

**Henna Josefiina Oravasaari**

***”Puhutaan ihmisestä ihmisenä ja vasta sitte  
niistä asioista”***

Turvallisuuden ja luottamuksen rakentuminen ja merkitys ohjauksen  
vuorovaikutussuhteessa ohjaajien kokemana

**Kasvatustieteen  
pro gradu - tutkielma  
Kevätlukukausi 2015  
Opettajankoulutuslaitos  
Jyväskylän yliopisto**

## Tiivistelmä

Henna Josefiina Oravasaari 2015: *”Puhutaan ihmisestä ihmisenä ja vasta sitte niistä asioista”*. Turvallisuuden ja luottamuksen rakentuminen ja merkitys ohjauksen vuorovaikutussuhteessa ohjaajien kokemana. Opettajankoulutuslaitos, Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteiden pro gradu – tutkielma, sivuja 139.

Tämän pro gradun tarkoituksena oli selvittää miten ja mistä elementeistä turvallisuuden ja luottamuksen kokemus rakentuvat ja millainen merkitys näillä on ohjauksen vuorovaikutussuhteessa ohjaajien kokemana. Tutkimuksessa oltiin kiinnostuneita eri ohjausympäristöjen ohjaajien kokemuksista ja pohdinnoista turvallisuuden ja luottamuksen ilmiöistä omassa ohjaustyössään. Ohjaajien kokemukset yhdistettiin lopuksi yhdistäväksi kuvaukseksi ohjaustyön elementeistä turvallisuuden ja luottamuksen rakentumisesta ja merkityksestä.

Tutkimusaineisto kerättiin lokakuusta 2014 helmikuuhun 2015 haastattelemalla neljää eri ohjausalan ammattilaista: varuskunnan sotilaspappia, avovankilan opinto-ohjaajaa, sosiaaliterapeuttia sekä kognitiivista psykoterapeuttia. Haastattelut mukailivat teema- ja syvähaastattelun menetelmiä hyödyntäen kerronnallisen haastattelun piirteitä. Aineiston analyysimenetelmänä oli sisällönanalyysi narratiivisella tulokulmalla, jossa hyödynnettiin ohjaajien kertomuksia asiakastilanteista ja omasta elämästään. Litteroitua aineistoa kertyi 65 sivua (fontti Times New Roman, riviväli 1, kirjaskoko 12). Sisällönanalyysin tuloksena ohjaajien kokemuksista syntyi yhteensä 15 pääluokkaa.

Ohjaajien kokemukset liittyivät yksilöllisiin teemoihin jokaisen ohjausympäristön ja persoonan mukaisesti. Kaikkia neljää ohjausympäristöä yhdistävät tekijät turvallisuuden ja luottamuksen rakentajina ja merkityksen ilmentäjinä olivat konteksti, ammatti-identiteetti ja ammatillinen itsevarmuus, persoona ja vuorovaikutustaidot sekä ihmiskäsitys.

Tutkimusten tulosten perusteella voidaan todeta turvallisuuden ja luottamuksen olevan auttamis- ja ohjaustyön ydinilmiöitä. Syntyprosessina luottamus kehittyy suhteessa vastakkaiseen osapuoleen, muutosprosessiin, itseen sekä ympäröivään elämään ja ihmissuhteisiin. Luottamuksen ja turvallisuuden syntymisessä korostuvat aika, aito dialogisuus ja ihmisen arvostaminen, BACP:n eettisen kehikon lisäksi. Vuorovaikutussuhteen osapuolten tulokulma ja ympäröivä konteksti vaikuttavat luottamussuhteen kehittymiseen. Olennaista on ymmärtää myös luottamuksen ja turvallisuuden laajemmat sosiokulttuuriset yhteydet ja niiden merkitys ihmisen kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin.

Tutkimuksen tulokset haastavat ohjausalan ammattilaiset pohtimaan oman työnsä tavoitteita, ihmisen kokonaisvaltaisuuden ilmiötä, tunnetyön merkitystä asiakastyössään ja omaa ihmiskäsitystään. Luottamus ja turvallisuus ovat keskeisiä hyvän ihmissuhteen ominaisuuksia, mitä tämä tutkimus on pyrkinyt nostamaan esiin.

Asiasanat: ohjaus, vuorovaikutussuhde, luottamus, turvallisuus

# SISÄLLYS

<b>1 JOHDANTO</b>	4
<b>2 LUOTTAMUS JA TURVALLISUUS ELÄMÄSSÄ JA OHJAUSSUHTEESSA</b>	7
2.1 Luottamus hyvän elämän rakennusaineena	7
2.2 Luottamus itseen ja toiseen	10
2.3 Ihmisen elämän kokonaisvaltainen turvallisuus	12
2.4 Perusturvallisuus ja kiintymisen tarve	14
<b>3 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN</b>	17
3.1 Tutkimusmenetelmänä laadullinen tutkimus	17
3.2 Tutkimuksen kohdejoukko	18
3.2.1 Sotilaspapin työ	19
3.2.2 Vankilan opinto-ohjaus	22
3.2.3 Päihdetyö	25
3.2.4 Kognitiivinen psykoterapia	27
3.3 Haastattelu aineistonkeruumenetelmänä	29
3.4 Aineiston analyysi: temaattinen sisällönanalyysi narratiivisella tulokulmalla	34
<b>4 TULOKSET</b>	41
4.1 Sotilaspapin työ: Luottamus ja turva osana varusmiesten elämänhallintaa	41
4.1.1 Sotilaspapin kristilliset arvot työssä ja elämäntapana	42
4.1.2 Papin itsetuntemus ja professionaalisuus	44
4.1.3 Varuskunta organisoituna järjestelmänä	46
4.1.4 Palvelusaika varusmiesten kulttuurisena ja kehityksellisenä siirtymävaiheena	48

