

Rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan supportiivinen vuorovaikutus

Elina Heininen ja Sakari Siilin
Puheviestinnän maisterintutkielma
Kevät 2019
Kieli- ja viestintätieteiden laitos
Jyväskylän yliopisto

Tiedekunta - Faculty Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta	Laitos - Department Kieli- ja viestintätieteiden laitos
Tekijä - Author Elina Heininen ja Sakari Siilin	
Työn nimi - Title Rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan supportiivinen vuorovaikutus	
Oppiaine - Subject Puheviestintä	Työn laji - Level Puheviestinnän maisterintutkielma
Aika - Month and year Kesäkuu 2019	Sivumäärä - Number of pages 82 + 11
<p>Tiivistelmä - Abstract</p> <p>Tämän tutkielman tavoitteena on kuvata ja analysoida rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan supportiivista vuorovaikutusta. Tarkastelun kohteena on tuen hakeminen ja tuen osoittaminen, tuen osoittamisen henkilökeskeisyyden aste, sekä vuorovaikutusosapuolten responsit toistensa tuen hakemisen ja tuen osoittamisen ilmauksiin. Toteutamme tutkimuksen laadullisella tutkimusotteella, ja tutkimusmenetelmämme on vuorovaikutusanalyysi. Analyysi toteutetaan osittain teoria- ja osittain aineistolähtöisesti. Aineistomme koostuu kahdeksasta rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan tapaamisesta, jotka videoimme. Tutkimushenkilöitä on yhteensä 15. Kaikissa tapaamisissa oli läsnä eri asiakas ja työntekijä, paitsi kahdessa tapaamisessa oli sama työntekijä.</p> <p>Ensimmäisen keskeisen tuloksemme perusteella supportiivisen vuorovaikutuksen prosessia olisi hyvä tarkastella Barbeen ja Cunninghamin (1995) supportiivisen vuorovaikutusepisodin jäsenyyttä monipuolisemmin ja ottaa tarkemmin huomioon vuorovaikutussuhteen ominaispiirteet. Esimerkiksi professionaalisen vuorovaikutussuhteen osapuolten vuorovaikutuskäyttäytymiseen vaikuttavat ammatilliset velvoitteet, roolit ja normit, jotka luovat ainutlaatuisen lähtökohdan supportiiviselle vuorovaikutukselle. Osapuolten jakaman yhteisen tavoitteen saavuttaminen voi nimittäin vaatia tuen osoittamista tai tuen hakemista supportiivisen vuorovaikutusepisodin mallista poikkeavalla tavalla.</p> <p>Toisen keskeisen tuloksemme mukaan rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan supportiivinen vuorovaikutus ilmentää heidän asiantuntija-asiakassuhteensa ominaispiirteitä. Supportiivisessa vuorovaikutuksessa hallitaan professionaalisen vuorovaikutussuhteen keskeisiä jännitteitä, eli etäisyyttä, yksityisyyttä ja emotionaalisuutta. Siinä tehdään näkyväksi osapuolten rooleja, kuten esimerkiksi rikosseuraamustyöntekijän velvollisuutta motivoida asiakasta rikoksettomaan elämään tukea osoittamalla.</p> <p>Tulokset auttavat lisäämään ymmärrystä rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksesta ja vuorovaikutussuhteesta sekä niiden merkityksestä yhdyskuntaseuraamustyön tavoitteiden saavuttamisessa. Tuloksia voi soveltaa työn prosessien kehittämisessä, kuten esimerkiksi motivoivan keskustelun syventämisessä.</p>	
<p>Asiasanat - Keywords</p> <p>professionaalinen vuorovaikutussuhde, rikosseuraamustyö, sosiaalinen tuki, supportiivinen vuorovaikutus, viestintä, vuorovaikutus</p>	
<p>Säilytyspaikka - Depository</p> <p>Jyväskylän yliopisto / Jyväskylän yliopiston kirjasto</p>	
<p>Muita tietoja - Additional information</p>	

Sisällys

1 Johdanto.....	1
2 Supporttiivinen vuorovaikutus.....	6
2.1 Supporttiivisen vuorovaikutuksen teoreettisia lähtökohtia.....	6
2.1.1 Supporttiivisen vuorovaikutuksen määritelmä.....	6
2.1.2 Supporttiivinen vuorovaikutusprosessi.....	8
2.2 Tuen hakeminen.....	10
2.2.1 Tuen hakemiseen vaikuttavat tekijät.....	10
2.2.2 Tuen hakemisen strategiat.....	11
2.3 Tuen osoittaminen.....	13
2.3.1 Tuen osoittamiseen vaikuttavat tekijät.....	13
2.3.2 Tuen osoittamisen tyypit ja strategiat.....	16
2.3.3 Tuen osoittamisen henkilökeskeisyys.....	19
2.4 Tuen osoittamiseen reagoiminen.....	20
2.5 Supporttiivisen vuorovaikutuksen tutkimus rikosseuraamuskontekstissa.....	22
3 Rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutussuhde.....	24
4 Tutkimuksen toteuttaminen.....	29
4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset.....	29
4.2 Tutkimushenkilöt ja aineistonkeruu.....	30
4.3 Vuorovaikutusanalyysi.....	33
4.4 Aineiston käsittely ja analyysi.....	35
5 Tulokset.....	39
5.1. Tuen hakemisen ja osoittamisen jakautuminen rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan välillä.....	39
5.2. Tuen hakemisen strategiat rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksessa.....	40
5.3 Tuen osoittamisen strategiat rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksessa.....	46
5.4. Osoitetun tuen henkilökeskeisyyden aste.....	51
5.5. Rikosseuraamustyöntekijöiden ja asiakkaiden responssit	

tuen hakemiseen ja tuen osoittamiseen	53
6 Pohdinta.....	55
6.1 Supporttiivisten vuorovaikutusjaksojen muodostuminen.....	55
6.2 Tuen hakeminen ja osoittaminen sekä tuen henkilökeskeisyys...	56
6.3 Haettuun ja osoitettuun tukeen reagoiminen	62
7 Päättäntö	64
7.1 Tutkimuksen arviointi.....	64
7.2 Johtopäätökset	70
Kirjallisuus	73
LIITTEET	
Liite 1 Infokirje tutkimushenkilöille	83
Liite 2 Tuen hakemisen strategiat	84
Liite 3 Tuen osoittamisen strategiat.....	88
Liite 4 Litteraateissa käytetyt merkit	91

1 Johdanto

Yksi toimivan demokraattisen yhteiskunnan kulmakivistä on oikeudenmukainen oikeuslaitos, joka valvoo lain toteutumista sekä asettaa rangaistuksia sen rikkojille. Tuomitsemisen jälkeen seuraa prosessi, jonka tarkoituksena on pitää huolta siitä, ettei tuomittu aiheuta yhteiskunnalle tai sen kansalaisille enempää haittaa. Tämä työ pitää sisällään useita eri vaiheita, joiden avulla rikoksenteijää pyritään motivoimaan rikoksettomaan elämään. Tässä tutkimuksessa tarkastellaan rikosseuraamustyöntekijöiden ja heidän asiakkaidensa (rikoksenteijöiden) supporttiivista vuorovaikutusta, eli miten osapuolet hakevat ja osoittavat tukea tapaamisissaan.

Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2016 käräjäoikeudessa tuomituista 51 100 rikoksenteijästä 46% oli rikoksenuusijoita, eli henkilöitä, jotka olivat syyllistyneet uuteen rikokseen kolmen vuoden sisällä edellisestä tuomiosta. Uusintarikollisuus oli suurinta 25-29-vuotiaiden keskuudessa, jopa 57%. (Uusintarikollisuus 2019.) Voidaan siis todeta, että noin puolet rikoksenteijöistä tekevät uuden rikoksen muutaman vuoden sisällä edellisestä tuomiostaan. Luku on korkea, ja uusintarikollisuuden vähentämiseksi tehdään jatkuvasti töitä.

Rikosseuraamuslaitos (RISE) on valtakunnallinen instituutio, jonka tavoitteena on ehkäistä uusintarikollisuutta sekä edistää yhteiskunnan turvallisuutta. RISE toimii oikeusministeriön alaisuudessa ja täytäntöönpanee tutkintavankeuksia, vankeusrangaistuksia ja yhdyskuntaseuraamuksia. Lisäksi se pyrkii vaikuttamaan uusintarikollisuuden vähenemiseen sekä rikollisuutta edistävän syrjäytymisen katkaisemiseen. (Arvot ja strategia 2019.)

Koko organisaatiossa työskentelee tällä hetkellä noin 2500 työntekijää. Organisaatiossa on useita eri yksiköitä, joista jokaisella on oma tehtävänsä. (Henkilöstö 2019.) Tässä tutkielmassa keskitymme rikosseuraamustyöntekijöihin, jotka työskentelevät

yhdyskuntaseuraamustoimistoissa. Toimistojen tehtävä on rikoksentekijän yhdyskuntaseuraamuksen täytäntöönpano omalla toimialueellaan. Rikosseuraamustyöntekijän työ muodostuu asiakkaan, eli tuomitun, rangaistusajan suunnittelusta sekä seuraamuksen toimeenpanosta. Osassa yhdyskuntaseuraamustoimistoja laaditaan myös seuraamuksiin liittyviä lausuntoja ja toimeenpanosuunnitelmia oikeuden käsittelyä varten sekä järjestetään erilaisia motivoivia keskustelutarjoja ja ohjelmia, joiden tarkoitus on valmentaa asiakasta rikoksettomaan elämään. (Organisaatio 2019.)

Prosessissa erityisen oleellista on asiakkaalle annettu tuki.

Rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutussuhteella on mielenkiintoinen lähtökohta - toisaalta työntekijän on toimeenpantava rangaistus, joka kohdistuu asiakkaaseen, ja toisaalta hänen täytyy myös motivoida asiakasta ja tukea tätä pyrkimyksessä rikoksettomaan elämään. Asiakas ei puolestaan ole vapaaehtoisesti suhteessa. Suhteen lähtökohta heijastuu rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutussuhteeseen, jossa on samanaikaisesti ylläpidettävä professionaalista etäisyyttä, mutta myös riittävää läheisyyttä rikosseuraamustyöntekijän osoittaman tuen ja motivoinnin onnistumiseksi. Tämä korostaa vuorovaikutussuhteen jännitteisyyttä. Jännitteisyys aiheutuu vuorovaikutusosapuolten erilaisista toiveista, odotuksista ja tavoitteista suhdetta kohtaan. Jännitteet ovat läsnä kaikissa vuorovaikutussuhteissa ja niitä tulee hallita vuorovaikutuksessa ratkaisemisen sijaan. (Baxter & Montgomery 1996.)

Rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutussuhteessa merkityksellisiä jännitteitä voidaan ajatella olevan etäisyyden jännitteen lisäksi myös emotionaalisuuden ja yksityisyyden jännitteet (ks. Gerlander & Isotalus 2010). Rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan tapaamisissa keskustellaan asiakkaan elämäntilanteesta ja tuomion suorittamiseen liittyvistä tekijöistä. Keskustelunaiheena voi olla hyvinkin kuormittavia ja henkilökohtaisia asioita. Henkilökohtaisten tunteiden ja ajatusten ilmaiseminen edellyttää vuorovaikutusosapuolilta luottamusta ja läheisyyttä sekä toisaalta tuen

hakemista ja osoittamista. Siksi onkin mielenkiintoista tarkastella, millaista on rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan supportiivinen vuorovaikutus.

Supportiivinen vuorovaikutus määritellään kirjallisuudessa kielelliseksi ja nonverbaaliseksi vuorovaikutuskäyttäytymiseksi, jonka tarkoituksena on osoittaa vuorovaikutusosapuolelle tukea tämän kuormituksen vähentämiseksi ja elämänhallinnan tunteen lisäämiseksi (MacGeorge, Feng & Burleson 2011, 317; 323.) Tässä tutkielmassa sisällytämme supportiiviseen vuorovaikutusprosessiin myös tuen hakemisen. Lisäksi sivuamme sosiaalisen tuen käsitettä, joka Mikkolan (2006, 31) mukaan ottaa huomioon myös tuen kognitiivisen prosessoinnin.

Tuella on havaittu olevan useita positiivisia vaikutuksia tuen saajan hyvinvointiin. Nämä vaikutukset on perinteisesti jaettu kahteen vaikutustapaan: suoriin ja epäsuoriin vaikutuksiin (Cohen & Wills 1985). Suorat ja yleisiksi kutsutut vaikutukset viittaavat tukeen, joka tuottaa tuettavalle resursseja tämän hyvinvointia lisäävään käyttäytymiseen. Resursseja muodostuu sosiaalisten verkostojen kautta: vuorovaikutussuhteissa yksilö saa kuulumisen tunnetta vahvistavia, positiivisia kokemuksia. Tuki vahvistaa myös kokemusta elämän tasapainoisuudesta ja ennustettavuudesta. (Cohen & Wills 1985, 311-312). Voidaan siis sanoa, että koettu tuki edistää yksilön kokonaisvaltaista hyvinvointia ja näin ollen selviytymistä elämän kuormittavista tilanteista.

Epäsuoran, puskuriteoriaksi kutsutun jäsenyyksen mukaan tuen kokeminen puolestaan vähentää henkilön kuormittumista itse ongelmatilanteissa (Jones & Koerner 2016, 4). Kuormittavuuden väheneminen perustuu siihen, että tukea saadaan tilanteessa välittömästi tai tuettava tietää, että apua on saatavilla (Crowley 2016). Koettu tuki keskeyttää tuettavan kognitiivisen prosessin, joka johtaisi päätelmään tilanteen kuormittavuudesta. Tuki voi myös estää kuormittavaksi päätellyn tilanteen johtamisen fysiologisiin muutoksiin, kuten ahdistumiseen tai levottomuuteen. Puskuriteorian mukaan tuki siis ehkäisee

kuormituksen syntymistä tai sen kokemista. (Cohen & Wills 1985, 312.) Tuen voidaan ajatella antavan yksilölle voimavaroja, itsetuntemusta ja -varmuutta ja näin ollen työkaluja kuormittavista tilanteista (tai potentiaalisista sellaisista) selviämiseen.

Jonesin ja Koernerin (2016) mukaan tuella on vaikutusta tuettavan emootioihin ja mielentilaan. Jonesin (2004) mukaan tehokas tuki vähentää kuormitusta ja lisää ongelman käsittelykykyä. On esimerkiksi havaittu, että tukea saavilla aikuisilla on 50% suurempi todennäköisyys selvitä ongelmistaan verrattuna niihin, jotka eivät saa yhtä paljon tukea vuorovaikutussuhteissaan (Holt-Lunstad, Smith & Layton 2010). Siksi voidaan ajatella, että tuella on erityinen merkitys myös rikosseuraamustyössä, jossa asiakas mahdollisesti kokee kuormitusta sekä tilanteestaan että tulevaisuudestaan.

Rikosseuraamustyössä tuen hakemista ja osoittamista on aiemmin tarkasteltu lähinnä amerikkalaisessa probation work -kontekstissa (ks. esim. Kaskutas, Bond & Humphreys 2002; Ellis ym. 2004; Rex 1999). Viestinnän ja supportiivisen vuorovaikutuksen näkökulmasta aihetta ei ole kuitenkaan käsitelty.

Linderborgin, Suonion ja Lassilan (2014, 10) mukaan sosiaalinen tuki ymmärretään rikosseuraamustyössä monitahoisesti. Heidän mukaansa Suomessa ei ole kovinkaan paljon keskusteltu siitä, mitä sosiaalinen tuki on rikosseuraamusalalla.

Tämän tutkielman tavoitteena on analysoida ja kuvata rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan supportiivista vuorovaikutusta. Tuloksilla pyritään tuottamaan tietoa, joka auttaa sekä ymmärtämään osapuolten ainutlaatuisia vuorovaikutussuhteita jännitteiden hallinnan näkökulmasta että tuen merkitystä rikosseuraamustyön tavoitteiden saavuttamisessa. Lisäksi ne auttavat ymmärtämään rikosseuraamustyöhön liittyviä haasteita.

Mikkolan (2009) mukaan tukeen liittyvät laadulliset tutkimukset ovat keskittyneet pääsääntöisesti ammatillisen roolin rakentumiseen ja yhteisöllisyyden ylläpitämiseen, ja nämä tutkimukset on toteutettu aineistolähtöisesti luokitellen. Vuorovaikutusanalyysillä saavutetut tulokset tuottavat siis myös uudenlaista, kuvailevaa tietoa supportiivisesta vuorovaikutuksesta ilmiölähtöisesti.

2 Supporttiivinen vuorovaikutus

2.1 Supporttiivisen vuorovaikutuksen teoreettisia lähtökohtia

Supporttiivista vuorovaikutusta ilmenee jokapäiväisessä elämässä jatkuvasti. Sitä esiintyy niin työpaikoilla työntekijöiden kesken, vastaanotoilla ammattilaisen ja asiakkaan välillä, kouluissa kavereiden, opettajien ja oppilaiden kesken kuin kotonakin läheisissä suhteissa. Supporttiivinen vuorovaikutus on merkittävä tekijä yksilön hyvinvoinnin rakentumisessa, sillä se edistää tunteiden hallintaa ja ongelmanratkaisukykyä (Bodie & Jones 2016, 1-2). Aikuisilla, jotka kokevat vuorovaikutussuhteessaan ilmenevän supporttiivista vuorovaikutusta, selviytyvät ongelmistaan 50% todennäköisemmin kuin ne, jotka eivät saa osakseen tarpeeksi tukea suhteissaan (Holt-Lunstad, Smith, & Layton, 2010).

2.1.1 Supporttiivisen vuorovaikutuksen määritelmä

Supporttiivinen vuorovaikutus määritellään kirjallisuudessa kielelliseksi ja nonverbaaliseksi vuorovaikutuskäyttäytymiseksi, jonka tarkoituksena on tarjota tukea sellaiselle henkilölle, joka vaikuttaa sitä tarvitsevan (Burleson & McGeorge 2002, 374; MacGeorge, Feng & Burleson 2011, 317). Jonesin & Bodien (2014, 371) mukaan supporttiivisen vuorovaikutuksen taustalla on intentio osoittaa tukea osapuolen kokeman kuormituksen helpottamiseksi. Tavoitteellisuus ja tarkoituksellisuus ovatkin olennainen osa supporttiivisen vuorovaikutuksen määritelmää (Albrecht & Goldsmith 2003, 263). Adjektiivi 'supporttiivinen' viittaa usein tukea osoittavaan vuorovaikutuskäyttäytymiseen.

Käytämme tässä tutkielmassa supporttiivisen vuorovaikutuksen käsitettä, vaikka taustakirjallisuudessa supporttiivinen viestintä -käsite on käytetympi tutkimustraditiosta ja englanninkielisestä käännöksestä (communication) johtuen. Viestintä on käsitteenä vuorovaikutusta laajempi ja voi pitää sisällään

esimerkiksi supportiiviset opastusvideot. Vuorovaikutus-käsitteen käyttäminen rajaa fokuksen tilanteisiin, jossa kaikki vuorovaikutusosapuolet ovat toisistaan tietoisia.

Supportiivinen vuorovaikutus rinnastetaan usein sosiaalisen tuen käsitteeseen, ja näitä kahta pidetäänkin osin päällekkäisinä käsitteinä (Mikkola 2009, 27). Burleson ja kumppanit (1994, 18) toteavat, että sosiaalista tukea tulisi tarkastella viestintänä, koska se ilmenee vuorovaikutuksessa viestintätekojen kautta. MacGeorgen, Fengin ja Burlesonin (2011, 323) mukaan supportiivista vuorovaikutusta tutkittaessa tarkastellaan sosiaalisen tuen ilmenemistä vuorovaikutuksessa. Sosiaalinen tuki ottaa kuitenkin vuorovaikutuskäyttäytymisen lisäksi huomioon tuen tuottamat vuorovaikutusosapuolten kognitiiviset ja affektiiviset muutokset (Mikkola 2006, 31).

Supportiivinen vuorovaikutus on siis määritelmien mukaan niin ikään tuen intentionaalista osoittamista. Tässä tutkielmassa emme kuitenkaan rajaa supportiivista vuorovaikutusta pelkästään tuen osoittamiseen. Mikkolan (2006, 31; 2009, 27) mukaan supportiivisesta vuorovaikutuksesta puhutaan silloin, kun halutaan korostaa vuorovaikutusprosessia. Vuorovaikutusprosessissa on läsnä aina vähintään kaksi osapuolta, ja osapuolet käyvät jatkuvaa merkitysneuvottelua vuorovaikutukseen ja vuorovaikutussuhteeseensa liittyvistä asioista (Baxter & Montgomery 1996). Osapuolten vuorovaikutus heijastuu heidän suhteeseensa, joka puolestaan heijastuu osapuolten vuorovaikutukseen (Rogers 2009, 829). Näin ollen mitään vuorovaikutustekoa ja sen vaikutusta ei voida irrottaa vuorovaikutuksesta ja vuorovaikutussuhteesta. Siksi tuen osoittamiseen liittyy olennaisesti myös tuen hakeminen. Tässä tutkielmassa määrittelemme supportiivisen vuorovaikutuksen sekä tukea osoittavaksi että tukea hakevaksi vuorovaikutuskäyttäytymiseksi.

2.1.2 Supporttiivinen vuorovaikutusprosessi

Supporttiivisen vuorovaikutusprosessin vaiheita on jäsennelly kirjallisuudessa hieman eri tavoin. Goldsmith (1994) on jakanut prosessin neljään vaiheeseen. Ensimmäisessä vaiheessa tuki ilmenee tavalla tai toisella vuorovaikutuksessa. Toisessa vaiheessa vuorovaikutusosapuolet tekevät arvionsa tästä tuesta. Tässä vaiheessa kyse on siis jo yksilöiden kognitiivisesta prosessoinnista. Toisen vaiheen arvioinnin lopputuloksesta riippuen kolmannessa vaiheessa tapahtuu kuormittavien asioiden käsittelyä ja niistä selviämistä. Tätä seuraa neljäs vaihe, fysiologinen ja psykologinen hyvinvointi.

Goldsmithin esittämä jäsennyys kuvaa huumorin vaikuttavuutta, ja täten jäsennyksen mukaan tuen ilmeneminen vuorovaikutuksessa johtaa positiivisiin lopputuloksiin. Näkökulma jättää siis huomioimatta sen, että tuen osoittamisella voi olla myös toisenlaisia seurauksia. Barbee ja Cunningham (1995) ovat puolestaan keskittyneet vaikuttavuuden sijaan itse vuorovaikutusprosessiin omassa supporttiivisen vuorovaikutusepisodin mallissaan. Malli on osa sensitiivisten vuorovaikutussysteemien teoriaa (sensitive interactions system theory, SIST), joka kuvaa tuen hakemiseen ja tuen osoittamiseen liittyviä tekijöitä.

Goldsmithin jäsennyksen tapaan myös Barbeen ja Cunninghamin vuorovaikutusepisodin malli on nelivaiheinen. Ensimmäisessä vaiheessa tuki "aktivoidaan" vuorovaikutuksessa. Tämä tapahtuu joko intentionaalisenä tai ei-intentionaalisenä tuen hakemisena. Toisessa vaiheessa tukea osoitetaan tuen hakijalle, mikä puolestaan tapahtuu aina tietoisesti. Kolmas vaihe pitää sisällään responssin tuen osoittamiseen, eli sen, millainen tuettavan ensireaktio supporttiiviseen ilmaukseen on. Tähän vaikuttaa tuettavan kognitiivisen prosessointi, joka johtaa joko spontaaniin tai suunniteltuun reaktioon. Neljännessä ja viimeisessä vaiheessa tuen osoittaja reagoi tuettavan reaktioon

joko jatkaen tuen osoittamista tai lopettaen episodin ilmaisemalla jotakin muuta kuin tukea. (Barbee & Cunningham 1995, 398.)

Barbeen ja Cunninghamin supporttiivisen vuorovaikutuepisodin malli on saanut osakseen jonkin verran kritiikkiä. Esimerkiksi McGeorge, Feng ja Burleson (2011, 328) toteavat, ettei vuorovaikutus ole yhtä suoraviivaista ja muuttumatonta kuin mitä jäsenitys antaa olettaa, vaan pitää sisällään keskeytyksiä, puheenaiheen vaihtoja ja muita prosessin katkaisevia tapahtumia. Heidän mukaansa jäsenitys myös yksinkertaistaa tuen hakemisen ja tuen osoittamisen, sillä nämä saattavat olla myös pitkiä ilmauksia, jotka sisältävät muitakin sanomia tuen hakemisen ja osoittamisen lisäksi. McGeorgen, Fengin ja Burlesonin mukaan vuorovaikutusepisodi ei ole myöskään täydellinen: esimerkiksi Dirks ja Metss (2010) nostavat prosessin ensimmäiseksi vaiheeksi päätöksenteon, jonka aika tuen hakija pohtii, keneltä hakea tukea.

Barbeen ja Cunninghamin sensitiivisten vuorovaikutussysteemien teoria ja supporttiivisen vuorovaikutusepisodin malli antavat kuitenkin raamit supporttiivisen vuorovaikutusprosessin eri vaiheille. Siksi hyödynnämme niitä tässä tutkielmassa tarkastellaksemme tarkemmin, mitä osatekijöitä tuen hakemiseen, osoittamiseen ja siihen reagoimiseen liittyy, ja miten nämä ilmenevät rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksessa.

Barbeen ja Cunninghamin supporttiivisen vuorovaikutusepisodin mallia ei ole kokonaisuudessaan juurikaan tutkittu, sillä suurin osa tutkimuksesta on keskittynyt vain yhteen episodin vaiheista, kuten esimerkiksi tuen hakemiseen. Vain harva on tarkastellut myös esimerkiksi tuen hakemiseen reagoimista. (Feng ja Burleson 2006.) Tässä tutkielmassa keskitymme analysoimaan koko supporttiivista vuorovaikutusprosessia, eli tuen hakemista, tuen osoittamista ja näihin ilmauksiin reagoimista. Tarkastelussa on vuorovaikutuskäyttäytymisen taso, mutta sivuamme myös sosiaalisen tuen käsitteeseen kuuluvia kognitiivisia ja affektiivisiä muutoksia, sillä niiden voidaan ajatella olevan oleellisia tukeen reagoimisen kannalta.

