ja luovuttaa. Työntekijä voi ottaa myös velvollisuusroolin, tehdä muodon vuoksi jotain, vaikkei uskokaan asiakkaan tarttuvan asioihin.

Toisaalta on kyse myös asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisesta. Meillä kaikilla on oikeus olla muuttumatta tai laittaa rajat henkilökohtaisten asioiden käsittelylle. Työskentely on eräänlaista tasapainottelua asiakkaan asettamien rajojen ja muutokseen haastamisen kanssa. Työntekijä voi hyödyntää mahdollisia murtumia, esimerkiksi asiakkaan kriisejä. Mutta odotteleeko hän asiakkaan muutoshalun heräämistä vai haastaako hän aktiivisesti asiakasta muutokseen? Dialoginen haastaminen työtapana voi mahdollisesti avata jotain yhteistyötilassa. Toisaalta voi olla, että ennen kuin dialogisuus on mahdollista, läheisyyttä täytyy yrittää muilla keinoin. Välitila on usein välivaihe lähityöskentelyyn ja välitilassa asiakkaat pitivät tärkeänä joitakin käytännön asioita, joihin olivat saaneet apua ja tukea. Se voi olla myös keino saada velvoitetilan asiakas vakuuttumaan yhteistyösuhteen hyödyllisyydestä.

Oleellinen kysymys on, että jos työntekijä luokittelee asiakkaan muutoshaluttomaksi, muotoutuuko yhteistyötilaksi velvoitetila vai välitila. Milloin työntekijä luovuttaa välitilassa haastettuaan aikansa asiakasta lähityöskentelyyn? Työkokemukseni pohjalta uskon, että asia on työntekijäkohtainen.

Yhteistyöorientaatioiden ja työskentelyetäisyyksien yhdistelmiä tarkastel-

taessa oleellista on etätyöskentelyn valitsemisen helppous työntekijälle. Työntekijän etätyöskentelyotteen on mahdollista yhdistyä kaikkiin asiakkaiden yhteistyöorientaatioihin, velvollisuus-, kriisi- ja muutosorientaatioon. Etätyöskentely on ikään kuin monikäyttöisin työskentelyote. Jos työntekijä haluaa valita etätyöskentelyn huolimatta asiakkaan toisenlaisista pyrkimyksistä, heidän yhteistyötilansa jää etäohjaustilaksi. Jos työntekijä haluaa lähityöskentelyyn ja asiakas ei, yhteistyötila jää välityöskentelyyn. Eli työntekijällä on määräävämpi asema yhteistyötilan valitsemisessa.

Työntekijän motivaatio näyttää olevan yhteistyösuhteessa olennaisempi kuin asiakkaan motivaatio. Asiakkaan kriisiorientaatio voi yhdistyä kaikkiin työntekijän työskentelyetäisyyksiin. Kriisiorientaatio-asiakas kulkee siksak-polkua rikollisen ja rikoksettoman elämän välillä. Työntekijä, joka työskentelee etäohjaustilassa, ohittaa työskentelymahdollisuudet. Väli-tilassa työntekijä pyrkii työstämään asiaa, mutta suhteesta puuttuu vielä muutokselle välttämättömiä elementtejä. Akuuttitilassa työntekijä työskentelee asiakkaan ambivalenssin kanssa.

Muutos vaatii halun muuttumista tahdoksi, toiminnaksi ja dialogisuus voi olla väline siihen. Dialoginen suhde, joka sallii erimielisyyden ja erilaiset näkemykset ja hakee sitä kautta yhteistä näkemystä, tuo tasapuolisuutta yhteistyösuhteeseen. Näkemykset eivät kilpaile. Yleisesti ottaen näyttää, että siirtymissä kohti muutosta tuottaviin yhteistyötiloihin dialogisuus on tärkeä. Dialogisuuden puute voi myös lukkiuttaa asiakkaan ja työntekijän johonkin yhteistyötilaan. Vuorovaikutus siis näyttelee keskeistä osaa.

Muutoksen tekeminen yhteistyössä vaatii läheisyyttä, paitsi jos muutos tapahtuu muualla tai omaehtoisesti ”järkiintymällä” velvollisuusorientaatio-asiakkaalla. Paljon puhutaan myös spontaanista muutoksesta, jossa asiakas muuttaa elämänsä läheisverkoston tuella ilman auttavia tahoja (ks. Maruna ym. 2004, 10–12). Toisaalta työn teknistyminen jäykkine muotoineen ja ohjeineen voi vaikeuttaa läheisyyden ja luottamuksen rakentamista. Tällöin voi rajautua yhteistyöstä jotakin tärkeää, vahingossakin.



# 7. DIALOGISEN ARVIOINNIN TOIMIVUUS

Kolmatta tutkimuskysymystä lähestyn tarkastelemalla arvioinnin toimivuutta eri osapuolien, sekä arvioitsijoiden että tutkijan näkökulmasta. Pohdin dialogisen arvioinnin toimivuutta tässä kontekstissa ja sen käytön kehittämismahdollisuuksia.

## 7.1. ARVIOITSIJOIDEN NÄKÖKULMA

Kysyin asiakkailta ja työntekijöiltä heidän kokemuksiaan arviointitilanteesta. Osa otti tilanteeseen kantaa tutkimustilanteen, osa asiakastilanteen ja osa arviointitilanteen näkökulmasta. Kommentit olivat osittain lomittaisia, koska arviointitilanne miellettiin toisaalta asiakastilanteena ja toisaalta tutkimustilanteena. Osa työntekijöistä laajensi arviotaan ylipäättään tämänkaltaisen arvioinnin toimivuuteen. Arviointitilanteissa tämä oli viimeinen kysymys ja tilanteeseen sovittu aika oli loppumaisillaan. Tästä johtuen kysymystä käsiteltiin usein pintapuolisesti ja tarkentavat kysymykset jäivät tekemättä.

Arviointitilannetta tutkimustilanteen näkökulmasta tarkastelleiden asiakkaiden kommentit liittyivät nauhoitukseen, aiempiin tutkimuskokemuksiin, omaan jännittämättömyyteen, toiveisiin, että pystyivät olemaan avuksi tutkijalle tai siihen, että he kokivat saaneensa piristystä päivään. Selkeästi asiakastilanteeseen liittyvät kommentit olivat asiakkuuden päättymiseen liittyviä mm. *"osasin odottaa jotain tällaista"* tai *"työntekijä tulee vielä käymään, ei ollut läksiäistunnelmaa"*.

Arviointitilannetta pidettiin *"hyvänä yhteenvetona"* yhteistyöstä.

*Työntekijä: "Eli tää on sellanen ainakin mulla yhteenveto. Tää on ollut niin hyvin tiedossa ja kuitenkin koko ajan ja sit varmaan TT 2 (toinen työntekijä) tai oot käsitellyt yhdyskuntapalvelun ja mä valvonnan, eli tää oli ihan sellanen yhteenveto, hyvä sellanen, missä sitten ollaan kaikki koolla ja tulee se ihan selkeesti, selkeesti sitten esille ne asiat."*  
(8)

Eräs toinen työntekijä piti arviointia hyvänä siinä mielessä, että on hyvä todeta ääneen, että tavoitteet on saavutettu, vaikka kuten otteesta ilmenee, tavoitteiden toteutumisen arviointia oli tehty aiemminkin:

*Työntekijä: " Mun mielestä tää oli hyvä. (A: Niin) Vaik me ollaan jo jossain vaiheessa tosiaan tehty tämmöstä, just silloin kun mietittiin sitä*

*valvonnan lakkauttamista (A: Niin). Käytiin kaikki nää, et on korvaukset hoidettu ja että tavoitteet oli silloin, on se kuitenkin hyvä edelleen todeta, että tämmösiä asioita on tapahtunut. (A: Niin). Tehty ja puhuttu. (A: Aivan). (3)*

Eli vaikka asiat ovat tuttuja ja niistä on aiemminkin keskusteltu, arviointitilanne voi olla kooste, josta saa kokonaisvaltaisemman käsityksen yhteistyöprosessista. Varsinkin arviointitilanteessa, jossa oli kaksi työntekijää, joista toinen hoiti valvonnan ja toinen yhdyskuntapalvelun, eri osapuolten näkemysten yhteenkokoaminen voi olla vielä tärkeämpää.

Monet työntekijät tuovat sen näkemyksen, että ulkopuolinen keskustelun johdattelija toi arviointitilanteeseen hyviä elementtejä. Työntekijän ei itse tarvinnut vetää keskustelua. Hän sai itse miettiä vastauksia, kun ei tarvinnut miettiä koko ajan kysymyksiä.

*Työntekijä: "On se ollut hyvä.... Et mun ei oo tarvinnut vetää tätä keskustelua... Jos me oltas A:n kanssa kahestaan, niin mä mieltisin koko ajan mitä mä kysyisin. Kun sä oot kysynyt meiltä, niin mä oon saanut ihan oikeesti mieltii itekkin että mitä sanoo..." (3)*

*Työntekijä: "Musta tää oli aivan ihana siis sillä tavalla että kun sitä on ite tietysti hirveen lähellä sitä omaa työtään ja niin sitten totta kai nää tilannearviot niin kylhän ne tekee sitä, että katsoo pikkasen etäältä etä kauempaa etäisyydeltä tästä, että hei missä me mennään ja sehän auttaa aina sit hahmottamaan ja sit ikään kuin et hei ollaanks me unohdettu jotain ja mikä se on se olennainen tässä ja niin täähän niin kuin toimii erinomaisesti ja vielä sillä tavalla kun tässä on sinä, joka niin kuin johdattelet tätä. Niinhän me oltais varmaan pysähdytyt jonkun yhen tietyn asian (nauraa) (A: Niin) kohtaan ja jääty tahkoon niin kuin sitä*

*Asiakas: Niin kuin on joskus käynytkin (TT ja T nauraa)*

*Työntekijä: Ihan joskus*

*Tutkija: Niin joo*

*Työntekijä: Niin sillä tavalla tää oli aivan ihana, että (T: joo) tässä oli ulkopuolinen, joka huolehtii koko ajan, että me ei jäädä (A: mm) siihen yhteen, vaan me edetään (T: mm) ja (A: niin) ja me päästiin koko tää jana (A: niin, niin) läpi." (2)*

Asiakkaat eivät nosta aloitteellisesti esiin johdattelijan roolia, mutta voivat myönnellä työntekijöiden kommentteja. Tutkijan toimiessa johdattelijan roolissa työntekijä voi keskittyä arviointiin ja johdattelija huolehtii etenemisestä. Työntekijä vertaa arviointitilannetta tilannearvion tekemiseen asiakkaan kanssa, jolloin hän myös pystyy saamaan etäisyyttä työhönsä. Kysyessäni asiakkaalta yhteistyösuhteen arvioinnin merkitystä:

*Asiakas: "Kylhän sitä huomaa kun ollaan käyty läpitte niitä just niin kuin alussa ja sit kun on vähän uusittu sitä niin (TT: mm) on sattunut hirveesti (TT: mm) ja asiat muuttunut, muuttunut jotkut asiat ihan päälläelleen taas, mutta jotkut asiat on sitten taas pysynyt ennallaan... Työntekijä: Kaks tilanearvioo me on tehty (A: mm). Nyt ois ollu kolmannen paikka (A: mm)." (2)*

Työntekijä ja asiakas tarkoittavat tilanearviolla Kriminaalihuoltolaitoksessa käytössä olevaa asiakkaan tilanteen arviointia, jota on ohjeistettu tehtäväksi asiakkuuden alussa ja tarpeen mukaan tilanteen muuttuessa. Tilanearvioita tehdään työntekijäkohtaisesti hyvin eri tavalla. Minimissään se on tiettyjen rastien täyttämistä, laajimmallaan se voidaan tehdä hyvinkin asiakasläh- töisesti. Tilanearviossa arvioidaan asiakkaan elämän tilannetta elämän osa-alueiden mukaan (rikokset, päihteet, asuminen jne.), kun taas tässä arvioinnissa arviointiin yhteistyöprosessin näkökulmasta sekä työntekijän että asiakkaan toimintaa.

Monet asiakkaat pitävät arviointitilanteen luottamuksellisuutta ja turvallisuutta tärkeänä. Jos arviointitilanne, jossa käytetään ulkopuolista keskustelun johdattelijaa, tulee työtavaksi, asiaan on hyvä kiinnittää huomiota.

*Asiakas: "Se on tärkeä, että mulle tärkeetä et tää on just, mikä sana se nyt on sitten, että tää on just tämmönen, että nää tiedot ei täältä mee eteenpäin mihkään ja taas, mikä se sana nyt on*

*Työntekijä: Luottamus*

*Asiakas: Luottamuksellinen (TT: mm-m) (T: Mm) (TT: hjoo kyllä) joka suhteessa (T: joo)*

*Tutkija: Kuinka äkkiä sä vakuuduit, vakuutuit siitä, että se on luottamuk- sellista?*

*Asiakas: Aika äkkiä... aika äkkiä loppujen lopuksi." (2)*

Luottamuksen ohella rehellisyys-teema nousee liittyen arviointiin. Rehellisyys liitetään elämänmuutokseen. Arviointitilanne on myös asiakastilanne, jossa voi tapahtua "murtumia". Eräs asiakas tunnusti päihteidenkäyttönsä arviointitilanteessa ja keskusteluun osallistujat alkoivat rakentaa siitä käännekohtaa kohti muutosta (ks. luku 5.2.2., s. 66).

Asiakkaan rehellisyyden ohella nousee myös työntekijän rehellisyys. Korostuneemmin tämä tulee esiin arviointitilanteessa, jossa työntekijöillä (arviointitilanteessa kaksi työntekijää) oli tarvetta tuoda asiakkaalle esille sitä, "että he tietävät, missä asiakas menee". Arviointitilannetta käytettiin hyväksi siinä, että asiakkaalle tuotiin selkeästi esille se, että työntekijät tietävät asiakkaan olevan vahvasti rikollisessa maailmassa, vaikka asiakas sitä vähättelikin. Kyseessä oli velvoitetila, jossa pidettiin suoruutta tärkeänä.

*Työntekijä: ".TT 1 (toinen työntekijä) on puhunut kyllä kiitettävän*

*rehellisesti tässä siis siinä mielessä et ei oo kieltänyt ollenkaan tätä tämmöstä asetelmaa siis mun mielestä helvetin hienoo, et pystytään puhumaan asioista siis ihan oikeesti tällä tasolla.”*

...

*”...et A ei kauheesti sit omasta elämästään ikään kuin sillä lailla sillä tämmösellä elämäntapa- niinku muutos pohjaisesti rupee kertomaan asioista, koska X ei halua ja se on okei sitten niin ja se suhde muotoutuu siltä pohjalta ja siis se minkälainen se suhde on ollut niin siis niistä asioista on puhuttu siis sillai suhteellisen rehellisesti.” (8)*

Yhteistyösuhteen luottamuksellisuus näkyy myös palautteen antamisen helppoutena arviointitilanteessa:

*Työntekijä: ”...ja tiedän, että A on avoin ja rehellinen ollu ittelleen, ei sinun tarvinnut valehdella myöskään sitä osiota, mitä ehkä minun työpanostani niinku tutkijan osuus tässäkin tilanteessa on ollu, et must on ollu ihan avoin ja ihan turvallisen oloinen tilanne täällä...” (4)*

Palaute tämänkaltaisesta arvioinnista oli kaiken kaikkiaan myönteistä, joskin niukkaa. Jos tämän työntekijän kommentti pitää laajemmin paikkansa, niin arviointiin on syytä kiinnittää huomiota:

*Työntekijä: ”Ja on se ihan kiva kuulla, sillai itte asiassa se on oikein kiva tai sillai, ihan kiva tommosta ihan kiva sillai vähän kuulla, että emmää, aika harvoin tulee tämmösiä tilaisuuksia, että on mahdollisuus sen asiakkaan kanssa puhua niistä jutuista, et millai on mennyt, ja mikä on hyvää, mikä on huonoo” (T: mm, A: mm) (9)*

## **7.2. TUTKIJAN NÄKÖKULMA**

Dialogisella arvioinnilla tarkoitan siis sellaista arviointia, jossa tavoitellaan dialogisuutta. Dialogisuuteen pyrkimistä tuetaan arviointiasetelmalla ja tutkijan toiminnalla. Pohdin määritelmäni kautta dialogisen arvioinnin toimivuutta dialogisuuden, arviointiasetelman ja tutkijan roolin näkökulmasta. Pohdin dialogista arviointia mahdollisuuksien ja esteiden kautta eli miten jatkossa dialogista arviointia voisi kehittää.