4.2 Avovankilan opinto-ohjaus: Turvallisuus kehikkona, luottamus ansaitsemisena	51
4.2.1 Vankilakokemus turvan ja luottamuksen lisääjänä	52
4.2.2 Roolin ansaitseminen	55
4.2.3 Opinto-ohjaajan ihmiskäsitys ja asenne	57
4.2.4 Suljetun yhteisön turvallisuus ja luottamus	60
4.3 Päihdetyö: Itseluottamuksen lisääntymisellä kohti muutosta	61
4.3.1 Asenteet ja motiivit päihdetyöprosessissa	63
4.3.2 Päihdehoitotyö organisaatiossa ja kontekstissa	67
4.3.3 Päihdetyö arvopohjaisena tunnetyönä	68
4.3.4 Vahva ammatti-identiteetti	74
4.4 Kognitiivinen psykoterapia: Luottamusta ja turvaa vastavuoroisessa yhteistyösuhteessa	76
4.4.1 Yhteinen tunneside asiakkaan ja terapeutin välillä	78
4.4.2 Psykoterapeutin psykologinen lahjakkuus	80
4.4.3 Asiakkaan rakastaminen ihmiskäsityksenä	84
4.5 Ohjausympäristöjen vertailu ja yhteenveto turvallisuudesta ja luottamuksesta	89
4.5.1 Konteksti	89
4.5.2 Ohjaajan persoona ja vuorovaikutustaidot	91
4.5.3 Vahva ammatti-identiteetti ja ammatillinen itsevarmuus	93
4.5.4 Ihmiskäsitys	95
<b>5 POHDINTA</b>	98
5.1 Tulosten tarkastelua	98
5.2 Tutkimuksen hyödyntäminen ja jatkotutkimus	130
5.3 Tutkimuksen luotettavuus	133
5.4 Tutkimuksen eettisyys	137

## **Lähdeluettelo**

## 1 JOHDANTO

Elämä on arvaamatonta. Lahikainen (2000) korostaa, kuinka yhtäkkisesti ihmiset voivat joutua tilanteeseen, jossa joko ulkoinen tai sisäisen turvallisuuden kokemus on uhattuna. Näissä tilanteissa toisilta saatu, oikein mitoitettu ja oikea-aikainen apu voi olla yhtä merkittävä turvallisuuden synnyttävä peruskokemus kuin hyvä hoito lapsena. Ihminen tarvitsee turvallisuuden kokemuksia siis koko elämän ajan. (Lahikainen 2000, 66–67.)

Esimerkiksi mainitun kaltaisiin tilanteisiin erilaiset ohjaus- ja auttamisalajat on suunnattu. Ohjaus- ja auttamisalain kirjallisuudessa luottamusta pidetään ohjaajan ja ohjattavan välisessä vuorovaikutuksessa niin keskeisenä tekijänä, että sen voi sanoa olevan suhteen kivijalka (McLeod 2013; Kähkönen 2011). Toisaalta, luottamus-käsite pyörii ihmisten arkikielessä, sen lisäksi, että ilmiönä se on jotain, minkä usein tunnistamme ja tunnemme, mutta sen näkyvä tai verbaalinen muoto voikin olla haastavampaa kuvata. Miksi luotamme johonkukaan paremmin kuin toiseen ja mistä luottamus syntyy? Miten turvallisuuden kokemus voi näkyä käytännössä? Muun muassa näiden kysymysten innoittamana itse alun perin innostuin ohjauskoulutuksessa tutkimaan nyt käsillä olevaa tutkimusaihetta. Maisteri ym. (2012, 93) esittävät ohjausvuorovaikutuksen kannalta mielenkiintoisen kysymyksen aiheesta: Onko luottamus tekniikoita vai tuleeko asiakkaasta oikeasti välittää?

Keskeisinä ilmiöinä ihmisen elämässä on turvallisuutta ja luottamusta tutkittu eri tieteenalojen näkökulmista, joista esimerkiksi sosiologinen, psykologinen ja filosofinen ulottuvuus korostavat kukin eri osa-alueita (Ilmonen 2000; Poulin & Haase 3/2015; Kotkavirta 2001). Tuoreessa tutkimuksessa osoitettiin luottamuksen ihmissuhteissa olevan positiivisesti yhteydessä kokonaisvaltaiseen hyvinvoinnin kokemukseen elämässä ja vastaavasti tällaisen hyvinvoinnin todettiin rakentavan pohjan toimiville ihmissuhteille (Poulin & Haase 3/2015). Kotkavirran (2001, 56) mukaan luottamus on olennainen osa hyvinvointia ja ihmisen identiteettiä, kun turvallisuuden kokemus ilmenee sisäisenä rauhana ja levollisuutena (Niemelä ym. 1997, 19–20). Turvallisuus ja luottamus kiinnittyvät monella tapaa osaksi ihmisen hyvinvointia ja elämäntyytyväisyyttä.

Niemelän ym. (1997, 21) mukaan koetun turvattomuuden tutkiminen on tärkeää, sillä ihminen toimii sen mukaan, miten hän kokee ja mieltää asiat; ei sen mukaan, miten asiat todella ovat. Turvallisuuden ja luottamuksen näkökulmasta ihmisen kokemusmaailmaan on vahvasti sidoksissa ympäröivä maailma, jonka tapahtumat kukin yksilö mieltää omalla tavallaan. Tämä on ohjauksessa olennaista ymmärtää.