2.2 Tuen hakeminen

2.2.1 Tuen hakemiseen vaikuttavat tekijät

Supporttiiviseen vuorovaikutukseen liittyy olennaisesti se, miten vuorovaikutusosapuolet hakevat tukea toisiltaan. Tuen hakeminen on intentionaalista tai ei-intentionaalista vuorovaikutuskäyttäytymistä, jonka tarkoituksena on saada tukea toiselta (Barbee & Cunnigham 1995, 398). Barbee ja Cunningham (1995) viittaavat sensitiivisten vuorovaikutussysteemien teoriassaan tuen hakemiseen tuen aktivointi -käsitteellä, sillä nämä ilmaisut aloittavat heidän mukaansa supporttiivisen vuorovaikutusepisodin. Tuen hakeminen vaikuttaa osin siihen, tuleeko vuorovaikutusosapuoli osoittamaan tukea, millaista tukea osoitetaan ja millaista tuki on laadultaan. Tuen hakeminen vaikuttaa näin ollen myös vuorovaikutukseen ja vuorovaikutussuhteeseen. (McGeorge, Feng & Burleson 2011, 331.)

Tuen hakemisen todennäköisyyteen vaikuttavat monet asiat. Yksi näistä tekijöistä on tuettavan käsitykset saatavilla olevasta tuesta (Li & Yang 2009). Tuettava arvioi vuorovaikutusosapuolen motivaatiota ja kykyä antaa tukea (MacGeorge, Feng & Burleson 2011, 330). Shenin (2009) mukaan tuen hakemiseen vaikuttaa myös tuettavan itseohjautuvuus. Tuettavan arvio omasta pystyvyydestään selviytyä kuormittavasta tilanteesta heijastuu siihen, miten todennäköisesti hän tukea hakee. Jos tuettava kokee, ettei pysty vähentämään kuormitustaan tai ratkaisemaan ongelmaa itse, hän hakee tukea. Toisaalta tuettava saattaa myös tukahduttaa kuormitusta välttelemällä ongelman kohtaamista, joka myös vähentää tuen hakemisen todennäköisyyttä. Tuen hakemiseen vaikuttaa myös tuettavan vuorovaikutusosaaminen, joka vaikuttaa tämän kykyyn ja taitoihin ilmaista tuen tarvetta (Barbee & Cunningham 1995).

Collins ja Feeney (2010) puolestaan nostavat yhdeksi tuen hakemiseen vaikuttavaksi tekijäksi tuettavan kiintymysmallit, jotka perustuvat Bowlbyn (1982) kiintymyssuhdeteoriaan. Turvallisia kiintymyssuhteita muodostaneet

henkilöt hakevat todennäköisemmin tukea kuin ne, joilla on vältteviä kiintymyssuhteita. Kiintymyssuhteen laatu vaikuttaa osaltaan tuettavan valmiuteen luottaa tuen osoittajaan. Luottamuksen rakentumiseen vaikuttavat kuitenkin myös monet muut tekijät, kuten vuorovaikutussuhde.

Rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan kohdalla vuorovaikutussuhteen vaikutus luottamuksen rakentumiseen voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asiakkaan luottamus rikosseuraamustyöntekijää kohtaa lisääntyy tämän vaitiolovelvollisuuden takia tai koska osapuolet ovat jo tavanneet useamman kerran.

Myös relationaaliset tekijät vaikuttavat tuen hakemiseen. Brockin ja Lawrencen (2010) mukaan suhteessa aiemmin ilmennyt supportiivinen vuorovaikutus vaikuttaa siihen, miten todennäköisesti tukea haetaan jatkossa. Jos tukea on haettu ja osoitettu aiemminkin aktiivisesti, näin toimitaan myös luultavasti jatkossa. Vastaavasti jos supportiivinen vuorovaikutus on ollut vähäistä, se tuskin tulee lisääntymään tulevaisuudessa. Voidaan toki ajatella, että vuorovaikutussuhteen kesto ja luonne vaikuttaa osaltaan siihen, kuinka paljon tukea haetaan ja ilmaistaan.

Tuen hakemisessa on myös sukupuoleen ja kulttuuriin liittyviä eroja. Muun muassa Burleson ja Kunkel (1996) havaitsivat, että naisilta haetaan enemmän tukea kuin miehiltä. Fengin ja Burlesonin (2006) mukaan kollektivistisissä kulttuureissa tukea haetaan enemmän kuin individualistissa.

2.2.2 Tuen hakemisen strategiat

Tukea voidaan hakea useilla eri strategioilla. Tuen hakemisen strategiat jaetaan tyypillisesti neljään kategoriaan: suoriin ja verbaalisiin, epäsuoriin ja verbaalisiin, suoriin ja nonverbaalisiin sekä epäsuoriin ja nonverbaalisiin strategioihin. Suoria strategioita hyödyntämällä tuettava ilmaisee tuen tarvetta avoimesti esimerkiksi kertomalla ongelmastaan, pyytämällä apua tai itkemällä (Barbee & Cunningham 1995, 394). Epäsuorat strategiat puolestaan auttavat

tuettavaa pitämään tietoja osittain salassa, ja näin minimoivat riskin kasvojen menettämisestä tukea hakiessa. Epäsuorat strategiat auttavat siis suojelemaan itsetuntoa. Tuettava hyödyntää näitä strategioita usein silloin, kun tuntee häpeää tai ristiriitaisia tunteita ongelmastaan, tai jos vuorovaikutussuhteeseen on syntynyt jonkinlainen stigma suoraa strategiaa kohtaan. (McGeorge, Feng & Burleson 2011, 331.)

Tuen hakemisen strategioita tutkittaessa on havaittu, että suorat strategiat johtavat useimmiten emotionaalisen tuen osoittamiseen. Epäsuorat strategiat puolestaan johtavat useimmiten vältteleviin tuen osoituksiin. (Williams & Mickelson, 2008.) Burleson ja Goldsmith (1998) havaitsivat, että suorat strategiat sujuvoittavat vuorovaikutusta, kun taas epäsuorat saavat vuorovaikutusosapuolen epäilemään omia taitojaan ja kykyjään osoittaa tukea. McGeorge (2001) havaitsi, että tuettavien tulee viestiä tarpeestaan suoraan erityisesti silloin, jos he ovat jollakin tavalla vastuussa ongelmastaan. Tässä tilanteessa heidän tulee myös korostaa sitä, mitä ovat jo kuormittavan tilanteen eteen tehneet osoittaakseen pyrkimystä pärjätä itsenäisesti. Useat tutkimukset nimittäin viittaavat siihen, että jos vuorovaikutusosapuoli ajattelee tuettavan olevan itse vastuussa omasta ongelmastaan, halukkuus osoittaa tukea vähenee (kts. esim. Crocker & Canavello, 2008; MacGeorge, 2001).

Joskus tuettava saattaa intentionaalisesti hakea tietyn tyyppistä tukea. Tähän vaikuttaa se, millaiseksi tuettava arvioi ongelmansa (Harlow & Cantor 1995). Tutkimukset ovat osoittaneet tuen tyyppin hakemisessa olevan eroavaisuuksia sukupuolten välillä. Esimerkiksi Day ja Livingstone (2003) ja Tamres, Janicki ja Helgeson (2002) havaitsivat, että naiset hakevat emotionaalista tukea enemmän kuin miehet.

Usein ongelmat ovat moniulotteisia, ja siksi tuettava saattaa hakea monentyyppistä tukea (Boudioni ym. 2001). On myös tavallista, että ihmiset ovat epävarmoja ja epätarkkoja siitä, millaista tukea haluavat tai tarvitsevat (Prinstein ym. 2005).

MacGeorgen, Fengin ja Burlesonin (2011, 330) mukaan tuen hakemiseen, tukea hakeviin ilmaisuihin ja ilmaisujen seurauksiin liittyvää tutkimusta on tehty verrattain vähän. Heidän mukaansa tutkimus on pääosin keskittynyt tuen osoittamiseen ja sen todennäköisyyteen, tuen lähteisiin tai tuen osoittamisen tyyppeihin. Onkin siis mielenkiintoista tarkastella, miten tukea haetaan rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksessa.

2.3 Tuen osoittaminen

2.3.1 Tuen osoittamiseen vaikuttavat tekijät

Tuen osoittamisella tarkoitetaan kielellistä ja nonverbaalista vuorovaikutuskäyttäytymistä, jonka tarkoituksena on auttaa niitä, jotka vaikuttavat olevan avun tarpeessa (Burleson & McGeorge 2002, 374). Tuen osoittamiseen, muotoon ja laatuun vaikuttavat useat sekä tuen ilmaisijaan, vuorovaikutussuhteeseen että tilanteeseen liittyvät tekijät.

Tuen osoittajan vuorovaikutusosaamisen voidaan nähdä olevan yksi keskeisimmistä tuen onnistumiseen liittyvistä muuttujista. Greenen (2016, 2) mukaan vahvan vuorovaikutusosaamisen omaavat henkilöt menestyvät hyvin erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. Raynor ja Vanstone (2016) tutkivat rikosseuraamustyöntekijän vuorovaikutustaitojen yhteyttä asiakkaiden uusintarikollisuuteen. Tutkimuksen mukaan taitavampien työntekijöiden asiakkaat uusivat huomattavasti vähemmän rikoksia kuin vähemmän taitavaksi arvioitujen työntekijöiden asiakkaat. Työntekijät saivat asiakkailta hyviä arvioita esimerkiksi roolien rajojen selkeästä kunnioittamisesta ja sopivan katsekontaktin säilyttämisestä.

Tuen osoittamiseen liittyvää osaamista voidaan tarkastella useista eri näkökulmista. Vuorovaikutustaitojen näkökulmasta tarkasteltuna tuen

osoittamisen voidaan ajatella kytkeytyvän erityisesti siihen, miten tuloksellista ja tarkoituksenmukaista tuen osoittajan käyttäytyminen on vuorovaikutustilanteissa (ks. Valkonen 2003, 38). Käytännössä tämä ilmenee siinä, millaisia tuen osoittamisen strategioita hyödynnetään ja kuinka henkilökeskeistä osoitettu tuki on.

Affektiivisesta näkökulmasta katsottuna tuki puolestaan kytkeytyy tuen osoittajan rohkeuteen, haluun ja motivaatioon olla osallisena vuorovaikutustilanteissa (ks. Valkonen 2003, 37). Dunkel-Schetterin ja Skokanin (1990, 443) mukaan merkittävin tuen osoittamisen motivaatioon liittyvä tekijä on tuettavalle kuormitusta aiheuttavan asian tunnistettavuus, arvioitavuus ja kontrolloitavuus.

Tunnistettavuudella viitataan siihen, kuinka helppoa asia on havaita ja erottaa huolta aiheuttavaksi. Tähän vaikuttaa tuen hakeminen, joka ilmenee vuorovaikutuksessa tuettavan kanssa. Jos tukea haetaan suoraan ja verbaalisesti, on kuormitustekijä helpompi havaita ja tukea osoittaa sen mukaisesti. Epäsuorat ja nonverbaaliset strategiat ovat monitulkintaisempia, ja siksi myös tuen tarvetta voi olla vaikea havaita. (Dunkel-Schetter & Skokan 1990, 443.)

Arvioitavuudessa on puolestaan kyse siitä, mistä stressin ajatellaan johtuvan: onko kyse jostakin, jonka tuettava on itse aiheuttanut, vai onko tilanteeseen voitu vaikuttaa. Jos kuormitustekijä arvioidaan tuettavan omasta käyttäytymisestä johtuvaksi, tuen saamisen todennäköisyys saattaa laskea. Tämä on todennäköisempää silloin, kun vuorovaikutusosapuolet ovat toisilleen vieraita. Jos taas kuormitustekijä päätellään tuettavasta riippumattomaksi, tuen ilmaisija kokee todennäköisemmin empatiaa ja näin ollen osoittaa myös tukea. (Dunkel-Schetter & Skokan 1990, 443.)

Kontrolloitavuus viittaa siihen, miten helpoksi tuen osoittaja uskoo kuormitusta aiheuttavan asian hallitsemisen. (Dunkel-Schetter & Skokan 1990, 440; 443.)

Tukea osoitetaan todennäköisemmin, jos tuen osoittaja kokee, että tuettava voi vaikuttaa kuormitustekijään. Jos tuen osoittaja puolestaa kokee, että kuormittava asia on hänen ja tuettavan vaikutuksen ulottumattomissa, motivaatio osoittaa tukea vähenee.

Toisaalta Dunkel-Schetter ja Skokan (1990, 445) toteavat Ajzenin (1985) käyttäytymisen suunnittelun teoriaa mukailleen, että tuen osoittamisen motivaatioon vaikuttavat myös tuen osoittajan arvio tuen osoittamisen seurauksista, normatiivinen paine auttaa tuettavaa sekä tuen osoittamiseen vaaditut panokset. Voidaan siis ajatella, että jos vuorovaikutusosapuoli esimerkiksi kokee tuen osoittamisen vievän häneltä liikaa resursseja tai tuen osoittamisen seurauksilla olevan vähän merkitystä suhteen kannalta, hän saattaa olla osoittamatta tukea.

Kognitiivinen näkökulma puolestaan käsittää tuen osoittajan kyvyn ymmärtää vuorovaikutustilannetta sekä suunnitella, arvioida ja kontrolloida vuorovaikutuskäyttäytymisensä tuloksellisuutta ja tarkoituksenmukaisuutta (ks. Valkonen 2003, 36–37). Supportiivisessa vuorovaikutuksessa tämän voidaan ajatella ilmenevän esimerkiksi suhteeseen liittyvien kollektiivisten normien huomioimisena (esim. antaako alainen tukea esimiehelleen vai toisinpäin). Kognitiiviseen näkökulmaan voidaan liittää myös Burlesonin (2003) määrittelemä tuen osoittamisen kompetenssi. Burlesonin (2003, 576–577) mukaan tuen osoittaminen vaatii useita erilaisia taitoja, kuten taidon asettua toisen asemaan, hallita omia ja ymmärtää muiden tunteita (mitkä tilanteet herättävät minkäkinlaisia tunnetiloja) sekä kyvyn ilmaista tukea sekä tuettavan että tilanteen piirteet huomioonottaen.

On tärkeää huomioida, että tuen osoittaminen ei välttämättä aina johda tuen saamisen kokemukseen. Tuettava ei välttämättä huomaa olevansa tuen kohteena, tai ei prosessoi osoitettua tukea tavalla, joka johtaisi tuen kokemiseen. Tukea ei välttämättä myöskään aina koeta samalla tavalla, kuin ilmaisija on sen tarkoittanut. (Jones & Koerner 2016, 3.)

Tuen epäonnistuminen voi johtaa useisiin negatiivisiin seurauksiin, kuten tuettavan kuormituksen lisääntymiseen, fyysisen ja psyykkisen terveyden vahingoittumiseen sekä molempien osapuolten vuorovaikutussuhteessa koetun tasapainon ja tyytyväisyyden heikentymiseen (Beehr, Bowling & Bennett 2010; Figueiredo, Fries & Ingram 2004). On kuitenkin havaittu, että monissa tapauksissa epäonnistuneen tuen taustalla on aito pyrkimys auttaa tuettavaa (Vangelisti 2009).

2.3.2 Tuen osoittamisen tyypit ja strategiat

Tukea voidaan osoittaa monella eri tavalla, ja kirjallisuudessa on esitetty siitä erilaisia näkemyksiä. Langford ja kumppanit (1997) ovat kirjallisuuskatsauksessaan jäsentäneet tuen neljään tyyppiin: emotionaaliseen, tiedolliseen, välineelliseen ja kannustavaan tukeen. Emotionaalista tukea osoittaessaan henkilö kuuntelee tuettavaa tarkasti, on läsnä tilanteessa sekä ilmaisee empatiaa ja luottamusta. Kun tuettava kokee saavansa emotionaalista tukea, hänelle syntyy tunne siitä, että hän on pidetty, hyväksytty omana itsenään, arvokas, kunnioitettu ja tarpeellinen. (Langford ym. 1997, 96.)

Tiedollinen tuki viittaa tiedon välittämiseen esimerkiksi ehdotuksina, neuvoina ja palautteenantona. Tiedollinen tuki on ratkaisukeskeistä, ja siksi sen ajatellaan olevan hyödyllistä silloin, kun ratkaistava ongelma on selkeä. Välineellinen tuki puolestaan ilmenee tavaran tai taloudellisen avun antamisena tai palvelusten tekemisenä. (Langford ym. 1997, 96-97.) Se on tuen muodoista konkreettisin. Kannustava tuki on puolestaan rohkaisevaa, hyväksyvää ja vahvistavaa vuorovaikutuskäyttäytymistä. Myös tämä tuki voi ilmetä palautteenantona. Kannustava tuki auttaa tuettavaa itsearvioinnissa, lisää tämän itsevarmuutta, kehittää taitoja ja kykyjä sekä vahvistaa positiivista käyttäytymistä. (Langford ym. 1997, 97.)

Näiden tyyppien rinnalle Wills ja Shinar (2000, 88) nostavat toverillisen tuen (companionship), joka ilmenee vuorovaikutussuhteissa ja verkostoissa yhteisen toiminnan kautta. Se on vuorovaikutusta, jossa tuettava kokee kuuluvansa johonkin ryhmään. Toverillinen tuki vahvistaa tuettavan itsetuntoa sekä tasavertaisuuden tunnetta.

Jones ja Koerner (2016) ovat puolestaan jakaneet tuen kahteen tyyppiin: tunnekeskeiseen ja ongelmakeskeiseen tukeen. Heidän mukaansa tunnekeskeinen tuki käsittää ilmaukset, joiden tarkoituksena on lieventää tuettavan mielipahaa. Ilmaukset voivat olla hoitavia ja emotionaalisia (huolen ja välittämisen ilmaukset), kunnioittavia (tuettavan arvon tunnustaminen ja vahvistaminen, itseluottamuksen edistäminen, kiintymyksen osoittaminen) sekä verkostollisia (kuulumisen ja yhteyden ilmaukset). Ongelmakeskeinen tuki on puolestaan ratkaisukeskeistä (tehtävän suorittamisessa auttaminen ja konkreettinen apu). Siihen luetaan Langfordin ja kumppaneidenkin (1997) esittämät tiedollisen ja aineellisen tuen ilmaukset.

Tuen tyyppien jäsennyksistä kahta on Jonesin ja Koernerin (2016, 5) mukaan empiirisesti testattu. Ensimmäinen, eli Cutronan ja Russellin (1990), jäsennyys liittyy tuen tyyppiä tietynkaltaisiin stressitekijöihin. Jäsennyksen mukaan tuki on tehokkainta silloin, kun se sopii yhteen tuettavan tarpeiden ja tavoitteiden kanssa, sillä tällöin tuettava ottaa todennäköisimmin tukea vastaan. Tuella on kolme päätyyppiä: toimintaa fasilitoiva tuki, hoitava tuki ja kunnioittava tuki. Toimintaa fasilitoiva tuki on rinnastettavissa Jonesin ja Koernerin ongelmakeskeiseen tukeen, sillä se sisältää tietoa jakavat ja aineelliset tuen ilmaukset. Hoitava tuki puolestaan pitää sisällään emotionaalisen ja Willsin ja Shinarin (2000) mainitseman toverillisen tuen. Kunnioittavaan tukeen voidaan puolestaan lukea kannustava tuki, jonka tarkoituksena on edistää tuettavan varmuutta tämän kyvyistä ja taidoista.

Toinen empiirisesti testattu jäsennyys on osa Barbeen ja Cunninghamin (1995) sensitiivisten vuorovaikutussysteemien teoriaa (sensitive interactions systems

theory, SIST), nimeltään selviytymisvuorovaikutuskäyttäytymisen koodausjärjestelmä (interactive coping behavior coding system). Järjestelmän mukaan tuki voidaan jakaa kahteen tyyppiin, tunne- ja ongelmakeskeiseen, jotka voivat ilmetä joko lähestyvällä tai välttelevällä tavalla. Nämä tyypit ilmenevät vuorovaikutuksessa erilaisina tuen osoittamisen strategioina. Tunnekeskeisesti ja lähestyvästi tukea osoitetaan lohduttavilla strategioilla esimerkiksi ilmaisemalla empatiaa tuettavaa kohtaan. Ongelmakeskeisesti ja lähestyvästi ilmaistu tuki on ratkaisukeskeistä. Tällöin tuen osoittaja hyödyntää esimerkiksi tuettavaa neuvovaa strategiaa. (Barbee & Cunningham 1995, 389-390.)

Tunnekeskeistä ja välttelevää tuen tyyppiä puolestaan luonnehtivat pakenevat tuen osoittamisen strategiat. Pakenevia strategioita hyödyntäessä tuen osoittaja vähättelee tuettavan tunteita tai pyytää tätä hillitsemään niitä.

Ongelmakeskeisesti ja välttelevästi tukea ilmaistessa saatetaan puolestaan käyttää ongelmaa vähätteleviä strategioita ja turvautua kliseisiin fraaseihin ("kyllä se siitä"). (Barbee & Cunningham 1995, 389-390.) On mielenkiintoista, että jäsenyyksen mukaan tukea voidaan osoittaa esimerkiksi ivaamalla, kritisoimalla tai naureskelemalla tuettavan tunteille. Goldsmithin (1994, 35) mukaan supportiivisuus perustuukin aina intention osoittamiseen, vaikka strategia olisikin kyseenalainen.

Kaiken kaikkiaan tehokkaimmaksi tuen tyyppi on sekä Jonesin ja Koernerin (2016, 6) että Burlesonin (2003, 566) mukaan osoittautunut emotionaalinen tuki, jonka on havaittu lievittävän tuettavan kuormitusta sekä psyykkisesti että fyysisesti. Emotionaalinen tuki edistää tunteidenhallintaa ja kognitiivisia prosesseja, joissa kuormittavia tekijöitä ja tilanteita arvioidaan uudelleen. Myös Buhrmeister ja kumppanit (1988) ovat todenneet emotionaalisen tuen vaikuttavan vahvimmin vuorovaikutussuhteessa koettuun tyytyväisyyteen. Kuitenkin yleisin käytetty tuen tyyppi vaikuttaa olevan ongelmakeskeinen tiedollinen tuki. Sen onkin havaittu olevan toiseksi tehokkain tuen tyyppi heti emotionaalisen tuen jälkeen. Yleisin ongelmakeskeisen tuen osoittamisen

strategia on neuvojen antaminen, jonka on havaittu olevan tehokkainta silloin, kun emotionaalista tukea on annettu ensin. (Jones & Koerner 2016, 36.) On siis mahdollista, että emotionaalinen tuki luo vuorovaikutukseen ilmapiirin, jossa osapuolet voivat tarkastella mahdollisia ratkaisuja kuormittavaan tilanteeseen.

2.3.3 Tuen osoittamisen henkilökeskeisyys

Tuen osoittamista arvioidaan henkilökeskeisyyden (Burleson 1987) näkökulmasta (Burleson 2003). Tuen osoittamisen henkilökeskeisyydellä tarkoitetaan sitä, kun tuen osoittaja ottaa huomioon vuorovaikutussuhteeseen ja tilanteeseen liittyvät tekijät sekä tuettavan tunteet ja kokemusmaailman. Tuen osoittamisen ilmaukset, jotka mukautetaan tuettavan psykologisiin tarpeisiin, ovat henkilökeskeisempiä kuin ne ilmaukset, joita ei mukauteta tai jotka ovat roolikeskeisiä ja normatiivisia. (Goldsmith 1994, 35.)

Henkilökeskeisyys ilmenee verbaalisesti, mutta nonverbaalisuus usein tukee verbaalisia ilmaisuja. Katsekontakti, pehmeä äänenpaino ja nyökkäily ilmentävät tuen ilmaisijan halukkuutta olla vuorovaikutuksessa tuettavan kanssa ja luovat kokemusta lähestyttävyydestä. (Jones & Bodie 2014, 377.) Jones ja Wirtz (2006) kuitenkin huomasivat, että etäisissä vuorovaikutussuhteissa ainoastaan normatiiviseen käyttäytymiseen sopivat nonverbaaliset ilmaukset vaikuttivat arvioon tuen laadusta ja hyödystä.

Henkilökeskeiset ilmaukset on tyypillisesti jaettu kolmeen asteeseen: matalaan, kohtalaiseen ja korkeaan henkilökeskeisyyteen. Matala henkilökeskeisyys tarkoittaa sitä, että tuen osoittaja kieltää tai jättää huomiotta tuettavan emotionaaliset kokemukset (Jones & Bodie 2014, 372). Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi tuettavan tunteiden vähättelyä tai niiden kyseenalaistamista. Kohtalainen henkilökeskeisyys puolestaan viittaa tuen osoittamiseen, josta välittyy myötätuntoa tai pahoillaan olemista, mutta joka ei kannusta vaikeiden tunteiden käsittelyyn. Käytännössä tällaisia ilmaisuja voivat olla esimerkiksi tilanteen vähättely tuettavan olon helpottamiseksi tai tuettavan tunteiden

tunnistaminen, mutta niiden pohtimisen lopettamiseen kehottaminen. Korkean henkilökeskeisyyden tuki taasen oikeuttaa tuettavan tunteet täysin ja auttaa niiden käsittelyssä. Tällöin esimerkiksi tuen ilmaisija tunnustaa tuettavan tunteet sekä reflektoi niitä ja tilannetta yksityiskohtaisesti. (Jones & Bodie 2014, 373.) Korkeasti henkilökeskeinen tuki ottaa tuettavan yksilölliset kokemukset huomioon ja uhkaa myös mahdollisimman vähän tuettavan pystyvyyttä tai autonomiaa (Goldsmith 1994, 35).

Jonesin ja Bodien (2014, 377) mukaan henkilökeskeisyys on usein normatiivista, yleisesti hyväksyttyä käyttäytymistä, eli esimerkiksi millä tavalla empatiaa kuuluu tietyssä tilanteessa ja vuorovaikutussuhteessa ilmaista. Tukea osoittavien ilmausten henkilökeskeisyyden taso kytkeytyy vahvasti tuen ilmaisijan motivaatioon ja vuorovaikutustaitoihin (Jones & Bodie 2014, 372). Voidaan ajatella, että hyvät vuorovaikutustaidot omaava henkilö pystyy mukauttamaan tuen henkilökeskeisyyden astetta tarkoituksenmukaisesti.

Rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksessa henkilökeskeisyyden asteella voidaan ajatella olevan merkitystä, koska osapuolet eivät tunne toisiaan kovinkaan hyvin. Jonesin ja Bodien (2014, 376) mukaan etäisissä vuorovaikutussuhteissa henkilökeskeisyys on usein merkityksellistä tuen hyödyn kannalta, sillä jaettuja kokemuksia ei yleensä juurikaan ole. Korkeasti henkilökeskeiset ilmaukset ottavat usein kattavasti huomioon tuettavan tunteet, vaikka tuen ilmaisijalla ei olisikaan tietoa siitä, miten tuettava haluaisi tukea saada. Siksi voidaan ajatella, että rikosseuraamustyössä työntekijän ilmaisema, korkean henkilökeskeisyyden tuki on tarkoituksenmukaista asiakkaan rikoksettoman elämän edistämiseksi.