### **7.2.1. Dialogisuus arviointitilanteissa**

Arviointitilanteissa osallisena olleena koin tilanteet myönteisinä. Tutkijan näkökulmasta koin arviointitilanteet rikkaina, monipuolisina ja ajoittain keskustelut olivat dialogisia. Tilanteet sujuivat vaivattomasti ja johdattelijana

minulla ei ollut vaikeuksia pitää keskustelua tasapuolisena. Sekä asiakkaan että työntekijän äänet kuuluivat ja osapuolet suurimmaksi osaksi kuuntelivat toisiaan. Itsereflektiosta siirryttiin ajoittain dialogiseen reflektioon.

Tutkimuksen alkupuolella esitin Raunion (2000, 48) ajatuksen, jonka mukaan valtaistavaa perspektiiviä voi olla vaikea yhdistää julkisen vallan organisaatiossa tehtävään asiakastyöhön. En epäillyt työkokemukseni kautta dialogisen arvioinnin onnistumista Kriminaalihuoltolaitoksen kontekstissa, mutta epäileviä kysymyksiä olen kuullut pitkin matkaa. Totta kai voi miettiä, niin kuin toki minkä tahansa muunkin asiakastyötä tekevän organisaation kontekstissa, puhuvatko asiakkaat ja työntekijät totta. Se ei mielestäni ole merkittävää, koska kyse on käytännön työn arvioinnista, sama ei-todenpuhuminen voi esiintyä aidoissakin asiakastilanteissa. Asiakastyötä tehdään siitä tilanteesta käsin, samoin arviointiakin. Jos asiakas uskaltaa kertoa tutkijalle kahden kesken jotakin, mitä ei kerro kuitenkaan suoraan työntekijälle, muuttaako se käytännön yhteistyösuhdetta. Tämänkaltaisella arvioinnilla voi kuitenkin pyrkiä kutsumaan eriäänisyyttä esiin arvioinnin ja yhteistyösuhteen voimavaraksi.

Kaikissa arviointitilanteissa asiakkaat arvioivat yhteistyösuhteen toimivaksi, mihin saattoi vaikuttaa asiakkaiden valikointi. Tämä voi jonkin verran vinouttaa tuloksia. Millaista keskustelu olisi ollut niissä arviointitilanteissa, joissa asiakas tulkitsee yhteistyösuhteen toimimattomaksi? Tämänkaltaisen arviointi tarvitsee toimivan yhteistyösuhteen onnistuakseen, mutta kokemukseni mukaan valtaosa kriminaalihuollon asiakassuhteista täyttää tämän kriteerin riittävässä määrin.

Yhteistyösuhteen dialogisuus (ks. taulukko 6, s.133) näyttäytyy myös arvioinnin dialogisuutena. Yhteistyösuhteen 'henki' jatkuu arviointitilanteessa. Dialogisuutta esiintyy eniten toimintatilassa ja akuuttitilassa ja vähiten velvoitetilassa, muut yhteistyötilat ovat välimaastossa. Dialogisen arvioinnin avulla voidaan tosin vahvistaa suhteessa olevaa dialogisuutta.

Toisaalta dialogiset, uusia ulottuvuuksia avaavat hetket ovat mahdollista missä tahansa yhteistyösuhteessa. Dialogisuuteen pyrkivä arviointikeskustelu voi olla myös väline opetella asiakkaan kanssa dialogisuutta. Dialogisuuden harjoittelu on tärkeää myös siksi, koska kuten aiemmin olen todennut, dialogisuus on muutoksen kasvualusta yhteistyösuhteissa. Dialoginen arviointi antaa raamit, mahdollisuuksia dialogiselle työotteelle. Arvioinnissa tuodaan eri näkökulmat pöytään, eikä sivuuteta kenenkään näkökulmaa. Arviointi mahdollistaa eri äänien tasapuolisen kuuntelun ja vastaamisen toiselle.

Arviointitilanteessa dialogisuus ei toki aina onnistu. Dialogisuuden onnistumiseen vaikuttaa yhteistyösuhteen laatu, onko siinä ollut aiemmin dialogisuuden elementtejä. Yhdessä arviointitilanteessa yrityksistäni huolimatta asiakkaan ja tutkijan välille syntyi dialogisuutta enemmän kuin asiakkaan ja

työntekijän. Dialoginen arviointi ei toimi myöskään hyvin sellaisen asiakkaan kohdalla, jolla ei ole keskusteluvalmiuksia.

Arviointikeskusteluista voi löytää seuraavia dialogisuuteen liittyviä ulottuvuuksia:

- a) jaetut näkemykset (yhteistä ymmärrystä korostava dialogisuus)
- b) erilaiset näkökulmat (ristiriitaisuutta korostava dialogisuus) ja
- c) erimielisyys rinnakkain (monologisuus).

Näistä kaksi ensimmäistä edustavat dialogista keskustelua ja kolmas monologista keskustelua. Kaikissa arviointitilanteissa esiintyy sekä monologista että dialogista keskustelua, mutta yhteistyötiloittain näkyy painotuseroja. Myös dialogisuuden eri elementit painottuvat eri tavoin näissä.

Jaetuilla näkemyksillä (a) tarkoitan sen kaltaista keskustelua, että osapuolilla on yhteisiä näkemyksiä ja ymmärrystä liittyen keskusteltavaan aiheeseen. Se voi ilmetä esimerkiksi niin, että toinen osapuoli esittää asian ja toisen tarvitsee vain myötäillä tai muuten osoittaa samanmielisyyttä. Dialogisuuden elementeistä yhteinen ymmärrys kuvaa hyvin tämänkaltaista dialogisuutta. Yhteinen ymmärrys lisää myös kuuntelua, vastaamista, vastavuoroisuutta ja tasavertaisuutta.

Jaettuja näkemyksiä ja yhteistä ymmärrystä on eniten toimintatilassa ja myös etäohjaustilassa, kun on kyse muutosorientoituneesta asiakkaasta. Yhteinen ymmärrys muutokseen liittyen voi syntyä kahta kautta. Toisaalta asiakkaalla ja työntekijällä voi olla yhteinen käsitys muutoksesta, vaikeivät he olisikaan työstäneet sitä yhdessä. Aineistossa oli esimerkki tästä: päihdekuntoutuksessa oleva asiakas, jota työntekijä tuki ja kannusti muutoksessa. Asiakas ja työntekijä myötäilevät toisiaan. Toisaalta oli myös esimerkki asiakas-suhteesta, jossa asiakas ja työntekijä olivat hioneet käsityksiään kriisien, pitkän tuntemuksen ja ristiriitojenkin kautta. Yhteinen ymmärrys oli löytynyt keskustelujen, pitkän tien kautta.

Toisenlaista dialogisuutta on erilaiset ja ristiriitaiset näkökulmat (b), ja myös sallivuus siihen. Dialogisuus ei tarkoita samanmielisyyttä, vaan avoimuutta toisen näkökohdille. Dialogisuuden elementeistä korostuvat tässä ristiriitojen sallivuuden lisäksi moniäänisyys, toisen koetteleminen ja vastaaminen. Puhtaimmillaan tämän tyyppistä dialogisuutta on akuuttitilassa, välitilassa opetellaan sitä. Kriiseissä mukana eläminen synnyttää dialogisuutta. Myös Seikkulan ja Arnkilin (2005, 112) mukaan kriiseissä dialoginen keskustelu syntyy lähes itsestään, jos emme onnistu estämään sitä, koska ahdistus on niin määräävä tekijä. Asiakkaan elämäntilanteen kriisiyttäminen haastavin keskusteluin on työntekijän pyrkimystä muutokseen ja dialogisuuteen. Akuuttitilassa keskustelujen runsaus näkyi niin, että kaikissa niissä arviointitilanteissa huomasin jälkikäteen kommentoivani ajan loppumista kesken.

Rinnakkain erimielisyyttä (c) esiintyy puhtaimmillaan ja runsaimmillaan velvoitetilassa, tosin sitä esiintyy ajoittain kaikissa yhteistyötiloissa. Keskustelussa ei reflektoida, tosin voidaan arvostaa suoraan puhumista. Työntekijä saattaa odottaa, milloin hän pystyy sanomaan suoraan sen, mitä ajattelee asiakkaan tilanteesta. Asiakas joutuu joko puolustusasemiin, vaikenee tai sanoo oman näkökulmansa, mutta näkökulmat eivät keskustelee vaan ”ampuvat ohi”. Yhteistyöprosessin arviointi on eri tahojen ristiriitaisia ja eriäviä näkemyksiä, ristiriitaisuuksia ei kuitenkaan kyetä käyttämään hyväksi keskustelussa. Näkemykset eivät lähene, eikä voida puhua yhteisestä arvioinnista. Asiakkaan ja työntekijän keskustelua kuvaa yksinäisyys ja erillisuus.

Bahtin (1991, 96–97) on erotellut monologisen ja dialogisen dialogin. Seikkulan ja Arnkilin (2005, 126) mukaan monologisessa keskustelussa puhuja etukäteen muotoilee omassa mielessään puheenvuoronsa ja arvioi mielessään seuraavat puheenvuorot. Se on puhetta ikään kuin itselle, puheessa yritetään vakuuttaa toinen osapuoli omasta kannastaan. Monologin voi löytää esimerkiksi väittelystä (Buber 1932; ref. Abma 2001a, 156). Monologisessa keskustelussa osapuolten lausumat eivät varsinaisesti kytkeydy toisiinsa, rakennu toisistaan tai keskustelun osapuolet tuovat omia näkemyksiä esiin ikään kuin rinnakkain (Seikkula 1995).

Dialogisessa keskustelussa puheenvuorot muotoillaan siten, että ne odottavat toisen vastausta ennen kuin keskustelijat voivat yhdessä edetä. Keskustelussa ei ole tärkeää, kuka on oikeassa, koska kaikkien osapuolien näkökannat ovat olennaisia uuden ymmärryksen synnyttämiseksi (Bahtin 1991) eli kaikki läsnä olevat äänet osallistuvat merkitysten rakentamiseen. (Seikkula & Arnkil 2005, 87, 126.)

Monologisessa keskustelussa päähuomio pysyy asiakkaan käyttäytymisessä ja sen diagnosoimisessa. Tällaista keskustelua työntekijä ohjaa omassa päässään, koska hänen pitää ajatuksissaan palauttaa annettu vastaus siihen ammatilliseen karttaan, jolla luodaan merkitykset tehdyille havainnoille. Dialogisuutta ei saa edistettyä koettamalla määritellä toiselle, kuinka asioiden pitäisi hänelle näyttäytyä. (Seikkula & Arnkil 2005, 15, 94.) Dialogisuudelle väärä lähtökohta on työntekijän ajattelu siitä, että asiakkaan tulee tiedostaa ongelmansa. Muutosteema on ylipäättään teema, jossa sorrutaan helposti monologiseen keskusteluun.

Arviointitilanteissa keskustelu meni toisinaan kysymys-vastaus -muotoiseksi tiedonkeruuksi, jossa nopeasti siirrytään aiheesta toiseen. Dialoginen arviointi edellyttää vastavuoroisuutta, joka ei ole vain mekaanista kysymyksiin vastaamista vuorotellen. (ks. Seikkula & Arnkil 2005, 95, 131.) Kun keskustelussa on dialogisuutta, keskustelu pysyy usein pidempään samassa teemassa. Monologisessa keskustelussa käytetään hyvin konkreettista kieltä, kun taas dialogisessa keskustelussa käytetään symbolisia ilmauksia, mikä

edesauttaa keskittymistä ja dialogista pohdintaa saman teeman ympärillä. (Seikkula & Arnkil 2005, 126–127, 131.)

Dialogisuudessa on keskeistä, että ilmaukset suuntautuvat vastauksiin. Puhuja sovittaa sanomisensa edellä puhuvan sanomiseen ja vie näin keskustelua eteenpäin. Monologisessa keskustelussa ilmaisut sulkeutuvat, toinen voi joko hyväksyä tai hylätä ilmauksen. Yksi määrittäminen kerrallaan voi olla oikein. Tällainen keskustelu pyrkii myös sangen alttiisti määrittelemään valtasuhteita, siis sitä, kenellä on valta kussakin tilanteessa määrittää, mikä on oikea vaihtoehto. (Seikkula & Arnkil 2005, 74, 90–91, 126.)

## 7.2.2. Arviointiasetelma

Suhteellisen väljä arviointirunko osoittautui hyväksi ratkaisuksi dialogisuuden takia. Liian strukturoitu arviointirunko ehkäisee dialogisuutta, ja arviointitilanteissa vähäistäkin struktuuria mietti tutkija, ei työntekijä.

Mekaaninen, yhteisen kielialueen muotoutumiselle epäherkkä kysely tyrehtyttää dialogisuutta. Dialoginen keskustelu ei synny erilaisten haastattelutekniikoiden kautta. Tietyntyyppisen haastattelutekniikan toistaminen tilanteesta toiseen saattaa ehkäistä dialogista vuoropuhelua. Tällöin haastattelijalla on mielessään jokin diagnostinen kartta asiakkaan esittämän kertomuksen hahmottamiseksi ja siten haastattelija usein painottaa ennakkokarttaansa liittyviä teemoja. (Seikkula & Arnkil 2005, 54, 82–83.)

Dialogisuus edellyttää väljyyttä, responsiivisuutta, vastaukseen suuntautumista ja vastavuoroisuutta. Responsiivisuutta edistää se, ettei vetäjän tarvitse tehdä tulkitsevia yhteenvetoja tai selittäviä päätelmiä. Dialogisen keskustelun perusehto on se, että keskustelun osanottajat sovittavat kommenttinsa koko ajan siihen, mitä toiset keskustelun osanottajat sanovat. Myös kysymykset muotoutuvat sen mukaan, mitä osanottajat sanovat. Dialogiseen keskusteluun ei voi antaa ohjeita siitä, mitä pitäisi sanoa. Dialoginen keskustelu luodaan aina kussakin tilanteessa sen keskustelun ehdoilla. Dialogista keskustelua voi eniten edesauttaa kiinnittämällä huomion omaan puhetaapaansa. (Seikkula & Arnkil 2005, 54–56, 68, 74)

Orasen (2001) mukaan keskusteleminen lapsen kanssa ilman ennalta määriteltäviä esityslistaa mahdollistaa osallisuuden paremmin kuin strukturoidut haastattelut tai kyselylomakkeet. Asiat määrittyvät vuorovaikutuksessa. Näin on varmaan aikuistenkin kanssa.

Vaikka teemoitin arviointirunkoani, teemat eivät olleet sisältöteemoja (pääteet, asuminen jne.) kuten Kriminaalihoitolaitoksen tilannearvioissa. Toisaalta tilannearvion funktiokin on erilainen. Arviointirunko eteni asiakkaan



ja työntekijän yhteistyöprosessin mukaisesti, mikä loi väljyyttä keskusteltaviin teemoihin. Toisaalta arviointirunkoni olisi voinut olla vielä väljempi, jolloin keskustelu olisi edennyt kokonaan osallistujien ehtojen mukaan. Dialogisen arvioinnin toimivuudessa on kyse tasapainoilusta strukturoidun ja väljän arviointirungon välimaastossa.

Dialogisuuden kannalta on hyvä, että asiakkaat ja työntekijät tuovat aiheet arviointiin. Tämä on toinen tasapainoilun alue suhteessa keskustelun ohjaamiseen. Arvioinnin kannalta onnistuneeksi ratkaisuksi osoittautui, että asiakkaiden kanssa piirrettiin sekä elämänjana että asiakkuusjana arviointivalta ajanjaksolta ja he saivat itse näin nostaa esiin itselleen tärkeimmäksi kokemansa asiat arviointiin. Asiakkaat tekivät aloitteen keskustelun sisällöstä ja näin arvioinnissa voitiin paneutua juuri niihin teemoihin, jotka asiakkaat valitsivat tärkeimmiksi. Asiakkaan elämä ja arki on se, mihin työntekijöiden työn pitää kiinnittyä. Arviointirungon aloitusta rakentaessani toimin lähinnä intuitiivisesti, en tietoisesti, mutta jälkikäteen arvioituna se osoittautui hyväksi ratkaisuksi.

Asiakkaan ja työntekijän yhteistyösuhteessa arvioidaan usein asiakkaan toimintaa. Arviointikeskusteluissa työntekijät arvioivat myös omaa toimintaansa ja sitä, olisivatko he voineet tehdä toisin jossakin tilanteessa. Työntekijällä on yleensä useita vaihtoehtoisia, mahdollisia toimintatapoja. Erilaisten vaihtoehtojen, näkökulmien erittely yhdessä asiakkaan kanssa auttaa tilanteen hahmottamisessa ja ymmärtämisessä.

Työntekijän oman toiminnan reflektointi saattaa olla merkityksellistä asiakkaalle, koska uskallan väittää, että asiakastilanteissa sitä tehdään suhteellisen vähän. Työntekijä perustelee omaa toimintaansa: miksi hän on toiminut näin, mikä on ollut hänelle hankalaa tai miten hän on kokenut asioita. Tämä tekee työntekijän työkäytäntöjä läpinäkyväksi niin, että ne avautuvat asiakkaillekin ja tuovat heille mahdollisesti uusia näkökulmia. Kun työntekijät kiinnostavat enemmän huomiota omaan toimintaansa asiakastilanteessa, muutos yhteistyösuhteessa voi lähteä myös työntekijän toiminnan muutoksesta.