Niemelän ym. (1997, 85) tutkimustulokset suomalaisten sosiaalisen turvattomuuden perusulottuvuuksista osoittavat, että turvattomuus on aina kontekstisidonnainen ja sidoksissa tiettyihin elämänvaiheisiin tai rooleihin. Esimerkiksi nykysuomen taantuma-ajan vaikutuksista suomalaisten turvallisuuden ja luottamuksen kokemuksiin tarvittaisiin uutta, tutkittua tietoa. Erilaiset kiristykset ovat vaikuttaneet koko yhteiskunnan tasolla ja tutkimuksen kannalta olisi kiinnostavaa kartoittaa niiden vaikutuksia luottamus- ja turvallisuustasoon elämässä. Myös globaalin maailmanrauhan uhkakuvat on huomioitava ihmisten kokeman turvallisuuden ja hyvinvoinnin kokemusten kannalta. Luottamus ja turvallisuus koskettavat jokaista ihmistä, jolloin siihen liittyvien tekijöiden tarkastelu ja ymmärtäminen on hedelmällistä missä tahansa ihmiskeskeisessä työssä ja ihmissuhteissa yleensä.

Tässä tutkimuksessa on tarkoitus tuoda näkyväksi ja ymmärrettäväksi ilmiöt, jotka ovat auttamis- ja ohjaustyön ytimessä. Lähtökohtana tutkimuksessa ovat ohjaajan ja ohjattavan välinen vuorovaikutussuhde, jossa luottamusta ja turvallisuuden kokemusta tarkastellaan neljän eri ohjausalan ammattilaisen työympäristön ja kokemusten kautta. Lopuksi havainnot ja tulokset kootaan yhteen kuvaamaan yleisiä tekijöitä luottamuksen ja turvallisuuden rakentumisesta ja merkityksestä ohjauksen vuorovaikutussuhteessa.

Tutkimuksessani on tarkoitus selvittää, miten ja mistä elementeistä turvallisuus ja luottamus syntyvät ohjausvuorovaikutussuhteessa ja millainen merkitys näillä on ohjaus- ja asiakassuhteen rakentumiseen ja ohjaukseen yleisesti. Tutkimuksessa huomio kiinnittyy myös vastakkaisiin ilmiöihin, eli turvattomuuteen ja luottamuksen puutteeseen kokonaiskuvion hahmottamiseksi. Näkökulmani on ohjaajassa eli keskitän huomioni ohjaajan kokemuksiin ja pohdintoihin. Tarkastelen sitä, millä tavalla ohjaaja kokee oman ja asiakkaan toiminnan ja ominaisuuksien vaikuttavan luottamussuhteen ja turvallisuuden tunteen syntymiseen ja millainen merkitys sekä asiakkaan että ohjaajan turvallisuudella ja luottamuksella on ohjausprosessiin.

Aloittelevana ohjaajana koen tämän hedelmällisenä tapana saada näkemyksiä siitä, mihin turvallinen vuorovaikutussuhde perustuu, mistä turvallisuuden ja luottamuksen - ja toisaalta niiden puuttumisen - voi havaita ja mitä luottamuksellisen ja turvallisen ohjaussuhteen syntyminen edellyttää.

Tutkimuskysymykseni ovat:

**1. Miten ja mistä elementeistä turvallisuus ja luottamus syntyvät vuorovaikutussuhteessa eri ohjausympäristöissä ohjaajien kokemana?**

**2. Mitä yhteisiä merkityssisältöjä turvallisuudella ja luottamuksella on eri ohjausympäristöissä ohjaajien näkemysten pohjalta?**

Näiden kahden kysymyksen avulla kokoan kuvausta siitä, mikä merkitys ja painoarvo turvallisuudella ja luottamuksella on ohjauksen vuorovaikutussuhteessa.

Luvun kaksi teoreettinen osuus luo yleiset suuntaviivat ja tarkastelukehikon suhteessa tutkimusaiheeseen. Aineistolähtöisen tutkimuksen ideaa noudattaen yksityiskohtaisempi teoriaosuus esiintyy aineistoni tulosten tarkastelun yhteydessä. Luku kolme kattaa tutkimuksen toteuttamisen, jossa esitellään tutkimuksen kohdejoukko, aineistonkeruu ja analyysi. Neljäs luku, tulokset, sisältää ensin yksilötason kuvaukset kustakin kohdejoukkoni ohjaustyöstä ensimmäisen tutkimuskysymykseni valossa. Tätä seuraa kokoava kuvaus koko kohdejoukosta toista tutkimuskysymystä mukaillen, jossa teemat tulevat esille yhdistävien piirteiden kautta. Viidennessä luvussa tarkastelen tutkimukseni tuloksia, johon yhdistän sekä kokoavaa että yksityiskohtaisempaa teoriaa. Luvun päättävät pohdinnat jatkotutkimuksista, tutkimuksen luotettavuudesta ja eettisyydestä.

## **2 LUOTTAMUS JA TURVALLISUUS ELÄMÄSSÄ JA OHJAUSUHTEESSA**

Seuraavassa luvussa tarkastelen yksittäin luottamusta ja turvallisuutta yleisten teoreettisten suuntaviivojen kautta. Molemmat ilmiöt jakautuvat sekä yleiseen näkökulmaan että ohjauksen vuorovaikutuksen teoreettiseen kenttään. Käsiteltävät ilmiöt elävässä elämässä menevät monilta osin päällekkäin, mutta selkeyden vuoksi olen rajannut teoreettisen kehikon mainittuihin osioihin. Rajauksen ansiosta on myös helpompi hahmottaa tulevia käsitteitä ja toisaalta havaita myös perusteita ilmiöiden keskinäisille suhteille. Teoreettiseen viitekehykseen palataan ja se saa täydennystä yksityiskohtaisemmalla lähdemateriaalilla myöhemmin tulosten tarkastelun yhteydessä.