2.4 Tuen osoittamiseen reagoiminen

Osoitetun tuen havaitseminen ja kokeminen vuorovaikutuksessa on yksilöllistä. Tuen kokeminen perustuu tuettavan kognitiiviseen prosessointiin, johon

vaikuttavat eri tekijät. Näitä tekijöitä on pyritty selittämään muun muassa kaksoisprosessoinnin mallilla (dual-process model). Malli on johdettu Pettyn ja Cacioppon (1986) harkinnan todennäköisyysmallin (ELM) ja Chaiken (1980) heurestiikka-järjestelmämallin (HSM) pohjalta. (Burleson 2009, 28.) Mallin mukaan tuen osoittamisen seurauksiin vaikuttavat sekä tapa, jolla tuettava prosessoi sanomia että vuorovaikutustilanteen ominaispiirteet (Bodie & Burleson 2008, 366). Tällaisia piirteitä ovat tuen osoittajan piirteet (esim. sukupuoli, attraktiivisuus), sanoman sisältö (esim. henkilökeskeisyys, taustaoletukset, pituus, jaksotus), konteksti (esim. kasvokkainen vai teknologiavälitteinen tilanne, intiimiys, häly) sekä tuettavan piirteet (esim. persoonallisuus, kognitiiviset taidot) (Burleson 2009, 25). Supporttiivisten sanomien prosessoinnin motivaatioon vaikuttavat siis useat eri tekijät sekä yksilön kyky analysoida sanoman sisältöä tarkasti (ks. esim. Holmström ym. 2015; Bodie & Burleson 2008).

Kaksoisprosessoinnin mallin mukaan supporttiivisten ilmaisujuen vaikutus on sitä tehokkaampi mitä enemmän niitä prosessoidaan (Burleson 2009, 28). Toisaalta Bodie ja Jones (2016, 2) toteavat, että välillä yksinkertaiset ilmaukset ovat pitkiä ja monimutkaisia ilmauksia tehokkaampia tai yhtä tehokkaita, sillä tällöin prosessointia ei tarvita. Heidän mukaansa monimutkaiset ilmaukset auttavat erityisesti tunteiden käsittelyssä ja hallinnassa. Holmström ja kumppanit (2015) puolestaan havaitsivat tutkimuksessaan, että tuettavien kokemus tuen saatavuudesta sekä ongelman haastavuudesta vaikuttivat heidän motivaatioonsa prosessoida tukea. Kohtalaisen haastavan ongelman kohdalla tuettava keskittyi enemmän tukea osoittavan ilmauksen sisältöön kuin tuen osoittajan ominaisuuksiin (esim. onko tuen osoittaja tuttu vai tuntematon). Lisäksi Holmström ja kumppanit havaitsivat, että mitä enemmän tukea oli saatavilla, sitä enemmän tukea prosessoitiin. Toisin sanoen mitä akuutimpi tutkimushenkilöiden tuen tarve oli, sitä vähemmän merkitystä tuen osoittajalla tai tilannetekijöillä oli.

Tuen henkilökeskeisyyden aste vaikuttaa siihen, millä tavalla tuettava tukea prosessoi. Korkeasti henkilökeskeisten ilmausten on todettu olevan tehokkaimpia tuettavan hyvinvoinnin lisäämisessä. Jonesin ja Guerreron (2001) mukaan tuettavat raportoivat voivansa paremmin sen jälkeen, kun olivat saaneet korkeasti henkilökeskeistä tukea. Toisaalta High ja Salomon (2016) havaitsivat, että korkeasti ja kohtalaisesti henkilökeskeiset ilmaukset eivät eronneet juurikaan vaikutuksiltaan. Kuitenkin ero matalasti henkilökeskeisiin ilmaisuihin oli merkitsevä. Goldsmithin (1994, 33) mukaan tuki koetaan auttavaksi yleensä silloin, kun tuen osoittamiseen sisältyy tuettavan hyväksymistä. Epäauttavaksi tuki koetaan puolestaan silloin, kun tuki uhkaa tuettavan pystyvyyttä ja hyväksytyksi tulemisen tunnetta (esim. tylyt kommentit) sekä autonomiaa (esim. ylihuolehtiminen).

Rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan professionaalissa vuorovaikutussuhteessa supportiivisella vuorovaikutuksella voidaan ajatella olevan tärkeä rooli tuomion täytäntöönpanossa ja asiakkaan rikoksettoman elämän edistämässä. Myös tuen hakemiseen ja tuen osoittamiseen reagoiminen on olennainen osa prosessia, sillä ne vaikuttavat sekä siihen, miten tukea suhteessa merkityksennetään että siihen, millaisia seurauksia tuella on. Supportiivinen vuorovaikutus auttaa hallitsemaan kuormitusta, jota asiakkaan ja myös työntekijän voidaan ajatella kokevan tilanteessa, jossa keskustellaan henkilökohtaisista asioista sekä yksilönvapauden rajoittamisesta.

2.5 Supportiivisen vuorovaikutuksen tutkimus rikosseuraamuskontekstissa

Supportiivista vuorovaikutusta ei ole suomalaisessa rikosseuraamustyössä aiemmin tutkittu. Sosiaalista tukea on tutkittu rikosseuraamustyössä tai sitä vastaavassa kontekstissa jonkin verran, mutta pääpaino on ollut amerikkalaisessa probation-työssä, joka ei ole täysin rinnastettavissa suomalaiseen rikosseuraamustyöhön. Tämä tutkimus on myös keskittynyt

sosiaaliseen tukeen lähinnä työtä tai sen tuloksia selittävänä tekijänä. Tarkastelussa on ollut esimerkiksi sosiaalisen tuen merkitys asiakkaan päihdeongelman selättämisessä (ks. esim. Kaskutas, Bond & Humphreys 2002; Ellis ym. 2004). Näissä tutkimuksissa havaittiin, että saatu tuki edisti päihdeongelmaisen vieroittautumista merkittävästi. Rex (1999) puolestaan havaitsi tutkimuksessaan, että rikosseuraamustyöntekijät yhdistävät tuen desistanssin (rikoksenuusimisriskin väheneminen) muutokseen. Tulosten mukaan rikosseuraamustyöntekijät kokevat, että ilmaisemalla empatiaa, rohkaisemalla asiakasta kokemaan ja ilmaisemaan tunteitaan, hyväksymällä tämän vastustelun ja edistämällä tämän minäpystyvyyden tunnetta desistanssissa tapahtuu positiivinen muutos.

Rikosseuraamusosalalla on puhuttu kuitenkin motivoivasta keskustelusta (motivational interviewing, Miller & Rollnick 2013), johon sosiaalisen tuen voidaan ajatella kuuluvan. Motivoivassa keskustelussa tuki käsitetään usein työkaluksi, jonka avulla rikosseuraamustyöntekijä edistää rikosseuraamusasiakkaan muutosprosessia kannustamalla tätä ongelmatilanteen arviointiin (Viglione, Rudes & Taxman 2017, 38). Motivoivaa keskustelua on tutkittu jonkin verran. Esimerkiksi Viglione, Rudes ja Taxman (2017) tutkivat, millaisia käskeviä ja motivoivia strategioita ehdonalaisvalvojat hyödyntävät motivoivassa keskustelussa. Sarpavaara (2016) puolestaan tarkasteli asiakkaiden muutospuhetta motivoivan keskustelun yhteydessä. Schwartz ja kumppanit (2017) ja Raynor ja Vanstone (2016) keskittyivät työntekijöiden motivoivassa keskustelussa hyödyntämiin vuorovaikutustaitoihin. Tutkimukset ovat pääosin keskittyneet vain toisen vuorovaikusosapuolen näkökulmaan, eivät vuorovaikutuksen kuvaamiseen.

3 Rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutussuhde

Rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan asiantuntija-asiakas-vuorovaikutussuhde on jännitteinen ja professionaalinen. Professionaalinen vuorovaikutussuhde on tavoitteellinen ja ei-henkilökohtainen suhde, jonka ei tarvitse kehittyä tiettyjen vaiheiden kautta. Suhde on myös tilapäinen. (Mikkola 2006, 19.) Rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan suhde kestää niin kauan, kun asiakas suorittaa seuraamusta. Molempien osapuolien on sitouduttava keskinäiseen vuorovaikutukseen, jotta suhde on olemassa ja säilyy (Sias 2009, 2).

Asiantuntija-asiakas-vuorovaikutussuhteen osapuolilla on eriytyneet roolit, ja valta on jakautunut epätasaisesti osapuolten kesken. Tämä tekee suhteesta asymmetrisen. (ks. Gerlander & Isotalus 2010, 8; Sias 2009, 162.) Asiantuntijalla on esimerkiksi valta tehdä asiakkaaseen kohdistuvia päätöksiä (Nykänen, Mikkola & Asunta 2018, 1). Rikosseuraamustyöntekijä voi esimerkiksi toimeenpanna asiakkaan yhdyskuntaseuraamukset. Asiakkaan rooliin puolestaan kuuluu velvollisuus ottaa rikosseuraamustyöntekijältä vastaan ohjausta ja suorittaa seuraamus loppuun.

Rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutussuhteen rooleja on tutkittu jonkin verran. Esimerkiksi Van Nijnatten ja Stevens (2012) tutkivat asiakkaiden osallistumista tapaamisten keskusteluun. Tulosten mukaan asiakkaiden osallistumisen vähyys johtui rikosseuraamustyöntekijän voimakkaasta vuorovaikutuksen kontrolloimisesta, ristikuulustelemisesta ja osapuolten epäselvistä rooleista. Toisaalta Matarase ja van Nijnatten (2015) puolestaan havaitsivat, että asiakkaalla on myös valtaa vaikuttaa tapaamisten kulkuun valitsemalla esimerkiksi keskustelunaiheita tai järjestystä.

Professionaalisia vuorovaikutussuhteita voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta. Tässä tutkielmassa lähestymme rikosseuraamustyöntekijän ja

asiakkaan vuorovaikutussuhdetta relationaalisen dialektiikan teorian (Baxter & Montgomery 1996) kautta. Teorian lähtökohtana se, että vuorovaikutusosapuolet muodostavat jatkuvasti merkityksiä vuorovaikutussuhteestaan. Osapuolet muodostavat, uusintavat ja muokkaavat merkityksiä kielellisesti ja nonverbaalisesti vuorovaikutuksessa. Jokainen viesti sisältää sekä vihjeitä osapuolten relationaalisesta historiasta että heidän suhtautumisestaan suhteen tulevaisuuteen. (Baxter & Norwood 2015, 279-280.)

Relationaalisen dialektiikan teorian mukaan kaikissa vuorovaikutussuhteissa ilmenee vastakkaisia merkityksiä, koska osapuolten käsitykset eivät voi ikinä täysin kohdata. Osapuolilla on aina jossakin määrin erilaisia toiveita, odotuksia ja tavoitteita suhdetta kohtaan, mihin myös kulttuuriset normit osaltaan vaikuttavat. (Baxter & Montgomery 1996, 10; 15.) Näistä syntyvät ristiriidat ilmenevät vuorovaikutussuhteen jännitteisyytenä.

Jännitteet tekevät vuorovaikutussuhteesta dynaamisen. Baxterin ja Montgomeryn (1996, 10) mukaan osapuolten toiveiden, odotusten ja tavoitteiden muuttuessa suhdetta kohtaan heidän tapansa olla vuorovaikutuksessa muuttuu. Muutos on jatkuva prosessi, jossa osapuolten odotukset ja toiveet voivat muuttua samanaikaisesti tai asynkronisesti. Jännitteisyys kasvaa esimerkiksi silloin, kun toinen vuorovaikutusosapuoli haluaa lisätä keskinäistä riippuvuutta ja toinen puolestaan kasvattaa omaa autonomiaansa suhteessa. Jännitteisyyden johdosta vuorovaikutussuhteessa tapahtuukin jatkuvasti muutoksia vuorovaikutuksen laadussa ja määrässä (Baxter & Montgomery 1996, 15-16).

Gerlanderin ja Isotaluksen (2010) mukaan professionaalisissa vuorovaikutussuhteissa keskeisiä jännitteitä ovat emotionaalisuuden, yksityisyyden ja etäisyyden jännitteet. Emotionaalisuuden jännite viittaa siihen, miten ja mitä tunteita vuorovaikutuksessa ilmaistaan (Gerlander & Isotalus 2010, 9). Emotionaalisuuden jännitepari voidaan ajatella olevan epäemotionaalisuus, eli tunteiden osoittamisesta pidättäytyminen.

Rikosseuraamustyössä emotionaalisuuden jännite ilmenee esimerkiksi siinä, että työntekijän on hallittava omien tunteidensa ilmaisemista ylläpitääkseen professionaalista rooliaan. Phillips, Fowler ja Westaby (2018) havaitsivat tutkimuksessaan, että vankeinhoidon terapiatyön työntekijät olivat muodostaneet itselleen ohjenuoria omien tunteiden, kuten turhautumisen ja empatian, näyttämiseen tai näyttämättä jättämiseen. Ohjenuorien avulla he hallitsivat tunteiden ilmaisemista asiakastapaamisissa. Vastaavasti rikosseuraamusasiakkailta voidaan ajatella olevan oikeus ilmaista tunteitaan avoimemmin, sillä käsittelyssä ovat heidän elämäntilanteensa. Asiakkaiden kokemuksia tutkittaessa onkin havaittu, että he ovat kokeneet tärkeäksi mahdollisuuden käsitellä häpeän ja syyllisyyden tunteita rikosseuraamustyöntekijän kanssa (Järvinen 2015).

Yksityisyyden jännite kytkeytyy siihen, kuinka osapuolet hallitsevat itsestäkertomista vuorovaikutuksessa (Gerlander & Isotalus 2010, 12). Itsestäkertomisella tarkoitetaan sellaista henkilökohtaista, omaan yksityisyyteen liittyvää tietoa, jonka jakamista henkilö kokee voivansa kontrolloida (Petronino 2008, 1). Yksityisyyden jännitepari onkin avoimuus (Baxter & Montgomery 1996, 132).

Asiantuntija-asiakassuhteita tutkittaessa asiakkaiden on havaittu hallitsevan itsestäkertomista välttääkseen leimautumista (Venetis 2018, 2). On myös havaittu, että asiakkaiden itsestäkertomista edistää muun muassa asiantuntijan ystävällisyys, etunimellä puhuttelu, avoimet kysymykset ja kiireettömyys (Lewis, Matheson & Brimacombe 2011). Vastaavasti esimerkiksi vankeinhoidon terapiatyössä terapiatyöntekijän itsestäkertominen edistää terapeuttisen allianssin muodostamista ja ylläpitämistä asiakkaan kanssa, mikä kannustaa asiakasta muutokseen. Itsestäkertominen vaatii työntekijältä omien tunteiden hallintaa, ja se kytkeytyy osaltaan terapiatyöntekijän oman roolin määrittelyyn suhteessa. (Phillips, Fowler & Westaby 2018, 3903-3904.)

Rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan professionaalisessa

vuorovaikutussuhteessa yksityisyyden jännite ilmenee esimerkiksi rikosseuraamustyöntekijän kysyessä asiakkaan elämäntilanteesta ja asiakkaan valitessa, mitä ja miten kysymykseen vastaa.

Etäisyyden jännite liittyy muun muassa osapuolien odotuksiin ja näkemyksiin vallan jakautumisesta sekä välittömyydestä suhteessa (Gerlander & Isotalus 2010, 11). Jännite näkyy esimerkiksi siinä, kenellä on valta tehdä päätöksiä ja mistä asioista, sekä millaisia velvollisuuksia osapuolilla on. Etäisyyden jännitepari on läheisyys (ks. Baxter & Montgomery 1996, 83).

Rikosseuraamustyössä työntekijällä on valta toimeenpanna asiakkaan tuomio, mutta toisaalta velvollisuus motivoida häntä rikoksettomaan elämään (Epperson ym. 2014, 474). Motivointi ja siihen liittyvä tuen osoittaminen edellyttävät tiettyä läheisyyttä suhteessa. Samanaikaisesti rikosseuraamustyöntekijän tulee kuitenkin ylläpitää ammatillisia rajoja eikä olla liian tuttavallinen (Järvinen 2015, 229).

Vastaavasti rikosseuraamusasiakkaalla on myös mahdollisuus vaikuttaa etäisyyden säätelyyn. Mataresen ja Nijnattenin (2015) tekemässä tapaustutkimuksessa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutusta tarkasteltaessa koditon asiakas ajoittain kontrolloi vuorovaikutusta esimerkiksi vaihtamalla puheenaihetta ja painottamalla omaa rooliaan autonomisena toimijana kodittoman asiakkaan sijaan. Vastaavia tuloksia on havaittu myös esimerkiksi hoitajan ja potilaan vuorovaikutuksessa, jossa hoitajan asiantuntijavalta ei ole estänyt potilasta ohjaamasta keskustelua kysymyksien, keskeytysten ja kattavan itsestäkertomisen avulla haluamaansa suuntaan (Kettunen, Poskiparta & Gerlander 2001). Kuten potilas-hoitaja-vuorovaikutus, rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutus ei myöskään rajoitu työntekijän kyselyyn ja asiakkaan vastauksiin, vaan molemmilla osapuolilla on valtaa vaikuttaa vuorovaikutuksen kulkuun ja sisältöön.

Tässä tutkielmassa määrittelemme rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan välisen professionaalisen vuorovaikutussuhteen ei-henkilökohtaiseksi ja jännitteiseksi suhteeksi. Suhdetta voidaan kuvata tavoitteelliseksi suhteeksi, jossa osapuolet pyrkivät edistämään asiakkaan valmiuksia rikoksettomaan elämään. Huomionarvoista on kuitenkin se, että asiakas ei lähtökohtaisesti välttämättä ole motivoitunut tai sitoutunut suhteen tavoitteisiin, koska hän ei ole suhteessa vapaaehtoisesti. Tämä saattaa asettaa haasteita vuorovaikutukseen.

4 Tutkimuksen toteuttaminen

4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Tämän tutkielman tavoitteena on analysoida ja kuvata rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan supportiivista vuorovaikutusta. Operationaalistamme supportiivisen vuorovaikutuksen vähintään toisen vuorovaikutusosapuolen kielelliseksi tai nonverbaaliseksi vuorovaikutuskäyttäytymiseksi, josta voidaan tulkita tuen hakemista tai tuen osoittamista. Johdamme tutkimuksen tavoitteesta seuraavat tutkimuskysymykset.

1. Miten tuen osoittaminen ja tuen hakeminen jakautuvat rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan välillä?
2. Millaisilla strategioilla tukea haetaan rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksessa?
3. Millaisilla strategioilla tukea osoitetaan rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksessa?
4. Millaista osoitettua tukea on henkilökeskeisyyden asteeltaan?
5. Miten tuen hakemiseen ja tuen osoittamiseen rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksessa reagoidaan?

Keskitymme rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutusprosessiin. Tutkimuskysymyksien avulla pyrimme kuvaamaan rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan supportiivista vuorovaikutusta monipuolisesti tarkastelemalla tuen hakemista ja tuen osoittamista, osoitetun tuen henkilökeskeisyyden astetta sekä millaisia responsseja tuen hakemisesta ja tuen osoittamisesta seuraa. Analysoimalla ja kuvaamalla kaikkia näitä supportiivisen vuorovaikutusprosessin vaiheita pystymme tuottamaan tietoa, josta on hyötyä sekä rikosseuraamustyön että rikosseuraamustyöntekijän ja

asiakkaan professionaalisen vuorovaikutussuhteen ymmärtämisessä ja kehittämässä.

4.2 Tutkimushenkilöt ja aineistonkeruu

Tutkielmaa varten tallensimme videolle rikosseuraamustyöntekijöiden ja heidän asiakkaidensa autenttisia tapaamisia. Tutkimushenkilöitä oli yhteensä viisitoista, ja he kaikki olivat saman Rikosseuraamuslaitoksen yhdyskuntaseuraamustoimiston työntekijöitä ja asiakkaita.

Kontaktoimme tutkimushenkilöt ottamalla yhteyttä kyseisen yhdyskuntaseuraamustoimiston johtajaan sähköpostitse. Kävimme esittelemässä itsemme ja aiheemme kyseiselle johtajalle sekä yksikön apulaisjohtajalle, minkä jälkeen kävimme erikseen esittäytymässä yhdyskuntaseuraamustoimiston työntekijöille heidän viikottaisessa palaverissaan. Palaverissa kävimme läpi tutkielman aiheen ja käytännön toteutukseen liittyvät asiat.

Tapaamisten taltiointi sovittiin rikosseuraamustyöntekijöiden tehtäväksi. Toimitimme rikosseuraamustyöntekijöille tapaamisten videointia varten tarvittavat välineet ja dokumentit. Sovimme, että työntekijät ilmoittavat meille, kun he ovat videoineet tapaamisen ja voimme käydä siirtämässä tiedostot kamerasta kovalevyille.

Keräsimme aineistoa tammikuun 2019 puolivälistä maaliskuun 2019 puoliväliin saakka. Pari viikkoa aineistonkeruun aloittamisesta kävi ilmi, että rikosseuraamustyöntekijät kokivat tutkimuksesta kertomisen ja asiakkaiden suostumuksen saamisen haastavaksi. Tästä syystä sovimme, että työntekijät lähettäisivät meille kootusti tietoja asiakastapaamisten päivämääristä ja kellonajoista, jotta voisimme itse tulla paikalle kertomaan asiakkaalle tutkimuksesta.

Saavuimme paikalle ennen asiakastapaamisten alkua.

Rikosseuraamustyöntekijät esittelivät meidät asiakkaalle, jonka jälkeen tiedustelimme hänen kiinnostustaan tutkimuksen osallistumista kohtaan. Asiakkaan ilmaistua kiinnostuksensa esittelimme aiheen ja suostumukseen liittyvät oikeudet tarkemmin. Asiakkaan suostumuksen jälkeen laitoimme kameran tallentamaan ja poistuimme paikalta. Asetimme 360-asteista kuvaa tallentavan kameran pöydälle niin, että molemmat osapuolet näkyvät kuvassa. Näin pystyimme analysoimaan aineistosta sekä kielelliset että nonverbaaliset ilmaukset.

Keräsimme tutkimukseen suostumisen sekä rikosseuraamustyöntekijöiltä että asiakkailta kirjallisesti suostumuslomakkeella. Molemmat osapuolet saivat luettavakseen yliopiston tietosuojaselosteen. Toimitimme asiakkaille annettavaksi infokirjeen (liite 1), jossa kerroimme tarkemmin tutkimuksen aiheesta ja toteutustavoista. Korvasimme infokirjeen myöhemmin aiheen suullisella esittelyllä. Lisäksi rikosseuraamustyöntekijät saivat täytettäväksi taustatietolomakkeen, jossa kysyttiin muun muassa tallennetun tapaamisen tarkoitusta ja aiempien tapaamisten määrää asiakkaan kanssa.

Kameraa ja dokumentteja säilytettiin aineistonkeruun ajan yhdyskuntaseuraamustoimiston varastossa, johon ainoastaan toimiston työntekijöillä oli pääsy. Siirsimme aineiston kamerasta ja haimme suostumuslomakkeet viimeistään seuraavan kahden päivän aikana riippuen seuraavien tapaamisten ajankohdista. Siirsimme aineiston suoraan yliopiston salatulle U-asemalle, jonne pääsy oli vain henkilökohtaisella salasanalla. Suostumuslomakkeita säilytämme kotona.

Aineistoksi muodostui kahdeksan tallennetta rikosseuraamustyöntekijöiden ja asiakkaiden tapaamisista. Kaikissa tallenteissa läsnä on eri työntekijä ja asiakas, paitsi kahdessa työntekijä on sama. Tallenteet ovat kestoiltaan vaihtelevia, sillä

osa tapaamisista oli lyhyempiä kuin toiset. Kamerasta loppui myös muutaman kerran virta.

Rajasimme aineiston ulkopuolelle tallenteiden alun vuorovaikutuksen, jossa jompi kumpi meistä oli läsnä. Aineiston lopulliseksi laajuudeksi muodostui yhteensä 349 minuuttia, eli 5 tuntia ja 49 minuuttia. Taulukossa 1 on esitetty tallenteiden lopulliset kestot, rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan tapaamisen tarkoitus sekä aiempien tapaamisten määrä.

TAULUKKO 1 Tallenteet

Tallenne	Kesto (min)	Tapaamisen tarkoitus	Aiempien tapaamisten määrä
1	54 (katkesi)	Yhdyskuntapalvelun seuraamuselvitys	0
2	44	Yhdyskuntapalvelun rangaistusajan suunnittelu, tiedoksianto ja liikenneturvaohjelmaan valmistautuminen	1
3	29	Ehdonalaisen vapauden valvontatapaaminen (EAV)	5
4	51	Yhdyskuntapalvelun seuraamuselvitys	0
5	20	Yhdyskuntapalvelun rangaistusajan suunnittelu	1
6	38 (katkesi)	Ehdollisesti rangaistun nuoren valvontatapaaminen (ERN)	10
7	39 (katkesi)	Ehdonalaisen vapauden valvontatapaaminen (EAV)	7
8	74 (katkesi)	Yhdyskuntapalvelun seuraamuselvitys	0
	YHT. 349 min (5h 49min)		

Yhdyskuntapalvelun seuraamuselvitysten tarkoituksena on arvioida asiakkaan soveltumista yhdyskuntapalvelun suorittamiseen. Tapaamisessa rikosseuraamustyöntekijä haastattelee asiakasta ja kartoittaa tämän elämäntilannetta kysymällä muun muassa perhetilanteesta, työstä, koulutuksesta ja sosiaalisista verkostoista, päihteiden käytöstä sekä motivaatiosta suorittaa yhdyskuntapalvelua. (Seuraamuselvitys 2019.)

Yhdyskuntapalvelun rangaistusajan suunnittelu tehdään silloin, kun tuomioistuin on tuominnut asiakkaan yhdyskuntapalveluun seuraamusselvityksen perusteella. Suunnitelman laatimisessa rikosseuraamustyöntekijä ja asiakas käyvät läpi muun muassa palvelupaikkaan liittyviä käytännön järjestelyjä sekä seuraamuksen suorittamisen ehtoja. (Palvelun suorittaminen 2019.)