Jos tekisin arviointikeskusteluja uudelleen, pyytäisin myös työntekijää miettimään asiakkuusjanan tärkeimmät kohdat itselleen ja kysyisin myös selkeämmin sitä, mikä yhteistyössä on tärkeää työntekijälle. Olisin voinut myös tarkastella enemmän työntekijän muutoksia, miten työntekijä on muuttanut toimintaansa yhteistyösuhteen aikana. Nyt peilasini lähinnä asiakkaan muutoksia yhteistyösuhteen aikana.

Ihmiset selittävät helposti epäonnistumisiaan ulkoisilla syillä ja onnistumisiaan henkilökohtaisilla asioilla. Yhteistyösuhteessa tämä näkyy niin, että suhteen ongelmat jäsentyvät usein asiakkaan ongelmiksi ja vastaavasti suhteen toimivuus työntekijän ansioksi. Tällöin on kyse kätkeytyvästä

asiantuntijavallasta. Tämä on este dialogiselle suhteelle. Samaten motivaatio voidaan ymmärtää yksilöpsykologisena tekijänä tai persoonallisuuden piirteenä eikä asiakkaan ja työntekijän välisenä vuorovaikutusilmiönä. Toimimattoman yhteistyösuhteen työntekijä voi tulkita asiakkaan motivoimattomuuden tai toiminnan syyksi. Pahimmillaan molemmat syyttävät toisiaan epäonnistumisista, suhteen toimimattomuudesta. (Mönkkönen 2002a, 11; 2002b, 7, 24–25; 2005.)

Dialogisen arvioinnin avulla voi kääntää huomion yhteistyösuhteeseen ja sen toimivuuteen. Arviointi voi vähentää edellä mainitun kaltaisia toiseen kohdistuvia tulkintoja, koska siinä keskitytään yhteistyösuhteeseen. Se voi parhaimmillaan avata mahdollisuuksia yhteiselle kehitymiselle!

### 7.2.3. Tutkijan rooli

Kuten edellä mainitsin, jotkut työntekijät pitivät hyvänä tutkijan roolia keskustelun johdattelijana, mitä asiakkaat myötäilivät vähäsanaisemmin. Keskustelun johdattelijana edistin dialogisuutta, koska työntekijän ei tarvinnut miettiä omia kysymyksiään, vaan hän sai heittäytyä vuoropuheluun ilman vastuuta arviointikeskustelun etenemisestä. Samaten johdattelijana pidin huolta myös keskustelun tasapuolisuudesta ja siitä, että osapuolet vastasivat toistensa kommentteihin.

Jatkossa vastaavanlaisissa arvioinneissa olisi hyvä, jos mukana olisi kolmas osapuoli johdattelemassa keskustelua. Asiakkaiden tärkeäksi mainitsemat turvallisuus ja luottamuksellisuus olisi huomioitava. Yhteistyösuhteen ulkopuolista keskustelun johdattelijaa voisi käyttää myös umpikujaan ajautuneissa tilanteissa, jolloin kolmannen osapuolen läsnäolo voi helpottaa eri äänten kuulumista.

Mietin arviointikeskustelujen aikana rooliani, olenko vain kyselijä ja johdattelija vai olenko aktiivisesti mukana keskusteluissa. Roolini oli näiden kahden vaihtoehdon välimaastossa. Varsinkin aineistoa analysoidessani pohdin, olisiko dialogisuuden kannalta ollut parempi, jos olisin tietoisesti ollut aktiivisemmin kantaaottava. Tosin en nytkään voi erottaa itseäni dialogin ulkopuolelle. Vaikken aiemmin ole osallistunut kyseisen asiakkaan ongelman kohtaamiseen, arviointikeskustelussa alkaa ohjata sellainen tieto, joka syntyy suhteessa sisältä käsin (ks. Shotter 1993a). Nyt tavoitteenani oli synnyttää dialogisuutta asiakkaan ja työntekijän välillä, mutta aktiivisempi roolini olisi synnyttänyt dialogisuutta kaikkien kolmen osapuolen välille.

Tutkija voi myös tarkastella omia näkökulmiaan kriittisesti. Jatkossa osallistuisin varsinkin arviointitilanteen arvioimiseen yhdessä asiakkaan ja työntekijän kanssa ja pohtisin heidän kanssaan yhdessä omia kokemuksiani, tunteitani

ja vaikutustani arviointikeskustelussa. Tällöin kyse olisi ollut nimenomaan yhteisen kokemuksen dialogisesta reflektiosta tutkittavien kanssa, eikä pelkästään tutkijan jälkikäteen tekemästä itsereflektiosta. Nyt odotin heiltä palautetta ja se jäi melko niukaksi (ks. luku 7.1.). Tilannetta voi verrata esimerkiksi tyypillisiin asiakaspalautetutkimuksiin, jolloin asiakkaat eivät kovin monisanaisesti anna palautetta.

Seikkula ja Arnkil (2005) ovat kehittäneet dialogisia verkostomenetelmiä, ennakoitdialogi ja avoimet dialogit. Näiden menetelmien kohdalla he ovat miettineet keskustelun vetäjän sisä- ja ulkopuolisuutta.

Ennakointidialogi on tapa saada asiakkaan tilanne ja arki keskiöön sen sijaan, että asiakasta ja muita perheenjäseniä tarkasteltaisiin vain kunkin ammattilaisen toimenpiteiden kohteena. Kuvaa luodaan ”tulevaisuutta muistellen”, niin että saadaan moniäänistä ymmärrystä huolia huojuvasta lähitulevaisuudesta sekä teoista, jotka tukevat pyrkimyksiä siihen. Ennakointidialogeissa vetäjäparin on oltava riittävän ulkopuolinen, he ovat ikään kuin palvelutehtävässä, edistämässä osallistujien dialogisuutta. Vetäjät eivät tee tulkintoja, neuvo eivätkä tee selittäviä yhteenvetoja. Ennakointidialogeissa keskustelua strukturoidaan jo ennakoon. (Seikkula & Arnkil 2005, 12, 61, 78.)

Avoimet dialogit ovat sekä hoidon järjestämisen tapa että erityinen keskustelutapa verkostojen kohdatessa. Avoimiin dialogeihin voidaan puolestaan osallistua ”sisäpuolisina”, esimerkiksi asiakkaan ja hänen läheisten kanssa työskentelevän työryhmän jäsenenä. Keskustelun muoto rakentuu kussakin tilanteessa kyseisen tilanteen ehtojen mukaisesti, ei strukturoidusti. Puhumista ja kuuntelua ei eroteta haastattelurakenteella kuten ennakoitdialogeissa vaan huolehtimalla keskustelun kulussa, että kukin saa lausua ajatuksensa ja että niihin vastataan. Avoimissa dialogeissa pyritään ikään kuin edistämään vastaukseen suuntautuvaa prosessia. (Seikkula & Arnkil 2005, 12, 78–80.)

Omissa arviointikeskusteluissani esiintyi piirteitä kummastakin dialogisesta verkostomenetelmästä, joissakin tilanteissa olin sisällä enemmän kuin toisissa, varsinkin oman asiakkaani arviointikeskustelussa. Tavoitteenani oli edistää osallistujien dialogisuutta, osallistumiseni oli pääsääntöisesti melko vähän tulkitsevaa. Keskusteluja olin strukturoinut jonkin verran teemoittain etukäteen. Pyrin siihen, että toinen osapuoli vastasi toisen ajatuksiin, kukin tuli kuulluksi ja kuuli. Ulkopuolisuus katosi viimeistään arviointitilanteen alettua.

Seikkulan ja Arnkilin (2005, 68, 82) mielestä heidän kummassakin dialogisessa verkostomenetelmässä oleellista on pyrkimys dialogisen keskustelun synnyttämiseen, mikä edellyttää menetelmästä huolimassa samansukuista tapaa olla keskustelusuhteessa kysymyksiä esitettäessä. Vetäjän tapa kysyä

on hänen dialogisuuttaan. Keskustelun johdattelijan tulee esittää kysymykset asiakkaalle ymmärrettävällä kielellä, kysyä konkreettisia tekoja ja tapahtumia, edetä hitaasti jättäen aikaa vastausten muotoilemiseen ja oikeiden sanojen etsimiseen ja olla herkkä asiakkaan tunteenomaiselle kokemukselle ja ruumiin viesteille.

Sorruin aika ajoin monien tavanomaisia haastatteluja tekevien virheisiin kuten ”kysymystykitykseen” kysymällä liian monta kysymystä perä perään, dialogisuus kun vaatii väljyyttä. Riskinä on, että tutkija jää haastattelijan rooliin ja kyselee vuoronperään kummaltakin ja dialogisuutta ei synnykään työntekijän ja asiakkaan välille. Tutkijan rooli on tarkentavilla kysymyksillä aktivoida tutkittavia pohtimaan ilmiöiden eri puolia (Holstein & Gubrium 1995, 19–29). Sorruin usein myös sellaisten yksityiskohtien tarkasteluun, joilla oli merkitystä oman ymmärryksen kannalta, ei kokonaisuuden kannalta. Se saattoi olla tarkoituksenmukaista tutkimustilanteen, muttei arviointitilanteen kannalta. Yksityiskohtien perääminen sai aikaan tilanteen, että asiakas ja työntekijä vastailivat ja selittivät minulle asioita.

Arvioijalla/tutkijalla voi olla erilaisia rooleja dialogisessa arviointikeskustelussa. Arvioija voi olla esimerkiksi neuvottelija, välittäjä tai kriittinen kyselijä. Olin arviointikeskustelijoissa lähinnä ”fasilisoija”, dialogisuuden ja prosessin edistäjä. Arvioijana loin puitteet dialogiselle, moniääniselle arvioinnille, jossa osallistujat saavat äänensä kuuluviin ja kuuntelevat toisiaan. Arvioijana pyrin rohkaisemaan osallistujia refleктоimaan näkemyksiään ja arvojaan. (Abma 2001a, 161; Abma ym. 2001, 174.)

Arviointikeskusteluissa asiakkaat esittivät sinällään vähän kritiikkiä, parannusehdotuksia, mutta toivat mielipiteensä vahvasti esiin. Tosin keskustelun avoimuus ja dialogisuus helpottaa molemminpuolisen kritiikin esittämistä. Näen oleellisempana kuitenkin kriittisen tarkastelun kuin varsinaisen kritiikin läsnäolon arvioinnissa.

Fasilisoijan, dialogisuuden edistäjän, lisäksi olin myös kriittinen kyselijä. Analyysivaiheessa heräsi myös ajatus siitä, että jatkossa vastaavanlaisissa arviointikeskusteluissa arvioijan, keskustelun ohjaajan tulisi terästä otettaan enemmän kriittisen kyselijän roolin suuntaan. Kriittisenä kyselijänä toimiesaan arvioija rohkaisee osallistujia omien ja toisten näkemysten kriittiseen tarkasteluun ja tutkimiseen: mikä on sinulle tässä oleellista (ks. Karlsson 2001; Abma ym. 2001, 174). Kokemukseni mukaan tutkija voi myös kysyä sellaisia kysymyksiä, joita työntekijä ja/tai asiakas eivät mahdollisesti esittäisi.

Kriittisen kyselijän rooli arvioinnissa lähestyy myös kriittistä arviointia, jolloin arvioinnin kautta pyritään viemään muutos sekä rakenteelliselle että yksilölliselle tasolle. Kriittinen arviointi kiinnittää huomionsa rakenteelliseen eriarvoisuuteen ja valtasuhteisiin ja tähtää rakenteellisen tason muutoksiin.

(Everitt & Hardiker 1996, 98–104; Kivipelto 2004) Dialogisuus antaa hyvän pohjan kriittiselle sosiaalityölle ja arvioinnille.

Dialogista arviointia voi jatkokehittää yhdessä työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa käyttäen hyväksi muun muassa tässä tutkimuksessa saatuja kokemuksia. Ulkoapäin – tutkijalta tai hallinnosta käsin – ei pitäisi tuottaa valmiita arviointimallia. Runsaiden arviointitilanteiden dokumentointitapaa on kehitettävä.

# 8. JOHTOPÄÄTÖKSIÄ JA POHDINTAA

## 8.1. YHTEENVETO

Tutkin sitä, mitä asioita kriminaalihuollon asiakkaat ja työntekijät pitävät merkittävinä yhteistyösuhteessaan, millaisia erilaisia yhteistyösuhteita on ja miten asiakkaan ja työntekijän dialoginen arviointi toimii. Tarkastelen tässä kahden ensimmäisen kysymyksen eli tutkimukseni sisällöllisiä tuloksia suhteessa kriminaalihuollon asiakastyön nykykäytäntöön. Jälkimmäinen tutkimuskysymykseni liittyy arviointitavan toimivuuteen. Edellisessä luvussa pohdin sen toimivuutta, mutta myös tässä nostan sen esille nimenomaan suhteessa kriminaalihuollon nykykäytäntöön.

Asiakkaat ja työntekijät pitivät suhdetta ylipäättään merkittävänä asiana yhteistyössään, mikä ohjasikin mielenkiintoani tähän teemaan. Yhteistyösuhteessa he pitivät merkittävänä nimenomaan suhteeseen ja vuorovaikutukseen liittyviä asioita: luottamusta, vastavuoroisuutta, liittoutumista ja pysyvyyttä. Ensimmäinen tapaaminen ja sen luonne oli monelle merkittävä. Tärkeää oli myös tuki, jolla tarkoitettiin monenlaisia asiakasta auttavia toimenpiteitä kokonaisvaltaisesta tuesta yksittäisiin käytännön asioihin. Rangaistus tuo usein raamit asiakastyölle, mutta rangaistuksen pysähdyttävä, velvoittava ja mahdollistava ulottuvuus nähtiin tärkeänä.

Asiakkaalla ja työntekijällä on omat tulokulmansa yhteistyösuhteeseen. Nimesin asiakkaan tulokulmat velvollisuusorientaatioksi, kriisiorientaatioksi ja muutosorientaatioksi. Työntekijän tulokulmia ovat hänen työskentely-ettäisytyensä asiakkaan muutokseen: etätyöskentely, välityöskentely ja lähityöskentely. Näistä erilaisista sekä asiakkaan että työntekijän tulokulmista muodostuu erilaisia yhteistyösuhteen yhdistelmiä, jotka olen nimennyt yhteistyötiloiksi. Näitä ovat velvoitetila, etäohjaustila, välitila, akuuttitila ja toimintatila. Asiakkaiden ja työntekijöiden toiminta ja yhteistyö muotoutuu kussakin yhteistyötilassa erilaiseksi.

Tutkimukseni ei ole vaikuttavuustutkimusta, mutta se, miten eri yhteistyötiloissa on puhuttu subjektiivisesti koetusta muutoksesta ja siihen vaikuttavista tekijöistä, antaa viitteitä siitä, miten yhteistyösuhteella voidaan vaikuttaa muutokseen. Yhteistyösuhteessa muutokseen kytkeytyy seuraavia elementtejä: luottamus, vastavuoroisuus, epävirallisuus, pysyvyys, liittoutuminen, asiakkaan kokemus tuki, dialogisuus, asiakkaan ja työntekijän yhteistoiminta, työntekijän lähityöskentelyettäisyys suhteessa asiakkaan muutostyöskentelyyn, yhdessä läpieletyt kriisit ja verkostojen hyödyntäminen. Toimintatilassa ja akuuttitilassa esiintyy näitä asioita. Muutosta tekeväälle asiakkaalle etäohjaustila voi olla silloin riittävä, jos asiakkaalla on lähityöskentelysuhde jonkin muun tahon

kanssa ja kriminaalihuollon työntekijällä on silloin kannustajan rooli. Asiakkaan elämäntilanteen muutoksiin vaikuttavat monet tekijät, mutta edellä mainitut asiat yhteistyösuhteessa ovat suotuisaa kasvualustaa muutoksille.

Dialoginen arviointi toimii suhteellisen hyvin. Dialoginen arviointi tarvitsee onnistuakseen sitä tukevan arviointirakenteen. Yhteistyösuhteeseen nähden ”ulkopuolinen” keskustelun johdattelija nähtiin tärkeänä. Näin roolini lähinnä dialogisuuden edistäjänä, pyrin varmistamaan tasapuolisuutta, moniäänisyyttä, kuuntelua ja vastaamista kunkin sanomisiin. Dialogisuuden ymmärtäminen ristiriidat sallivaksi on hedelmällisempi lähtökohta kuin yksimielisyyteen, konsensukseen pyrkiminen. Työntekijän työ tulee läpinäkyväksi, arvioitavaksi ja muuttuvaksi. Jos dialoginen arviointi otetaan osaksi käytännön työtä, se vaatii kehittämistä esimerkiksi dokumentoinnin osalta.