### **2.1 Luottamus hyvän elämän rakennusaineena**

Luottamus pitää sateenvarjokäsitteenä sisällään monia eri merkityksiä. Luottamusta voidaan tarkastella niin filosofisena, psykologisena, sosiologisena, taloustieteellisenä kuin yhteiskuntatieteellisenä ilmiönä, jolloin se saa erityisen merkityksen tarkasteltaessa eri tulokulmia (Ilmonen 2001). Luottamuksessa on havaittavissa myös eettinen ja moraalinen ulottuvuus, jonka jokainen voi tunnistaa omasta elämästään kysymällä, millä perusteella itse olen luotettava toisille ihmisille ja pyrin olemaan luottamuksen arvoinen? Kautta aikojen luottamuksen rikkomista ja toisen pettämistä on pidetty yleisesti paheksuttavana, josta esimerkkinä historian ja kertomusten kuuluisat petturit antiikin Brutus ja Raamatun Juudas. Luottamus esiintyy vahvasti ihmisten arkikielessä ja elämässä ja erityisesti tästä syystä luottamuksen merkityksen ymmärtämiseksi on olennaista hahmottaa sen kontekstisidonnaisuus.

Psykologiassa luottamus nähdään ihmisen luonteen- tai persoonallisuudenpiirteenä, jossa erotetaan kognitiivinen, emotionaalinen ja suoraan käyttäytymiseen liittyvä puoli (Kotkavirta 2001, 57). Erik H. Eriksonin psykososiaalisen kehityksen teoriassa ihmisen ensimmäisen ikävuoden aikana kehityskriisinä on perusluottamuksen saavuttaminen. Mikäli hoiva on oikea-aikaista ja riittävää, muodostuu ihmiselle perusluottamus niin itseensä kuin ympäristöön. Vastaavasti kriisin käänköpuolella on epäluottamus, jolla on haitallisia vaikutuksia myöhempien ihmissuhteiden



luomiseen ja itseluottamukseen. (Cervone & Pervin, 2014, 103–104.) Äidin ja lapsen suhteesta kehittyä lapsen luottamus tai epäluottamus suhteessa ympäröivään maailmaan, kun varhaisten vuorovaikutusten pohjalta alkaa kehittyä lapsen ydinminä sekä tunteiden itsesääntely (McLeod 2013, 85; Lehtonen 2008, 16–18). Perusluottamus näkyy siten niin tiedollisena, emotionaalisena kuin suorana käyttäytymisenä toisten ihmisten ja ympäristön kanssa.

Luottamus on olennainen osa hyvinvointia ja ihmisen identiteettiä. Kehittyäkseen ja voidakseen hyvin identiteettimme tarvitsee turvan ja luottamuksen kokemuksen, jotta pystyisimme muodostamaan tyydyttäviä ihmissuhteita. On yksilöstä riippuvaista millaista ja minkä verran turvaa ja luottamusta hyvinvointi edellyttää, mutta yhtäkaikki perusluottamus itseän ja toisiin luo perustan toimia kestävässä ihmissuhteissa toisten ja itsensä kanssa. (Kotkavirta 2001, 56.)

Filosofien kiista siitä, onko luottamus lähtökohtaisesti kognitiivinen vai affektiivinen tila liittyy luottamuksen kognitiiviseen olemispuoleen. Ei-tiedollinen näkökulma esittää luottamuksen asenteisiin, tunteisiin tai motiiveihin liittyvänä, kun tiedollisena näkemyksenä luottamus merkitsee odotuksia tai uskomuksia jonkun luottamuksenarvoisuudesta. Jälkimmäisessä yhteydessä puhutaan myös ennakoitavuudesta, jolloin kuvaavampi käsite on *luottavaisuus* kuin luottaminen. (Kotkavirta 2001, 58.)

Seligmanin (2001) erotus näiden kahden käsitteen välillä esittää *luottavaisuuden* samuuden tai tuttuuden kokemuksena, kun voimme odottaa toisen noudattavan tiettyjä pelisääntöjä tai moraalisia sääntöjä. Ihminen luo perustaa luottavaisuudelle henkilön puhutavan, ulkonäön tai uskonnon perusteella, johon liitämme aikaisempia tietojamme ja uskomuksiamme. Luottavaisuutta on se, kun teemme johtopäätöksiä henkilön ammatillisuudesta ja osaamisesta erilaisten meriittien perusteella. (Seligman 2001, 48.) Tällainen *luottavaisuus* näyttäytyy asiantuntija-ammattissasiinä, millä perusteilla useimmat tekevät päätöksen hankkiessaan ulkopuoliselta taholta apua. Uskomme, että auttava taho toimii oikein, ymmärtää asiakkaan etuja ja toimii niiden mukaisesti sekä välittää asiakkaasta ja siitä, miten hänelle käy. (Maiter 2012, 41.)

Seligmanin (2001, 48) mukaan luottavaisuudella tarkoitetaan, että tiedämme mitä odottaa vuorovaikutustilanteessa, kun luottamusta tarvitaan nimenomaan silloin,

kun emme tiedä mitä odottaa. Tämän näkemyksen mukaan luottamus on jotain syvempää, riskaabelimpaa ja ainutlaatuisempaa kuin luottavaisuus. Luottamus ei synny tyhjästä tai putoa taivaalta, vaan se on aina pitkän matkan tulos kertyneistä kokemuksista, asteittain kehittyvä prosessi (Maister 2012, 48).

Luottamusta tarvitaan silloin, kun muuta ei voi. Luottamus on jonkin antamista itsestään, itsensä paljastamista toiselle. Luottamukseen kuuluu siten olennaisena riski. ”Jos A luottaa B:n tekevän jotain, se tarkoittaa käytännössä, että (1) B voi tehdä jotain muuta, tai (2) hän *saattaisi* ehkä tehdä toisin, mutta (3) koska A:n ja B:n välillä on luottamuksellinen suhde, *todennäköisenä* pidetään, että B toimii juuri odotusten mukaisesti”. (Maister 2012, 49–50.) Tästä näkökulmasta luottamus tarkoittaisi uskoa siihen, että toinen henkilö on luottamuksen arvoinen.