Ehdonalaisen vapauden valvontatapaamisessa rikosseuraamustyöntekijä ja asiakas tapaavat keskustellakseen asiakkaan kuulumisista ja ehdonalaisen suorittamisesta. Valvonnan tavoitteena on asiakkaan ”sosiaalisen selviytymisen tukeminen” (Ehdonalaisen vapauden valvonta 2019). Ehdollisesti rangaistun nuoren valvonnassa rikosseuraamustyöntekijä ja nuori, alle 21-vuotiaana rikoksen tehnyt asiakas keskustelevat asiakkaan tarpeista ja voimavaroista rikoksettomaan elämään pyrkimisessä. Tapaamisissa käsitellään suunnitelman mukaisesti erilaisia teemoja esimerkiksi keskusteluiden ja harjoitusten avulla. (Nuorten ehdollisen vankeuden valvonta 2019).

4.3 Vuorovaikutusanalyysi

Tutkimusotteemme on laadullinen. Laadullinen tutkimus perustuu ajatukseen sosiaalisen maailman ymmärtämisestä ja kuvaamisesta mahdollisimman tarkasti eri näkökulmista (Tuomi & Sarajärvi 2011, 25 - 35). Tutkimusote mahdollistaa tutkittavan aiheen tarkastelun monipuolisesti ja auttaa lisäämään ymmärrystä tutkittavana olevasta ilmiöstä (Alasuutari 2011, 84; Tuomi ja Sarajärvi 2011, 66). Koska rikosseuraamustyöstä on vähäisesti tutkimusta viestinnän näkökulmasta, tutkimusote sopii hyvin tähän työhön.

Tutkimusmenetelmänä käytämme vuorovaikutusanalyysia, jonka avulla pystytään havaitsemaan vuorovaikutuksessa ilmenevää toistuvuutta sekä vuorovaikutuksen ominaispiirteitä ja niiden merkityksiä (Meyers & Seibold 2012, 343; Valkonen & Laapotti 2011, 46). Vuorovaikutusanalyysi pyrkii sekä

kuvaamaan vuorovaikutusta että ymmärtämään siinä ilmenevien asioiden yhteyksiä toisiinsa (Frey, Botan & Kreps 2000, 243). Analyysin kohteita voivat olla esimerkiksi vuorovaikutuksen kielelliset piirteet, sisällöt, funktiot tai rakenteet. Vuorovaikutuksen analysoiminen mahdollistaa vuorovaikutusprosessien syvemmän tutkimisen verrattuna lähetä-vastaanotännäkökulmaan (Meyers & Seibold 2012, 330).

Vuorovaikutuksessa on usein läsnä monta samanaikaista prosessia, joihin lukeutuvat erilaiset vuorovaikutusilmiöt (esim. itsestäkertominen, luottamuksen rakentaminen) ja joissa yhdistyvät sekä kielelliset että nonverbaaliset ilmaukset. Näiden prosessien ja niiden tehokkuuden huomioiminen samanaikaisesti auttaa ymmärtämään vuorovaikutusta syvällisesti. (Meyers & Seibold 2012, 330.) Lisäksi vuorovaikutusanalyysi perustuu aina havainnointiin, jota on Tuomen ja Sarajärven (2011, 80) mukaan perusteltua käyttää silloin, kun tutkittavasta kohteesta ei ole entuudestaan tietoa tai sitä on hyvin vähän. Rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutusta ei tästä näkökulmasta ole aiemmin tutkittu, joten siksi valitsemamme menetelmä on relevantti.

Toteutimme vuorovaikutusanalyysin havainnoimalla rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan tapaamisista videoituja tallenteita . Adler ja Adler (1998, 80 - 81) kutsuvat tätä laadulliseksi havainnoinniksi, koska ilmiöstä kerätään tietoa luonnollisissa vuorovaikutustilanteissa, jotka ovat olemassa myös ilman tutkijan läsnäoloa. Videoiminen mahdollisti epäsuoran havainnoinnin (Frey, Botan & Kreps 2004, 14), jonka avulla vältimme läsnäolomme kyseisissä tapaamisissa. Näin tutkimushenkilöiden vuorovaikutus säilyi mahdollisimman luonnollisena (Adler & Adler 1998, 81).

4.4 Aineiston käsittely ja analyysi

Toteutimme vuorovaikutusanalyysin osittain teorialähtöisesti ja osittain aineistolähtöisesti. Teorialähtöisessä analyysissä hyödynsimme Barbeen ja Cunninghamin (1995) jäsenystä supportiivisesta vuorovaikutusepisodista ja Burlesonin (1987) jäsenystä tuen osoitusten henkilökeskeisyydestä. Hyödynsimme myös Barbeen ja Cunninghamin (1995) taulukoimia tuen hakemisen (liite 2) ja tuen osoittamisen (liite 3) strategioita, joita tarkensimme ja täydensimme aineistolähtöisesti analyysin edetessä. Nostimme taulukoihin uusia strategioita ja erotimme alkuperäisiä erillisiksi strategioiksi. Aineistolähtöiset strategiat ja tarkennukset on merkitty taulukoihin kursiivilla.

Analyysin vaiheet olivat seuraavat: 1) analyysiyksikön määrittäminen, 2) havainnointitaulukon muodostaminen, 3) aineistoon tutustuminen, 4) ensimmäisen tallenteen analysointi ja tulkintasääntöjen laadinta, 5) tallenteiden analysointi tulkintasääntöjen pohjalta, 6) analyysien varmentaminen ja 7) tulosten kvantifiointi. Litteroimme aineistosta vain tulosluvussa esiin nostetut esimerkit.

Analyysiyksiköksi määrittelimme rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksessa ilmenevän supportiivisen vuorovaikutuksen jakson Barbeen ja Cunninghamin (1995) supportiivista vuorovaikutusepisodia mukailleen. Jakso on yksi merkityskokonaisuus, joka alkaa joko tuen osoittamisella tai tuen hakemisella ja joka päättyy siihen, kun tukea ei enää ilmaista. Supportiivisen vuorovaikutuksen jakso saattoi pitää sisällään yhden tai useita tuen hakemisen tai osoittamisen ilmauksia. Yhdestä tuen hakemisen tai osoittamisen ilmauksesta oli havaittavissa yksi tai useampi strategia.

Toisessa vaiheessa tutustuimme aineiston kahteen ensimmäiseen tallenteeseen. Katsoimme tallenteet yhdessä ja keskustelimme alustavista tulkinnoista. Pohdimme tuen hakemisen ja tuen osoittamisen ilmenemistä ja niiden jäsentämistä systemaattisen analyysin varmistamiseksi.

Analyysin kolmannessa vaiheessa laadimme havainnointitaulukon teoria- ja aineistolähtöisesti. Havainnointitaulukon laatimisessa hyödynsimme Barbeen & Cunninghamin (1995) supporttiivista vuorovaikutusepisodia sekä tuen hakemisen ja tuen osoittamisen strategioita. Hyödynsimme myös Burlesonin (1987) henkilökeskeisyyden käsitettä. Lisäksi kirjasimme taulukkoon kuvaukset supporttiivisen vuorovaikutuksen jaksoa edeltävästä ja seuranneesta tilanteesta. Havainnointitaulukkoon merkitsimme siis seuraavat seikat:

- 1) ajankohta, jolloin videoidusta ohjauskeskustelusta on havaittavissa supporttiivisen vuorovaikutuksen jakso
- 2) kuvaus supporttiivisen vuorovaikutuksen jaksoa edeltäneestä tilanteesta
- 3) tuen hakija
- 4) tuen hakemisen kuvaus ja strategia
- 5) tuen osoittaja
- 6) tuen osoittamisen strategia
- 7) tuen osoittamisen henkilökeskeisyys
- 8) tuettavan responsi osoitettuun tukeen
- 9) tuen osoittajan responsi tuettavan responsiin
- 10) jaksoa seuranneen tilanteen kuvaus

Analyysin neljännessä vaiheessa katsoimme yhden tallenteista ja täytimme havainnointitaulukon yhdessä. Näin saimme sovittua taulukon täyttämiseen liittyvistä käytänteistä. Katsomalla tallenteen yhdessä saimme myös muodostettua tulkintasäännöt, joilla varmennettiin analyysin yhteneväisyys. Tulkintasäännöt pohjautuivat pääosin Barbeen ja Cunninghamin (1995) jäsentämien strategioiden kuvauksiin, mutta tarkensimme joidenkin strategioiden eroja. Tulkintasääntöjä täydensimme myös myöhemmin analyysin edetessä ja erotimme strategioita omiksi yksiköikseen. Esimerkiksi tuen hakemisen strategioista *kyselymisen* ja *vahvistuksen hakemisen* erotimme siitä, että kysellessään tuen hakija kysyi tietoa suoraan ja vahvistusta hakiessaan varmisti osapuolelta asian paikkansapitävyyden. *Välittelemisen* ja *vähätteleminen* puolestaan erosivat niin, että välitellessä tuen hakija puhui

epäsuorasti ja kierteli aiheen ympärillä, kun taas vähätellessään hän väheksyi ongelman vakavuutta. Tuen osoittamisen strategioista *reflektion* ja *uudelleen sanoittamisen* välillä teimme eron siinä, että reflektoidessaan tuen osoittaja pohti ja heijasteli tuettavan ajatuksia, tunteita ja mielialaa, kun taas uudelleen sanoittaessaan hän kuvaili tuettavan kertomaa tilannetta toisin sanoin. *Kysyessään* tuen osoittaja kysyi tuettavalta suoria kysymyksiä tämän ajatuksista, tunteista ja toimintatavoista, ja *elaboroimiseen kannustaessaan* hän puolestaan pyysi tuettavaa miettimään käsiteltävää aihetta tarkemmin tai pohtimaan sitä jostakin tietystä näkökulmasta. *Sarkasmin* ja *ivaamisen* erotimme siitä, että sarkastista tukea ilmaistessaan tuen osoittaja hymyili tai nauroi ja ivatessaan ilmaisi tukea vakavana.

Henkilökeskeisyyden asteet erotimme toisistaan tarkastelemalla tuen osoittamista sanatasolla. Lisäksi tarkastelimme tuen osoittajan nonverbaalista vuorovaikutuskäyttäytymistä ja sitä, miten se tukee kielellistä ilmausta. Määrittelimme myös, kuinka paljon tukea osoittava ilmaus oikeuttaa tuettavan tunteet ja kannustaa käsittelemään niitä. Matalan henkilökeskeisyyden tueksi analysoimme ne ilmaukset, joista oli havaittavissa nonverbaalista etäisyyden ottamista ja välttelyä, ja jotka eivät ottaneet huomioon tuettavan tunteita tai kehoittaneet niiden käsittelyyn. Analysoimme tuen osoittamisen henkilökeskeisyyden kohtalaiseksi silloin, kun se huomioi tuettavan tunteet osittain, mutta ei kannustanut niiden käsittelyyn. Analysoimme tuen henkilökeskeisyyden asteen korkeaksi niissä tapauksissa, kun tuen osoittaja ilmaisi joko sekä kielellisesti että nonverbaalisesti tai kielellisesti tai nonverbaalisesti (esim. tiivis katsekontakti yhdistettynä eteenpäin nojaamiseen ja nyökyttelyyn) läsnäoloa, kiinnostusta ja kuuntelemista ja mahdollisesti sanoitti tuettavan tunteita kannustaen niiden monipuoliseen käsittelyyn. Vaikka Jonesin ja Bodien (2014, 377) mukaan henkilökeskeisyys ilmenee verbaalisesti, totesimme analyysivaiheessa, että myös pelkästään nonverbaalisesti osoitetusta tuesta voidaan tulkita henkilökeskeisyyden aste.

Viidennessä vaiheessa jaoimme aineiston keskenämme ja katsoimme tallenteet ja täytimme havainnointitaulukot itsenäisesti. Kuudennessa vaiheessa katsoimme kaikki tallenteet yhdessä itsenäisesti täytettyihin taulukoihin verraten, keskustelimme eriävistä tulkinnoista ja korjasimme taulukot yhteisten tulkintojen mukaisiksi.

Analyysin seitsemännessä ja viimeisessä vaiheessa laskimme absoluuttiset ja suhteelliset frekvenssit supportiivisille jaksoille, tuen osoittamisen ja hakemisen strategioille sekä niiden käytön jakautumiselle rikosseuraamustyöntekijöiden ja asiakkaiden kesken. Laskimme frekvenssit myös osoitetun tuen henkilökeskeisyyden asteille. Lisäksi laskimme absoluuttiset ja suhteelliset frekvenssit osapuolten reaktioihin tuen hakemiseen ja osoittamiseen. Lopuksi litteroimme aineistoesimerkit. Litteroinnissa käytetyt merkit ovat tämän tutkielman liitteenä (liite 4).

5 Tulokset

Tämän tutkielman tavoitteena on analysoida ja kuvata rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan supportiivista vuorovaikutusta. Esittelemme seuraavaksi, miten rikosseuraamustyöntekijät ja asiakkaat hakivat ja osoittivat tukea, millaista osoitettu tuki oli henkilökeskeisyyden asteeltaan ja miten osapuolet reagoivat toistensa tuen hakemiseen ja tuen osoittamiseen. Aloitamme tarkastelemalla tuen hakemisen ja tuen osoittamisen jakautumista vuorovaikutusosapuolten kesken. Esittelemme myös aineistosta esiin nousseet tuen hakemisen ja osoittamisen strategiat sekä niiden käytön jakautumisen rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan välillä, minkä lisäksi raportoimme osoitetun tuen henkilökeskeisyyden asteen. Tämän jälkeen siirrymme kuvaamaan sitä, miten osapuolet reagoivat, kun tukea haettiin ja kun sitä osoitettiin.

Havainnollistamme merkittävimpiä tuloksia aineistoesimerkein. Rikosseuraamustyöntekijä on merkitty litteraatteihin lyhenteellä RSTT ja asiakas lyhenteellä A. Lyhenteiden alaindeksinä on kutakin asiakasta ja työntekijää merkitsevät kirjaimet.

5.1 Tuen hakemisen ja osoittamisen jakautuminen

Analysoituja supportiivisen vuorovaikutuksen jaksoja (merkityskokonaisuus, joka alkaa joko tuen osoittamisella tai tuen hakemisella ja joka päättyy siihen, kun tukea ei enää ilmaista) oli yhteensä 331. Nämä jaksot sisälsivät yhteensä 481 tuen osoittamisen ilmausta ja 206 tuen hakemisen ilmausta. Tukea siis osoitettiin rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksessa yli kaksi kertaa useammin kuin sitä haettiin. Jaksoista 243 (73 %) alkoi tuen osoittamisella ja 88 (27 %) tuen hakemisella. Näin ollen vajaa kolmasosa jaksoista alkoi tuen hakemisella.

Tuen hakeminen ja tuen osoittaminen jakautui rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan välillä epätasaisesti. Taulukko 2 kuvaa ilmaisujen jakautumista osapuolten välillä.

TAULUKKO 2 Tuen hakemisen ja osoittamisen jakautuminen

Vuorovaikutusosapuoli	Tuen hakeminen	Tuen osoittaminen
Rikosseuraamustyöntekijä	5 (2%)	477 (99%)
Asiakas	201 (98%)	3 (1%)
Yhteensä	206 (100%)	480 (100%)

Rikosseuraamustyöntekijät hakivat tukea vain 5 kertaa (2 % kaikista tukea hakevista ilmauksista). Asiakkaat puolestaan hakivat tukea 201 kertaa (98 % kaikista tukea hakevista ilmauksista). Rikosseuraamustyöntekijät osoittivat tukea yhteensä 477 kertaa (99 % kaikista tukea osoittavista ilmauksista). Asiakkaat osoittivat tukea vain 3 kolme kertaa (1 % kaikista tukea osoittavista ilmauksista).

5.2 Tuen hakemisen strategiat

Tukea haettiin rikosseuraamustyöntekijöiden ja asiakkaiden vuorovaikutuksessa useilla eri tavoilla. Aineistosta havaittiin 206 tuen hakemisen ilmausta, joista analysoitiin yhteensä 24 erilaista tuen hakemisen strategiaa. Yhdestä tuen hakemisen ilmauksesta analysoitiin kaksi eri strategiaa, minkä johdosta kaiken kaikkiaan aineistosta analysoitiin 207 tuen hakemisen strategiaa. Tuen hakemisen strategiat ja niiden käytön jakautuminen rikosseuraamustyöntekijöiden ja asiakkaiden kesken ilmenevät taulukosta 3. Rikosseuraamustyöntekijä on merkitty taulukkoon lyhenteellä RSTT.

TAULUKKO 3 Tuen hakemisen strategiat

STRATEGIA	RSTT	Asiakas	YHT.
Suorat ja kielelliset strategiat			
- Jakaminen		35 (17,3%)	35 (16,9%)
- Yksityiskohdasta kertominen		34 (16,8%)	34 (16,4%)
- Kertominen		19 (9,4%)	19 (9,2%)
- Tiedon pyytäminen		6 (3%)	6 (2,9%)
- Ymmärryksen pyytäminen	2 (40%)	3 (1,5%)	5 (2,4%)
- Kyseleminen		4 (2%)	4 (1,9%)
- Vahvistuksen hakeminen		4 (2%)	4 (1,9%)
- Mielenpitemen kysyminen	2 (40%)		2 (1%)
- Palaaminen		2 (1%)	2 (1%)
- Ratkaisun pyytäminen		2 (1%)	2 (1%)
- Tarkka ilmaiseminen		2 (1%)	2 (1%)
- Vakuuttelun hakeminen		2 (1%)	2 (1%)
- Avun pyytäminen		1 (0,5%)	1 (0,5%)
Yhteensä	4 (80%)	114 (56,4%)	118 (57%)
Epäsuorat ja kielelliset strategiat			
- Vältteleminen		29 (14,4%)	29 (14%)
- Hypoteettisuus		14 (6,9%)	14 (6,8%)
- Kieltäminen		12 (5,9%)	12 (5,8%)
- Valittaminen		11 (5,4%)	11 (5,3%)
- Epämääräisyys		4 (2%)	4 (1,9%)
- Vitsaileminen		4 (2%)	4 (1,9%)
- Vähätteleminen		3 (1,5%)	3 (1,4%)
Yhteensä		77 (38,1%)	77 (37,2%)
Epäsuorat ja nonverbaaliset strategiat			
- Poiskatsominen		5 (2,5%)	5 (2,4%)
- Liikehtiminen	1 (20%)	4 (2%)	5 (2,5%)
- Huokaileminen		1 (0,5%)	1 (0,5%)
Yhteensä	1 (20%)	10 (5%)	11 (5,3%)
Suorat ja nonverbaaliset strategiat			
- Nauraminen		1 (0,5%)	1 (0,5%)
Yhteensä		1 (0,5%)	1 (0,5%)
YHTEENSÄ	5 (100%)	202 (100%)	207 (100%)

Tukea haettiin eniten **suorilla ja kielellisillä** strategioilla (f = 118 eli 57 % kaikista strategioista). Tähän luokkaan kuuluvista strategioista käytetyimmät olivat *jakaminen* (tunteista puhuminen, haavoittuvaisuuden ilmaiseminen, ongelmaan kohdistuvan huolen jakaminen) ja *yksityiskohdista kertominen* (ongelman yksityiskohdista avoimesti puhuminen, koko tilanteen kuvaileminen). Asiakkaat hakivat tukea jakamalla 35 kertaa (17,3 % kaikista

asiakkaiden käyttämistä strategioista) ja yksityiskohdista kertomalla 34 kertaa (16,8 % kaikista asiakkaiden käyttämistä strategioista).

Seuraavassa esimerkissä asiakas hakee tukea *jakamalla*. Hän on aiemmin kertonut rikosseuraamustyöntekijälle vastoinkäymisistään terveytensä kanssa ja siitä, miten on asiaa käsitelty. Jakso alkaa siitä, kun asiakas *jakaa*, mitä on puhunut perhetyöntekijän kanssa ja miten asia on kalvanut häntä (rivit 1-4). Rikosseuraamustyöntekijä osoittaa asiakkaalle tukea, johon tämä reagoi *jakamalla*, miten nykyään ymmärtää tilanteen vaarallisuuden sekä kertomalla, miten hänelle pistettiin puudutuspiikki (rivit 9-10 ja 12). Rikosseuraamustyöntekijä reagoi tuen hakemiseen osoittamalla jälleen tukea, jonka jälkeen jakso päättyy, kun asiakas reagoi rikosseuraamustyöntekijän osoittamaan tukeen ilmaisemalla olevansa samaa mieltä työntekijän kanssa (rivi 17) ja työntekijä toteaa "niin" (rivi 18).

- 1 A_d: ((rypistelee otsaansa ja elehtii käsillään)) Et sitte ehkä - ja just sen
2 perhetyöntekijän kanssa on puhuttukki et kun sitä ei ite - ^oniinku - just^o
3 työstäny tai ei puhunu eikä ne sairaalassakaan • hhh niinku mitään keskustelu
4 tämmöstä - ni se on sit tuolla takaraivossa kalvanu ja
5 RSTT_c: Millai se kalvaa sua mitä sä siitä vielä mietit niinku nytte tänään?
6 A_d: ↑No siis paljon just ehkä nyt on just ruvennu tajuun sen miten oikeesti
7 se oli se vaarallinen tilanne ja
 [
8 RSTT_c: Ni ((nyökkää hiukan))
9 A_d: Et sit tietty mua olin siinä ((osoittaa selkäänsä) - selkäyttimeen meni se
10 semmonen kipu ((elehtii käsillään)) - puudute
 [
11 RSTT_c: Pumppu - joo
 [
12 A_d: Joo niiku et se puudutti täältä kokonaan - vatsan alueelta
 [
13 RSTT_c: Nii et ne kivut oli niin suuret et sä et pystyny niiku
 [
14 A_d: Nii - et mul oli ihan siin
 [
15 RSTT_c: ((elehtii käsillään suunsa suuntaan)) Ja mitä sä oisit tietyst suun kautta ees
16 ottanu ku
17 A_d: Ei joo
 [
18 RSTT_c: Nii

Seuraavassa esimerkissä asiakas hakee tukea *yksityiskohdista kertomalla*.

Rikosseuraamustyöntekijä ja asiakas ovat keskustelleet tunteidenkäsittelystä,

jonka kanssa asiakkaalla on ilmeisesti ollut aikaisemmin haastavaa. Aiheena on erityisesti negatiiviset tunteet ja aggressio. Asiakas alkaa kuvailemaan tarkemmin, miten ja minkälaisissa tilanteissa on kokenut kiukkua. *Kertomalla yksityiskohdista* asiakas hakee tukea puhumalla avoimesti kokemuksistaan (rivit 1-2, 4-5, 7-8 ja 10-11). Rikosseuraamustyöntekijä vastaa tuen hakemiseen osoittamalla tukea (3, 6, 9, 12-14, 16). Asiakas ilmaisee ymmärtävänsä, mitä työntekijä tarkoittaa (rivit 15 ja 17), minkä jälkeen jakso päättyy, kun osapuolet jatkavat uudesta aiheesta.

- 1 A_e: Ku useimmiten. ku se on. ku mä oon kiukutellu ((haroo hiuksiaan)) jostakin
2 asiasta ja ku joku ei toimi ni.
 [
3 RSTT_d: Mmm
4 A_e: Sit se on ollu..tota itellä et joku muu asia tai. mun puolella joku asia ei oo
5 toiminu ja-
 [
6 RSTT_d: Mmm
7 A_e: Ja sit se on aiheuttanu tapahtumaketjun ja sit on niinku nähny niinku vaan
8 asioita mitkä ei toimi
 [
9 RSTT_d: Mmm
10 A_e: Vaikka siinä ympärillä on ollu asioita jotka toimii tosi hyvin ((piirtää kädellä
11 kehää))
12 RSTT_d: ((nyökyttelee ja hymisee)) Niin niin, että keskittyy jotenkin ((tekee kahdella
13 kädellä yhteen pisteeseen kohdistuvaa liikettä)) se oma ajatus vaan niihin
 ((.))
14 Nii totta- se on varmasti aika sellanen ↑yleinen ilmiö että ((hengähdys))
 [
15 A_e: Mmm
16 RSTT_d: Helposti takertuu niihin ((nyökyttelee))
17 A_e: Niin

Tukea haettiin myös jonkin verran *kertomalla* (puheeksiottaminen ja ongelmasta kertominen, ks. seuraava esimerkki), sillä asiakkaat hyödynsivät tätä strategiaa 19 kertaa (9,4 % kaikista asiakkaiden käyttämistä strategioista).

Rikosseuraamustyöntekijät käyttivät kahta suoraa ja kielellistä strategiaa: *mielipiteen pyytämistä* (vuorovaikutusosapuolen mielipiteen kysyminen) ja *ymmärryksen pyytämistä* (ongelmaan liittyvän oman toiminnan selittäminen ymmärrystä pyytävästi), molempia kaksi kertaa (yht. 4 kertaa, eli 80 % kaikista työntekijöiden käyttämistä strategioista).

Toiseksi eniten ($f = 77$ eli 37 % kaikista strategioista) tukea haettiin **epäsuorilla ja kielellisillä** strategioilla. Strategioista huomattavasti käytetyin oli *vältteleminen* (ongelmaan liittyvistä asioista puhumisen vältteleminen, epäolennaisuuksista puhuminen, puheenaiheen vaihtaminen). Asiakkaat hakivat tukea välttelemällä 29 kertaa (14,4 % kaikista asiakkaiden käyttämistä strategioista).

Alla olevassa esimerkissä asiakas hakee tukea *välttelemällä*.

Rikosseuraamustyöntekijä ja asiakas ovat keskustelleet päihteistä. Asiakas on kertonut olevansa perehtynyt huumausaineisiin liittyvään faktatietoon.

Rikosseuraamustyöntekijä tiedustelee tukea osoittaen asiakkaalta tämän ajatuksia omasta päihteidenkäytöstään (rivit 1-3). Asiakas hakee tukea ensin *kertomalla*, että olisi aika rajoittaa oluen juomista (rivit 4-5). Tähän työntekijä vastaa hymähtäen (rivi 6) ja asiakas jatkaa tukea hakevaa ilmaustaan toteamalla, että siksi onkin ajatellut aloittavansa treenaamisen (rivit 7-8).

Työntekijä hymähtää uudestaan (9) ja lyhyen tauon jälkeen osoittaa tukea (rivi 10). Asiakas vastaa hakemalla tukea *välttelevästi* todeten, että juomisen lopettaminen onnistuu heti kun hän vain niin päättää (rivit 11-13).

Rikosseuraamustyöntekijä vastaa osoittamalla tukea (rivit 14-16). Asiakas ei reagoi tähän tukeen mitenkään (rivi 17) ja jakso päättyy osapuolten jatkaessa pienen tauon jälkeen uudesta aiheesta.