## 8.2. YHTEISTYÖSUHTEEN JA DIALOGISUUDEN MERKITYS

Rikosseuraamusviraston julkaisusarjassa ilmestyy vuonna 2006 Yhdyskuntaseuraamustyön kehittämisen linjaukset. What Works- suuntausta tulkitaan laajemmasta näkökulmasta hallinnon keskusteluissa kuin vielä muutama vuosi sitten. On kuljettu kriittisempään ja sosiaalityöllisempään suuntaan. Luen sitä myös vastauksena esitettyyn kritiikkiin. Monia asioita, joita olen pohtinut tutkimusta tehdessäni, löydän sieltä, kuten tutkimuksen monipuolistamisen tarpeen, paikallisuuden huomioimisen kehittämisessä ja tutkimuksessa, työntekijöiden kokemuksellisen tiedon huomioimisen, vahvuustekijöiden painottamisen riski- ja tarvearvioinnissa ja motivoivan työskentelyn esillenostamisen.

Asiakkaan ja työntekijän yhteistyösuhteella on tärkeä merkitys ennen kaikkea asiakkaalle, mutta myös työntekijälle. Samaten dialogisuus, vastavuoroisuus on tärkeää yhteistyösuhteessa. Tutkimukseni pohjalta näyttää, että dialogisuus ja luottamus yhteistyösuhteessa ovat kytköksissä asiakkaan elämässä tapahtuviin muutoksiin. Tarkastelen kolmea kysymystä, suhteen, dialogisuuden ja jaetun asiantuntijuuden merkitystä, tutkimukseni ja kriminaalihuollon nykykäytäntöjen valossa.

Asiakkaan ja työntekijän suhde ja vuorovaikutus todetaan usein tärkeäksi. Kehittämisen linjauksissa (Yhdyskuntaseuraamustyön... 2006) todetaan muutama otteeseen suhteen ja vuorovaikutuksen tärkeys yhdyskuntaseuraamustyössä, mutta kuitenkin sen painoarvo jää pieneksi suhteessa sen merkitykseen. Linjauksissa todetaan, että ”*ehkä tärkeimmäksi tekijäksi nousee yksilöllinen asiakastyö ja sen puitteissa rakentuvan vuorovaikutuksen luonne*”. Sen arvo ikään kuin tunnustetaan, mutta sen merkitys jää irralliseksi muusta toiminnasta. Asiat mainitaan rinnakkain, ei lomittain, sisäkkäin.

Särkelän (2001, 65) mukaan työntekijällä on kohtaamistapahtumassa kolme tehtävää: tilanteen arviointitehtävä, suhdetta edistävät toimenpiteet ja auttavat toimenpiteet. Kriminaalihuollossa on kiitettävästi lähdetty kehittämään sekä tilannearviota ja siihen pohjautuvaa suunnitelmaa että erilaisia toimenpiteitä, mutta suhdetta edistävät asiat ovat jääneet heiveroisemmälle pohdinnalle. Nämä kolme tehtävää kuitenkin kytkeytyvät tiiviisti toisiinsa, vaikuttavat toisiinsa ja etenevät työssä samanaikaisesti ja rinnakkain.

Luottamuksellinen yhteistyösuhde on tutkimukseni mukaan hyvän työskentelyn tulos, joka mahdollistaa muiden tulosten saavuttamisen. Hyvällä suhteella saattaa olla asiakkaalle emotionaalisesti korjaavaa merkitystä (Särkelä 2001, 71). Luottamuksen rakentaminen on prosessi, jonka kartuttaminen vaatii joskus pitkänkin ajan. Henrik Linderborgin (2001) väitöskirjan tulokset antavat erilaisen kuvan yhdyskuntaseuraamustyöhön liittyvästä sosiaalityöstä kuin oma tutkimukseni. Hänen haastattelemansa yhdyskuntapalveluasiakkaat kuvasivat sosiaalityöntekijät kaukaisiksi byrokraateiksi, jotka toteuttavat vain heille ylhäältä annettuja määräyksiä.

Tuloksellisuuskeskustelussa vuorovaikutus tulisi nähdä sekä työn lähtökohdaksi että interventioksi ja tulokseksi (Jokinen ym. 2003, 166). Huomattavasti suurempi tutkimuksellinen ja kehittämisen mielenkiinto tulisi suuntautua suhteeseen ja vuorovaikutukseen. Sekä päihdetyön että terapiatyön puolella on tutkimustuloksia (esim. Hubble ym. 1999; Wampold 2001; Saarnio 2001), joissa esitetään, että asiakkaan ja työntekijän työskentelysuhteen laatu ja työntekijän vuorovaikutustaidot vaikuttavat tuloksiin enemmän kuin työntekijän käyttämä menetelmä. Kansainväliset tutkimukset (esim. Barry 2000; Burnett 2004, 173; Rex 1999) antavat myös viitteitä luottamuksellisen ja paneutuvan asiakas-työntekijäsuhteen merkityksestä yhdyskuntaseuraamustyössä. Luottamuksellinen asiakas-työntekijäsuhde on tunnistettu vahvaksi muutoksen välineeksi. Suhteen tärkeys on tunnistettu varsinkin työskennellessä naisten ja huumeiden käyttäjien kanssa (McIvor, 2004, 315, 319).

Käyttäytymiseen vaikuttavilla interventioilla on sekä tekninen että suhteeseen liittyvä alueensa (Kelly 1997, 337–345), mutta nykyinen keskittyminen kognitiivis-behavioristisiin taitoihin on peittänyt suhteen merkityksen (Burnett 2004, 173). Smithin (2004, 45) mukaan on syytä olettaa, että suhteen laatu merkitsee sekä yksilötyössä että ryhmäohjelmissa, mutta hallinnollinen tulkinta tutkimusnäytöstä ei juuri puhu suhteesta. Smithin näkemyksen mukaan interventioiden tehokkuutta voidaan menettää, jos niissä ei huomioida suhteen laatua ja sen merkitystä. Jos suhteen merkitys unohdetaan, riskinä on, että depersonalisoidaan kriminaalihuollon työkäytännöt ja samaan aikaan asiakkaiden ominaisuudet uudelleenmääritellään vastuullisuuden mukaan (McIvor 2004, 309).

Kriminaalihuollon kehittämisen painopiste on erilaisissa strukturoiduissa menetelmissä ja arvioinneissa. Tutkimukseni asiakkaat ja työntekijät puhuivat



hyvin vähän strukturoidusta menetelmästä, harjoituksista ja ohjelmista. Tämä voi johtua siitä, että niitä on käytetty vähän, mutta toisaalta voi olla kyse myös siitä, että työntekijät osaavat soveltaa niitä keskustelun sisällä, jolloin asiakkaastakaan ne eivät tunnu erillisiltä tehtäviltä, vaan ovat luonteva osa oman asian työstämistä. Väli tilassa työntekijät käyttävät erilaisia harjoituksia ja strukturoituja menetelmiä, mutta asiakkaat kokevat ne usein ulkokohtaisina, koska käsiteltävät asiat eivät nouse aidosti asiakkaan puolelta. Tällöin työntekijä on ajatellut, että mahdollinen tehtävä on asiakkaalle tarpeellinen, mutta asian tärkeys asiakkaalle täytyisi ensin nostattaa keskustelun kautta. Menetelmien tämänkaltaisella käytöllä yhteistyöstä jää uupumaan oleellinen muutosta kohti siirtävä elementti.

Strukturoitujen menetelmien laajamittainen käyttö ja rangaistuksen täytännön korostaminen herättävät huolen siitä, millaisia yhteistyösuhteen elementtejä voi kadota. Riskinä on, että ne vievät tilaa toisenlaisilta työotteilta, yhteistyösuhteen muutosvoimalta, dialogisuudelta. Tällöin voidaan vahingossa rajata pois muutoksen tärkeitä elementtejä.

Dialoginen arviointi sinällään on esimerkki ei-strukturoidusta työtavasta. Liian strukturoitu lähestymistapa tappaa dialogisuutta. Strukturoitu arviointi voi johtaa siihen, että työntekijä käyttää sellaisia kysymyksiä, että hän pystyy sovittamaan vastaukset valmiisiin raameihin. Struktuurit voivat määrittää työkäytäntöjä. Ammattitaitoinen työntekijä pystyy toki irrottautumaan struktuurista, mutta siinä piilee riski juuttumisesta muotoihin ja kaavoihin. Struktuurin mukaan edetessä työntekijä ei ole välttämättä riittävän herkkä asiakkaan antamille impulsseille, aloitteille joidenkin asioiden käsittelyyn. Toisaalta strukturoitu voi toimia muistilistan tapaan apuvälineenä.

Erilaiset standardoidut interventiot ovat ikään kuin valmiiksi tehtyä malleja, joihin ihmiset sovitetaan sisään. Worrall (2004, 328) on verrannutkin What Works -suuntauksen standardisoitua työtettä maailmanlaajuisesti leviävään pikaruokalaketjuun. Tutkimukseni antaa erilaista näkymää toisensuuntaisen työn tarkoituksenmukaisuudesta. Strukturoidut interventiot antavat myös vaikutelmaa nopeista, lyhyistä tehokkaista interventioista, kun taas muutos on pitkäkestoinen prosessi. Toisaalta What Works -suuntauksessakin on alettu hyväksyä ajatusta pitkäkestoisesta muutosprosessista (ks. esim. Worrall 2004, 340). Tätä kautta nousee myös tarve tarkastella kokonaista prosessia kuin jonkun ohjelman läpikäyneiden uusintarikollisuutta läpikäymättömien uusintarikollisuuteen.

Strukturoituihin ohjelmiin ja arviointeihin usein liittyvä toistettavuuden vaatimus on ristiriidassa dialogisuuden kanssa. Erilaisten ohjelmien ja arviointien pitäisi perustua vastavuoroisuuteen ja kuitenkin vaaditaan toistettavuutta. Työskentelyvaiheen alussa on tärkeää rakentaa suhteen dialogisuutta ja arviointien tulisi rakentaa pohjaa asiakkaan ja työntekijän yhteistyölle. Sekä asiakas että työntekijä vaikuttavat tulkintaan. Toistettavuuden vaatimusta on

verrattavissa lääketieteelliseen diagnosiin: kuka tahansa tekee arvioinnin, saa saman tuloksen. Oma kysymyksensä on, tarvitaanko sosiaalityössä tämänkaltaista diagnosiointia. Arnkilin (2004, 116) mukaan tämänkaltaisen asiantuntijuus on neuvoton moniongelmaisten ja ”apuun motivoitumattomien” kanssa.

Toistettavuuden vaatimuksen myötä yksilöllisten tarpeiden huomiointi vaikeutuu. Tämänkaltaisilla ohjelmilla on paljon annettavaa, kun niitä sovelletaan tilanteen ja tarpeiden mukaisesti (Seikkula & Arnkil 2005, 47–48). What Works- suuntauksen sisälläkin on näyttöä siitä, että kognitiivis-behavioristiset ryhmätyöohjelmat toimivat vain liitettynä tehokkaaseen palveluohjaustyöskentelyyn ja senkaltaiseen riski- ja tarvearviointiin, jossa huomioidaan muun muassa päihteiden väärinkäyttö, koulutukselliset ja ammatilliset taidot, työttömyys, masennus. Asiakkaan motivaatio muutokseen täytyy tunnistaa ja sitä pitää tukea. Asiakkaan osallistumista ohjelmiin täytyy rohkaista ja tukea. Asiakkaiden käytännöllisiä, sosiaalisia ongelmia täytyy käsitellä. (HMIP 2002:8; ref. Mair 2004a, 30–31.) Kognitiivis-behavioristiset ohjelmat ovat sinällään hyviä, mutta niiden rinnalla on tärkeää säilyttää tiivis yksilökohmainen työ, jossa voidaan huomioida sosiaalinen konteksti, jossa asiakkaat elävät (Rex 1999, 373; 2001; ref. Farrall 2004, 75). Yhteistyösuhteen hyötyä muutoksen edistäjänä ei voi unohtaa.

Motivoiva työskentely, motivoiva haastattelu on tunnistettu What Works -taidoksi (Worrall 2004, 340). Suomessakin on päätetty ottaa käyttöön BSF (beteende, samtal, förändring) – niminen yksilöohjelma. BSF on puolistrukturoitu kuusi tapaamista käsittävä ohjelma (Yhdyskuntaseuraamustyön... 2006; BSF-ohjelman... 2006). Mielestäni on hyvä, että tämänkaltaistenkin asioiden toimivuus on voitu osoittaa. Itseäni mietityttää lähinnä se, miksi motivoivaankin työskentelyyn tarvitaan strukturoituja menetelmiä, motivoiva työskentelyhän vaatii nimenomaan dialogisuutta, avoimia kysymyksiä, heijastavaa kuuntelua.

Smithin (2004, 49) mukaan on olemassa vaihtoehtoisia malleja What Works -suuntauksen korostamille menetelmille, mutta niitä on vaikeampi sovittaa byrokraattisiin ajattelumalleihin ja ohjeistuksiksi. Dialoginen arviointi ja dialogisuus ylipäättään on esimerkki tällaisesta ei-strukturoidusta tavasta tehdä työtä. Dialogisuus kun ei mahdollistu ”muototyössä”. Dialogisuus sisältää luovuuden elementin, jota on vaikea kahlita erilaisiin metodeihin. Partonin (2000, 453) mukaan sosiaalityö on taidetta siinä missä tiedettäkin!

Dialogisuutta on tapa olla, se on suhtautumistapa, ajattelutapa, perus- asenne eikä menetelmä (Isaacks 2001, 91; Seikkula & Arnkil 2005, 11, 15). Siinä ei ole keskeisintä tekninen osaaminen (Seikkula & Arnkil 2005, 15). Dialogisuutta voidaan oppia, mutta sitä ei voida pelkistää ahtaasti ymmärretyksi menetelmäksi (Abma ym. 2001, 177; Seikkula & Arnkil 2005, 161). Dialogisuuden monimuotoisuus kärsii, jos sitä yritetään pelkistää

yksinkertaisiksi keskustelutekniikoiksi (Isaacs 2001, 45). Sitä voidaan tosin vahvistaa sellaisten menetelmien avulla, jotka edistävät kuulluksi tulemistä ja yhdessä ajattelemista. Dialogisessa työotteessa siirrytään menetelmien ja tekniikoiden kuvauksesta koko vuorovaikutustilanteen ymmärtämiseen: mikä dialogisessa kohtaamisessa auttaa. (Seikkula & Arnkil 2005 11, 92.)

Dialogisesta näkökulmasta ihminen, sekä asiakas että työntekijä, nähdään ristiriitaisena, moniäänisenä useiden erilaisten sosiaalisten jännitteiden keskellä. Vastavuoroisilla suhteilla on tärkeä merkitys myös muutoksen kannalta. Myös työntekijän on hyvä asettautua tietämättömän positioon. Yhteinen hämmästyminen ja ihmettely synnyttää yhteistoiminnallisuutta ja lisää uusia epävarmuuden tiloja. Näin myös työntekijät tarkistavat tulkintojaan asiakkaan tilanteesta. (Mönkkönen 2002b, 21, 32–33, 38, 59,80.)

Dialogisen arvioinnin avulla huomio voidaan kiinnittää yhteistyösuhteeseen ja vuorovaikutukseen. Eriäänisyys ja ristiriidat voidaan nähdä suhteen voimavarana ja haasteena. Tämä tarkoittaa, että auttamisessa ei tule pyrkiä vain ymmärrykseen ja minimoimaan ristiriitatilanteita, vaan mobilisoimaan erilaisia näkökohtia kohtaamaan toisensa. (Mönkkönen 2002b, 14,36.) Pyrittäessä pois neutraalisuudesta ja sallimalla tunneilmaisut arviointikeskustelu saavuttaa dialogisuutta. Asiakkaiden tunteiden erittely mahdollistuu, samoin saattaminen moraalisten kysymysten äärelle. Asiakassuhteesta voi syntyä vastavuoroinen, yhteistoiminnallinen suhde, jossa luottamus ja sitoutuminen on keskeistä. Hahmottamani yhteistyötilat osoittavat, että asiakkaan ja työntekijän jaettu asiantuntijuus toteutuu parhaiten toiminta- ja akuuttitilassa, joissa on dialogisuutta ja yhteistoimintaa. Tämä osoittaa myös, että muutosta tuottavan yhteistyön rakentumiselle jaettu asiantuntijuus on eduksi.