Edelliseen liittyen yleinen luottamuksen määrittely koskee optimistista asennetta sitä kohtaan, että toinen on hyvántahtoinen, vaikuttaa vuorovaikutukseen myönteisellä tavalla ja ottaa häneen osoitetun luottamuksen positiivisesti. Tämä määrittely esittää luottamuksen tunnepitoisena asiana. (Kotkavirta 2001, 58.) Kyseinen määritelmä tavoittaa arjen yleisen kokemuksen siitä, mille ihmisten sosiaalinen toiminta perustuu. Sosiologisesta näkökulmasta luottamuksen olemassaolo on elintärkeä osa kaikkia kestäviä sosiaalisia vuorovaikutussuhteista. Keskinäinen, vakaa luottamus sosiaalisten yksilöiden välillä on elinehtona myös kaikelle pitemmän tähtäimen sosiaaliselle järjestykselle ja jatkuvuudelle yhteiskunnan tasolla. (Seligman 1997, 13.) Tästä ilmiöstä käytetään myös käsitettä sosiaalinen pääoma. Käsitteellä viitataan sosiaalisen ympäristö ja suhteiden ulottuvuuksiin, kuten sosiaalisiin verkostoihin, normeihin ja luottamukseen, jotka edistävät jäsenten välistä sosiaalista vuorovaikutusta ja yhteisön hyvinvointia (Ruuskanen 2002, 5; ks. Ilmonen 2000).

Yhteiskunnallisesta näkökulmasta on tärkeää, että ihmiset luottavat keskeisiin instituutioihin ja niiden toimintakykyyn (Kotkavirta 2001, 56). Ihmisen kokonaisvaltainen elämä olisi epävarmaa, mikäli näin ei olisi. Samoin palveluntarjoajien olemassaolo olisi huteralla pohjalla ilman ihmisten kykyä luottaa niihin. Maister ym. (2012) toisaalta esittävät, kuinka institutionaalista luottamusta ei ole olemassakaan: Heidän mukaansa luotamme ihmisiin, emme laitoksiin, prosesseihin tai instituutioihin. Organisaation voi uskoa toimivan ennakkoidusti, mutta varsinainen luottamus edel-

lyttää ymmärretyksi tulemista ja sitä, että pystyy toimimaan tuon ymmärryksen varassa. (Maister 2012, 51.) Tässä korostuu luottamuksen vastavuoroisuuden ja tunnepohjaisen käyttäytymisen ehto.

## **2.2 Luottamus itseen ja toiseen**

Toimiva vuorovaikutus on koko ohjauksen perusta. Ohjaus toimintona ja tapahtumana edellyttää, että asiakas on avun tarpeessa ja toivoo ohjausta. Aidoimmillaan ohjauksesta voidaan puhua vasta sitten, kun ohjausta tarvitseva henkilö mahdollistaa ohjaajalle pääsyn vuorovaikutukselliseen suhteeseen kanssaan. Tämä tarkoittaa, että neuvonta- ja auttamistyö ilman vastavuoroista yhteistyösuhdetta ei ole ohjausta aidoimmillaan. Ohjaus kaikessa laajuudessaan perustuu lisäksi yleisille eettisille ja moraalisisille säännöille, joiden mukaan turvallisuus ja luottamus säätelevät kokonaisvaltaisesti ohjaustoimintaa. (McLeod 2013, 7; 514–519.) Ilman aitoa vuorovaikutussuhdetta ei voida puhua ohjauksesta ja toisaalta ilman luottamusta ei voida puhua aidosta vuorovaikutussuhteesta.

Toimivan vuorovaikutuksen ja onnistuneen ohjauksen kannalta luottamus on keskeinen ilmiö, jolloin se on tavoiteltavaa monessa mielessä. Lähtökohtaisesti luottamusta pidetään osaltaan ehtona sille, että joku haluaa jakaa oman tarinansa toisen kanssa, kun hoito- ja asiakastyössä luottamus nähdään edellytyksenä yhteistoiminnalle ja hyvälle hoidolle (Mattila 2008, 14; 23). Luottamusta pidetään perustana allianssin, eli asiakkaan ja työntekijän välisen liittouman kehittymiselle, mikä on useissa yhteyksissä todettu ohjauksen tuloksellisuuden kannalta tärkeämmäksi kuin käytetyt menetelmät tai työntekijän ammatilliset taidot (McLeod 2013, 401).

Ohjauksessa voidaan tuottaa ihmisen elämään kokonaisvaltaista hyötyä: elämän näköalojen ja sosiaalisten suhteiden kehittymistä, itsetietoisuutta, itsensä hyväksymistä ja minän kasvua, voimaantumista, ongelmanratkaisutaitoja sekä systeemisen, kognitiivisen ja käyttäytymisen tason muutoksia (McLeod 2013, 10). Ohjaus eettisenä ja hyvänä toimintana pyrkii tuomaan asiakkaan elämään helpotusta vahvistaen samalla itsearvostusta, kykyä tehdä valintoja sekä kykyä toimia vastuullisesti (Peavy 2006, 21). Näiden kautta tai näitä edeltäen ohjauksen tuloksena voidaan synnyttää kokonaisvaltaista luottamusta itseen ja toisiin ihmisiin, minkä kautta yksilön

kokonaisvaltainen elämänhallintakyky ja mielekkyys kehittyvät. Luottamus toimii siten sekä tavoitteena että perustana ohjausprosessissa.