- 1 RSTT_a: No ?mitäs mieltä sä oot tällä hetkellä niinku sun - juomisesta ja sitte - noitte -
2 huumausaineiden °käytöstä oot sä niinku° ((vetäytyy taakse tuolillaan, laskee
3 katseensa pöydällä oleviin papereihin ja pyörii tuolillaan sivulta sivulle))
4 A_a: ((katsoo alas)) No nyt pitäs alkaa rajottaa tota kaljan ottamista ((katsoo
5 työntekijää)) kyllä aika lailla
6 RSTT_a: Mmm
7 A_a: Siis sen takia mä oonki aatellu et mä alan nytte treenaamaan ((levittää
8 käsiään))
9 RSTT_a: Mmm
10 ((.))
11 Nii et aattelet et haluisit jonkun muutoksen niinku siihen - juomiseen
12 [
13 A_a: E::i ku se on vaan [hieroo sormilla otsaansa] mun omasta päästä kiinni ku mä
14 päätän ((katsoo työntekijää, nojaa taaksepäin ja laskee kädet yhteen syliinsä)) ni
15 se - °tapahtuu°
16 RSTT_a: Mmm - mmm
17 ((laskee katseensa papereihin))

16 • hhh Aivan
17 A_a: ((katsoo työntekijää eleettä))

Asiakkaat hakivat tukea myös puhumalla *hypoteettisesti* (ongelmasta puhuminen hypoteettisesti tai retorisesti, f = 14 eli 6,9 % kaikista asiakkaiden käyttämistä strategioista). Seuraavassa esimerkissä asiakas hakee tukea *hypoteettisesti*. Osapuolet ovat keskustelleet asiakkaan rikoksesta ja siitä, miten asiakasta on kohdeltu rikoksensa jälkeen. Asiakas on jo aiemmin esittänyt näkemyksiään siitä, miten "Suomen valtion" tulisi kyseisen rikoksen tehneitä kohdella. Hän alkaa puhumaan kohtelusta ja hakee tukea *hypoteettisesti* pohtien sitä, millainen mahdollisuus rikosentekijöille tulisi antaa (rivit 1-6 ja 8-13). Rikosseuraamustyöntekijä reagoi tuen hakemiseen osoittamalla tukea (rivi 7). Asiakas reagoi osoitettuun tukeen kuuntelemalla ja hymyilemällä. Sen jälkeen rikosseuraamustyöntekijä jatkaa puhumalla työnkuvaansa kuuluvasta osaamisesta (rivit 17-18) ja jakso päättyy.

1 A_c: Kato silleen että niinkun - mää näkisin et semmonen ohjelma ois olemassa että -
2 Sä pääset *vankilan nimi* ulos sä saat valita että mille tielle se lähet ↑mut sua
3 autettais siinä että - ((osoittaa työntekijää ja sitten seinää)) sinä so-ilmottasit
4 verottajalle että sinä katsot näiden keskustelujen perusteella että annetaan *oma
5 nimi* kuus kuukautta aikaa ennakkoveroperintärekisteriin ↑katsotaan hoitaako
6 se ymmärräksää
7 RSTT_b: ((mutisten)) joo
8 A_c: Et se >semmonen niinku semmonen< ((liikuttaa käsiään pöydänreunasta
9 toiseen)) jouheus koska ((naputtaa sormiaan pöydänreunaa vasten ja
10 hymyilee)) ↑<sehän ei kauas kannaa> jos et sää hoida niitä asioita - sehän
11 loppuu siihen - ↑määhän ((osoittaa itseään ja hymyilee)) olisin silloin niinkun -
12 <sataprosenttinen korvauksieni maksaja kun mulle> annettais mahdollisuus
13 sataprosenttisesti
14 RSTT_b: Kyllä joo - tota mm ((katsoo pois päin asiakkaasta))
15 ((.))
16 Joo - kyl mä - kyl se niinku tunnu-tunnistan sen
17 A_c: ((katsoo työntekijää kuunnellen ja hymyillen))
18 RSTT_b: Mutta et se se pitää niinku sanoo että osaaminen loppuu et meil on kuitenkin -
niinku sanoit tuossa ni se meidän osaaminen se ydinosaaminen on...

Asiakkaat hakivat tukea jonkin verran myös *kieltämällä* (ongelman vakavuuden kieltäminen, teeskenteleminen, että ongelmaa ei ole, f = 12 eli 5,9 % kaikista asiakkaiden käyttämistä strategioista) ja *valittamalla* (ongelmasta valittaminen

ilman avunpyyntöä, f = 11 kertaa eli 5,4 % kaikista asiakkaiden käyttämistä strategioista).

Tukea haettiin myös **epäsuorilla ja nonverbaalisilla** (f = 11 eli 5 % kaikista strategioista) sekä **suorilla ja nonverbaalisilla** (f = 1 eli 0,5 % kaikista strategioista) strategioilla. Näitä strategioita käytettiin kuitenkin hyvin vähän verrattuna muihin strategioihin.

5.3 Tuen osoittamisen strategiat

Tukea myös osoitettiin verrattaen monipuolisesti eri strategioita hyödyntäen. Aineistosta esiin nousevista tuen osoittamisen ilmauksista (n = 477) analysoitiin 26 erilaista tuen osoittamisen strategiaa yhteensä 489 kertaa. Osassa ilmauksista ilmeni useampi tuen osoittamisen strategia. Taulukko 4 kuvaa tuen osoittamisen strategioita ja niiden käytön jakautumista rikosseuraamustyöntekijöiden ja asiakkaiden kesken.

TAULUKKO 4 Tuen osoittamisen strategiat

STRATEGIA	RSTT	ASIAKAS	YHT.
Tunnekeskeiset ja lähestyvät strategiat			
- Saatavana oleminen	53 (10,8%)		53 (10,8%)
- Uudelleen sanoittaminen	40 (8,2%)		40 (8,2%)
- Rauhoittelu	37 (7,6%)	2 (66,7%)	39 (8%)
- Reflektio	31 (6,3%)		31 (6,3%)
- Empatia	27 (5,5%)		27 (5,5%)
- Kannustaminen	23 (4,7%)		23 (4,7%)
- Kehuminen	20 (4,1%)		20 (4,1%)
- Tunnustaminen	20 (4,1%)		20 (4,1%)
- Huolehtiminen	1 (0,2%)		1 (0,2%)
Yhteensä	252 (51,2%)	2 (66,7%)	255 (52%)
Ongelmakeskeiset ja lähestyvät strategiat			
- Kysyminen	133 (27,4%)		133 (27,4%)
- Perspektiivin osoittaminen	29 (5,9%)		29 (5,9%)
- Syyn selvittäminen	19 (3,9%)		19 (3,9%)
- Ehdottaminen	8 (1,6%)		8 (1,6%)
- Tiedon jakaminen	8 (1,6%)		8 (1,6%)
- Elaboroimiseen kannustaminen	6 (1,2%)		6 (1,2%)
- Ratkaisun antaminen	4 (0,8%)	1 (33,3%)	5 (1%)
- Konkreettinen apu	2 (0,4%)		2 (0,4%)

- Käsitöiden vahvistaminen	2 (0,4%)		2 (0,4%)
- Vastauksen pohtiminen	1 (0,2%)		1 (0,2%)
Yhteensä	212 (43,6%)	1 (33,3%)	213 (43,5%)
Tunnekeskeiset ja välttelevät strategiat			
- Nonverbaalinen vältteleminen	9 (1,8%)		9 (1,8%)
- Harhauttaminen	4 (0,8%)		4 (0,8%)
- Tukahduttaminen	1 (0,2%)		1 (0,2%)
Yhteensä	14 (2,9%)		14 (2,9%)
Ongelmakeskeiset ja välttelevät strategiat			
- Ivaaminen	4 (0,8%)		4 (0,8%)
- Kritisointi	2 (0,4%)		2 (0,4%)
- Sarkasmi	1 (0,2%)		1 (0,2%)
- Vähättely	1 (0,2%)		1 (0,2%)
Yhteensä	8 (1,6%)		8 (1,6%)
YHTEENSÄ	486 (100%)	3 (100%)	489 (100,%)

Tukea ilmaistiin rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksessa eniten **tunnekeskeisiä ja lähestyviä** strategioita hyödyntäen, jopa 52 % kaikista strategioista. Näistä strategioista käytetyin oli *saatavana oleminen* (tuen saatavuuden ilmaiseminen, keskittyneisyyden ilmaiseminen, tuettavan keskeyttämisen välttäminen), jota rikosseuraamustyöntekijät osoittivat 53 kertaa (10,8 % kaikista heidän käyttämistään strategioista).

Seuraavassa esimerkissä työntekijä osoittaa tukea ilmaisemalla *saatavana olemista*. Rikosseuraamustyöntekijä on kertonut asiakkaalle yhdyskuntapalvelun suorittamiseen liittyvistä sairastumiskäytännöistä. Työntekijä on todennut, että sairaustodistus tulisi toimittaa hänelle. Hän aloittaa supportiivisen jakson osoittamalla tukea *kannustamalla* asiakasta pysymään avoimena sairastumisen suhteen (rivit 1-3 ja 5-6). Asiakas reagoi tuen osoitukseen ilmaisemalla ymmärrystä (rivi 4). Rikosseuraamustyöntekijä jatkaa ilmaisemalla *saatavana olemista* todeten, että hänelle voi aina soittaa (rivi 8-10). Asiakas reagoi ilmaisemalla ymmärrystä (rivi 11). Jakso päättyy, koska osapuolet jatkavat uudesta aiheesta.

- 1 RSTT_d: ((heiluttaa kättään viistosti itsensä ja asiakkaan välillä ja hymyilee
2 hiukan)) Mä aina kannustan semmoseen mahdollisimman avoimeen
3 peliin et jotenkin tavallaan et
4 A_e: [Joo

5 RSTT_d: [Mielummin infoo liikaa ku liian vähän ni ni ni se välttyy sitte
6 ylimääräsiltä ongelmilta ja sitte ja
7 A_e: Joo
8 RSTT_d: Ja tietenkin jos on jotain epäselvyyttä ni ((katsoo asiakasta
9 painokkaasti)) mulle voi aina soittaa - soittaa ((kääntyy tietokoneen puoleen)) ja
10 kysyä että
11 A_e: [Joo

Toiseksi eniten rikosseuraamustyöntekijät käyttivät *uudelleen sanoittamisen* (tilanteen tai toiminnan uudelleen sanoittaminen, $f = 40$ eli 8,2 % kaikista työntekijöiden käyttämistä strategioista) ja *rauhoittelun* (tuettavan itsetunnon vahvistaminen, $f = 37$ eli 7,6 % kaikista työntekijöiden käyttämistä strategioista) strategioita. Asiakkaat puolestaan rauhoittelivat rikosseuraamustyöntekijöitä 2 kertaa (67% kaikista asiakkaiden käyttämistä strategioista).

Alla olevassa esimerkissä rikosseuraamustyöntekijä osoittaa tukea *uudelleen sanoittamalla*. Osapuolet ovat keskustelleet asiakkaalle aiemmin sattuneesta onnettomuudesta, joka on vaikuttanut tämän terveyteen myöhemmin.

Rikosseuraamustyöntekijä aloittaa jakson osoittamalla tukea (rivit 1-3). Asiakas vastaa hakemalla tukea (rivit 4-6). Rikosseuraamustyöntekijä reagoi osoittamalla tukea *uudelleen sanoittamalla* asiakkaan tilanteen (rivi 7). Asiakas reagoi tuen osoittamiseen jatkamalla kertomusta siitä, mitä lääkäri on hänelle sanonut (rivi 8). Supporttiivisen vuorovaikutuksen jakso päättyy ja osapuolet jatkavat toisella puheenaiheella.

1 RSTT_a: ((katsoo ylös ja elehtii pohtivasti)) No mitäs se käytännössä
2 >minkälainen käsitys sul on niinku tällä hetkellä< - elämässä että
3 Mi-mitä se niinku viel mitä jälkiä se jätti? Kerrot et on tutkittu niinku
4 A_a: No emmä tiiä mut jos mä suomenmestari oon sen jälkeen ollu lajissa
5 ku lajissa °et°
6 ((.))
7 Emmää tiiä °mitä se jätti°
8 RSTT_a: ↑Nii nii - °et sulla ei sellasta°
9 [
10 A_a: Mutta lääkäri vaan sano sillo ((ottaa puhelimensa pöydältä)) aikoinaan että...

Seuraavassa esimerkissä asiakas osoittaa tukea *rauhoittelemalla*. Osapuolet ovat keskustelleet asiakkaan rangaistukseen kuuluvan liikenneturvaohjelman

tapaamisten luottamuksellisuudesta. Rikosseuraamustyöntekijä on käynyt ohjelmaan osallistuvien henkilöiden velvollisuuksia ja vastuita läpi yksityiskohtaisesti. Työntekijä toteaa pelisääntöjen olevan tuttuja asiakkaalle, joka sanoo asioiden olevan hänelle itsestänselvyyksiä pitkästä työkokemuksestaan johtuen. Rikosseuraamustyöntekijä hakee tämän jälkeen tukea (rivit 1 ja 3-6) selittäen, että asian läpikäyminen kuuluu hänen velvollisuuksiinsa. Asiakas osoittaa tukea *rauhoittelemalla* työntekijää tämän puheenvuoron keskellä (rivi 4). Rikosseuraamustyöntekijä jatkaa puheenvuoronsa jälkeen uudesta asiasta ja jakso päättyy.

- 1 RSTT_a: >↑Tietenkin se on niinku mun velvollisuus< tässä käydä ne
[
2 A_b: ((katsoo kädessä olevaa paperia)) Totta kai
[
3 RSTT_a: Ne asiat läpi - ↑et sitten ei tuu epäselvyyttä
(.)
4 Ja varmistua siitä ((tekee ranteella eteenpäin suuntautuvaa pyörytysliikettä,
5 Haroo hiuksia)) että kun sä nimen laitat alle et oot et- mä oon kertonut sen mitä
6 mun .kuuluu ↓kerto:o

Tukea ilmaistiin paljon myös **ongelmakeskeisiä ja lähestyviä** strategioita hyödyntäen (yhteensä 43,5 % kaikista strategioista). Näistä strategioista huomattavasti käytetyin oli *kysyminen* (yksityiskohdistista, toimenpiteistä, ajatuksista ja/tai mielentilasta kysyminen), jota rikosseuraamustyöntekijät käyttivät 133 kertaa (27,4 % kaikista työntekijöiden käyttämistä strategioista). Kysyminen olikin työntekijöiden eniten käyttämä strategia koko aineistossa. Toiseksi eniten tästä kategoriasta käytettiin *perspektiivin osoittamista* (tilanteen asettaminen perspektiiviin), jota työntekijät osoittivat 29 kertaa (5,9 % kaikista työntekijöiden käyttämistä strategioista). Myös *syyn selvittämistä* (syyn selvittäminen keräämällä tietoa) hyödynnettiin jonkun verran, sillä rikosseuraamustyöntekijät osoittivat tukea tällä strategialla 19 kertaa (3,9 % kaikista heidän käyttämistään strategioista).

Seuraavassa esimerkissä rikosseuraamustyöntekijä osoittaa tukea *kysymällä*.

Osapuolet ovat keskustelleet asiakkaan päihteiden käytöstä.

Rikosseuraamustyöntekijä osoittaa tukea *kysymällä* asiakkaalta

huumausaineiden käytöstä. Asiakas keskeyttää työntekijän kysymyksen ja hakee tukea kieltämällä lääkkeiden käytön (rivi 3). Asiakas jatkaa kieltämistä (rivit 5-6 ja 8) samalla, kun työntekijä osoittaa *saatavana olemista* pitämällä katsekontaktia tiiviisti yllä ja antamalla asiakkaalle tilaa kertoa mielipiteensä (rivit 4, 7 ja 9-10). Asiakas myöntää käyttävänsä huumausaineeksi luokiteltua lääkettä (rivit 11, 13 ja 15) ja rikosseuraamustyöntekijä päättää supportiivisen jakson toteamalla neutraalisti ”niin kyllä” (rivi 16).

- 1 RSTT_a: • hhh ↑Mites tota sanoit että- niitä lääkkeitä käytät jonkun verran. Mites nyt
 2 sitten
 [
- 3 A_a: ↑EN MÄ käytä lääkkeitä ((ristii kädet mahan päälle))
 [
- 4 RSTT_a: ↓^oNiinkun huumeiden käyttö^o
 5 A_a: Ne on ((katsoo kattoon)) siis- ↑reseptilääkkeitä mitä mä syön ton jalan takia
 6 ((osoittaa jalkaansa))
 ((.))
- 7 RSTT_a: Joo? ((katsoo silmiin odottavasti))
 8 A_a: Tulehduskipulääkkeitä ja tämmösiä ((luettelee sormilla))
 9 RSTT_a: Joo? ((katsoo silmiin odottavasti))
 ((.))
- 10 Mut huumausaineiksi luokiteltavia?
 11 A_a: Ei ne huumausaineita .oo
 12 RSTT_a: Niin niin
 13 A_a: Paitsi tramalihan ((hieroo otsaansa sormilla)) nytten
 [
- 14 RSTT_a: ↑Niin
 15 A: Sehän luokitellaan nyt ((.)) Sehän on opiaatti
 16 RSTT: Niin kyllä

Tukea ilmaistiin **tunnekeskeisillä ja välttelevillä** strategioilla (3 %) sekä **ongelmakeskeisillä ja välttelevillä** (2%) strategioilla vähän lähestyviin strategioihin verrattuna. Pakenevista strategioista yleisin oli *nonverbaalinen vältteleminen* (fyysinen poisvetäytyminen tuettavasta, katsekontaktin vältteleminen), jota työntekijät osoittivat 9 kertaa (1,8 % kaikista heidän käyttämistään strategioista). Hylkäävistä strategioista puolestaan hyödynnetyin oli *ivaaminen* (hienovarainen pilkkaaminen ilman hymyilemistä tai nauramista) jota työntekijät osoittivat kuitenkin hyvin vähän, vain 4 kertaa (0,8 % kaikista heidän käyttämistään strategioista).

5.4 Osoitetun tuen henkilökeskeisyyden aste

Tukea osoittavat ilmaukset vaihtelivat henkilökeskeisyyden asteeltaan. Henkilökeskeisyyden aste määritellään sen perusteella, kuinka tarkasti tuen osoittaja ottaa huomioon sekä tuettavan tunteet ja kokemusmaailman että vuorovaikutussuhteen ja -tilanteen (Goldsmith 1994, 35). Henkilökeskeisyyden ollessaan asteeltaan matalaa, tuen osoittaja kieltää tai jättää huomiotta tuettavan emotionaaliset kokemukset. Jos tuen osoittaja ilmaisee myötätuntoa tai pahoillaan olemista, mutta ei kannusta vaikeiden tunteiden käsittelyyn, tuen henkilökeskeisyys on asteeltaan kohtalaista. Henkilökeskeisyys on asteeltaan korkea, jos tuen osoittaja oikeuttaa tuettavan tunteet täysin ja auttaa niiden käsittelyssä. (Jones & Bodie 2014, 372-373.)

Taulukosta 5 voidaan nähdä matalan, kohtalaisen ja korkean henkilökeskeisyyden ilmausten määrät. Yli puolet (51 %) tuen osoittamisen ilmauksista oli henkilökeskeisyyden asteeltaan kohtalaista. Toiseksi eniten tuen osoittamisen ilmaukset olivat henkilökeskeisyyden asteeltaan matalia (40 %). Vain 9 % ilmauksista henkilökeskeisyys oli korkea.

TAULUKKO 5 Henkilökeskeisyyden aste

Henkilökeskeisyyden aste	Määritelmä	Ilmaisut
Matala	Kielletään tai jätetään huomiotta tuettavan emotionaaliset kokemukset	195 (40%)
Kohtalainen	Ilmaistaan myötätuntoa tai pahoillaan olemista, mutta ei kannusteta vaikeiden tunteiden käsittelyyn	248 (51%)
Korkea	Oikeutetaan tuettavan tunteet täysin ja autetaan niiden käsittelyssä	45 (9%)
Yhteensä		488 (100%)

Seuraavassa esimerkissä rikosseuraamustyöntekijän osoittama tuki on henkilökeskeisyydeltään matalaa. Rikosseuraamustyöntekijä on aiemmin kysynyt asiakkaalta, montako ystävyssuhdetta tällä on, johon asiakas on

vastannut, ettei tiedä, ehkä kaksi tai kolme. Rikosseuraamustyöntekijän *ivaamalla* osoitettu tuki on matalasti henkilökeskeistä, koska vaikka se huomioi asiakkaan tilanteen, se jättää huomiotta siihen liittyvät tunteet.

- 1 RSTT_g: ↓Joo
- 2 ((.))
- 3 >↑Kaks on varmaa<, kolmesta ei niinkään tiedä - ↓onks kolmas et onks se
- 4 pitääks se?

Seuraavassa esimerkissä rikosseuraamustyöntekijän osoittama tuki on kohtalaisesti henkilökeskeistä. Rikosseuraamustyöntekijä ilmaisee *saatavana olemista* todeten, että hänelle voi aina soittaa. Osoitettu tuki on henkilökeskeisyydeltään kohtalaista. Työntekijä oikeuttaa asiakkaan mahdollisen hämmennyksen sairastumiskäytänteisiin liittyen ja ilmaisee, että asiakas voi käsitellä asiaa soittamalla hänelle. Työntekijä kuitenkin kääntyy koneelle ja ottaa etäisyyttä asiakkaaseen kesken tuen osoituksen.

- 1 RSTT_d: Ja tietenkä jos on jotain epäselvyyttä ni ((katsoo asiakasta
- 2 painokkaasti)) mulle voi aina soittaa - soittaa ((kääntyy tietokoneen puoleen)) ja
- 3 kysyä että

Seuraavassa esimerkissä rikosseuraamustyöntekijän osoittama tuki on korkeasti henkilökeskeistä. Asiakas kertoo lääkkeidenkäytöstään, ja työntekijän osoittama *saatavana oleminen* (rivit 3 ja 5) on korkeasti henkilökeskeistä. Työntekijä välttää asiakkaan keskeyttämistä ja kannustaa asiakasta jatkamaan ilmaisten kiinnostusta ja halua kuulla lisää asiakkaan kertomasta kielellisesti ja nonverbaalisesti.

- 1 A_a: Ne on ((katsoo kattoon)) siis- ↑reseptilääkkeitä mitä mä syön ton jalan takia
- 2 ((osoittaa jalkaansa))
- 3 ((.))
- 4 RSTT_a: Joo? ((katsoo silmiin odottavasti))
- 5 A_a: Tulehduskipulääkkeitä ja tämmösiä ((luettelee sormilla))
- 6 RSTT_a: Joo? ((katsoo silmiin odottavasti))

5.5 Responssit tuen hakemiseen ja tuen osoittamiseen

Rikosseuraamustyöntekijöiden ja asiakkaiden responssit toistensa tuen hakemiseen ja osoittamiseen jaettiin analyysin tuloksena kolmeen kategoriaan. Tuen hakemiseen reagoitiin joko osoittamalla tukea tai muulla responsilla. Muu responssi saattoi olla esimerkiksi hymähdys tai muu parailmaus, josta ei ollut havaittavissa intentiota osoittaa tukea. Kolmanneksi kategoriaksi merkittiin "ei responsia", jolloin vuorovaikutusosapuolen viestintäkäyttäytymisessä ei tapahtunut muutosta toisen hakiessa tukea. Taulukosta 6 nähdään rikosseuraamustyöntekijöiden responssit asiakkaiden tuen hakemiseen sekä asiakkaiden responssit rikosseuraamustyöntekijöiden tuen hakemiseen.

TAULUKKO 6 Osapuolten responssit tuen hakemiseen

	Rikosseuraamustyöntekijän responssi asiakkaan tuen hakemiseen	Asiakkaan responssi rikosseuraamustyöntekijän tuen hakemiseen
Tuen osoittaminen	186 (93%)	3 (60%)
Muu responssi	7 (3,5%)	0 (0%)
Ei responsia	8 (4%)	2 (40%)
Yhteensä	201 (100,0%)	5 (100,0%)

Tulokset osoittavat, että suurimmassa osassa tapauksista rikosseuraamustyöntekijät reagoivat asiakkaan tuen hakemiseen osoittamalla tukea, yhteensä 186 kertaa (93 %). He jättivät reagoimatta vain 8 kertaa (4 %) ja reagoivat jollakin muulla tavoin 7 kertaa (3,5 %). Myös asiakkaat reagoivat suurimmaksi osaksi osoittamalla tukea rikosseuraamustyöntekijän hakiessa tukea, yhteensä 3 kertaa, tosin työntekijät hakivat tukea huomattavasti asiakkaita vähemmän. Asiakkaat jättivät reagoimatta lähes yhtä usein kuin osoittivat tukea, yhteensä 2 kertaa tapauksista. Asiakkaiden reaktioista yhtäkään ei analysoitu muuksi responssiksi.

Myös tuen osoittamiseen reagoitiin joko hakemalla tukea tai muulla responsilla, joka saattoi olla esimerkiksi samanmielisyyden osoittaminen, hymähdys tai muu vastaus, josta ei ollut havaittavissa tuen hakemista. Ei responsia -kategoriaan analysoitiin kaikki sellainen vuorovaikutuskäyttäytyminen, joka ei muuttunut vuorovaikutusosapuolen osoittaessa tukea. Taulukko 7 kuvaa rikosseuraamustyöntekijöiden responsseja asiakkaan osoittamaan tukeen ja asiakkaiden responsseja rikosseuraamustyöntekijöiden osoittamaan tukeen.

TAULUKKO 7 Osapuolten responssit tuen osoittamiseen

	Rikosseuraamustyöntekijän responssi asiakkaan osoittamaan tukeen	Asiakkaan responssi rikosseuraamustyöntekijän osoittamaan tukeen
Tuen hakeminen	0 (0%)	86 (18%)
Muu responssi	4 (100,0%)	358 (75,1%)
Ei responsia	0 (0%)	33 (6,1%)
Yhteensä	4 (100,0%)	477 (100,0%)

Rikosseuraamustyöntekijät reagoivat joka kerta asiakkaan osoittamaan tukeen muulla responsilla, yhteensä 4 kertaa (100 % kaikista työntekijöiden responsseista). Asiakkaat reagoivat eniten työntekijän osoittamaan tukeen muulla reaktiolla, yhteensä 358 kertaa (75,1 % kaikista asiakkaiden responsseista). Asiakkaat reagoivat työntekijän tuen osoitukseen hakemalla tukea 86 kertaa (18 % kaikista asiakkaiden responsseista) ja jättivät reagoimatta 33 kertaa (6,1 % kaikista asiakkaiden responsseista).