Marginalisoituminen voi olla marginalisoitumista myös vastavuoroisesta ja vastuullisesta vuorovaikutuksesta. Dialogisuus voi toimia myös valtaistamisen, voimaantumisen välineenä. Toimiva, dialoginen yhteistyösuhde tarjoaa kasvualustaa dialogisuudelle oppimiselle ja siten se voi avata myös muita suhteita yhteistyösuhteen ulkopuolella. Yhdessä arviointi, kehittäminen luo asiakkaalle aktiivisen roolin. Mönkkösen (2002b, 72, 87) näkemyksen mukaan syrjäytymisen identiteettiä voidaan purkaa vastavuoroisissa dialogeissa. Vain vastavuoroisessa vuorovaikutuksessa ihminen voi saada itselleen äänen, osallisuuden ja vastuullisen toimijan roolin. Raynorin (2004, 211–212) mukaan ei ole kiinnitetty riittävästi huomiota rikokseen syyllistyneisiin aktiivisiin osallistujina kuntoutumisessaan.

Jaettu asiantuntijuus ja dialoginen työorientaatio ovat mahdollisia yhdyskuntaseuraamuksia täytäntöönpanevassa organisaatiossa. Jaetulla asiantuntijuudella on kuitenkin rajansa. Kohtaamistilanne asettaa institutionaaliset rajat. Asiakas- työntekijäsuhteessa ja arviointitilanteessa valta on aina läsnä, vaikka tietoisesti pyrittäisiinkin pois hierarkkisista valta-asetelmista. Kriminaalihuollon työntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa ei ole asiakkaan

kannalta kyse pelkästään avun hakemisesta, vaan ´rikos ja rangaistus´ tuovat siihen oman lisänsä. Asiakas suorittaa yhdyskuntaseuraamustaan, mikä tuo asiakassuhteeseen siihen liittyviä säännöksiä ja kontrolloita.

Rangaistuksen kontrollielementit eivät kuitenkaan sulje pois jaetun asiantuntijuuden mahdollisuutta. Sekä tukeminen että kontrollointi voivat olla voimauttavia tai alistavia (Seikkula & Arnkil 2005, 38). Kohtaamistilanteessa voi olla lähtökohtana osallisuus, mutta jos ilmenee esimerkiksi sääntöjen rikkomuksia, työskentely voi edetä normatiiviseen suuntaan.

Sosiaalityön erilaisia kehityssuuntia hahmotettaessa erilaiset jaottelut ilmentävät jakoa teknisempään ja toisaalta suhdetta korostavaan suuntaukseen. Näistä jaotteluista löytyy sama ristiriitainen jännite, mikä on myös Kriminaalihuoltolaitoksen keskusteluissa ja käytännöissä. Parton (2000, 454–455) käyttää käsitteitä teknisrationaalinen ja käytännöllismoraalinen hahmottaessaan sosiaalityön luonnetta. What Works -suuntaus kapeasti ymmärrettyä korostaa sosiaalityön toimintaa teknisrationaalisenä toimintana. Jälkimmäinen näkee sosiaalityön luonteen epäselvänä, monimuotoisena ja epävarmana. Reflektio ja vuorovaikutus on tärkeää käytäntötiedon muodostamisessa. Samansukuinen jaottelu on esimerkiksi asiantuntijuudesta puhuttaessa alussa (luku 2) esittämäni jaottelu suljettuun ja avoimeen asiantuntijuuteen. Juhila (2000b) on hahmottanut sosiaalityön keskusteluista ja käytännöistä luokittelun ja ohjeistamisen diskurssin ja refleksiivisyyden diskurssin.

Toisaalta ei ole kyse joko-tai -jaotteluista, haluan korostaa välimaastoa: molempia tarvitaan. Uskon, että toimintatapojen väliltä löytyy uudenlaisia, joustavia, luovia, refleksiivisiä, yllätyksellisyyden huomioivia työtapoja, jotka istuvat nykyiseen ja tulevaan yhteiskunnalliseen tilanteeseen. Tarvitaan perinteisiä taitoja, mutta myös uteliaisuutta kokeilla uusia menetelmiä.

Dialogisen työotteen elementtejä voidaan rakentaa myös What Works-suuntauksen menetelmien sisään. Erilaiset ohjelmat, strukturoidut arvioinnit ja menetelmät vaativat dialogisuutta saavuttaakseen herkkyyttä asiakkaan yksilöllisiin tilanteisiin, asiakkaan osallisuuden lisäämiseksi.

Marjatta Eskola (2003, 108–109, 118, 125) puhuu professionaalisuuden varjosta, mikä liittyy työn vaatiman toimimisen tarpeen ja menettelytapojen väliseen suhteeseen. Työn laatu on mitattavissa siitä, minkälaiseksi tämä suhde muotoutuu. Professionaalisuuden varjo voi muodostua esimerkiksi tilanteessa, jolloin muoto syrjäyttää sisällön. Muotopuhtaudesta tulee hallitseva tekijä, ja toimintaa alkavat sanella muodon kannalta tärkeät seikat. Se tarve, joka toiminnan alun perin laukaisi, syrjäytyy. Uudistusten tapahtuminen hallinnon ja lainsäädännön kautta takaa toimimiselle lujan perustan, mutta tätä tietä tapahtuva uudistaminen asettaa työntekijöille vaateen tarkistaa menettelytavan ja avun tarpeen välistä suhdetta. Käytännössä se tarkoittaa,

että työntekijä ohjautuu työssään asiakkaan avun tarpeesta ja valitsee käyttämänsä menetelmän sen perusteella.

Iso-Britanniassa Skotlannissa on What Works- suuntauksen suhteen erilaista tulkintaa kuin Englannissa ja Walesissa. Skotlannissa lähdetään asiakkaan laajemman sosiaalisen kontekstin, asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen, kuntoutuksen ja syrjäytymisproblematiikan huomioimisesta. Asiakas-työntekijäsuhteen tärkeys tunnustetaan, samoin kuin sosiaalityön tärkeys. Skotlannissa on lähdetty myös näyttöön perustuvan tiedon korostamisesta, mutta se ei ole johtanut ohjelmakeskeiseen lähestymistapaan, vaan skotlantilaiset uskovat, että kokonaisvaltainen lähestymistapa on vähintään yhtä tehokas, jollei tehokkaampikin. Skotlannissa on kehittämistoiminnassa korostettu alhaalta ylöspäin -lähestymistapaa. (Robinson & McNeill 2004, 283,292; McIvor 2004, 305–314, 323–324.) Skotlannin toiminta on esimerkki välimaaston toiminnasta, josta Suomessa voitaisiin ottaa mallia.

### **8.3. JAETTU ASIANTUNTIJUUS TYÖN KEHITTÄMISESSÄ**

Jaettu, dialoginen asiantuntijuus oli lähtökohtanani tutkimusasetelman rakentamisessa, mutta tulokseni rohkaisevat jaetun asiantuntijuuden hyödyntämiseen tutkimuksen lisäksi myös asiakastyössä ja arvioinnissa sekä työn kehittämisessä. Jaettu asiantuntijuus liittyy paitsi kumppanuuteen muiden toimijoiden kanssa verkostotyön kautta, niin tutkimuksessani ennen kaikkea asiakkaan ja työntekijän jaettuun asiantuntijuuteen.

Jaetulla asiantuntijuudella, työntekijän ja asiakkaan kokemuksellisen tiedon esiinnostamisella, on käyttöä myös kriminaalihuollon näkökulmasta. Asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksessa syntyy toisenlaista tietoa. Jaetussa asiantuntijuudessa muutos on yhteinen asia. Sekä asiakas että työntekijä kehittyvät ja muuttuvat yhteistyössä.

Kriminaalihuollossa on korostunut vertikaalinen, hierarkkinen tiedontuotanto, jossa työntekijöiden kokemuksellinen tieto uhkaa jäädä huomioimatta. Työntekijöiden asiantuntijuus rajautuu ulkoapäin asetettujen tehtävien toteuttamiseksi, ohjeiden seuraamiseksi ja menestyksellisiksi todettujen työmenetelmien soveltamiseksi. Iso-Britanniassa, missä sosiaalityötä on pyritty standardisoimaan ”keskushallintolähtöisesti”, sosiaalityöntekijät ovat kokeneet yksityiskohtaisten teknisten ohjeiden kautta menettäneen autonomiaa ja itseluottamustaan ammatillisina toimijoina. Uhkana on, että sosiaalityön oma ääni jää kuulumattomiin, erilaisten hallinnoimisen kielten varjoon. (vrt. Juhila 2000b, 159–161.)

Toivottava kehityssuunta Kriminaalihuoltolaitoksessa on jaettu asiantuntijuus

kehittämistyössä. Asiantuntijoina ovat työntekijät, ja asiakkaat otetaan tasavertaisiksi toimijoiksi. Siinä sosiaalityön kuvaukset, systematisoinnit, arvioinnit ja kehittämistarpeiden listaukset rakentuvat paikallisesti, alhaalta ylöspäin. Ohjeistusten syntyhistorialla on väliä: työntekijöiden on paljon mielekkäämpää tuottaa erilaisia ohjeistuksia paikallisesti omista tarpeista lähtien kuin ryhtyä seuraamaan ulkoapäin asetettuja työtä linjaavia periaatteita. Valtakunnallisella tasolla voidaan tehdä linjauksia paikallisten kehittelyjen pohjalta. (vrt. Juhila 200b, 159–161.)

Luottamuksellinen ja vastavuoroinen suhde on paitsi hyvä pohja rakentaa asiakassuhdetta ja tukea asiakasta muutosprosessissaan, se on myös hyvä pohja asiakkaan ja työntekijän yhteiselle työn kehittämiseksi. Käytäntöjen kehittäminen vaatii tähänastista, pääasiassa kvantitatiivista tiedon keruuta, laajemman kirjon. Käytännön arviointi asiakkaan kanssa yhdessä mahdollistaa vastaamisen ja palautteen puolin ja toisin, minkä avulla työntekijä ja asiakas pystyvät suuntaamaan yhteistyötään. Mielestäni on tärkeää nostaa sekä työntekijän että asiakkaan ääntä arviointiin ja sitä kautta työn kehittämiseen. Oppiva organisaatio pysyy avoimena asiakkaiden näkökannoille. Haasteeksi nousee, miten asiakkaan ja työntekijän tieto muuntuu systemaattiseksi tiedonkeruuksi ja dokumentoinniksi, vallitsevaa ammattikäytäntöä arvioivaksi ja mahdollisesti muuttavaksi tiedoksi. Miten arjessa tapahtuva arviointi huomioi asiakkaan äänen ja jaetun asiantuntijuuden tähän astista paremmin? Miten saadaan näkyväksi asiakkaiden ja työntekijöiden asiantuntijuus? Miten tämän arvioinnin kokemukset siirretään soveltaen käytäntöön? Tarvitaan dialogisuutta kaikkien osapuolten – asiakkaiden, työntekijöiden, johdon ja hallinnon – välillä. Asiakkaat eivät saa jäädä marginaaliin työtä kehitettäessä, muutoin se on epäluottamuslause heille.

Pohjolan mukaan (2001, 200–203) yhteiskunnallisena haasteena on luottamukseen perustuvan toiminnan omaksuminen. Syrjäytyneitä halutaan aktivoi- da työhön ja muuhun hyväksyttävään toimintaan. Tässä aktivointipuheessa kuultaa vahvasti ylhäältäpäin tulevan oikeassa olemisen ääni. Syrjäytyneillä voisi olla paljon annettavaa yhteiskunnallisten asioiden kehittämistyöhön. Sen vastaanottamiseksi tarvittaisiin myönteinen perusviritys ja luottamuksen ilmapiiri, joka palvelisi myös uusien muotojen löytymistä ”syrjäytyvien” tukemiseen.

Kehittämisessä voidaan hyödyntää jaetun ja dialogisen asiantuntijuuden ideaa, paitsi asiakkaan ja työntekijän välisessä toiminnassa myös työyhteisön sisällä ja työntekijöiden ja toiminnan ohjauksen välillä. Jos halutaan tukea dialogisuutta työyhteisössä, siihen tarvitaan myös oikeutus johdon taholta. Dialogisuudelle tulee luoda sitä tukevat rakenteet. Ristiriidat ja moniäänisyyden salliva dialogisuus mahdollistaa erilaisten näkemysten huomioimisen luotaessa riittävää yhteistä ymmärrystä. Omien toimintatapojen kriittinen arviointi siirtäisi tarkastelua asiakkaista sekä yhteistyösuhteeseen että työntekijän ja organisaation toimintaan.

Tämän tutkimuksen sisällöllisiä tuloksia olisi mielenkiintoista käsitellä työntekijä- ja asiakasryhmissä. Yhteistyötilat voivat toimia metaforina asiakkaan ja työntekijän yhteistyöstä. Yhteistyötila-metaforia voi käyttää työyhteisössä yhteisessä, jaetussa kehittämisessä. Yhteistyötilat ovat uudenlainen jäsenyys, jonka kautta työntekijät voivat kehittää toimintatapoja, joilla he pääsevät muutosta tuottaviin yhteistyösuhteisiin nimenomaan omaa toimintaansa muuttamalla. Tämä vaatii kuitenkin, että työntekijät löytävät jäsenyyksestä kokemuksiaan ja sitä kautta voivat päästä käsiksi työn hiljaiseen tietoon. Arnkilin (2005, 187, 195) mukaan metafora ei saa olla ”yksi yhteen” koetun kanssa, sillä silloin se ei erkaantuisi koetusta eikä näin olleen antaisi työntekijälle mahdollisuutta havaita eroja. Hiljainen tieto on ilmeisesti hiljaista juuri erottamattomuutensa tähden. Metaforat tarjoavat mahdollisuuden reflektoida käytäntöjä, jotka muutoin ovat liian itsestään selviä erottuakseen arkitoiminnasta ja liian tavallisia tullakseen kommunikoiduiksi. Metafora voi toimia välineenä etäisyydenottoon.

## **8.4. DIALOGISEN TUTKIMUSOTTEEN MAHDOLLISUUDET**

Sama jako teknisrationaaliseen ja käytännöllismoraaliseen, minkä esitin sosiaalityön kehityssuuntina, voidaan tehdä arviointitutkimuksen näkökulmasta. Arviointitutkimus voi edustaa teknisempää tutkimusta. Dialogisessa arvioinnissakin voi olla houkutus hakea selkeää, teknistä metodia, vaikka se edustaa sinällään toisenlaista tutkimussuuntausta. Dialogisuus on hankala käsite arviointitutkimuksen kentällä ja siksi on vaarana, että dialogia käytetään instrumentaalisella tavalla (Abma ym. 2001, 176).

Synnöve Karvinen-Niinikoski (2005b, 80–82; 2005a) on tarkastellut sosiaalityön tiedontuotannon ja asiantuntijuuden kehityssuuntia. Uuden asiantuntijuuden jännitteitä hän kuvaa kahdella nykysuuntauksella. Ensimmäinen näistä suuntauksista edustaa kansainvälisenä liikkeenä vahvistuvaa tieto- ja näyttöperusteista sosiaalityötä, mikä näkyy tutkimuksena, joka toteuttaa erityisesti uuden hallinnolliseen tietoon perustuvan ohjauksen ja hallinnoinnin intressejä. Tätä edustaa myös What Works -lähestymistapa ja tätä tutkimuksellisesti vahvistava ”evidence-based practice”, näyttöön perustuva käytäntö. Toinen näistä nykyajan suuntauksista edustaa toimintayhteyksissään rakentuvaa, muutossuuntautunutta asiantuntijuutta ja uutta luovaa, orientoivaa ja kumppanuutta rakentavaa tiedontuotantoa. Sosiaalityössä tämä korostaa kumppanuutta, osallisuutta ja voimaantumista rakentavia ammattikäytäntöjä sekä niitä tukevaa tutkimusta ja tiedontuotantoa (Fook 2004; Humphries 2003). (Karvinen-Niinikoski 2005b, 81–82.) Omalla tutkimuksellani olen pyrkinyt tähän suuntaan.

Ensimmäinen näistä, näyttöön perustuva lähestymistapa, edustaa aikai-

semmin mainitsemaani suljettua asiantuntijuutta ja jälkimmäinen avointa asiantuntijuutta. Nämä asiantuntijuuden jännitteet näkyvät myös tutkimuksen jännitteinä. Tutkimuksella tuotetaan ja vahvistetaan erilaista asiantuntemusta, joten tutkimussuunnilla on merkitystä myös siinä mielessä.

Rikosseuraamusvirasto perustelee erilaisten työmenetelmien, ohjelmien ja strukturoitujen arviointien käyttöä kansainvälisellä tutkimusnäytöllä. What Works -suuntaus perustuu kriittisten keskustelujen valossa suhteelliseen kapeaan tutkimusnäyttöön, minkä perusteella on kuitenkin valittu suhteellisen nopeasti keskittyminen tiettyihin menetelmiin (mm. Gelsthorpe & Rex 2004, 248; Kendall 2004, 61, 77; Mair 2004b, 261, 270–271; Smith 2004, 37). Jos brittiläisessä keskustelussa arvostellaan brittiläisen tutkimuksen vähyyttä ohjelmien tehokkuudesta (Smith 2004, 37), tilanne on Suomessa vielä huonompi. Suomessa ei ole juuri tehty vastaavia tutkimuksia paikallisissa oloissa. Toisenlaistakin tutkimusta on jonkin verran tehty Suomessa, mutta sillä ei ole ollut juurikaan vaikutusta valittuihin linjauksiin.