Varhaisessa kehitysvaiheessa ihmiselle kehittynyt perusluottamus vaikuttaa myös siihen, millä tavoin yksilö kykenee luottamaan toiseen ihmiseen myös ohjaussuhteessa. Itseluottamus vaikuttaa tapoihin hahmottaa maailma ja tehdä tulkintoja ympäristöstä, jolloin heikon itseluottamuksen kautta muita ihmisiä voidaan pitää herkästi uhkaavana. (vrt. Cervone & Pervin, 2014, 103–104.) Kyky luottaa ja tunnistaa kehen voi tai ei voi luottaa on ihmistä suojeleva ominaisuus, mutta jatkuva epäluottamuksen tunne tekee elämästä uhkaavan ja pakonomaisesti hallittavan (Mattila 2008, 26).

Vaitiolovelvollisuus on usein ensimmäinen mieleen tuleva osa luottamusta asiakassuhteessa. Vaitiolovelvollisuudella on eri instansseissa takanaan laki, mutta pohjimmiltaan sen voidaan tulkita perustuvaksi moraaliperiaatteeseen. (Mattila 2008, 23.) Vaitiolovelvollisuus voi kannustaa ihmistä avautumaan, mutta todellisen luottamuksen rakentuminen edellyttää ohjaajalta tiettyjä perustaitoja sekä asenne- ja ajattelutapoja (Maister ym. 2012, 118).

McLeod (2013, 8) esittää asiakkaiden yleisimmiksi odotuksiksi ohjaukselta rohkaisemisen ja mahdollisuuden puhumiseen, yksilöllisyyden kunnioittamisen, luottamuksellisuuden ja vahvistumisen kokemuksen, jolloin luottamus on tavoiteltua sekä asiakkaan että työntekijän puolelta. Luottamuksen syntymisessä keskeistä on huomioida sen kehittyminen – monimutkaisenaakin – prosessina (Mattila 2008, 24). Luottamus syntyy ihmisten välillä vuorovaikutuksen edetessä ja se on jotain, minkä voi molemmat osapuolet aistia (Mönkkönen 2007, 121). Ohjauksen asiantuntijat ovat usein jakaneet ohjausprosessin eri vaiheisiin, joista alkuosaan yleisesti liitetään luottamuksen ja turvallisuuden perustan syntyminen (esim. Cameron 2008, 56; McLeod 2013, 434). Usein jo ensimmäinen tapaaminen on monelle merkittävä kokemus ja se vaikuttaa koko yhteistyösuhteen rakentumiseen (Järvinen 2007, 55).

Luottamus on jotain, mikä tulee ansaita. Tämä korostuu suhteen syventyessä, sillä mitä henkilökohtaisemmalle tasolle mennään, sitä painavammin ohjaajan sanomiset otetaan. Ohjaajana on ”ansaittava oikeus” olla osallinen asiakkaan ongelmanratkaisuprosessissa. Tämä edellyttää asiakkaan tilanteen ja tunnetason syvää ymmärrystä ja tämän osoittamista asiakkaalle. (Maister 2012, 75.) Luottamuksen kannalta

on myös huomioitava, kuinka ohjaus tapahtuu aina suhteessa kulttuuriseen ja sosiaaliseen kontekstiin (McLeod 2013, 9; Pedersen 1997), minkä lisäksi asiakassuhde on aina kahden yksilöllisen ihmisen, maailmankuvan, odotusten ja motiivien yhdistelmä, mistä on olennaista olla ohjaajana tietoinen (Maister 2012, 210).

### 2.3 Ihmisen elämän kokonaisvaltainen turvallisuus

Turvallisuus on hyvän elämän rakennusaine, minkä takia sitä voidaan pitää eettisesti tavoiteltavana ja edistettävänä asiana. Turvallisuuden ilmiö näyttäytyy niin yksilön, yhteiskunnan kuin ihmiskunnan tasolla, makrotasolta mikrotasolle. (Niemelä ym. 1997, 24.) Näkökulma on ymmärrettävä, kun pohtii esimerkiksi yhteiskunnallista kriisiä: makrotasolla yhteiskunnalliset tai poliittiset levottomuudet ja uhkat tuottavat turvattomuutta myös mikrotason yksilöiden elämässä.

Turvallisuuden ja turvattomuuden käsitteillä voidaan tarkoittaa objektiivista tai subjektiivista, eli ulkoista tai itse koettua tilaa sekä näiden välistä suhdetta. Ulkoinen turvallisuus käsittää riskittömyyden, vaarattomuuden, uhkien poissaolon eli toisin sanoen hyvinä pidettyjen asioiden jatkuvuuden, ennustettavuuden. Subjektii- vinen turvallisuus on koetun hyvän olon ja turvallisen olon jatkuvuutta, mikä ilmenee sisäisenä rauhana, tasapainona, levollisuutena ja varmuutena. Kokemuksellinen turvallisuus ilmenee eri tavoin ja muodostaa janan perusturvallisuudesta perusturvattomuuteen. (Niemelä ym. 1997, 19–20; Niemelä 2000, 21.)