6 Pohdinta

Rikosseuraamustyöntekijöiden ja asiakkaiden tapaamisissa ilmeni paljon supportiivista vuorovaikutusta. Tukea haettiin jonkin verran, ja suhteessa tuen hakemiseen tukea osoitettiin erityisen paljon. Tuen osoittaminen vaikuttikin olevan olennainen osa rikosseuraamustyöntekijöiden ja asiakkaiden tapaamisia. Se sujuvoitti keskustelua ja osallisti molempia osapuolia.

6.1 Supportiivisten vuorovaikutusjaksojen muodostuminen

Aineistosta havaittiin jaksoja, jotka etenivät Barbeen ja Cunninghamin (1995) supportiivisen vuorovaikutusepisodin mallin mukaan. Kyseiset jaksot alkoivat tuen hakemisella, jota seurasi tuen osoittaminen. Tuen osoittamista seurasi puolestaan tuettavan responssi tuen osoitukseen ja tuen osoittajan responssi tuettavan reaktioon.

Tulostemme mukaan supportiivinen vuorovaikutus voi kuitenkin alkaa myös tuen osoittamisella tuen hakemisen sijaan, ja näin kävikin huomattavasti useammin. Tämä on ristiriidassa supportiivisen vuorovaikutusepisodin mallin kanssa. Tulos on kuitenkin rikosseuraamustyön kontekstissa ymmärrettävä. Rikosseuraamustyöntekijän velvollisuutena on edistää asiakkaan rikoksetonta elämää, mikä tapahtuu tukemalla asiakasta tuomion suorittamisessa ja vaihtoehtojen kartoittamisessa. Tuen osoittamisen voidaan siis ajatella olla olennainen osa rikosseuraamustyöntekijän työtä.

Tulostemme mukaan supportiivinen vuorovaikutusjakso voi alkaa myös tuen hakemisella, jota ei seuraa tuen osoittaminen. Vaikka tätä tapahtui rikosseuraamustyöntekijöiden ja asiakkaiden tapaamisissa verrattain vähän, tulos on merkityksellinen. Osapuolten professionaalinen vuorovaikutussuhde voi selittää tätä tulosta. Tuen hakemiseen reagoiminen muuten kuin tukea osoittamalla voi olla keino hallita professionaalisen vuorovaikutussuhteen etäisyyttä.

Supporttiivinen vuorovaikutusjakso saattoi siis kestää vain yhden ilmauksen ajan, jos tuen osoittamiseen ei reagoitu tuen hakemisella tai tuen hakemiseen tuen osoittamisella. Voidaankin todeta, että ainakaan tässä kontekstissa supporttiivinen vuorovaikutusepisodi ei ilmentänyt havaittua supporttiivista vuorovaikutusta täydellisesti. Tulos on yhdenmukainen McGeorgen, Fengin ja Burlesonin (2011, 328) kritiikin kanssa, jonka mukaan vuorovaikutusepisodin malli yksinkertaistaa supporttiivisen vuorovaikutuksen monipuolisuutta. Barbeen ja Cunninghamin (1995) supporttiivinen vuorovaikutusepisodi kuvasi vain yhdenlaista supporttiivista vuorovaikutusjaksoa aineistossamme. Jaksot rakentuivat myös muilla tavoilla.

6.2 Tuen hakeminen ja tuen osoittaminen sekä tuen henkilökeskeisyys

On ymmärrettävää, että asiakkaat hakivat tapaamisissa tukea enemmän kuin osoittivat. Tapaamisissa keskustellaan asiakkaan henkilökohtaisista asioista, jotka ovat myös usein kuormittavia elämäntilanteen takia. Asiakkaalla ei ole tuen osoittamisen velvollisuutta työntekijää kohtaan. Hänen vastuullaan on osallistua yhteiseen työskentelyyn rangaistuksen täytäntöönpanossa ja desistanssin (rikoksenuusimisriskin väheneminen) edistämässä. Asiakkaan onkin yhteistyön puitteissa kerrottava itsestään ja elämästään. Toisaalta henkilökohtaisten asioiden paljastaminen ja tuen hakeminen ei ole välttämätöntä. Asiakkaan läsnäolo ja osallistuminen rikosseuraamustyöskentelyyn ei perustu vapaaehtoisuuteen, ja vuorovaikutussuhde on olemassa ja rangaistus langetetaan asiakkaan yhteistyöhalukkuuden tasosta huolimatta. Tuen hakeminen voi jopa uhata tuettavan minäkuvaa ja johtaa negatiivisiin itsearviointeihin (Goldsmith 1994, 32).

Asiakkaat hakivat tukea valtaosin kielellisiä ja suoria strategioita hyödyntäen (56,4 % kaikista asiakkaiden käyttämistä tuen hakemisen strategioista). Suorien

strategioiden runsas määrä on mielenkiintoista. MacGeorge (2001) nimittäin havaitsi tutkimuksessaan, että suoria strategioita hyödynnetään silloin, kun tuen hakija kokee olevansa itse vastuussa ongelmastaan ja tuen tarpeesta viestimisestä. Rikosseuraamuskontekstissa tämä voisi siis tarkoittaa sitä, että asiakkaat ovat tiedostaneet tekojensa merkityksen ja vastuunsa. Tuen tarpeesta viestiminen suoraan on myös tehokasta. Suoria tuen hakemisen strategioita käytettäessä henkilön, jolta tukea haetaan, on helpompi tunnistaa kuormitustekijä ja reagoida tuen hakemiseen tarkoituksenmukaisella tavalla (Dunkel-Schetter & Skokan 1990, 443).

Suorista strategioista asiakkaat käyttivät eniten jakamista (17,3 % kaikista asiakkaiden käyttämistä tuen hakemisen strategioista) ja yksityiskohdista kertomista (16,8 % kaikista asiakkaiden käyttämistä tuen hakemisen strategioista). Yksityiskohdista kertomisen hyödyntäminen on rikosseuraamustyön kontekstissa ymmärrettävää. Rikosseuraamustyöntekijät selvittävät asiakkaan tilannetta seuraamuksen suunnittelua ja asiakkaan motivointia varten kyselemällä ja ottamalla erilaisia teemoja puheeksi, ja asiakkaiden velvollisuus on vastata kysymyksiin ja kertoa tapaamisissa itsestään ja tilanteestaan. Näin ollen tuen hakeminen ongelmasta kertomisella voidaan ajatella olevan osa työskentelyä. Jakaminen, jonka yhteydessä asiakkaat ilmaisivat tunteitaan ja haavoittuvaisuuttaan, puolestaan ei ole välttämätöntä tapaamisissa. Onkin merkityksellistä, että tätä tuen hakemisen strategiaa käytettiin eniten. Tuen hakeminen ei ole välttämättä aina intentionaalista (Barbee & Cunningham 1995, 398), mutta voidaan ajatella, että tunteista puhumiseen ja haavoittuvaisuuden näyttämiseen liittyy jonkinasteinen tarve saada tukea. Asiakkaiden voidaan siis ajatella hakeneen tukea tällä strategialla ainakin osittain tietoisesti, joka merkitsee tapaamisen ja vuorovaikutussuhteen hyödyntämistä kuormittavien asioiden käsittelyssä. Tämä puolestaan on erittäin merkityksellistä RISEn työssä.

Asiakkaat hyödynsivät myös epäsuoria tuen hakemisen strategioita suhteellisen paljon (43,1 % kaikista asiakkaiden käyttämistä tuen hakemisen

strategioista), ja näistä strategioista käytetyin oli vältteleminen (14,4 % kaikista asiakkaiden käyttämistä tuen hakemisen strategioista). Tämänkin voidaan toisaalta ajatella olevan rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan professionaalisen vuorovaikutussuhteen luonteen mukaista, sillä epäsuoria strategioita hyödyntämällä asiakkaat pystyivät hallitsemaan professionaalisen vuorovaikutussuhteen yksityisyyden ja etäisyyden jännitteitä. Asiakkaat joutuvat kohtaamaan kuormittavia kokemuksia ja tunteita rikosseuraamustyössä. Epäsuoria strategioita käytetään yleensä, kun käsiteltävään aiheeseen liittyy ristiriitaisia tunteita tai henkilö haluaa suojella omaa itsetuntoaan ja esimerkiksi salata tietoja (McGeorge, Feng & Burleson 2011, 331). Goldsmithin (1994, 32) mukaan tuki voi uhata tuettavan autonomiaa, jos tämä kokee velvollisuudekseen ottaa apua vastaan tai noudattaa neuvoja. Voidaan siis ajatella, että epäsuorat tuen strategiat auttoivat asiakasta hakemaan tukea ja osallistumaan näin rikosseuraamustyöskentelyyn minimoiden riskejä kasvojen menettämisestä.

Rikosseuraamustyöntekijät osoittivat tukea yli kaksi kertaa enemmän asiakkaiden hakemaan tukeen verrattuna ja näin ollen myös aloittivat useimmat supportiivisen vuorovaikutuksen jaksot. Rikosseuraamustyöntekijän runsaan tuen osoittamisen voidaan ajatella olevan rikosseuraamustyön ja osapuolten professionaalisen vuorovaikutussuhteen mukaista. Voidaan ajatella, että rikosseuraamustyöntekijöiden velvollisuus ohjata asiakasta rikoksettomaan elämään motivoi heitä osoittamaan tälle tukea.

Dunkel-Schetterin & Skokanin (1990, 443) mukaan tuen osoittamisen motivaatioon vaikuttaa se, miten paljon tuettavan arvioidaan olevan itse vastuussa ongelmastaan. Jos kuormitustekijä arvioidaan tuettavan omasta käyttäytymisestä johtuvaksi, tuen saamisen todennäköisyys saattaa laskea. Rikosseuraamustyöntekijät osoittivat kuitenkin paljon tukea huolimatta siitä, että asiakas oli itse vastuussa teoistaan ja saattoi ilmaista haluttomuutta niiden ratkaisemista kohtaan. Toisaalta se, että asiakkailla on vaikutusmahdollisuuksia muuttaa elämänsä rikoksettomaan ja päihteettömään suuntaan, saattoi

vaikuttaa positiivisesti työntekijän motivaatioon osoittaa tukea. Runsaan tuen osoittamisen voidaan ajatella myös liittyvän pyrkimykseen vähentää professionaalisen vuorovaikutussuhteen etäisyyttä ja kannustaa asiakasta itsestäkertomiseen. Esimerkiksi ystävällisyydellä ja avoimilla kysymyksillä on havaittu olevan positiivinen vaikutus itsestäkertomisen määrään asiantuntija-asiakas-vuorovaikutuksessa (Lewis, Matheson & Brimacombe 2011). Rikosseuraamustyöntekijän työn onnistumisen kannalta on oleellista käsitellä asiakkaan henkilökohtaisia asioita mahdollisimman syvällisesti.

Tutkimukset tukevat ajatusta siitä, että rikosseuraamustyöntekijän runsas tuen osoittaminen on tarkoituksenmukaista. Holmströmin ja kumppaneiden (2015) mukaan tukea prosessoidaan sitä enemmän, mitä enemmän sitä on saatavilla. Osoitettu tuki puolestaan on sitä tehokkaampaa, mitä enemmän sitä prosessoidaan (Burleson 2009, 28). Näin ollen rikosseuraamustyöntekijän jatkuvasti osoittama tuki voi osaltaan kannustaa asiakasta prosessoimaan syvällisemmin saamaansa tukea, mikä puolestaan on tarkoituksenmukaista rikosseuraamustyön tavoitteiden kannalta. Toisaalta tulee ottaa huomioon, että tuen aktiivinen osoittaminen saattaa joskus olla relationaalisesti haitallista, sillä se saattaa luoda tuettavalle riippuvuuden tai velvollisuuden tunteita ja jopa kyseenalaistaa tämän kyvykkyyttä pärjätä ongelmansa kanssa itsenäisesti (Goldsmith 1994, 29). Rikosseuraamustyöntekijöiden osoittama tuki vaikutti kuitenkin olevan pääosin vuorovaikutusta ja yhteistyötä sujuvoittavaa ja täten tarkoituksenmukaista.

Rikosseuraamustyöntekijät käyttivät tukea osoittaessaan eniten tunnekeskeisiä ja lähestyviä strategioita (51,2 % kaikista työntekijöiden käyttämistä tuen osoittamisen strategioista). Tuettavien kokemuksia kartoitettaessa tunnekeskeisten tuen muotojen on havaittu olevan kaikista tehokkaimpia (Jones & Koerner 2016, 36). Emotionaalisen tuen voidaan ajatella olevan rikosseuraamustyössä hyödyllistä, koska käsiteltävänä on asiakkaan henkilökohtaiset ja usein kuormitusta aiheuttavat asiat. Läsnäolo, rauhoittelu, kannustaminen ja tunnustaminen voivat auttaa asiakasta käsittelemään

elämäntilanteesta kumpuavia tunteita tehokkaasti ja näin ollen edistää tämän pyrkimystä rikoksettomaan elämään. Näiden strategioiden voidaan myös ajatella suojaavan tuettavaa kasvojen menettämiseltä, sillä ne ylläpitävät tämän minäkuvaa ja pystyvyyttä. Toisaalta Goldsmithin (1994, 32) mukaan kasvoja suojaavat tuen osoittamisen strategiat saattavat joskus tehdä viesteistä epäselviä tai tehottomia. Ne voivat olla ympäröiväisiä ja jättää tuettavan tulkitsemaan viestiä ”rivien välistä”, joka saattaa johtaa tulkintaan, että kasvoja uhataan epäsuoralla tavalla.

Huomionarvoista on, että yksittäisistä tuen osoittamisen strategioista käytetyin oli kuitenkin ongelmakeskeisiin ja lähestyviin strategioihin kuuluva kysyminen. Yli joka neljäs rikosseuraamustyöntekijöiden käyttämistä strategioista oli kysyminen. Jonesin ja Koernerin (2016, 2) mukaan onkin havaittu, että ongelmakeskeinen tuki on käytetyin tuen muoto. Kyseisen tuen on havaittu olevan toiseksi tehokkainta tuettavien kokemuksia tutkittaessa (Jones & Koerner 2016, 36). Rikosseuraamustyöhön kuuluu olennaisesti asiakkaan tilanteen kartoittaminen rangaistuksen toimeenpanemiseksi ja seuraamiseksi. Työhön kuuluu paljon ohjaamista, neuvomista ja tiedonantoa, jonka avulla asiakas pystyy suorittamaan rangaistuksensa. Toisaalta myös asiakkaan rikoksettoman elämän edistämiseen kuuluu olennaisena osana tämän ajatusten ja tunteiden selvittäminen, jotta työntekijä voi tarjota asiakkaalle tämän tarvitsemaa tukea. Siksi kysymisen voidaan ajatella olevan oleellinen rikosseuraamustyössä käytettävä tuen osoittamisen strategia.

Rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksessa osoitettu tuki oli pääsääntöisesti kohtalaisesti (51%) tai matalasti (40%) henkilökeskeistä. Tulokset ovat professionaalisen vuorovaikutussuhteen luonteen mukaisia. Kohtalaisesti ja matalasti henkilökeskeinen tuki saattoi helpottaa tuen osoittajaa, eli lähes kaikissa tapauksissa rikosseuraamustyöntekijää, hallitsemaan erityisesti suhteen emotionaalisuutta ja yksityisyyttä (ks. Gerlander & Isotalus 2010), sillä kohtalaisen ja matalan henkilökeskeisyyden tuki ottaa tuettavan tunteet vain osin huomioon tai ohittaa ne kokonaan eikä

kannusta asian syvälliseen pohtimiseen (Jones & Bodie 2014, 372-373). Voidaan esimerkiksi ajatella, että rikosseuraamustyöntekijän korkeasti henkilökeskeisen tuen kautta osoitettu halukkuus käsitellä syvällisesti asiakkaan tunteita voi uhata tämän yksityisyyttä (ks. Goldsmith 1994). Korkeasti henkilökeskeinen tuki saatettaisiin kokea myös liian läheiseksi ja emotionaaliseksi. Esimerkiksi Phillips, Fowler ja Westaby (2018) havaitsivat tutkimuksessaan vankeinhoidon terapiatyöntekijöiden asettaneen rajoituksia omille tunneilmaisuilleen, kuten empatian osoittamiselle.

Toisaalta rikosseuraamustyöntekijöiden saattoi olla vaikea päätellä, mitä tuettava ajattelee tai millaisia tunteita tilanne hänessä aiheuttaa, koska nämä hakivat kohtalaisen paljon tukea käyttäen epäsuoria strategioita. Tällöin on odotettavaa, että epäsuoraan tuen hakemiseen vastataan kohtalaisen tai matalan henkilökeskeisesti. Toisaalta korkeasti henkilökeskeiset ilmaukset ottavat usein kattavasti huomioon tuettavan tunteet, vaikka tuen ilmaisijalla ei olisikaan tietoa siitä, miten tuettava haluaisi tukea saada (Jones & Bodie 2014, 376).

On myös mahdollista, että epäsuoria strategioita käyttävä tuen hakija voidaan tulkita haluttomaksi käsittelemään kuormittavaa tilannetta. Epäsuorat strategiat voivat myös viestiä tuettavan taitojen riittämättömyydestä ongelman ratkaisemiseen. Tällöin motivaatio tuen osoittamiseen vähenee, sillä mitä vähemmän tuen hakija osoittaa pystyvyyttä omatoimiseen tilanteen ratkaisemiseen, sitä hankalammaksi tuen osoittaja arvioi tilanteen kontrolloitavuuden. (Dunkel-Schetter & Skokan 1990, 443.) Siksi voidaan ajatella, että asiakkaiden hakiessa tukea epäsuorasti rikosseuraamustyöntekijöillä ei ollut välttämättä motivaatiota osoittaa korkeasti henkilökeskeistä tukea.

On kuitenkin huomioitava, että High ja Salomon (2016) havaitsivat, ettei kohtalaisella ja korkealla henkilökeskeisyydellä ollut juurikaan eroa tuen vaikutuksia tutkittaessa. Ero matalasti henkilökeskeisiin ilmaisuihin oli

puolestaan merkitsevä. Koska rikosseuraamustyöntekijät osoittivat matalasti ja kohtalaisesti henkilökeskeistä tukea suhteessa kaikista eniten, voidaan ajatella, että tuki on ollut useimmiten tarkoituksenmukaista. Toisaalta Jonesin ja Bodien (2014, 376) mukaan etäisissä vuorovaikutussuhteissa korkea henkilökeskeisyys on usein merkityksellistä tuen hyödyn kannalta, sillä osapuolilla ei yleensä ole juurikaan jaettuja kokemuksia.

6.3 Haettuun ja osoitettuun tukeen reagoiminen

Rikosseuraamustyöntekijät ja asiakkaat reagoivat toistensa hakemaan ja osoittamaan tukeen eri tavoin. Huomionarvoista on, että rikosseuraamustyöntekijä reagoi lähes joka kerta (93%) asiakkaan hakemaan tukeen osoittamalla tukea huolimatta siitä, että asiakkaat hakivat tukea usein välttelevillä strategioilla (lähes 40 % kaikista strategioista).

Vuorovaikutusosapuolen tuen hakemisen tunnistamiseen vaikuttaa vuorovaikutusosapuolen vuorovaikutusosaaminen, eli kyvyt ja taidot havaita tukea (vrt. Greene 2016, 2). Voidaankin ajatella, että rikosseuraamustyöntekijät tunnistivat asiakkaiden tuen hakemisen tehokkaasti ja että heillä on ollut riittävää osaamista asiakkaan tuen tarpeen tunnistamiseksi.

Asiakkaat reagoivat työntekijän osoittamaan tukeen useimmiten (75,1 %) muulla responsilla, eli esimerkiksi jatkamalla kertomustaan tai osoittamalla samanmielisyyttä rikosseuraamustyöntekijän sanomaa kohtaan. Tämän voidaan ajatella liittyvän osittain professionaalisen vuorovaikutussuhteen jännitteiden hallintaan. Asiakas saattoi säädellä etäisyyttä, yksityisyyttä ja emotionaalisuutta ohittamalla tuen osoittamisen muulla responsilla.

Vastaamalla tuen osoittamiseen tuen hakemisella asiakas joutuu osoittamaan avun tarpeensa, mikä saattaa uhata asiakkaan autonomiaa (ks. Goldsmith 1994). Tuen osoittamisen ohittamisella asiakas käyttää valtaa kieltäytymällä osoitetusta tuesta ja säätelee näin etäisyyttä suhteessa. Reagoimalla muulla kuin tuen hakemisella hän myös pystyy hallitsemaan yksityisyyttään välttämällä

kuormittavasta asiasta kertomista. Muut responssit myös auttaa hallitsemaan emotionaalisuutta, sillä asiakkaan ei tarvitse ilmaista kuormittavaan asiaan liittyviä tunteita.

7 Päättäntö

7.1 Tutkimuksen arviointi

Tässä luvussa arvioimme tutkimuksemme luotettavuutta ja eettisyyttä. Aloitamme pohtimalla tutkimuksen vahvistettavuutta, uskottavuutta ja siirrettävyyttä. Päättämme arvioinnin pohtimalla tutkimusta eettisestä näkökulmasta.

Tutkimuksen luotettavuus

Laadullista tutkimusta arvioidaan yleisesti kolmen kriteerin, vahvistettavuuden, uskottavuuden ja siirrettävyyden kautta (Eskola & Suoranta 1998, 211 - 212; Lincoln, Lynham & Luca 2011). Tutkimuksen vahvistettavuudella tarkoitetaan tulosten totuudenmukaisuutta ja paikkansapitävyyttä. Lisäksi sillä tarkoitetaan sitä, miten hyvin aikaisempi tutkimustieto tukee tuloksia. (Eskola & Suoranta 1998, 212.) Tässä tutkimuksessa vahvistettavuus kytkeytyy tutkimusmenetelmänä käytettyyn vuorovaikutusanalyysiin, joka perustuu tulkintaan (Meyers & Seibold 2012, 344). On otettava huomioon, ettemme ole välttämättä tulkinneet supportiivista vuorovaikutusta samalla tavalla kuin rikosseuraamustyöntekijät ja asiakkaat. On myös hyvä pohtia, kuinka tarkasti pystyimme havaitsemaan tuen hakemista ja tuen osoittamista osapuolten käyttäytymisestä. Koko tapaamisen funktio on asiakkaan auttaminen ja tukeminen. Siksi supportiivisen vuorovaikutuksen erottaminen muusta vuorovaikutuksesta on haastavaa. Osapuolet esimerkiksi kysyivät toisiltaan usein kysymyksiä, mutta näitä kaikkia ei analysoitu tuen hakemiseksi ja tuen osoittamiseksi, jos ne vaikuttivat liittyvän pelkästään tapaamisen prosessiin.

Vahvistettavuutta lisää kuitenkin se, että katsoimme kaikki tallenteet useaan kertaan ja vahvistimme tulkinnat supportiivisesta vuorovaikutuksesta

rinnakkaiskoodauksella. Eriäviä tulkintoja ei ollut määrällisesti monta, ja kaikki saatiin helposti ratkottua neuvottelun tuloksena. Tulkinnan yhteneväisyyttä edisti myös heti analyysin alkuvaiheessa muodostetut tulkintasäännöt sekä teorialähtöisten tuen hakemisen ja tuen osoittamisen strategioiden hyödyntäminen.

Tutkimuksen vahvistettavuutta olisi voinut parantaa aineison vertaisarvioinnin avulla (Silverman 2011, 367). Tässä tutkimuksessa vertaisarviointi olisi toteutettu pyytämällä kolmatta, tutkimuksen ulkopuolista henkilöä analysoimaan supportiivista vuorovaikutusta. Olisimme täten voineet vertailla omia ja kolmannen henkilön tulkintoja toisiinsa.

Tulokset kuvaavat rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan supportiivista vuorovaikutusta, jota ei ole aiemmin tässä kontekstissa tutkittu.

Vahvistettavuutta lisää se, että tulokset ovat samansuuntaisia rikosseuraamustyön ja rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan professionaalisen vuorovaikutussuhteen luonteiden kanssa. Aineisto on myös laaja ja monipuolinen.

Tutkimuksen uskottavuuden arviointi viittaa saatujen tulosten tarkkuuteen ja siihen, miten osuvasti ne kuvaavat tutkittua sosiaalista ilmiötä (Hammersley 1990, 57). Uskottavuutta arvioitaessa on otettava huomioon tutkimushenkilöiden tietoisuus tutkittavasta aiheesta ja tutkittavana olosta. Tavatessamme rikosseuraamustyöntekijöitä kerroimme tutkielmamme aiheeksi supportiivisen vuorovaikutuksen, joka herätti jonkin verran keskustelua siitä, miten tukea osoitetaan. Kerroimme aiheen myös asiakkaille lyhyesti. On siis huomioitava, että tutkimushenkilöt tiesivät tutkittavan aiheen ja saattoivat kiinnittää tapaamisissa sen takia vuorovaikutuskäyttäytymiseensä poikkeuksellista huomiota.

Aineistonkeruumenetelmänä käytimme videointia. Kyseisessä menetelmässä on huomioitava kameran vaikutus aineiston autenttisuuteen. Kameran läsnäolo

saattoi vaikuttaa osapuolten vuorovaikutukseen ja näin ollen myös supportiiviseen vuorovaikutukseen. Rikosseuraamustyöntekijät totesivat pariin otteeseen tapaamisten jälkeen olleensa osittain tietoisia kamerasta tai havainneensa asiakkaan käyttäytyvän jännittyneemmin kuin tavallisesti. Vaikka kamera oli kooltaan pieni ja huomaamaton, se oli molempien tutkimushenkilöiden näkökentässä tapaamisen ajan. Toisaalta tallenteilta havainnoituna vaikuttaa siltä, että vuorovaikutusosapuolet unohtivat kameran läsnäolon nopeasti. Lisäksi havainnoinnin toteutus videoinnin avulla on huomaamattomampi aineistonkeruumenetelmä kuin havainnoinnin toteuttaminen siten, että havainnoijat ovat itse läsnä tapaamisessa. Tällä menettelyllä pyrimme vähentämään aineistonkeruuprosessin vaikutusta rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksen luonnollisuuteen. Taltioinnin alussa osapuolten pohtiessa kameran huomioimista painotimme myös, että kameran voi jättää täysin huomiotta.

On otettava huomioon myös se, että osa tallenteista katkesi kameran akun loputtua ennen tapaamisen päättymistä. Tämä voi vaikuttaa osaltaan tuloksiin, koska emme voineet analysoida supportiivista vuorovaikutusta tapaamisista kokonaisuudessaan. Toisaalta suurin osa katkenneista tapaamisista tallentui kameralle, ja näissä pätkissä supportiivista vuorovaikutusta vaikutti ilmenevän samalla tavalla kuin kokonaan tallennetuissa tapaamisissa. Ei ole siis syytä olettaa, että tapaamisten vuorovaikutuksessa olisi tapahtunut merkittäviä muutoksia taltioinnin loppumisen jälkeen.