Näyttöperusteisen sosiaalityön rakentamisen juuret ovat yhdysvaltalaisessa, kliinisessä mielenterveysalan sosiaalityössä ja sen yhteydessä tehdyissä kehittämissä kohti tieteelliseen näyttöön perustuvaa käytäntöä (Thyer 2004). Kehityksen taustalla on myös rakenteellisia muutoksia, jossa arviointitietoa on pidetty merkittävänä osana johtamista. Hallitustasoiset ohjelmat suuntaavat tutkimusperusteisten hyvien käytäntöjen toimintakulttuurin rakentamiseen samaan tapaan kuin lääketieteessä (vrt. terveydenhuollon käypähoito -suositukset). (Karvinen-Niinikoski 2005b, 75–77; Kuusela 2004, 103.)

Bruno Latourin (1988, 159–160) mukaan tämänkaltaisen selittävän tutkimuksen arvottaminen verrattuna kuvailevaan tutkimukseen liittyy sellaiseen toimintaan, jossa pyritään hallitsemaan konteksteja etäisyyden päästä. Etäältä hallitseminen kuvaa myös Rikosseuraamusviraston suhdetta käytännön kenttään. Haetaan selittäviä tutkimustuloksia kansainvälisiltä areenoilta ja siirretään niitä käytäntöön Suomessa. Latour tarkastelee ns. vahvoja ja heikkoja selityksiä. Vahvat ovat sellaisia, joilla voidaan mahdollisimman vähillä selittävillä tekijöillä selittää mahdollisimman monta selitettävää tekijää. Jos sen sijaan toimitaan itse siinä kontekstissa, jota selitykset koskevat, heikommatkin riittävät. Mikäli sen sijaan toimitaan etäällä ja yritetään hallita useita muualla olevia konteksteja, tarvitaan yhä vahvempia selityksiä. (Seikkula & Arnkil 2005, 153.)

Kontekstien hallitseminen etäältä edellyttää kaiken konteksteihin liittyvän erityisyyden puhdistamista mahdollisimman tarkoin tutkimustuloksista. Tavoitteena on tulosten siirrettävyys – kansainvälisestikin. Tulosten siirrettävyys on hankalaa, jos saadaan selville vain tietyssä kontekstissa pätevää tietoa. Mikäli sen sijaan toimitaan itse niissä konteksteissa, joita tieto koskee, tulosten siirrettävyyden ongelma näyttäytyy toisin. Silloin ei kaivata välttämättä tämänkaltaista sellaisenaan siirrettävää tietoa. (Seikkula & Arnkil



2005, 154.) Käytännöstä etäällä oleva tutkimus ja hallinto haluavat ylipäättään selkeämpiä vastauksia ja toimintamalleja kuin käytännön työntekijät.

Tutkimustuloksia voidaan käyttää myös poliittisena välineenä. Seikkula ja Arnkil (2005, 154–156) puhuvat politiikan häivyttämisestä tässä prosessissa. Poliittisten valintojen tulos on, että nykyisin arvostetaan kapea-alaista vaikuttavuustutkimusta muiden tutkimusotteiden kustannuksella, mikä ei ole tieteen sisäinen valinta. Kontekstista puhdistetut yleispätevät tutkimustulokset voivat toimia hallinnan välineenä. Hallinto voi lainata tieteen auktoriteettia, tutkimusten meta-analyyysien pohjalta annetaan suosituksia piilottamalla hallinnon ideologinen puoli. Yleispätevillä suosituksilla pyritään vaikuttamaan käytäntöihin.

Kendallin (2004, 53–54, 65–70) mukaan kognitiivis-behavioristinen näkökulma heijastaa yksilökeskeistä aikaa, jossa elämme. Ei ole siis ihme, että tämä näkökulma on hyväksytty niin laajalti. Se on tuonut vastuullisuuden yksilölle – epäonnistuminen on yksilön syy, ei käytettyjen menetelmien. What Works-suuntaus vie huomion pois myös yhteiskunnallisten muutosten tarpeellisuudesta.

Sosiaalityöhön on vuosikymmenten ajan kaivattu systemaattista, tutkimuksellista tietoa profession rakennusainekseksi. Näyttöön perustuvaa käytäntöä ja ns. hyviä käytäntöjä voidaan pitää vastauksena tähän. Ajatusta, että tutkimuksin todennetaan käytettyjen interventioiden tai työtapojen vaikuttavuus, on sinällään vaikea vastustaa. Mutta riskinä on, kuten Nigel Parton (2004, 37–40) toteaa, että rakennetaan järjestelmää, joka ohjaa väline- ja toimenpidekeskeisyyteen.

Toinen riski liittyy vaikuttavuuden kapea-alaiseen tutkimiseen. Tällöin vaikuttavuuden tutkimus pohjautuu vaikuttavia tekijöitä yksinkertaistaviin tutkimusasetelmiin. Näyttöön perustuvissa vaikuttavuustutkimuksissa pyritään rajauksiin ja pelkistykseen, jotta selittäviä eroja löytyisi. Meta-analyyysillä kootaan vain yhdenlaisella tutkimusperinteellä tuotettua tietoa, jolloin muunlaisilla tutkimuksilla saatu tieto tulee toisarvoiseksi. (Seikkula & Arnkil 2005, 13, 150–151.)

Kognitiivis-behavioristisen ohjelman vaikuttavuudesta ei voida puhdistaa menetelmän ulkopuolisia tekijöitä. Vaikka pyritään menetelmän toistettavuuteen, kukin työntekijä toimii ”omana itsenään”. Ohjelmaan liittyy vastavuoroisia elementtejä. Suhde työntekijään voi olla merkittävämpi kuin ohjelma sinällään. Ohjelmaan osallistuminen tarkoittaa usein myös tiiviimpiä tapaamisia asiakkaan ja työntekijän välillä. Uuden menetelmän oppiminen voi innostaa työntekijää toimimaan muutoinkin eri tavalla kuin aikaisemmin. Asiakkaat ja asiakkaiden tilanteet ovat hyvin erilaisia, toimintaympäristöt ovat erilaisia.

Näyttöön perustuva vaikuttavuustutkimus voi olla sinällään pätevää tutkimus-

ta, mutta kyse on enemmänkin siitä, että tämänkaltaisilla tutkimusasetelmilla ei tavoiteta dialogisten käytäntöjen olennaisimpia puolia, kuten vastavuoroisuutta, asiakkaan ja työntekijän suhdetta. Dialogisissa käytännöissä on keskeistä nimenomaan vastavuoroisuus. Vastavuoroiset vaikutussuhteet eivät taivu muuttujia pelkistävään koeasetelmaan, toisin kuin kognitiivis-behavioristiset menetelmät (ks. Mclvor 2004, 308). (Seikkula & Arnkil 2005, 13, 149–152.)

Dialogisten käytäntöjen kehittämisen kannalta on ongelmallista, jos tutkimus tunnistaa vain interventiot, ei dialogisia kohtaamisia. Jos hallinto nojaa vain interventioita tunnistavaan tutkimukseen, ohjaavat suositukset harvoin dialogisiin käytäntöihin. Dialogisissa käytännöissä on mielenkiinnon kohteena myös työntekijän muutos. (Seikkula & Arnkil 2005, 155–156.) Edellä mainittuja riskejä voidaan tasapainottaa tuottamalla rinnalle toisenlaista tutkimusta.

Nykyinen postmoderni yhteiskunta ja maailma on epävarma, muuttuva, pirstaleinen ja pluralistinen. Tämä tuo vaateita myös sosiaalityölle ja tutkimukselle. Näyttöön perustuva What Works -suuntaus on yritys tuoda varmuutta ei-säännönmukaisesti, ennustamattomasti toimivaan sosiaaliseen maailmaan ja järjestystä ajattelutapaamme siitä, mikä toimii ja mikä ei toimi. Dialogiset tutkimusmenetelmät vastaavat muuttuvaan maailmaan saamalla otteen epävarmuudesta, epäsäännönmukaisuudesta, eroista ja moninaisuudesta (ks. esim. Greene 2001, 183; Seikkula & Arnkil 2005; Abma ym. 2001, 173). Tarvitaan kriittistä, refleksiivistä ja dialogista tutkimusta vahvistamaan luovaa, muuttuvassa toimintaympäristössä toimintakykyistä asiantuntijuutta. Avointa asiantuntijuutta vahvistavassa tutkimuksessa tieto ymmärretään kontekstuaalisena ja sosiaalisesti rakentuvana ja yhteiskunnalliseen muutokseen kiinnittyvänä. (Karvinen-Niinikoski 2005b, 76–79.)

Kun etsitään yleispäteviä vaikutussuhteita, mielenkiinto ei suuntaudu paikallisiin tekijöihin. Dialoginen ja laadullinen tutkimus ylipäättään pystyy huomioimaan paremmin paikallisuuden, kontekstien ja toimijoiden erilaisuuden. Kun kehitetään dialogisia käytäntöjä, tarvitaan paikalliseen kontekstiin liittyvää tutkimusta ja paikallisen muuntelukyvyn edistämistä. (Seikkula & Arnkil 2005, 13, 150–151.)

Ammattikäytäntöjen kehittämiseksi tarvitaan tutkimusta, joka pystyy ruokkimaan paikallisia oppimisprosesseja (Seikkula & Arnkil 2005, 157). Dialoginen tutkimus ei anna niin selkeitä vastauksia kuin näyttöön perustuva vaikuttavuustutkimus, mutta epävarmuus on hyvä lähtökohta oppimiselle.

Kriminaalihuoltolaitoksessa pitäisi lisätä kansainvälisestä valtavirrasta poikkeavaa tutkimusta. Tarvitaan interventioiden paikallista tutkimusta, mutta myös muunlaisten työkäytäntöjen tutkimusta. Toisenlaiset tutkimusmenetelmät voivat avata myös uusia työkäytäntöjä tai voivat korostaa

käytännön erilaisia puolia. Myös kansainvälisesti on kaivattu laadullista tutkimusta (esim. Smith 2004, 34–52; Farrall 2002, 226). Erilaisten ohjelmien vaikuttavuustutkimuksessa pitäisi huomioida suhteen vastavuoroisten elementtien vaikutukset. Kontekstin ja prosessin huomioiminen on tärkeää. Arviointi pitäisi suunnata pitkäkestoisiin prosesseihin, jotka sisältävät erilaisia interventioita (Maruna ym. 2004, 15).

Oma tutkimukseni on myös uudenlaisen tutkimusasetelman kokeilua, mikä toimi mielestäni suhteellisen hyvin. Dialogiseen arviointiin liittyviä kehittämisajatuksia olen tuonut esille luvussa 7.3. Jos tämänkaltainen käytännön työn arviointi onnistuu Kriminaalihuollon ei-vapaaehtoisissa asiakassuhteissa, en näe mitään estettä, ettei se onnistuisi muun organisaation asiakastyössä. Tutkimusasetelmana sitä kannattaa kokeilla erilaisissa yhteyksissä, koska se mahdollistaa konkreettisesti jaetun asiantuntijuuden huomioimisen.

Huomioni oli tässä tutkimuksessa asiakkaan ja työntekijän yhteistyösuhteessa, mutta jatkossa tarkastelun voisi laajentaa myös läheisiin ja muihin viranomaisiin. Dialogisella arvioinnilla voidaan tarkastella eri osapuolten näkökulmia, mikä lisää oman ja muiden toiminnan ymmärrystä. Dialogista tutkimusasetelmaa voi kokeilla myös ryhmän kanssa, esimerkiksi asiakas- tai työntekijäryhmissä ja sekaryhmissä. Samoin sitä voi kokeilla niin, että työntekijät ja hallinnon, toiminnan ohjauksen yksikön, työntekijät ovat yhteisessä arviointitilanteessa. Ero fokusryhmiin on se, että osanottajat voivat olla sekaryhmässä ja dialogisuuteen pyritään ohjaamaan tietoisesti. Tilanteessa tarvitaan ohjaaja. Menetelmän käyttö voi auttaa kehittämään taitoja arvioida ja reflektoida omaa toimintaansa.

Tutkimusasetelmani mahdollistaa kokemus- ja asiantuntijatiedon yhdistämisen, jaetun asiantuntijuuden. Asiakkaiden kokemustieto, työntekijän työn kautta syntynyt kokemustieto ja asiantuntijatieto ja tutkijan teoreettinen tieto ja työn kautta syntynyt kokemustieto rakentavat yhteistä tietoperustaa. Eri tiedonlajien tasa-arvoon ei ehkä koskaan päästä, mutta tärkeää on osoittaa, ettei ole vain yhtä yksiselitteistä totuutta ja tulkintaa.

Se, että asiakas saa äänen tutkimuksessa ja kehittämisessä, on mielestäni poliittinen teko. Risto Eräsaari (1990, 13–14) on pohtinut sitä, kuinka sosiaali-työntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamisille ei ole ”välitiloja”, areenoita, jossa he voisivat yhteisesti analysoida sosiaalivaltion puutteita. Eräsaaren (1999, 162) mukaan poleemisuus (väittely ja ihmettely) on tarpeellista arvioinnissa. Sen avulla voidaan asettaa asiantuntijoiden kipeästi tarvitsemää peiliä yhteiskunnan eteen.

## 8.5. LOPPUSANAT

Tutkimukseni tavoitteena on tuoda esille asiakkaiden ja työntekijöiden ääntä kehittämiseen. Olen saanut myös oman, tutkijan ääneni kuuluviin ja omalta osaltani lisännyt moniäänisyyttä. Moniäänisyys on tärkeää asiakastyössä, kehittämässä ja tutkimuksessa.

Olen oppinut matkan varrella. Tutkimuksen teon aikana olen käynyt sisäistä dialogista prosessia. Tutkimuksen alkumetreillä ajattelussani oli tiettyä mustavalkoisuutta, näin selkeästi kaksi erilaista näkemystä: What Works -suuntaus ja reflektiivinen sosiaalityö. Sisäisessä dialogissani erilaisista näkökulmista on syntynyt jotakin uutta, yhteistä, mikä ei ole puhtaasti jompaakumpaa. Toisaalta dialogisuus sallii myös ristiriitaiset näkemykset, kunhan ne keskustelevat keskenään.

Kysymys ei ole mielestäni joko – tai -asetelmasta. Yhdyn Smithin (2004, 39) vertauskuvallisiin sanoihin: ”Ei ole viisasta laittaa kaikkia munia samaan koriin”. Tämä on mielestäni oleellista sekä kriminaalihuollon asiakastyössä että tutkimuksessa. Tutkimukseni osoitti yhteistyösuhteiden, asiakastyön kirjoa. Erilaisia käytäntöjä ja menetelmiä tarvitaan. Tarvitaan myös tutkimuksen kirjoa. What Works -suuntauksessa pyritään valitsemaan toimivimmat menetelmät ja samalla suljetaan toisia pois. Riskinä on, että yksittäiseen lähestymistapaan suuntautuessa toisenlaiset asiakastyön käytännöt, menetelmät, lähestymistavat ja taidot kadotetaan.

Kritiikkini näyttöön perustuvaa vaikuttavuustutkimusta kohtaan on kärkevää liittyen sitä taustaa vasten, että se on vallitsevaa ja sen pohjalta tehdään asiakastyön käytäntöihin liittyviä linjauksia kansainvälisesti. Kritiikkini painopiste on kuitenkin nimenomaan tutkimusten yksipuolisuudessa. Valtaosa kansainvälisestä tutkimuksesta on kapeaa vaikuttavuuden tutkimusta ja siltä pohjalta on valittu käytäntöjä ja hylätty toisia. Jos vastavuoroisuutta ja suhdetta huomioiva tutkimus olisi valtavirtaa, toivon, että kritisaisin silloinkin yksipuolisuutta. Näen vaarana myös sen, että dialogisuudesta voi tulla retorista tavoitekieltä kuten asiakaskeskeisyydestäkin.

Näyttöön perustuva käytäntö voidaan ymmärtää jatkuvasti kehittyvänä, jolloin tutkimustiedot muokkaavat käytäntöä. Jotta voidaan puhua laadukkaasta What Works- toiminnasta, siihen tulee sisällyttää myös muut asiakastyön puolet ja näytön kerääminen myös muunlaisten asioiden toimivuudesta. Tällöin What Works -suuntauksen mukainen työskentely on kymmenen vuoden päästä todennäköisesti hyvin erilaista kuin tänä päivänä. Tämä vaatii uskallusta raottaa uusia luovia tutkimuksellisia ovia.