Turvallisuus universaalina ilmiönä on samanaikaisesti ihmisen *tarve*, *arvo* ja *oikeus*. Tarpeena turvallisuus määrittyy yhtenä ihmisen sisäsyntyisistä perustarpeista (Niemelä 2000, 22). Maslowin (1962) tarvehierarkiassa turvallisuus muodostaa toiseksi alimman tason, jolloin sen täytyminen on edellytyksenä korkeammille tarpeille, eli yhteenkuuluvuudelle ja rakkaudelle, toisten ja itsensä arvostukselle ja edelleen itsensä toteuttamiselle (Maslow 1962, 162). Turvallisuuden kokemus tulisi siis tyydyttyä ennemmin kuin esimerkiksi vuorovaikutuksen tuomat sosiaaliset tarpeet. *Arvona* turvallisuus todentuu sosiaalisessa ja inhimillisessä näkökulmassa (Niemelä 2000, 22). Turvallisuus on siten yhteisöllisesti tunnustettu, hyvänä pidetty ja tavoiteltava asia. Turvallisuus kuuluu myös Suomen lain määräämiin perusoi-

keuksiin (Suomen perustuslaki 2luku §7) sekä osaksi YK:n ihmisoikeuksien julistusta (Amnesty, artikla 3), joten näin ollen turvallisuus on julkisesti tunnustettu ja hyväksytty kaikkien ihmisten *oikeus*.

Niemelä ym. (1997) esittävät kaksi vaihtoehtoista tapaa tutkia turvattomuutta. Ensimmäinen, kausaalinen, empiiris-positivistinen tutkimusote kartoittaa ulkoisia uhka-, riski- ja vaaratekijöitä ja sitä kautta turvattomuutta aiheuttavia syy-seuraus – tekijöitä. Fenomenologisessa (hermeneuttisessa) tarkastelutavassa turvattomuutta lähestytään henkilön omasta kokemusmaailmasta käsin, jossa pyritään keräämään ”psykososiaalista tietoa” turvattomuuden tuntemuksista (Niemelä ym. 1997, 20–21.) Kumpikin tutkimustieto on tarpeellista ja antavat osin erilaista tietoa aiheesta. Tässä tutkimuksessa omat tavoitteeni lähestyvät hieman molempia turvattomuuden tutkimustapoja. Tutkin turvattomuuden ja turvallisuuden tuntemuksia subjektiivisesti, mutta samalla olen kiinnostunut niistä ulkoisista tekijöistä, jotka tällaisia kokemuksia tuottavat.

Niemelä (2000) esittää mikrotasolta makrotasolle laajenevan kuviokollaasin turvallisuuskäsityksistä eri elämänalueilla. *Perinteinen, valtiollinen turvallisuuskäsitys* tarkoittaa valtioiden harjoittamaa turvallisuuspolitiikkaa, eli ulkoisia toimia vihollista vastaan sekä kansalaisten oikeuksien, fyysisen koskemattomuuden ja sosiaalisen järjestyksen turvaamista. *Sosiaali- ja hyvinvointivaltiolliseen turvallisuuskäsitykseen* liittyy sosiaalinen turvallisuus, joka merkitsee niin kansallisella, kansainvälisellä kuin yksilötasolla hyvinvoinnin, tarpeentyydytyksen ja tasa-arvon turvaamista (vrt. hyvinvointivaltio). *Ekologinen turvallisuusajattelu* liittyy niin ikään globaaliin turvallisuuteen, kun tarkastelukohteena on postmodernin yhteiskunnan, teknologian kehittymisen ja maapallon kestokyvyn uhkakuvat. (Niemelä 2000, 25–29.)

*Kulttuuris-humanistinen turvallisuusajattelu* kietoutuu humanistisiin näkemyksiin turvallisuudesta. Siinä turvallisuus liitetään kulttuurin moraalisiin ja eettisiin normeihin ja arvoihin, kun humanistinen turvallisuus muodostaa pohjan inhimilliselle kasvulle ja itsensä toteuttamiselle. Ihmissuhdeturvallisuus on *yhteisöllisen turvallisuuskäsityksen* ydin, jossa tarkastelukohteena ovat ihmisen lähipiirin ja sosiaalisten verkostojen tila. *Eksistentiaalinen, terveydellinen itseturvallisuuskäsitys* kattaa olemassaolon, elämän, kuoleman ja sairauksien kysymysten äärellä olemisen. (Niemelä 2000, 29–32.)

Niemelä (2000) mallintaa turvallisuutta myös politiikan ja instituutioiden näkökulmasta, joihin sisältyvät edellä mainitut turvallisuuskäsitykset eri elämänalueilla. Kuvioilla osoitetaan, kuinka turvallisuusideologialla on lujat perinteet ja yhteydet yksittäisen ihmisen elämästä laajempiin poliittisiin aatteisiin ja instituutioihin. Turvallisuus tarpeena, arvona ja ihmisoikeutena tunnustetaan siten niin laissa kuin myös yksittäisen ihmisen elämää koskevana asiana. Kontekstin näkökulmasta tämän tutkimuksen kohdejoukosta avovankila ja varuskunta kiinnittyvät turvallisuus- ja puolustusinstituutioon (puolustusvoimat, oikeuslaitos) ja sosiaaliterapeutti ja kognitiivinen psykoterapeutti kuvion huolto- ja palveluinstituutioon (sosiaali- ja terveys-huolto) (Niemelä 2000, 33–34). Molemmissa instansseissa turvallisuuden ulottuvuudet ovat keskiössä, vaikka ne ovat toiminnaltaan ja lähtökohdiltaan hyvin erilaiset.

## **2.4 Perusturvallisuus ja kiintymisen tarve**

Omassa tutkimuksessani turvallisuusnäkökulma kiinnittyy erityisesti ihmisten väliseen vuorovaikutukseen ja subjektiiviseen kokemukseen turvallisuudesta. Sosiaalisena ja emotionaalisenä olentona ihmisellä on lähtökohtainen liittymisen ja yhteenkuuluvuuden tarve toisten ihmisten kanssa. Rogers painottaa, kuinka toisilta ihmisiltä saatava hyväksyntä ja arvostus ovat ihmisen perustarpeita samalla lailla kuin suoja, turva ja ravinto (Cervone & Pervin 2014, 183). Liittyminen toisen ihmisen kanssa tuo jatkuvuutta, jolloin positiivisen vuorovaikutuksen toiseen ihmiseen voi nähdä niin fysiologisena, psyykkisenä kuin evolutiivisena motiivina (Nurmi & Salmela-Aro 2002, 10; 18) Kiinnittyminen ihmissuhteisiin ja rakenteisiin lisää ennakoitavuutta ja sitä kautta turvallisuuden kokemusta (Lahikainen 2000, 76).