Tutkimuksen uskottavuuteen liittyy myös olennaisesti tutkittavana olevan ilmiön operationaalistaminen (Hammersley 1990, 57). Operationaalistimme supportiivisen vuorovaikutuksen kielelliseksi tai nonverbaaliseksi vuorovaikutuskäyttäytymiseksi, josta voidaan tulkita tuen hakemista tai tuen osoittamista. Vuorovaikutusanalyysia tehdessä tuen hakeminen ja tuen osoittaminen oli suhteellisen helppo tunnistaa Barbeen ja Cunninghamin (1995) jäsenyksien avulla, ja analyysimme tuotti paljon havaintoja. Tämän voidaan

ajatella lisäävän tutkimuksemme uskottavuutta, vaikka vuorovaikutusanalyysi perustuukin aina tulkintaan.

Laajemmassa tutkimuksessa olisimme voineet hyödyntää myös muita tutkimusmenetelmiä tai vertailla eri analyysitavoilla saatuja tuloksia suhteessa tutkimuksemme. Näin toimimalla voisimme lisätä tutkimuksemme uskottavuutta. (Hammersley 1990, 57.) Tutkimushenkilöiden todentaminen (respondent validation) olisi myös keino lisätä tutkimuksemme uskottavuutta (Silverman 2011, 369). Tämä vaihtoehto edellyttää johtopäätösten oikeellisuuden tarkistamista tutkimushenkilöiltä, mikä ei kuitenkaan ollut tarkoituksenmukaista tässä tutkielmassa sen laajuuden takia.

Tutkimuksen siirrettävyydellä tarkoitetaan sitä, kuinka siirrettävissä tutkimuksen tulokset ovat toiseen kontekstiin ja kuinka niitä voidaan yleistää (Eskola & Suoranta 1998, 212). Tutkimuksemme tulokset eivät ole yleistettävissä sellaisinaan, mutta niiden voidaan ajatella olevan osittain siirrettävissä muuhun sosiaalityön kontekstiin. Yhdyskuntaseuraamustyön keskiössä on apua ja tukea tarvitsevan henkilön auttaminen, jonka voidaan ajatella olevan olennainen osa myös esimerkiksi nuorisotyötä. On kuitenkin huomioitava yhdyskuntaseuraamustyön ainutlaatuisuus erityisesti rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutussuhdetta ajatellen. Työn auttavasta luonteesta huolimatta asiakas ei ole vuorovaikutussuhteessa vapaaehtoisesti, ja rikosseuraamustyöntekijällä on valta ja velvollisuus toimeenpanna asiakkaan tuomio. Siksi voidaan ajatella, että saadut tulokset ovat kontekstisidonnaisia. On myös otettava huomioon, että tutkimusten mukaan organisaatiokulttuurilla on merkittävä vaikutus työntekijöiden vuorovaikutuskäyttäytymiseen (ks. esim. Farrell, Young & Taxman 2011). Siksi voidaan ajatella, että rikosseuraamustyöntekijöiden edustaman yksikön organisaatiokulttuuri on vaikuttanut osin siihen, miten tukea haetaan ja osoitetaan.

Siirrettävyyden voidaan ajatella olevan myös yhteydessä aineiston kylläntymiseen eli saturaatioon. Saturaatio viittaa siihen, kun aineiston laajentaminen ei tuo enää uutta tietoa, eli aineisto alkaa toistamaan itseään (Eskola & Suoranta 1998, 63). Aineistomme oli laaja ja rikas, sillä tapaamisia ja tutkimushenkilöitä oli monta ja tapaamiset olivat erilaisia niin funktioiltaan kuin vuorovaikutukseltaankin. Yleisimmät tuen hakemisen ja tuen osoittamisen strategiat ilmenivät aineistossa säännöllisesti.

Eettinen pohdinta

Rikosseuraamustyöntekijöiden ja asiakkaiden tapaamisissa käsitellään asiakkaan henkilökohtaisia ja jopa arkoja asioita. Näin ollen tapaamisten voidaan ajatella olevan hyvin yksityisiä tilanteita. Eskolan ja Suorannan (2008, 56) mukaan yksityisistä tilanteista aineistoa kerätessä on hyvä pohtia, oikeuttaako tutkittavan tiedon arvo sen, että tutkijat vaikuttavat jollakin tavalla tutkimushenkilöiden mahdollisesti arkaluontoiseen tilanteeseen. Tässä tutkimuksessa rikosseuraamustyöntekijöiden ja asiakkaiden tapaamisten tallentaminen voidaan ajatella olevan oikeutettua, sillä supportiivista vuorovaikutusta ei ole kyseisessä kontekstissa aiemmin tutkittu. Tutkimuksen voidaan ajatella tuottavan arvokasta tietoa, joka voi edistää rikosseuraamustyön tavoitteiden saavuttamista tulevaisuudessa.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) on määritellyt eettiset periaatteet, joita ihmistieteisiin luettavien tutkimusten täytyy noudattaa. TENKin mukaan periaatteet voidaan jakaa kolmeen kriteeriin: 1) tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen, 2) vahingoittamisen välttämiseen ja 3) yksityisyyteen ja tietosuojaan (Eettinen ennakoarviointi ihmistieteissä 2019). Käsittelemme seuraavaksi tutkimustamme näiden kolmen kriteerin kautta.

Tutkittavan itsemääräämisoikeudet viittaavat käytännössä siihen, että tutkittavalla tulee olla riittävä tietoa tutkimukseen osallistumisesta ja vapaus valita, osallistuuko hän tutkimukseen vai ei (Eettinen ennakoarviointi

ihmistieteissä 2019). Lähetimme tutkimussuunnitelman tutkimuksen aikatauluineen ja aineistonkeruusuunnitelmineen yhdyskuntaseuraamustoimiston johtajalle ennen aineistonkeruun aloittamista. Pyysimme kaikilta tutkimushenkilöiltä kirjallisen suostumuksen osallistumisesta ja kävimme samalla läpi tutkimuksen luonnetta. Lisäksi pidimme rikosseuraamustyöntekijöille etukäteen lyhyen esittelytilaisuuden, jossa kävimme läpi tutkimustamme ja käytännön järjestelyitä aineistonkeruuseen liittyen. Näin ollen kaikkien tutkimushenkilöiden voidaan ajatella olleen tietoisia tutkimuksemme luonteesta ja osallistuneen siihen vapaaehtoisesti. Toimme myös ilmi tutkimushenkilöiden oikeuden vetäytyä pois tutkimuksesta prosessin kaikissa vaiheissa ennen opinnäytetyön hyväksymistä.

Vahingoittamisen välttämistä sekä yksityisyyttä ja tietosuojaa arvioitaessa tarkastelun kohteena on aineiston keruuvaihe, aineiston säilyttäminen ja tutkimusjulkaisuista aiheutuvat seuraukset (Ettinen ennakoarviointi ihmistieteissä 2019). Ennen tapaamisten tallentamista annoimme tutkimushenkilöille luettavaksi yliopiston tietosuojaseloste, joissa kerrottiin heidän oikeuksistaan sekä aineiston säilyttämisestä. Aineistoa kerättäessä pyrimme välttämään mahdollisimman hyvin häiriön aiheuttamista tutkimushenkilöille, minkä takia videoimme tapaamiset. Tällä pyrimme myös kunnioittamaan tutkimushenkilöiden yksityisyyttä. Siirsimme aineiston heti videoinnin jälkeen yliopiston U-asemalle, jossa säilytimme sitä salasanan takana tutkielman hyväksymiseen saakka. Aineistoon ei ollut kenelläkään ulkopuolisella pääsyä.

Tutkimushenkilöiden anonymiteetti on tutkielmassamme varmistettu. Tutkittavien tietoja ei voida tunnistaa tuloksista, selvityksistä tai julkaisuista. Rikosseuraamustyöntekijöihin ja asiakkaisiin viitataan ainoastaan tunnistekoodilla.

7.2 Johtopäätökset

Tämän tutkielman tavoitteena oli analyttisesti kuvata rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan supportiivista vuorovaikutusta. Tarkastelun kohteena oli tuen hakeminen ja tuen osoittaminen sekä tuen osoittamisen henkilökeskeisyyden aste. Lisäksi tutkimme myös osapuolten responsseja toistensa tuen hakemisen ja tuen osoittamisen ilmauksiin.

Tutkielman tulokset auttavat ymmärtämään rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksen ja vuorovaikutussuhteen ominaispiirteitä sekä niiden merkitystä yhdyskuntaseuraamustyön tavoitteiden saavuttamisessa. Sen avulla saatiin tietoa supportiivisesta vuorovaikutuksesta professionaalisen vuorovaikutussuhteen jännitteiden hallinnassa.

Kaiken kaikkiaan supportiivista vuorovaikutusta ilmeni rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan tapaamisissa paljon. Se ilmensi osapuolten professionaalisen vuorovaikutussuhteen ominaispiirteitä. Supportiivisessa vuorovaikutuksessa hallittiin professionaalisen vuorovaikutussuhteen keskeisiä jännitteitä, eli etäisyyttä, yksityisyyttä ja emotionaalisuutta.

Tutkielman tulosten perusteella supportiivisen vuorovaikutuksen prosessia olisi hyvä tarkastella Barbeen ja Cunninghamin (1995) jäsenystä monipuolisemmin ja vuorovaikutussuhteen ominaispiirteet huomioon ottaen. Esimerkiksi professionaalisen vuorovaikutussuhteen osapuolten vuorovaikutuskäyttäytymiseen vaikuttavat ammatilliset veloitteet, roolit ja normit, jotka luovat ainutlaatuisen lähtökohdan supportiiviselle vuorovaikutukselle. Osapuolten jakaman yhteisen tavoitteen saavuttaminen voi nimittäin vaatia tuen osoittamista tai tuen hakemista supportiivisen vuorovaikutusepisodin mallista poikkeavalla tavalla. Esimerkiksi rikosseuraamustyöntekijän voidaan ajatella olevan velvollinen osoittamaan aloitteellisesti tukea asiakkaalle, sillä hänen tehtävänä on tukea asiakasta

kohti rikoksetonta elämää. Työntekijä voi siis ilmaista tukea, vaikka asiakas ei sitä hakisikaan. Vastaavasti supportiivista vuorovaikutusta voi ilmetä myös silloin, kun tukea haetaan eikä siihen vastata tukea osoittamalla. Tuen hakeminen on supportiiviseen vuorovaikutukseen kuuluva viestintäteko, sillä se luo suhteeseen tukeen liittyviä merkityksiä.

Rikosseuraamustyöntekijät ilmaisivat tapaamisissa paljon tukea, joka oli pääosin asiakasta lähestyvää. Tämän voidaan nähdä olevan tärkeää yhdyskuntaseuraamustyön tavoitteiden saavuttamisen kannalta. Järvisen (2015) mukaan rikosseuraamuslaitoksen asiakkaat kokevat merkitykselliseksi mahdollisuuden puhua henkilökohtaisista tunteista, kuten häpeästä, rikosseuraamustyöntekijän kanssa. Osoittamalla tukea työntekijä luo vuorovaikutussuhteeseen ilmapiiriä, joka kannustaa asiakasta tilanteen käsittelyyn ja voimavarojen arviointiin.

Rikosseuraamustyöntekijät vaikuttivat pystyvän huomioimaan asiakkaita yksilöllisesti. He osoittivat tukea monipuolisesti eri strategioita hyödyntäen huolimatta siitä, että tapaamisilla on tarkka funktio ja ne ovat suhteellisen strukturoituja. Näin ollen voidaan ajatella, että rikosseuraamustyöntekijät pystyvät mukauttamaan vuorovaikutuskäyttäytymistään tilanne- ja tapauskohtaisesti. Tämä ilmentää rikosseuraamustyön luonnetta, jonka lähtökohtana on inhimillisyys ja asiakkaan auttaminen. Toisaalta tuki oli henkilökeskeisyyden asteeltaan usein myös matalaa. Kohtalaisen ja korkean henkilökeskeisyyden asteen tuen voitaisiin ajatella edistävän työn tavoitteita entistä tarkoituksenmukaisemmin.

Tulevaisuudessa tuloksia voisi täydentää tutkimalla sitä, miten rikosseuraamustyöntekijät ja asiakkaat itse kokevat supportiivisen vuorovaikutuksen tapaamisissaan ja kuinka tyytyväisiä he ovat tapaamisten kulkuun. Tutkimushenkilöt voisivat tehdä myös itsearviointeja omasta vuorovaikutuskäyttäytymisestään. Tulokset auttaisivat kehittämään entistä tehokkaampia ja tarkoituksenmukaisempia prosesseja rikosseuraamustyöhön.

Olisi myös mielenkiintoista tutkia sitä, miten supportiivinen vuorovaikutus muuttuu rikosseuraamustyöntekijöiden ja asiakkaiden suhteen kehittyessä. Tarkastelun kohteena voisi olla esimerkiksi erot tuen hakemisen ja tuen osoittamisen strategioiden hyödyntämisessä tai responsseissa. Supportiivista vuorovaikutusta voisi myös tarkastella tietyn tyyppisissä tapaamisissa. Tällöin voitaisiin esimerkiksi verrata funktioiltaan erilaisissa tapaamisissa ilmennyttä supportiivista vuorovaikutusta (esim. seuraamustapaaminen vs. valvontatapaaminen).

Supportiivista vuorovaikutusta voisi tutkia myös Rikosseuraamuslaitoksessa laajemmin esimerkiksi vankilassa vankeinhoidon ammattilaisten ja vankien kohtaamisissa tai arviointikeskuksen työntekijöiden ja vankilaan sijoitettavien välillä. Olisi mielenkiintoista tietää, miten supportiivinen vuorovaikutus eroaa ominaispiirteiltään vankeinhoidon, arviointikeskustöiden ja yhdyskuntaseuraamustyön välillä. Vaikka kyse on saman organisaation ja tavoitteen alaisista yksiköistä, on työssä merkittäviä eroavaisuuksia.

Kirjallisuus

- Adler, P. A. & Adler, P. 1998. Observational techniques. Teoksessa N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (toim.) *Collecting and interpreting qualitative materials*. Thousand Oaks: Sage, 79–109.
- Alasuutari, P. 2011. *Laadullinen tutkimus 2.0*. 4. Painos. Tampere: Vastapaino.
- Albrecht, T. L. & Goldsmith, D. J. 2003. Social support, social networks, and health. Teoksessa T. L. Thompson, A. M. Dorsey, K. I. Miller & R. Parrott (toim.) *Handbook of health communication*. Mahwah, NJ, US: Lawrence Erlbaum Associates Publishers, 263–284.
- Arvot ja strategia 2019. Rikosseuraamuslaitos. Saatavana: <https://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/rikosseuraamuslaitos/arvot.html> [Viitattu 23.4.2019]
- Barbee, A. & Cunningham, M. 1995. An experimental approach to social support communications: interactive coping in close relationships. *Communication Yearbook*, 18 (1), 381–413.
- Baxter, L. A. & Montgomery, B. M. 1996. *Relating: Dialogues and dialectics*. New York: Guilford Press.
- Baxter, L. A. & Norwood, K. M. 2015. Relational dialectics theory. Navigating meaning from competing discourses. Teoksessa D. O. Braithwaite & P. Schrodtt (toim.) *Engaging theories in interpersonal communication. Multiple perspectives*. 2. Painos. Los Angeles: Sage, 279–291.
- Beehr, T. A., Bowling, N. A. & Bennett, M. M. 2010. Occupational stress and failures of social support: When helping hurts. *Journal of Occupational Health Psychology* 15 (1), 45–59.
- Bodie, G. D. & Burleson, B. R. 2008. Explaining variations in the effects of supportive messages a dual-process framework. *Annals of the International Communication Association*, 32 (1), 355–398.
- Bodie, G. & Jones, S. 2016. Dual-process theory of supportive message outcomes. Teoksessa C. R. Berger & M. E. Roloff (toim.) *International*

- encyclopedia of interpersonal communication. Hoboken, NJ: Wiley-Blackwell. 1-6.
- Boudioni, M., McPherson, K., Moynihan, C., Melia, J., Boulton, M., Leydon, G. ym. 2001. Do men with prostate or colorectal cancer seek different information and support from women with cancer? *British Journal of Cancer*, 85, 641-648.
- Brock, R. L. & Lawrence, E. 2010. Support adequacy in marriage: Observing the platinum rule. Teoksessa K. T. Sullican & J. Davila (toim.) *Support processes in intimate relationships*. New York: Oxford University Press, 89-120.
- Buhrmester, D., Furman, W., Wittenberg, M. & Reis, H. 1989. Five domains of interpersonal competence in peer relationships. *Journal of personality and social psychology*, 55 (1), 991-1008.
- Burleson, B. R. 2003. Emotional support skills. Teoksessa J. O. Greene & B. R. Burleson (toim.), *Handbook of communication and social interaction skills*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, 551-594.
- Burleson, B. R. 2009. Understanding the outcomes of supportive communication: a dual-process approach. *Journal of Social and Personal Relationships*, 26 (1), 21-38.
- Burleson, B. R., Albrecht, T.L., Goldsmith, D. J. & Sarason, I. G. 1994. The communication of social support. Teoksessa B.R. Burleson, T. L. Albrecht & I. G. Sarason (toim.) *Communication of social support: Messages, interactions, relationships, and community*. Thousand Oaks (CA): Sage, 16-26.
- Burleson, B. R. & Goldsmith, D. J. 1998. How the comforting process works: alleviating emotional distress through conversationally induced reappraisals. Teoksessa P. A. Andersen & L. K. Guerrero (toim.) *Handbook of communication and emotion: research, theory, applications and contexts*. San Diego, CA: Academic Press, 245-280.
- Burleson, B. R. & Kunkel, A. W. 1996. The socialization of emotional support

- skills in childhood. Teoksessa G. R. Pierce, B. R. Sarason & I. G. Sarason (toim.) *Handbook of social support and the family*. New York: Plenum Press, 105–140.
- Burleson, B. R. & MacGeorge, E. L. 2002. Supportive communication. Teoksessa M. L. Knapp & J. A. Daly (toim.) *Handbook of interpersonal communication*. 3. painos. Thousand Oaks, CA: Sage, 374–424.
- Cohen, S. & Wills, A. 1985. Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98 (1), 310–357.
- Collins, N. L. & Feeney, B. C. 2010. An attachment theoretical perspective on social support dynamics in couples: Normative processes and individual differences. Teoksessa K. T. Sullivan & J. Davila (toim.) *Support processes in intimate relationships*. New York: Oxford University Press, 89–120.
- Crocker, J. & Canevello, A. 2008. Creating and undermining social support in communal relationships: the role of compassionate and self-image goals. *Journal of Personality and Social Psychology*, 95 (1), 555–575.
- Crowley, J. 2016. Marshaling social support. Teoksessa C. R. Berger & M. E. Roloff (toim.) *International encyclopedia of interpersonal communication*. Hoboken, NJ: Wiley-Blackwell, 1–3.
- Cutrono, C. E. & Russell, D. 1990. Type of social support and specific stress: Toward of theory of optimal matching. Teoksessa I. G. Sarason, P. R. Sarason & G. R. Pierce (toim.) *Social support: an interactional view*. New York: Wiley, 319–366.
- Dirks, S. E. & Metts, S. 2010. An investigation of the support process: decision, enactment, and outcome. *Communication Studies*, 61 (1), 391–411.
- Dunkel-Schetter, C. & Skokan, L. A. 1990. Determinants of social support provision in personal relationships. *Journal of Social and Personal Relationships*, 7 (1), 437–450.
- Day, A. L. & Livingstone, H. A. 2003. Gender differences in perceptions of stressors and utilization of social support among university students. *Canadian Journal of Behavioural Science*, 35 (1), 73–83.
- Eettinen ennakkoarviointi ihmistieteissä 2019. Tutkimuseettinen

- neuvottelukunta (TENK). Saatavana: <https://www.tenk.fi/fi/eettinen-ennakkoarviointi-ihmistieteissa> [Viitattu 14.6.2019]
- Ellis, B., Bernichon, T., Yu, P., Roberts, T. & Herrell, J. M. 2004. Effect of social support on substance abuse relapse in a residential treatment setting for women. *Evaluation and Program Planning*, 27 (1), 213–221.
- Ehdonalaisen vapauden valvonta 2019. Rikosseuraamuslaitos. Saatavana: <https://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/seuraamukset/yhdyskuntaseuraamukset/ehdonalainenvapaus.html> [Viitattu 23.4.2019]
- Epperson, M. W., Canada, K., Thompson, J. & Lurigio, A. 2014. Walking the line: Specialized and standard probation officer perspectives on supervising probationers with serious mental illnesses. *International Journal of Law & Psychiatry*, 37 (5), 473–482.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8. Painos. Jyväskylä: Gummerus.
- Farrell, J. L., Young, D. W. & Taxman, F. S. 2011. Effects of organizational factors on use of juvenile supervision practices. *Criminal Justice and Behavior*, 38 (6), 565–583.
- Feng, B. & Burleson, B. R. 2006. Exploring the support-seeking process across cultures: Toward an integrated analysis of similarities and differences. Teoksessa M. P. Orbe, B. J. Allen, & L. A. Flores (toim.) *The same and different: Acknowledging the diversity within and between cultural groups*. Washington, DC: National Communication Association, 243–266.
- Figueiredo, M. & Fries, E. & Ingram, K. 2004. The role of disclosure patterns and unsupportive social interactions in the well-being of breast cancer patients. *Psycho-oncology*, 13 (1), 96–105.
- Frey, L. R., Botan, C. H. & Kreps, G. L. 2000. Investigating communication: An introduction to research methods. 2. painos. Boston (Mass.): Allyn and Bacon.
- Gerlander, M. & Isotalus, P. 2010. Professionaalisten viestintäsuhteiden

- ääriviivoja. Puhe ja kieli, 30 (1), 3–19.
- Goldsmith, D. J. 1994. The role of face work in supportive communication. Teoksessa B. R. Burlison, T. L. Albrecht, & I. Sarason (toim.), *The communication of support: Messages, interactions, relationships, and community*. Newbury Park, CA: Sage, 29–49.
- Greene, J. O. 2016. Communication skill and competence. Oxford Research Encyclopedia, Communication. Saatavana: <http://communication.oxfordre.com>. [Viitattu 4.2.2019]
- Guerrero, L. K., Andersen, P. A. & Afifi, W. A. 2011. Close encounters: Communication in relationships. 3. painos. Thousand Oaks: Sage.
- Hammersley, M. 1990. *Reading ethnographic research*. New York: Longman Inc.
- Henkilöstö 2019. Rikosseuraamuslaitos. Saatavana: <https://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/rikosseuraamuslaitos/henkilosto.html> [Viitattu 23.4.2019]
- High, A. C. & Solomon, D. H. 2016. Explaining the durable effects of verbal person-centered supportive communication: indirect effects or invisible support? *Human Communication Research*, 42 (2), 200–220.
- Holmstrom, A. J., Bodie, G. D, Burlison, B. R., McCullough, J. D., Rack, J. J. Hanasono, L. K. & Rosies, J. G. 2015. Testing dual-process theory of supportive communication outcomes: how multiple factors influence outcomes in support situations. *Communication Research*, 42 (4), 526–546.
- Holt-Lunstad J., Smith T. B. & Layton J. B. 2010. Social Relationships and mortality risk: a meta-analytic review. *Public Library of Science: Medicine*, 7 (7), 1–20.
- Harlow, R. E. & Cantor, N. 1995. To whom do people turn when things go poorly? Task orientation and functional social contacts. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69 (2), 329–340.
- Jones, S. 2004. Putting the person into person-centered and immediate

- emotional support: emotional change and perceived helper competence as outcomes of comforting in helping situations. *Communication Research*, 31 (3), 338–360.
- Jones, S. & Bodie, G. 2014. Supportive communication. Teoksessa C. R. Berger (toim.) *Interpersonal Communication*. Berlin: De Gruyter Mouton, 371–416.
- Jones, S. M. & Guerrero, L. K. 2001. Nonverbal immediacy and verbal person-centeredness in the emotional support process. *Human Communication Research*, 4 (1), 567–596.
- Jones S.M. & Koerner, A.F. 2016. Support types. Teoksessa C. R. Berger & M. E. Roloff (toim.) *International encyclopedia of interpersonal communication*. Hoboken, NJ: Wiley-Blackwell, 1–5.
- Jones, S. M. & Wirtz, J. G. 2006. How does the comforting process work? An empirical test of an appraisal-based model of comforting. *Human Communication Research* 32 (1), 217–243.
- Järvinen, M-K. 2015. *Asiakas-työntekijäsuhde rikosseuraamusalalla: Dialoginen arviointi tiedontuotannon tapana*. Tampere: Tampere University Press.
- Kaskutas, L. A. & Bond, J. & Humpreys, K. 2002. Social networks as mediators of the effect of Alcoholics Anonymous. *Addiction* 97 (7), 891–900.
- Kettunen T, Poskiparta M, Gerlander M. 2002. Nurse–patient power relationship: preliminary evidence of patients’ power messages. *Patient Education & Counseling*, 47 (2), 101–113.
- Langford, C., Bowsher, J., Maloney, J. & Lillis, P. 1997. Social support: a conceptual analysis. *Journal Of Advanced Nursing*, 25 (1), 95–100.
- Lazarus, R. S. 1991. *Emotion and adaptation*. New York: Oxford University Press.
- Lewis, C. C., Matheson, D. H. & Brimacombe. C. A. E. 2011. Factors influencing patient disclosure to physicians in birth control clinics: an application of the communication privacy management theory. *Health Communication*, 26 (6), 502–511.
- Li, M. & Yang, Y. 2009. Determinants of problem solving, social support

- seeking, and avoidance: A path analytic model. *International Journal of Stress Management*, 16 (3), 155–176.
- Lincoln, Y. S., Lynham, S. A. & Guba, E. G. 2011. Paradigmatic controversies, contradictions, and emerging confluences, revisited. Teoksessa N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (toim.) *Handbook of qualitative research*. 4. painos. Thousand Oaks: Sage, 97–123.
- Linderborg, H., Suonio, M. & Lassila, T. 2014. Sosiaalityö ja sosiaalinen tuki rikosseuraamusalalla. *Rikosseuraamuslaitoksen julkaisuja 1/2014*. Helsinki: Rikosseuraamuslaitos.
- MacGeorge, E. L. 2001. Support providers' interaction goals: the influence of attributions and emotions. *Communication Monographs* 68 (1), 72–97.
- MacGeorge, E. & Feng, B. & Burleson, B. R. 2011. Supportive communication. Teoksessa J. A. Daly ja M. L. Knapp (toim.) *The Sage Handbook of Interpersonal Communication*. Thousand Oaks: Sage, 317–354.
- Matarese, M. T. & van Nijnatten, C. 2015. Making a case for client insistence in social work interaction. *Discourse Processes*, 52 (8), 670–688
- Meyers, R. A ja Seibold, D.R. 2012. Coding group interaction. Teoksessa A. B. Hollingshead, A. B. & M. S. Poole, M. S. (toim.) *Research methods for studying groups and teams: A guide to approaches, tools, and technologies*. New York: Routledge, 329–357.
- Mikkola, L. 2006. Tuen merkitykset potilaan ja hoitajan vuorovaikutuksessa. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Mikkola, L. 2009. Sosiaalinen tuki työssä: Katsaus 2000-luvun tutkimuskirjallisuuteen. *Puheviestinnän vuosikirja 2009*. Jyväskylä: Prologos ry, 26–47.
- Miller, W. R. & Rollnick, S. 2013. *Motivational interviewing: helping people change*. 3. painos. New York: Guilford Press.
- Nuorten ehdollisen vankeuden valvonta 2019. Rikosseuraamuslaitos. Saatavana: <https://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/seuraamukset/yhdyskuntase>

[uraamukset/ehdollisestirangaistujennuortenvolvonta.html](https://www.rikkoseuraamus.fi/fi/index/seuraamukset/ehdollisestirangaistujennuortenvolvonta.html) [Viitattu 23.4.2019]

Nykänen, H., Mikkola, L., & Asunta, L. 2018. Sosiaalipalveluiden työntekijöiden ja vammaisten asiakkaiden vuorovaikutuksen diskurssit sosiaalisessa mediassa. *Janus Sosiaalipolitiikan Ja Sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti*, 26 (3), 208–227.