Yhteiskunnallinen, uusliberaali ilmasto tehokkuusvaateineen ei suosi tämän kaltaista puhetta yhteistyösuhteen, luottamuksen ja vastavuoroisuuden

tärkeydestä. Tällöin tulee mielestäni entistä tärkeämmäksi palaaminen sosiaalityön eettisten ydinkysymysten äärelle.

# KIRJALLISUUS

- Abma, Tineke A. (2001a) Opening Thoughts. *Evaluation* 7(2), 155–163.
- Abma, Tineke A. (2001b) Reflexive Dialogues: A Story about the Development of Injury Prevention in Two Performing-Art Schools. *Evaluation* 7(2), 238–252.
- Abma, Tineke A. & Greene, Jennifer C. & Karlsson, Ove & Ryan Katherine & Schwandt, Thomas A. & Widdershoven A. M. (2001) Dialogue on Dialogue. *Evaluation* 7(2), 164–180.
- Ahonen, Pertti (1999) Arviointi kansanvaltaisena käytäntönä. Teoksessa Risto Eräsaari, Tuija Lindqvist, Mikko Mäntysaari & Marketta Rajavaara (toim.) *Arviointi ja asiantuntijuus*. Helsinki: Gaudeamus, 119–142.
- Andersen, Tom (1997) Researching client – therapist relationships: A collaborative study for informing therapy. *Journal of systemic therapies*, vol 16.
- Arnkil, Erik (1991) Peilejä. Hypoteeseja sosiaalityön ristiriidoista ja kehitysvyöhykkeistä. Sosiaali- ja terveyshallitus, tutkimuksia 5/1991. Helsinki: VAPK-kustannus.
- Arnkil, Tom (2004) Verkostotyö – perinnekaluja, uutta expertiisiä vai pirullinen juoni? Teoksessa Tuula Helne, Sakari Hänninen & Jouko Karjalainen (toim.) *Seis yhteiskunta – tahdon sisään!* Jyväskylä: SoPhi, 99–123.
- Arnkil, Tom Erik (2005) Metaforat, dialogisuus ja käytäntötutkimus. Teoksessa Mirja Satka, Synnöve Karvinen-Niinikoski, Marianne Nylund & Susanna Hoikkala (toim.) *Sosiaalityön käytäntötutkimus*. Helsinki: Palmenia-kustannus, 173–200.
- Arnkil, Tom Erik & Erikson, Esa (1995). Mukaan meneminen ja toisin toimiminen. Nuorisopoliklinikka verkostoissaan. *Stakes. Tutkimuksia* 51. Saarijärvi: Gummerus.
- Bahtin, Mihail (1980) *The Dialogic Imagination*. Austin, TX: University of Texas Press.
- Bahtin, Mihail (1991) *Dostojevskin poetiikan ongelmia*. Helsinki: Orient Express.
- Barry, Monica (2000) The Mentor/Monitor Debate in Criminal Justice: ‘What Works’ for Offenders. *British Journal of Social Work* 30 (5), 575–598.
- BSF- ohjelman käyttöönotto Kriminaalihoitolaitoksessa (2006). Moniste, Kriminaalihoitolaitos. **Julkaisematon**.
- Buber, Martin (1932) *Dialogisch Leven (Zweisprache)* Teoksessa J. Binger (toim.) *Martin Buber: Zijn leven en zijn werk*. ’s Gravenland: De Driehoek.
- Buber, Martin (1995) *Sinä ja minä*. Helsinki: WSOY.
- Burnett, Ros (2004) To reoffend or not to reoffend? The ambivalence of convicted property offenders. Teoksessa Shadd Maruna & Russ Immarigeon (toim.) *After Crime and Punishment. Pathways to offender reintegration*. Cullompton: Willan, 152–180.
- Chelimsky, Eleanor (1997). The coming transformations in evaluation. Teoksessa Eleanor Chelimsky & William R. Shadish (toim.) *Evaluation for the 21<sup>st</sup> Century. A Handbook*. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage, 1–26.
- Couch, Carl J. (1986) Elementary forms of a social activity. Teoksessa Stanley Saxton & Michale Katovick (toim.) *Studies in the symbolic interaction research annual: The Iowa’s school, Supplement 2 Part 2 A*. Greenwich Connecticut: JAI Press.
- Day, Peter R. (1981) *Social work & social control*. London and New York: Tavistock Publications.
- Edelenbos, Jurian & Van Eeten, Michel (2001) The Missing Link: Processing Variation in Dialogical Evaluation. *Evaluation* 7(2), 204–210.
- Eräsaari, Risto (1990) Sosiaalisen edistämisen politiikan rajat. *Sosiaalipoliittikka* 1990. Sosiaalipoliittisen yhdistyksen vuosikirja. Vammala, 5–33.
- Eräsaari, Risto (1999) Menestysuniversumia merkitsemässä. Teoksessa Risto Eräsaari, Tuija Lindqvist, Mikko Mäntysaari & Marketta Rajavaara (toim.) *Arviointi ja asiantuntijuus*. Helsinki: Gaudeamus, 145–168.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, Marjatta (2003) Aina voi tehdä toisin. Asiakkaan avun tarpeen ja meneteltävän välisestä suhteesta muodostuu sosiaalityön laadun mitta. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) *Sosiaalisen vaihtuvat vastuut*. Jyväskylä: Ps-kustannus, 108–127.
- Everitt, Angela & Hardiker, Pauline (1996) *Evaluating for Good Practice*. London: Macmillan.

- Farrall, Stephen (2002) Rethinking What Works with Offenders. Probation, social context and desistance from crime. Cullompton: Willan.
- Farrall, Stephen (2004) Social capital and offender reintegration: making probation desistance focused. Teoksessa Shadd Maruna & Russ Immarigeon (toim.) After Crime and Punishment. Pathways to offender reintegration. Cullompton: Willan, 57–82.
- Fetterman, David M. (2001) Foundations of Empowerment Evaluation. Thousands Oaks: Sage.
- Fisher, M. (1983) Speaking of Clients. University of Sheffield Joint Unit for Social Services Research.
- Fook, Jan (2000) Deconstructing and reconstructing professional expertise. Teoksessa Barbara Fawcett ym. (toim.) Practice and Research in Social Work. London & New York: Routledge, 104–119.
- Fook, Jan (2004) Critical reflection and transformative possibilities. Teoksessa Linda Davies & Peter Leonard (toim.) Social Work in a Corporate Era. Practice of Power and Resistance. Aldershot: Ashgate, 16–30.
- Freidson, Eliot (1986) Professional powers. A study in the institutionalization of formal knowledge. The University of Chicago Press.
- Freire, Paulo (2005) Sorrettujen pedagogiikka. Tampere: Vastapaino.
- Gelsthorpe, Loraine & Rex, Sue (2004) Community service as reintegration: exploring the potential. Teoksessa George Mair (toim.) What Matters in Probation. Cullompton: Willan, 229–254.
- Guba, Egon (1990) The alternative paradigm dialog. Teoksessa Egon Guba (toim.) The Paradigm Dialog. Newbury Park: Sage.
- Guba, Egon G. & Lincoln, Yvonna S. (1989) Fourth Generation Evaluation. Newbury Park & New Delhi: Sage.
- Granfelt, Riitta (2005) Vapautuvien vankien tuettu asuminen. Teoksessa Raija Hynynen (toim.) Asuntoja ja tukea asunnottomille. Arviointi tuetun asumisen toimintamalleista. Ympäristöministeriö. Helsinki.
- Greene, Jennifer C. (2001) Dialogue in Evaluation: A Relational Perspective. Evaluation 7(2), 181–187.
- Hannula, Päivi (2006) ”Sosiaalityön paikka kriminaalihuoltotyössä” – näkökulmia ammatillisen kriminaalihuoltotyön kehitykseen Suomessa. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkimus. Julkaisematon.
- Hedderman, Carol & Hough, Mike (2004) Getting tough or being effective: what matters? Teoksessa George Mair (toim.) What Matters in Probation. Cullompton: Willan, 146–169.
- HMIP. Her Majesty’s Inspectorate of Probation (2002) Annual Report 2001–2002. London: HMIP.
- Holstein, James A. & Gubrium, Jaber F. (1995) The Active Interview. Qualitative Research Methods Volume 37. Thousands Oaks: Sage.
- House, E. R. & Howe K. R. (1999) Values in Evaluation and Social Research. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Hubble, M., Duncan, B. ja Miller, S. (1999) The heart and soul of change. What works in therapy. Washington, DC: APA.
- Humphries, Beth (2003) What else counts as evidence in evidence-based social work? *Social Work Education* 22 (1), 81–91.
- Hyväri, Susanna (2001) Vallattomuudesta vastuuseen. Kokemuksen politiikan sankaritarinoita. Vankeinhoidon koulutuskeskuksen julkaisu 3/2001. Vammala: Tietosanoma Oy.
- Isaacs, W. (2001) Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito. Helsinki: Kauppakaari
- Jokinen, Arja (2000) Narratiivit muutostyön resurssina. Teoksessa Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.) Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Tampere: Vastapaino, 131–166.
- Jokinen, Arja & Huttunen, Laura & Kulmala, Anna (2004) Johdanto: neuvottelu marginaalien kulttuurisesta paikasta. Teoksessa Arja Jokinen, Laura Huttunen & Anna Kulmala (toim.) Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudeamus, 9–19.

- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Raitakari, Suvi (2003) Sosiaalityötä ”menestystarinoiden” tuolla puolen? Teoksessa Mirja Satka, Anneli Pohjola & Marketta Rajavaara (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: SoPhi, 149–169.
- Juhila, Kirsi (2000a) Neuvot ja pulmat lastensuojelukeskusteluissa. Teoksessa Arja Jokinen ja Eero Suoninen (toim.) Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaalityöterapiatyön arjesta. Tampere: Vastapaino, 105–129.
- Juhila, Kirsi (2000b) Sosiaalityön luokittelu ja ohjeistaminen – ristiriidassa refleksiivisyyden kanssa? Refleksiivisen sosiaalityön aika? *Janus* 8 (2), 150–163.
- Juhila, Kirsi (2002) Sosiaalityö marginaalissa. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: SoPhi, 11–19.
- Juhila Kirsi (2004) Leimattu identiteetti ja vastapuhe. Teoksessa Arja Jokinen, Laura Huttunen & Anna Kulmala (toim.) Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudeamus, 20–32.
- Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (2000) Sosiaalityön toimintakulttuurit. Teoksessa Synnöve Karvinen, Tarja Pösö & Mirja Satka (toim.) Sosiaalityön tutkimus. Metodologisia suunnistuksia. Jyväskylä: SoPhi, 171–206.
- Julkunen, Ilse (2004) Lukijalle. Teoksessa Hanne Krogstrup, Asiakaslähtöinen arviointi. Bikva-malli. *FinSoc arviointiraportteja 1/2004*, Stakes. Helsinki, 3–4.
- Järvinen, Minna-Kaisa & Siikavirta, Elina (2004) Asunnottomuusselvitys. Kriminaalihuoltolaitos. Julkaisematon.
- Kaakinen, Sirpa (1999) Asiakkaiden ja työntekijöiden toteuttama perhekeskustelujen arviointi – teoreettista tausta, käytännön toteutuksia sekä sovellus Helsingin pohjoisen mielenterveyssektorin alueella. *Perheterapia* 15 (3), 18–29.
- Karlsson, Ove (2001) Critical Dialogue: Its Value and Meaning. *Evaluation* 7(2), 211–227.
- Karvinen-Niinikoski Synnöve (2002) Itseänsä kunnioittava ja paikkansa ottava sosiaalityö. *Kontra* 4, 20–21.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve (2005a) Postmodernismin lupauksia sosiaalityölle. Luento Tampereen yliopiston luontosarjassa ”Sosiaalityön tutkimuksen suunnat” 22.4.2005.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve (2005b) Sosiaalityön opetus, tutkimus ja kehittyvä asiantuntijuus. Teoksessa Mirja Satka, Synnöve Karvinen-Niinikoski, Marianne Nylund & Susanna Hoikkala (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia-kustannus, 73–96.
- Karvinen, Synnöve (2000) Sosiaalityön tutkimuksen metodologiset jännitteet. Teoksessa Synnöve Karvinen, Tarja Pösö & Mirja Satka (toim.) Sosiaalityön tutkimus. Metodologisia suunnistuksia. Jyväskylä: SoPhi, 9–31.
- Kazi, Mansoor A.F. (2003) Realist Evaluation in Practice. Health and Social Work. London, Thousand Oaks and New Delhi: Sage.
- Kelly, E.W. (1997) Relationship-centered counseling: A humanistic model of integration. *Journal of Counseling and Development*, 75, 337–345.
- Kendall, Kathleen (2004) Dangerous thinking: a critical history of correctional cognitive behaviouralism. Teoksessa George Mair (toim.) What Matters in Probation. Cullompton: Willan, 53–89.
- Kivipelto, Minna (2004) Sosiaalityön kriittinen arviointi sukupuolistavien merkitysten ja käytäntöjen purkajana. Teoksessa Marjo Kuronen, Riitta Granfelt, Leo Nyqvist & Päivi Petrelius (toim.) Sukupuoli ja sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen 3. vuosikirja. Jyväskylä: PS-kustannus, 249–275.
- Koponen, Päivikki & Perälä, Marja-Leena & Räikkönen, Outi (2000) Kriittisten tapahtumien tekniikka tutkimusmenetelmänä – metodien tarkastelu (osa 1). Kriittisten tapahtumien tekniikka tutkimusmenetelmien väestökyselyssä – naiset hoitokokemustensa kuvaajina (osa 2). *Hoitotiede* 12:4.
- Krogstrup, Hanne (2003a) Evaluation from a User Perspective. Luento 15.9.2003. Arviointi Pohjoismaissa – pohjoismaiset mallit ja metodit. Asiakasarviointi ja kehittäminen. 15.–16.9.2003. Stakes. Helsinki.
- Krogstrup, Hanne (2003b) User Evaluation in Practice – Presentation of the Bikva Model. Luento 16.9.2003. Arviointi Pohjoismaissa – pohjoismaiset mallit ja metodit. Asiakasarviointi ja kehittäminen. 15.–16.9.2003. Stakes. Helsinki.
- Krogstrup, Hanne (2004) Asiakaslähtöinen arviointi. Bikva-malli. *FinSoc arviointira-*



- portteja, Hyvät käytännöt 1/2004. Stakes. Helsinki
- Kulmala, Anna & Valokivi, Heli & Vanhala, Anni (2003) Sosiaalityön kohtaamia asiakkaiden kertomana. Teoksessa Mirja Satka, Anneli Pohjola & Marketta Rajavaara (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: SoPhi, 125–146.
- Kuusela, Pekka (2004) Sosiaalisen maailman tasot ja toimijat. Esseitä sosiaalityöiden ja arviointitutkimuksen metodologiasta. Oy UNIPress Ab
- Kvale, Steinar (1996) *InterViews. An Introduction to Qualitative Research Interviewing*. Thousand Oaks: Sage.
- Kääriäinen, Juha & Iivari, Juhani (1989) Sosiaalihuolto maailmanparantajana. Vaikuttavuustutkimuksen ongelmasta sosiaalihuollossa. Sosiaalihuollon julkaisuja 4/1989. Helsinki.
- Latour, Bruno (1988) *Politics of Explanation: an Alternative*. Teoksessa S. Woolgar (toim.) *Knowledge and Reflexivity. New Frontiers in Sociology*. Bristol: Sage.
- Linderborg, Henrik (2001) *Brott och straff. En undersökning av samhällstjänsten som straff*. Åbo: Åbo akademis förlag.
- Lindqvist, Tuija (1999) *Evaluointi uskottavuus*. Teoksessa Risto Eräsaari, Tuija Lindqvist, Mikko Mäntysaari & Marketta Rajavaara (toim.) *Arviointi ja asiantuntijuus*. Helsinki: Gaudeamus, 106–118.
- Lindqvist, Tuija (2005) *Johdatus tapauskohtaiseen ja realistiseen arviointiin*. Teoksessa Ilse Julkunen, Tuija Lindqvist & Sakari Kainulainen (toim.) *Realistisen arvioinnin ensimmäiset askeleet*. FinSoc Työpaperieita 3/2005. Stakes. Helsinki, 13–16.
- Lipsky, Michael (1980) *Street-level bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Lyotard, Jean-Francois (1985) *Tieto postmodernissa yhteiskunnassa*. Tampere: Vastapaino.
- Mair, George (2004a) *The origins of What Works in England and Wales: a house built on sand?* Teoksessa George Mair (toim.) *What Matters in Probation*. Cullompton: Willan, 12–33.
- Mair, George (2004b) *What works: a view from the chiefs*. Teoksessa George Mair, (toim.) *What Matters in Probation*. Cullompton: Willan, 255–276.
- Maruna, Shadd & Immarigeon, Russ & LeBel, Thomas. P. (2004) *Ex-offender reintegration: theory and practice*. Teoksessa Shadd Maruna & Russ Immarigeon (toim.) *After Crime and Punishment. Pathways to offender reintegration*. Cullompton: Willan, 3–26.
- Mclvor, Gill (2004) *Getting personal: developments in policy and practice in Scotland*. Teoksessa George Mair (toim.) *What Matters in Probation*. Cullompton: Willan, 305–327.
- Miller, Peter & Rose, Nikolas (1997) *Köyhiä ohjelmoimassa: köyhyyslaskelma ja asiantuntijatieto*. Teoksessa Sakari Hänninen & Jouko Karjalainen (toim.) *Biovallan kysymyksiä. Kirjoituksia köyhyyden ja sosiaalisten uhkien hallinnoimisesta*. Helsinki: Gaudeamus, 111–149.
- Morén, Stefan (1996). *Att utvärdera socialt arbete*. Stockholm: Publica/Nordstedts juridik AB.
- Motiuk, Larry (2003) *Rikollista käyttäytymistä selittävät teoriat*. Teoksessa *What Works – Mikä toimii vankeinhoidossa ja kriminaalihuollossa? Vankeinhoidon koulutuskeskuksen oppikirja 1/2003*, 11–51.
- Mäntysaari, Mikko (1999) *Millaista asiantuntijuutta arviointitutkimus antaa?* Teoksessa Risto Eräsaari, Tuija Lindqvist, Mikko Mäntysaari & Marketta Rajavaara (toim.) *Arviointi ja asiantuntijuus*. Helsinki: Gaudeamus, 7–13.
- Mäntysaari, Mikko (2004) *Evaluointi käsite ja historia*. Virtuaaliluento. SOSNET, *Evaluointitutkimus-luentosarja* (<http://moniviestin.jyu.fi/sisalto/movie/sosnet/4Mäntysaari>)
- Mönkkönen, Kaarina (1996) *Asiantuntijasta asiantutkijaksi*. Teoksessa Anna Metteri (toim.) *Moniammatillisuus ja sosiaalityö*. Helsinki: Edita, 51–66.
- Mönkkönen, Kaarina (1999) *Ei riitä, että pasianssi menee läpi. Dialogisuus ja vuorovaikutuksesta syrjäytyminen nuorten kanssa tehtävässä työssä*. Teoksessa Jari Eskola (toim.) *Hegelistä Harréen, narratiivista nudistiin*. Kuopion yliopiston selvityksiä E. *Yhteiskuntatieteet* 10, 105–137.
- Mönkkönen, Kaarina (2001a) *Ammatillinen vuorovaikutustietoisuus asiakaskeskeisyy-*