Organisaatio 2019. Rikosseuraamuslaitos. Saatavana:

<https://www.rikkoseuraamus.fi/fi/index/rikkoseuraamuslaitos/organisaatio.html> [Viitattu 23.4.2019]

Palvelun suorittaminen 2019. Rikosseuraamuslaitos. Saatavana:

<https://www.rikkoseuraamus.fi/fi/index/seuraamukset/yhdyskuntaseuraamukset/yhdyskuntapalvelu/palvelunsuorittaminen.html> [Viitattu 25.4.2019]

Petronino, S. 2008. Disclosure in Interpersonal Communication. *International Encyclopedia of Communication*. Saatavana:

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/9781405186407.wbiecd045> [Viitattu: 23.4.2019]

Phillips, J., Fowler, A. & Westaby, C. 2018. Self-disclosure in criminal justice:

What form does it take and what does it achieve? *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 62 (12), 3890–3909.

Poole M. S., Keyton, J. & Frey L. R. 1999. Group communication

methodology. Teoksessa L. R. Frey, D. S. Gouran & M. S. Poole (toim.) *Handbook of group communication theory & research*. Thousand Oaks: Sage, 92–112.

Prinstein, M. J., Borelli, J. L., Cheah, C. S. L., Simon, V. A. & Aikins, J. W. 2005.

Adolescent girls' interpersonal vulnerability to depressive symptoms: a longitudinal examination of reassurance-seeking and peer relationships. *Journal of Abnormal Psychology*, 114 (1), 676–688.

Raynor, P. & Vanstone, M. 2016. Moving away from social work and half way

back again: new research on skills in probation. *British Journal of Social Work* 46 (1), 1131–1147.

Rex, S. 1999. Desistance from offending: experiences of probation. Howard

- Journal, 38 (4), 366–383.
- Rogers, E. 2009. Relational communication theory. S. W. Littlejohn & K. A. Foss (toim.). Teoksessa Encyclopedia of communication theory. Thousand Oaks, Sage. 828–833.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavilla: www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus [Viitattu 5.2.2019]
- Sarpavaara, H. 2016. "Weekend" as a symbolic sign in motivational counseling sessions in the probation service with substance abusers. *Time and Society*, 25 (2), 320–333.
- Seuraamuselvytys 2019. Rikosseuraamuslaitos. Saatavana: <https://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/seuraamukset/yhdyskuntaseuraamukset/yhdyskuntapalvelu/soveltuvuusselvitys.html> [Viitattu 23.4.2019]
- Shen, Y. E. 2009. Relationships between self-efficacy, social support, and stress coping strategies in Chinese primary and secondary school teachers. *Stress and Health* 25, 129–138.
- Schwartz, K., Alexander, A. O., Lau, K. S. L., Holloway, E. D. & Aalsma, M. C. 2017. Motivating compliance: Juvenile probation officer strategies and skills. *Journal of Offender Rehabilitation*, 56 (1), 20–37.
- Sias, P. M. 2009. Organizing relationships: Traditional and emerging perspectives on workplace relationships. Los Angeles: Sage.
- Silverman, D. 2011. Interpreting qualitative data. London: Sage.
- Tamres, L., Janicki, D. & Hegelson, V. S. 2002. Sex differences in coping behaviour: a meta-analytic review. *Personality and Social Psychology Review*, 6 (1), 2–30.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2011. 7. painos. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Vantaa: Tammi.
- Uusintarikollisuus 2019. Tilastokeskus. Saatavana: https://www.tilastokeskus.fi/til/syyttr/2016/syyttr_2016_2017-09-29_kat_001_fi.html [Viitattu: 23.4.2019]

- Valkonen T. 2003. Puheviestintätaitojen arviointi – näkökulmia lukiolaisten esiintymis- ja ryhmätaitoihin. Jyväskylän Yliopisto. Viestintätieteiden laitos. Väitöskirja.
- Valkonen T. & Laapotti, T. 2011. Katsaus ryhmän vuorovaikutuksen analysointimenetelmiin. Prologi. Puheviestinnän vuosikirja 2011. Jyväskylä: Prologos ry, 44–73.
- Van Nijnatten, C. & Stevens, G. 2012. Juvenile Participation in conversations with probation officers. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 56 (3), 483–499.
- Venetis, M., K. 2018. Interpersonal Communication Processes Within the Provider-Patient Interaction. *Oxford Research Encyclopedia of Communication*. Saatavana: <http://oxfordre.com/communication/view/10.1093/acrefore/9780190228613.001.0001/acrefore-9780190228613-e-763> [Viitattu: 23.4.2019]
- Vangelisti, A. L. 2009. Challenges in conceptualizing social support. *Journal of Social and Personal Relationships*, 26 (1), 39–51.
- Viglione, J., Rudes, D. S. & Taxman, F. S. 2017. Probation officer use of client-centered communication strategies in adult probation settings. *Journal of Offender Rehabilitation*, 56 (1), 38–60.
- Williams, S. L. & Mickelson, K. D. 2008. A paradox of support seeking and rejection among stigmatized. *Personal Relationships* 15, 493–509.
- Wills, T. A., & Shinar, O. 2000. Measuring perceived and received social support. Teoksessa S. Cohen, L. G. Underwood, & B. H. Gottlieb (toim.), *Social support measurement and intervention: A guide for health and social scientists*. New York, NY, US: Oxford University Press, 86–135.

Liite 1 Infokirje tutkimushenkilöille

Hyvä tutkimushenkilö,

olemme kaksi viestinnän maisteriopiskelijaa kieli- ja viestintätieteiden laitokselta Jyväskylän yliopistosta. Viestinnän opetus keskittyy erityisesti vuorovaikutukseen työelämässä, jossa tarkasteltavia ilmiöitä ovat muuan muassa työelämän vuorovaikutussuhteet, tiimien ja ryhmien dynamiikka, organisaation sisäinen vuorovaikutus sekä vuorovaikutuksen ja työhyvinvoinnin yhteydet.

Teemme maisterintutkielmaa yhdyskuntaseuraamustoimiston rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksessa ilmenevästä supporttiivisuudesta. Tutkielman ohjaajana toimii FT, viestinnän yliopistonopettaja Leena Mikkola (leena.mikkola@jyu.fi) Jyväskylän yliopiston kieli- ja viestintätieteiden laitokselta. Keräämme tutkielmamme aineiston videoimalla asiakastapaamisia, joissa jokaisella kerralla on läsnä eri rikosseuraamustyöntekijä ja asiakas. Videointi toteutetaan tammikuussa ja helmikuussa 2019. Emme osallistu itse asiakastapaamiseen, vaan toimitamme tallenusvälineet ja -ohjeet rikosseuraamustyöntekijälle, joka huolehtii tallennuksesta.

Rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan henkilöllisyyksiä ei paljasteta ulkopuolisille missään vaiheessa. Lisäksi osapuolten edustamat organisaatiot säilyvät tunnistamattomina. Tutkielmaamme voi tulla lyhyitä, litteroituja aineistonäytteitä, mutta niistä poistetaan kaikki sellainen tieto, joista osapuolten henkilöllisyys, paikkakunta tai heidän edustamansa organisaatio on mahdollista tunnistaa.

Aineistoa säilytetään luottamuksellisesti salasanan takana ja ulkoisella kovalevyllä, johon vain meillä on käyttöoikeudet. Aineisto hävitetään syyskuun 2019 lopussa tutkielman hyväksymisen jälkeen.

Tulokset lisäävät ymmärrystä rikosseuraamustyöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksesta. Osallistumalla tutkimukseen pääset tuottamaan uutta tietoa, jota voidaan hyödyntää rikosseuraamustyön kehittämisessä. Osallistuminen on vapaaehtoista, ja sinulla on oikeus peruuttaa suostumuksesi tallennetun tapaamisen jälkeen. Tällöin tallenne hävitetään välittömästi eikä sitä käytetä tutkimuksessa.

Arvostamme mielenkiintoasi tutkimustamme kohtaan. Vastaamme mielellämme mahdollisiin kysymyksiin.

Yhteistyöterveisin,

Elina Heininen ja Sakari Siilin
Viestintä, kieli- ja viestintätieteiden laitos
Jyväskylän yliopisto

(yhteystiedot)

Liite 2 Tuen hakemisen strategiat

Support activation coding system (Barbee & Cunningham 1995, 394-395)

Kursiivilla aineistolähtöiset lisäykset ja tarkennukset

Strategia	Nimi	Käyttäytyminen
Suorat ja kielelliset strategiat	Kertominen	Ongelmasta kertominen; puheeksiottaminen; "minulla on ongelma"
	Yksityiskohdista kertominen	Ongelman yksityiskohdista puhuminen; koko tilanteen kuvaileminen; syiden selittäminen; avoin puhuminen, faktoista kertominen; vakavoituminen ja yksityiskohtien jakaminen; ongelman molempien puolien pohtiminen
	<i>Avun pyytäminen</i>	Suora avun pyytäminen ("minulla on ongelma, jonka kanssa tarvitsen apuasi"); "onko sinulla aikaa jutella?"
	Kyseleminen	Kysymysten esittäminen vuorovaikutusosapuolelle; "miksi joku käyttäytyy noin?"; "onko sinulla ollut vastaavaa ongelmaa?"
	<i>Vahvistuksen hakeminen</i>	<i>Ajatuksen tai toimintatavan oikeutuksen pyytäminen vuorovaikutusosapuolelta; "eikös se näin ole?"</i>
	Ratkaisun pyytäminen	Ehdotusten kysyminen; "mitä minun tulisi tehdä?"; neuvojen tai mielipiteen kysyminen; näkökulmien vertaileminen
	<i>Mielipiteen pyytäminen</i>	<i>Mielipiteen pyytäminen vuorovaikutusosapuolelta; "mitä sä oot mieltä?"</i>
	Vakuuttelun hakeminen	Rauhoittamisen ja vakuuttelun pyytäminen vuorovaikutusosapuolelta; fyysisen tuen pyytäminen (halaus, suudelma)
	<i>Ymmärryksen pyytäminen</i>	Ongelmaan liittyvän oman toiminnan selittäminen vuorovaikutusosapuolelle ymmärrystä pyytävästi; "ymmärräthän, että asia meni näin?"
	Harhautuksen pyytäminen	Harhautuksen, muun ajateltavan pyytäminen; pirstämisen pyytäminen (vitsin kertominen, mukavista asioista puhuminen); ulos pyytäminen
	Palaaminen	Aiheeseen palaaminen; aiheen uudelleen tuominen keskusteluun, kun siitä on jo puhuttu tai keskustelun aihe on muuttunut
	Jakaminen	Tunteista puhuminen; oman haavoittuneisuuden ilmaiseminen; peloista kertominen; ongelmaan kohdistuvan huolen jakaminen
Tarkka ilmaiseminen	Tunteen suora ilmaiseminen; "olen surullinen, vihainen, masentunut, yksinäinen, peloissani"	

(jatkuu)

Suorat ja nonverbaaliset strategiat	Itkeminen	Itkeminen tai kyynelien pidäteleminen ongelmista puhuttaessa
	Surun ilmaiseminen	Surulliselta näyttäminen; silmien hierominen, peittäminen; pään matalalla pitäminen; itkun partaalla oleminen
	Mököttäminen	Negatiivisen mielialan ja tunteiden liioittelu huomion saamiseksi; pään suurieleinen roikottaminen; poiskatsominen
	Koskettaminen	Vuorovaikutusosapuolen koskettaminen; halaaminen; kädestä piteleminen; huomion hakeminen koskettamalla
	Nauraminen	Hermostunut nauraminen ongelmaa tai ratkaisuehdotusta kohtaan; negatiivisen tunteen ilmaiseminen nauramalla; nauraminen itsensä piristämiseksi/itkemisen estämiseksi
	Aggressiivisuus	Vihan tai turhautumisen ilmaiseminen; tavaroiden heittäminen; käsien ylösnostaminen turhautumisen merkiksi; äänen korottaminen; hengityksen nopeutuminen; itsensä satuttaminen
	Nojaaminen	Vuorovaikutusosapuolen puoleen nojautuminen
	Lähestyminen	Vuorovaikutusosapuolen lähestyminen, lähelle liikkuminen; viereen istuminen
	Katsekontakti	Katsekontaktin ylläpitäminen; katsekontaktin pitäminen puheessa; kaiken keskittymisen kohdistaminen vuorovaikutusosapuoleen
	Kasvojen katsominen	Vuorovaikutusosapuolen kasvojen katsominen ongelman vakavuuden osoittamiseksi; lähellä istuminen; katsekontaktin yrittäminen
Epäsuorat ja kielelliset strategiat	Hypoteettisuus	Ongelmasta puhuminen hypoteettisesti tai retorisesti; "minulla on ystävä, jolla on ongelma"
	Valittaminen	Ongelmasta valittaminen ilman avunpyyntöä; ongelman aiheuttaneet henkilön kritisoiminen; "miksi minä?"; ongelman yksityiskohdista valittaminen

	Mariseminen	Ongelmasta puhuminen korkealla äänenpainolla; lapsenomaisen äänenpainon käyttäminen sanoessa "ei se ole minun vikani"
	Vitsaileminen	Ongelman vähättely; tunteiden peittely nauramalla; ongelmasta vitsailu sen, "ei se minua haittaa"; iloisuuden teeskenteleminen; "ainakaan minun ongelmani ei ole yhtä paha kuin sinun"
	Kieltäminen	Ongelman vakavuuden kieltäminen; tärkeän tiedon poisjättäminen; teeskenteleminen, että ongelmaa ei ole; "ei se ole iso juttu", "ei se oikeastaan häiritse minua", "olen kunnossa, kaikki ok"
	Vähätteleminen	<i>Ongelman väheksyminen; oman osuuden vähätteleminen; "ei siinä mitään"; "ei se ollut niinkään minun vikani, se oli toisen vika"</i>
	Vältteleminen	Ongelmaan liittyvistä asioista puhumisen vältteleminen; muutamasta ongelmaan liittyvästä asioista puhuminen ilman ongelman myöntämistä; yksityiskohdista puhumisen vältteleminen; epäolennaisuuksista puhuminen; ongelmasta valehteleminen; kysymysten vältteleminen; puheenaiheen vaihtaminen; vuorovaikutusosapuolen ongelmista puhuminen
	Epämääräisyys	Tunteista puhuminen epämääräisesti; "on vähän paha mieli", "on outo olo"
Epäsuorat ja nonverbaaliset strategiat	Huokaileminen	Jatkuvat suuret henkäykset; loukkaantumisen ilmaiseminen hiljaisuudella ja lyhyillä vastauksilla
	Murjottaminen	Ärsytystä ilmaiseva parakieli; vastaamisesta kieltäytyminen; käsien puuskaan laittaminen neuvoja kuunnellessa
	Liikehtiminen	Hermostunut liikehdintä; kynsien pureskelu; rystysten rusauttelu; runsas tupakointi; keinuminen tuolissa; hermostunut kynän naputtelu, jalkojen tärisyttäminen; naaman ja kaulan rapsuttaminen (kaikenlainen siistiytyminen); tuolin siirtäminen nolostuneena, mukavan asennon etsiminen; käsien vääntely
	Tuijottaminen	Tyhjyyteen tuijottaminen, heikko keskittyminen; ajatuksissa oleminen; lattiaan tuijottaminen, käsiin tai kynsiin keskittyminen

(jatkoa)

	Poiskatsominen	Mielenosoituksellinen katseen kääntäminen vuorovaikutuskumppanista; katsekontaktin vältteleminen; vuorovaikutusosapuoleen katsomisen vältteleminen; kirjan tai television katsominen vuorovaikutusosapuoleen katsomisen välttämiseksi
	Poistuminen	Kauemmaksi siirtyminen; pois käveleminen; käden poisottaminen vuorovaikutusosapuolen kädestä ja pois päin liikkuminen; ärsytyksen osoittaminen pois päin liikkumalla

Liite 3 Tuen osoittamisen strategiat

Interactive coping behaviour system, revised (Barbee & Cunningham 1995, 389-390)
Kursiivilla aineistolähtöiset lisäykset ja tarkennukset

Strategia	Nimi	Käyttäytyminen
Tunnekeskeiset ja lähestyvät strategiat	Affektion ilmaiseminen	Verbaalinen affektion osoittaminen; halaaminen; koskettaminen; käden kietominen harteille; suuteleminen
	Empatia	Empaattinen parakieli; ymmärryksen osoittaminen; myötäeläminen (itkeminen, suuttuminen tuettavan kanssa)
	<i>Huolehtiminen</i>	<i>Tuettavan hyvinvoinnin toivominen; "toivottavasti voit paremmin"; "en halua, että uuvout"</i>
	Kehuminen	Tuettavan ulkonäön tai kykyjen kehuminen
	<i>Kannustaminen</i>	<i>Tuettavan rohkaisu ja kannustaminen toimenpiteisiin; "rohkeasti vain katsomaan mitä tuleman tuo"; "mene ihmeessä mukaan"</i>
	<i>Tunnustaminen</i>	<i>Tuettavan positiivisten ominaisuuksien ja toimintatapojen sanoittaminen; "sulla on varmasti kokemusta näistä"; "olet toiminut viisaasti"</i>
	Saatavana oleminen	Tulevaisuuden tuen saatavuuden ilmaiseminen; eteenpäin nojaaminen ja katsekontaktin ylläpitäminen (keskittyneisyyden ilmaiseminen); tuettavan keskeyttämisen välttäminen
	Rauhoittelu	Tuettavan itsetunnon vahvistaminen ("olet hyvä ihminen"); surun tai järkytyksen ilmaiseminen ongelmaa kohtaan; lohduttaminen ("kaikki tulee olemaan hyvin, ei se ollut sinun vikasi"); samanmielisyys tuettavan kanssa; kolmannen osapuolen käyttäytymisen kritisoiminen
	Piristäminen	Lahjan/sen ostamisen tarjoaminen; urheileminen tuettavan kanssa; tuettavan rohkaiseminen tekemään jotain mikä piristää
	Luottamuksellisuus	Luottamuksellisuuden vakuuttaminen; toisten ongelmasta harhauttamisen lupaaminen
	<i>Reflektio</i>	<i>Tunteiden ja ajatusten peilaaminen ja sanoittaminen; "sinulla on sellainen olo, että..."</i>
	<i>Uudelleen sanoittaminen</i>	<i>Tilanteen tai toiminnan uudelleen sanoittaminen; "näin siis tapahtui"; "toimit tällä tavalla"</i>

(jatkuu)

Ongelmakeskeiset ja lähestyvät strategiat	Kysyminen	Yksityiskohtien kysyminen; tuettavan toimenpiteistä kysyminen; ajatuksista kysyminen ("mitä mietit?") positiivisella äänensävyllä; mielentilasta kysyminen ("oletko kunnossa?")
	<i>Elaborointiin kannustaminen</i>	<i>Ajatusten tai tilanteen syvällisempään pohdintaan kehoittaminen; tarkempien ajatusten pyytäminen; "erittelisitkö vielä tarkemmin"; "mitä ajattelet, jos asia olisikin näin"</i>
	Syyn selvittäminen	Syyn selvittäminen; tiedon kerääminen
	Perspektiivin osoittaminen	Tilanteen asettaminen perspektiiviin; tilanteen uudelleenjäsentäminen; kolmannen osapuolen näkökulman huomioiminen; näkemyksen ilmaiseminen; tilanteen selkeyttäminen
	Ehdottaminen	Ratkaisuehdotusten antaminen; ratkaisuun tarvittavien resurssien ehdottaminen; ammattiavun hakemisen ehdottaminen; ongelman lähestymisen ehdottaminen; rentoutumisen ehdottaminen; puolustautumiseen kehottaminen; kompromissin ehdottaminen; tuettavaa tyydyttävään ratkaisuun kehottaminen; tilanteen hallintakeinojen ehdottaminen
	Ratkaisun antaminen	Ongelmanratkaisuun/tilanteen muuttamiseen tarvittavan tiedon antaminen; ongelmanratkaisuun johtavan johtopäätöksen tekeminen; ratkaisujen pohtiminen tuettavan kanssa; ongelmanratkaisua tukevasta kirjallisuudesta kertominen; vaihtoehtojen listaaminen; oman näkökulman kertominen ("näin toimisin jos olisin sinä")
	<i>Tiedon jakaminen</i>	<i>Tietoa hakevaan kysymykseen vastaaminen; hyvinvointia lisäävän tiedon jakaminen</i>
	<i>Käsityksen vahvistaminen</i>	<i>Ajatuksen tai toimintatavan oikeellisuuden vahvistaminen; "kyllä, juurikin noin"</i>
	<i>Vastauksen pohtiminen</i>	<i>Ratkaisun/vastauksen miettiminen tuettavan kanssa ilman suoraa vastausta tai tiedon jakamista; "sen voisi ajatella näin"; "voisiko asia olla niin, että..."</i>
Tunnekeskeiset ja välttelevät strategiat	Kielellinen vältteleminen	Poistumisen pyytäminen; puhumisen välttely tekosyyn varjolla; tuettavan muistuttaminen siitä, mitä tuen ilmaisijan itse täytyy tehdä; tuettavan ohjaaminen toiselle henkilölle

	Harhauttaminen	TV:n tai radion päällelaittaminen; lukeminen kuuntelemisen tai vastaamisen sijaan; poissa tolaltaan oleminen; tuettavan tunne- tai mielialan ilmaisujen sivuuttaminen, <i>aiheesta epämääräisesti puhuminen, epäolennaisuuksista kysyminen</i>
	Nonverbaalinen vältteleminen	Fyysinen poisvetäytyminen tuettavasta (poispäin kääntyminen, tuolin siirtäminen pois); huoneesta poistuminen; katsekontaktin vältteleminen
	Pakenemiseen rohkaiseminen	Päihteiden käyttöön rohkaiseminen; seksuaalisiin tekoihin tai fantasiamaailmaan uppoutumisen rohkaiseminen
	Aggressiivinen vitsailu	Tuettavasta tai tämän tunteista vitsailu (ilman piristämisen intentiota); tuettavalle tai tilanteelle nauraminen; kontekstin ulkopuolisen vitsin kertominen
	Ärsyyntyminen	Ärsytyksen osoittaminen tuettavaa tai tämän ongelmaa kohtaan; tuettavan masentuneisuudelle ärsyyntyminen
	Ilkeily	“En välitä sinusta”; “Ole hiljaa, lopeta puhuminen”; “Kasva aikuiseksi”
	Tukahduttaminen	Tunteiden tukahduttamiseen rohkaiseminen; itkemisen lopettamiseen kannustaminen; julkiseen tilaan vieminen tunteidenilmaisun lopettamiseksi
Ongelmakeskeiset ja välttelevät strategiat	Kritisointi	Tuettavan menettelytapojen kritisoiminen; tuettavan syyttäminen; tuettavan tunnereaktioiden kritisoiminen (“älä huolehdi ennen kuin siihen on syytä”); vihjaaminen, että ongelma olisi helppo ratkaista yksinkertaisesti
	Vähättely	Ongelman vakavuuden vähättely; “sellaista elämä on”, “ei se ole ongelma”, “unohda se”; muiden samankaltaisista ongelmista ja tuettavan epäuniikkiuudesta muistuttaminen
	Sarkasmi	Sarkastisen äänensävyyn käyttäminen; tuettavan ivaaminen; holhoaminen; “lykkyä pyttyyn”; <i>hymyileminen tai nauraminen edellisiä ilmaistessa</i>
	Ivaaminen	<i>Hienovarainen pilkkaaminen ilman hymyilemistä tai nauramista “sulla taitaa olla taipumus hankkia ongelmia”</i>
	Ylioptimismi (pollyanna)	Sympatian teeskenteleminen; “älä huoli”, “ajattele positiivisia puolia”; ongelman positiivisuuden vihjaaminen (“siunaus valepuvussa”); “ongelma voisi olla pahempi”; “ajattele muita kärsiviä”

Liite 4 Litteroinnissa käytetyt merkit

Simmons-Mackieta ja Schultzia (2003) mukailten

- [päällepuhuminen
- lyhyt, ajoittamaton tauko puheessa
- : sanan tai äänteen venyttäminen, esim. po:::::ika (=pooika)
- . putoava tai pysähtyvä äänensävyn muutos
- / jatkuva äänensävy
- ? nouseva äänensävy (ei välttämättä kysymys)
- ! eloisa äänensävy (esim. korostaminen, imitointi)
- ↑↓ nouseva tai laskeva äänensävy
- CAPS puhe/ääni kovempaa kuin muu puhe
- °° merkkien sisällä oleva puhe/ääni hiljaisempaa kuin muu puhe
- Hhh huokaus
- hhh hengenveto
- (()) nonverbaalinen sanoma
- ((.)) lyhyt tauko puheessa
- >< merkkien sisällä oleva puhe puhutaan nopeammin kuin muu puhe
- <> merkkien sisällä oleva puhe puhutaan hitaammin kuin muu puhe
- lause jatkuu jostakin