- den ja dialogisuuden jännitteissä. *Janus* 9 (2), 122–140.
- Mönkkönen, Kaarina (2001b) Kun kumpikaan ei tiedä. Yhteistoiminnallisuus ja dialogisuus auttamistarinoiden retoriikassa. *Yhteiskuntapolitiikka* 66 (5), 432–447.
- Mönkkönen, Kaarina (2002a) Auttamissuhteen positio. Auttamistarinoiden tarkastelua asiakas- ja ohjaussuhteiden kontekstissa. *Psykologia* 1, 4–19.
- Mönkkönen, Kaarina (2002b) Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Väitöskirja. Sosiaalitieteiden laitos. Kuopion yliopisto.
- Mönkkönen, Kaarina (2005) Miten edistämme dialogisuutta palveluohjauksessa? *Palveluohjaus-sanomat*. 22.11.2005. Omaiset mielenterveystyön tukena, Uudenmaan yhdistys ry. [www.omaistetsyysimaa.fi/files/uusintaitto.pdf](http://www.omaistetsyysimaa.fi/files/uusintaitto.pdf)
- Niiranen, Vuokko (2002) Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.) *Marginaalit ja sosiaalityö*. Jyväskylä: SoPhi, 63–80.
- Nurmi, Timo & Rekiäho, Ilkka & Rekiäho, Päivi (1998) *Sivistyssanakirja*. Jyväskylä: Gummerus.
- Nyqvist, Leo (2002) *Arviointitutkimus. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatinkoulutus. Tutkimusmenetelmäopinnot*. Moniste. SOSNET. Helsinki.
- Oranen, Mikko (2001) Voiko lapsilla olla tietoa? "Sosiaalityön uusi asiantuntijuus" -luentosarja. Tampereen yliopisto, sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. <http://www.valt.helsinki.fi/sosnet/luennot/asiantuntijuus/>
- Parton, Nigel (2000) Some Thoughts on the Relationship between Theory and Practice in and for Social Work. *British Journal of Social Work* 30:4, 449–463.
- Parton, Nigel (2001) Constructive Social Work. "Sosiaalityön uusi asiantuntijuus" -luentosarja. Tampereen yliopisto, sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. <http://www.valt.helsinki.fi/sosnet/luennot/asiantuntijuus/>
- Parton, Nigel (2004) Post-Theories for Practice: Challenging the Dogmas. Teoksessa Linda Davies & Peter Leonard (toim.) *Social Work in a Corporate Era*. Aldershot: Ashgate, 31–44.
- Parton, Nigel & O'Byrne, Patrick (2000) *Constructive Social Work. Towards a New Practice*. Basingstoke: Macmillan.
- Patton, Michael Quinn (1987) *How to use qualitative methods in evaluation*. Newbury Park, Beverly Hills, London and New Delhi: Sage.
- Patton, Michael Quinn (1997) *Utilization Focused Evaluation*. The new Century Text. Thousand Oaks: Sage.
- Patton, Michael Quinn (2002) *Qualitative Research and Evaluation Methods*. 3. edition. Thousand Oaks: Sage.
- Pohjola, Anneli (1994) *Elämän valttikortit? Nuoren aikuisen elämänkulku toimeentulotukea vaativien tilanteiden varjossa*. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Pohjola, Anneli (1995) *Asiakkaasta kansalaiseksi? Teoksessa Reijo Väärälä (toim.) Asiakkaat verkossa? Hyvinvointipalveluprojekti, osaraportti 6*. Lapin yliopiston täydennyskoulutuskeskuksen julkaisuja N:o 44. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino, 89–106.
- Pohjola, Anneli (2001) *Nuorten myyttinen ongelmallisuus*. Teoksessa Minna Suutari (toim.) *Vallattomat marginaalit. Yhteisöllisyyksiä nuoruudessa ja yhteiskunnan reunoilla*. Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 20, 187–204.
- Polkujen rakentamista pääteiden välille. (2004) *Kriminaalihuollon päihdetyön kehittämishankkeen arviointitutkimus*. Rikosseuraamusviraston julkaisuja 3/2004.
- Raitakari, Suvi (2001) Mitä on sosiaalityön asiantuntijuus ja tieto postmodernissa? "Sosiaalityön uusi asiantuntijuus" -luentosarja. Tampereen yliopisto, sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. <http://www.valt.helsinki.fi/sosnet/luennot/asiantuntijuus/>
- Rajavaara, Marketta (1992) *Tavallisesta perheestä tapaukseksi*. Sosiaalitoimiston asiakastyö arvioinnin kohteena. Jyväskylä: Gummerus.
- Rajavaara, Marketta (1999) *Arviointitiedon hyödynnettävyys*. Teoksessa Risto Eräsaari, Tuija Lindqvist, Mikko Mäntysaari & Marketta Rajavaara (toim.) *Arviointi ja asiantuntijuus*. Helsinki: Gaudeamus, 31–53.
- Rajavaara, Marketta (2005) *Tutkivasta sosiaalityöstä sosiaalialan osaamiskeskuksiin*. Teoksessa Mirja Satka, Synnöve Karvinen-Niinikoski, Marianne Nylund & Susanna Hoikkala (toim.) *Sosiaalityön käytäntötutkimus*. Helsinki: Palmenia-kustannus, 47–72.

- Raunio, Kyösti (2000) Sosiaalityö murroksessa. Tampere: Gaudeamus.
- Raynor, Peter (2004) Rehabilitative and reintegrative approaches. Teoksessa Anthony Bottoms, Sue Rex & Gwen Robinson (toim.) *Alternatives to Prison. Options for an insecure society*. Cullompton: Willan, 195–223.
- Rex, Sue (1999) Desistance from offending: experiences of probation, *Howard Journal of Criminal Justice* 38 (4), 366–383.
- Rex, Sue (2001) Beyond cognitive behaviouralism? Reflections on the effectiveness literature. Teoksessa A. Bottoms ym. (toim.) *Community Penalties: Change and Challenges*. Cullompton: Willan.
- Riihinen, Olavi (2000) Sosiaalinen pääoma, hyvinvointi ja luottamus. Kirjallisena jaettu esitelmä Lapin sosiaaliturvan syyspäivillä, Pyhäntunturi 14.9.2000.
- Robinson, Gwen & McNeill, Fergus (2004) Purposes matter: examining the ‘ends’ of probation. Teoksessa George Mair (toim.) *What Matters in Probation*. Cullompton: Willan, 277–304.
- Rostila, Ilmari (1990) Tunnettyöstä sosiaalitoimistoissa. *Sociologia* 4, 257–266.
- Rostila, Ilmari (2001) Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: SoPhi.
- Rostila, Ilmari & Mäntysaari, Mikko (2000) Tapauskohtainen arviointi sosiaalityössä – menetelmän rajat ja mahdolliset. Teoksessa Eija Nurminen (toim.) *Sosiaalityö ristipaineissa*. Lahti: Palmenia-kustannus, 126–140.
- Rumgay, Judith (2004) The barking dog? *Partnership and effective practice*. Teoksessa George Mair (toim.) *What Matters in Probation*. Cullompton: Willan, 122–145.
- Ryan, Katherine & Johnson, T. (2000) Democratizing Evaluation: Meanings and Methods from Practice. Teoksessa Katherine Ryan & Lizzanne DeStefano (toim.) *Evaluation as a Democratic Process: Promoting Inclusion, Dialogue and Deliberation*. *New Directions for Evaluation* 85. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 39–50.
- Ryan, Katherine & DeStefano, Lizzanne (2001). Dialogue as a Democratizing Evaluation Method. *Evaluation* 7 (2), 188–203.
- Saarijärvi, Anne (2005) Sosiaalityön mahdollisuudet yhdyskuntapalvelussa. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkielma. Julkaisematon.
- Saaristo, Kimmo (2000) Avoin asiantuntijuus. Ympäristökysymys ja monimuotoinen ekspertiisi. *Nykykulttuurin tutkimusyksikön julkaisuja* 66. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Saarnio, Pekka (2001) Mikä tekijät vaikuttavat terapiasuhteen keskeyttämiseen avopäihdehoidossa? *Yhteiskuntapolitiikka* 66 (3), 224–232.
- Schwandt, Thomas A. (1997) Evaluation as practical hermeneutics. *Evaluation* 5 (1), 69–83.
- Schwandt, Thomas A. (2001a) A Postscript on Thinking about Dialogue. *Evaluation* 7 (2), 264–276.
- Schwandt, Thomas A. (2001b) Understanding Dialogue as Practice. *Evaluation* 7 (2), 228–237.
- Scriven (1999) *Evaluation Thesaurus*. Newbury Park CA: Sage. Seikkula, Jaakko (1995) From monologue to dialogue in consultation with larger system. *Human Systems* 6, 21–42
- Seikkula, Jaakko & Arnkil, Tom Erik (2005) Dialoginen verkostotyö. Helsinki: Tammi.
- Seppänen- Järvelä, Riitta (1999) Kehittämistyö ja arviointi. Teoksessa Risto Eräsaari, Tuija Lindqvist, Mikko Mäntysaari & Marketta Rajavaara (toim.) *Arviointi ja asiantuntijuus*. Helsinki: Gaudeamus, 90–105.
- Shaw, Ian (1996) *Evaluating in Practice*. Aldershot: Ashgate.
- Shaw, Ian (1999a) Evaluoi omaa työtäsi. Reflektiivisen ja valtuuttavan evaluaation opas. *FinSoc, työpapereita* 4/99. *Stakes*. Helsinki.
- Shaw, Ian (1999b) Evidence for Practice. Teoksessa Ian Shaw & J. Lishman (toim.) *Evaluation and Social Work Practice*. London: Sage, 14–40.
- Shotter, John (1993a) *Conversational realities: Constructing life through language*. London: Sage.
- Shotter, John (1993b) *Cultural Politics of Everyday life: Social constructionism, Rethoric and Knowing of the Third kind*. Buckingham: Open University Press.

- Smith, David (2004) The uses and abuses of positivism. Teoksessa George Mair (toim.) *What Matters in Probation*. Cullompton: Willan, 34–52.
- Spencer, Jon & Deakin, Jo (2004) Community reintegration: for whom? Teoksessa George Mair (toim.) *What Matters in Probation*. Cullompton: Willan, 210–228.
- Särkelä, Antti (2001) Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. **Tampere: Vastapaino**
- Thyer, Bruce A (2004) Evidence-Based Practice in the United States. Teoksessa Thyer, Bruce A. & Kazi, Mansoor A.F. (toim.) *International perspective on evidence -based practice in social work*. Birmingham: BASW & IASSW, Venture Press, 29–44.
- Walls, Georg (1986) Sosiaalityön tietoperusta ja organisointi. Teoksessa Karisto, Antti & Purola, Tapani (toim.) *Sosiaalityön kehittäminen. Taustoja, reunaehtoja, näkökulmia. Oppimateriaaleja 1*. Helsinki: Helsingin yliopisto, Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus, 109–129.
- Walls, Georg (2005) Sosiaalityön käytäntötutkimus – koordinaatteja ja paikannuksia. Teoksessa Mirja Satka, Synnöve Karvinen-Niinikoski, Marianne Nylynd & Susanna Hoikkala (toim.) *Sosiaalityön käytäntötutkimus*. Helsinki: Palmenia-kustannus, 23–46.
- Valokivi, Heli (2002) Toimiva asiakkuus – kriminaalihuollon palveluohjauskokeilu naisasiakkaiden kertomana. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.) *Marginaalit ja sosiaalityö*. Jyväskylä: SoPhi, 164–187.
- Valokivi, Heli (2004) Lainrikkajan ääni auttamisjärjestelmissä. Teoksessa Arja Jokinen, Laura Huttunen & Anna Kulmala (toim.) *Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista*. Helsinki: Gaudeamus, 115–133.
- Vankeinhoitolaitoksen ja Kriminaalihuoltoyhdistyksen periaateohjelma sekä lähiajan toimintalinjat (1999). **Helsinki: Yliopistopaino**.
- Weiss, Carol H (1987). Where politics and evaluation research meet. Teoksessa Palumbo, Dennis J. (toim.) *The politics of program evaluation*. Volume 15. Sage Yearbooks in politics and public policy. Newbury Park, London and New Delhi: Sage, 47–70.
- Widdershoven, Guy A. M. (2001) Dialogue in Evaluation: A Hermeneutic Perspective. *Evaluation* 7 (2), 253–263.
- Vilén, Marika & Leppämäki, Päivi & Ekström, Leena (2002) Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Porvoo, Helsinki: WSOY.
- Voloshinov, V. (1990) Kielen dialogisuus. Tampere: Vastapaino.
- Wampold, B. (2001) The great psychotherapy deplate. *Models, methods and findings*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Worrall, Anne (2004) What Works and globalisation of punishment talk. Teoksessa George Mair (toim.) *What Matters in Probation*. Cullompton: Willan, 327–345.
- Vuosikertomus 2004. Kriminaalihuoltolaitos & Vankeinhoitolaitos.  
[www.kriminaalihuolto.fi](http://www.kriminaalihuolto.fi), luettu 14.4.2006.  
[www.vankeinhoito.fi](http://www.vankeinhoito.fi), luettu 14.4.2006
- Yhdyskuntaseuraamustyön kehittämisen linjaukset (2006). Kriminaalihuoltolaitos. Julkaisematon. (Julkaistaan v. 2006 Rikosseuraamusviraston julkaisusarjassa.)
- Yliruka, Laura (2000) Sosiaalityön itsearviointi ja hiljainen tieto. *FinSoc. Työpapereita 2/2000*. Stakes. Helsinki.

# Liite 1.

## Tutkimukseen osallistujalle

Teen yliopistollista tutkimusta, joka liittyy Kriminaalihuoltolaitoksen pyrkimykseen kehittää työtään. Tutkimustilanteessa arvioit yhdessä oman työntekijäsi kanssa asiakassuhdetta. Tässä arviointitilanteessa olen tutkijana mukana ohjaamassa keskustelua. Nauhoitan keskustelut.

Tutkimus perustuu luottamuksellisuuteen, eli kukaan ulkopuolinen ei pysty tunnistamaan sinua lopullisesta tutkimusraportista. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Päätöksesi osallistua tai olla osallistumatta tutkimukseen ei vaikuta millään lailla Kriminaalihuoltolaitoksen asiakkuuteesi.

Minna-Kaisa Järvinen

Suostun keskustelun nauhoitukseen.

---