Vuorovaikutussuhteessa turvallisuuden tunne on sekä lähtökohta, tarve että tavoite. ”Rogersilaisittain” tutkimukset osoittavat, kuinka lapsuuden kasvuympäristön psykologinen turvallisuus ja lapsen vapaan potentiaalın tukeminen luo kestävän pohjan ihmisen persoonalle ja itsensä toteuttamiselle aikuisikään saakka (Cervone & Pervin 2014, 187). Lähtökohtana ohjaussuhteessa turvallisuus näyttäytyy vuorovaikutustilanteen osapuolten kiintymyssuhteissa ja niiden vaikutuksena käyttäytymismalleihin (Vilén, Leppämäki & Ekström 2008, 35). Tässä on perustana Bowlbyn

(1957) kiintymyssuhdeteoria, jonka mukaan lapsen varhaisvuosina saama äidin hoiva ja rakkaus vaikuttavat merkittäväällä tavalla yksilön myöhempään psyykkiseen terveyteen ja persoonallisuuden kehitykseen. Turvallisessa kiintymyssuhteessa lapsi oppii luottamaan saamansa hoivan pysyvyyteen, mikä luo pohjan perusturvallisuudelle. (Bowlby 1957, 2; 9-11.) Mikäli hoitajan suhde ja hoiva lapseen jää puutteelliseksi, etäiseksi tai epäluotettavaksi, on lapsella vaikeuksia muodostaa tulevaisuudessa pysyviä ja läheisiä vuorovaikutussuhteita toisiin ihmisiin. (McLeod 2013, 105.) Kiintymyssuhdemallissa on myös sisäänrakennettuna suhde omaan emotionaaliseen kokemukseen (Kuusinen 2000, 99), jolloin kiintymyssuhdemallilla on merkitystä ihmisen kokonaisvaltaiseen tunnekäyttäytymiseen.

Kiintymyssuhde nousee Bowlbyn (1982, 668) mukaan esille erityisesti tilanteissa, kun oma hyvinvointi koetaan uhattuna ja ihminen on peloissaan, sairas tai uupunut. Johtopäätöksenä tästä voidaan tulkita, kuinka hädän keskellä olevan asiakkaan kiintymyssuhde nousee ohjaustilanteessa esiin. Asiakkaan perusturvallisuuden kokemus lähtökohtaisesti muodostaa perustan, millä tavoin hän ilmaisee itseään ja tunteitaan ja kuinka avoimena hän uskaltaa ohjaussuhteessa olla (Vilén ym. 2008).

Tarpeena turvallisuus on jokaisen ihmisen peruspyrkimys hyvinvointiin ja pohjaa sitä kautta ohjauksen yleisiin tavoitteisiin paremmasta elämästä (Niemelä ym. 1997; McLeod 2013). Lapsuuden ajan haitalliset kokemukset tekevät ihmisestä haavoittuvamman tulevaisuudessa, jolloin ihminen myös omalla toiminnallaan voi ajaa itseään vastaaviin kokemuksiin ja epäsuotuisiin tunnekokemuksiin (Bowlby 1982, 675). Ohjauksessa asiakkaan voimaantuminen syntyy välittämisen ja turvallisuuden tunteesta, luottamuksesta ja läheisyydestä, jolloin hyväksytyksi tuleminen kokemus on tärkeää (Mattila 2008). Ihminen on jatkuvasti perustavanlaatuisesti riippuvainen että hänen arvonsa ja tekonsa hyväksytään ja tunnustetaan sosiaalisessa yhteisössä (Lahikainen 2000, 76). Siten Niemelän (1997, 19–20) erottama subjektiivinen turvallisuus voi syntyä vain vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa, jolloin ohjauksessa turvallisuuden tunteen rakentuminen on merkittävä tavoite.

Cameronin (2008) kolmiportaisessa ohjausprosessissa turvallisuuden kehittyminen nähdään olennaisena ensimmäisessä, yhteyden luomisen vaiheessa. Turvallisuutta luodaan keskittymällä asiakkaan käsillä oleviin tunteisiin ja tilanteeseen rauhassa, jonka jälkeen voidaan edetä tavoitteisiin ja toimintasuunnitelmiin. Asiakkaan tavoitteiden taustalla vaikuttavat siten aina voimavarat ja tarpeet (Vilén ym. 2008,



56). Terapian näkökulmasta kiinnittyminen ja sitoutuminen terapiaan sekä turvallisuuden tunne mahdollistavat varsinaisen yhteisen työskentelyn (Kähkönen ym. 2011, 43), jolloin tietty turvallisuuden taso on sekä lähtökohtana että tavoitteena koko ohjaustoiminnalle.

Turvattomuus on tila, joka syntyy, kun ihmisen peruspyrkimys hyvinvoinnin jatkuvuudelle koetaan jollain tapaa uhattuna, riskeerattuna (Niemelä 2000, 21). Kun ihminen kokee olonsa turvattomaksi tai esimerkiksi minän pysyvyyden uhatuksi, hänen psyykkiset säätelykeinonsa aktivoituvat palauttamaan turvan kokemuksen, joko tietoisien selviytymiskeinojen (coping-strategioiden) tai minän puolustusmekanismien avulla. Psykoanalyttisessa persoonallisuuden teoriassa defenssit tarkoittavat yksilön psyykeen suojautumismekanismeja epämiellyttäviä negatiivisia tunteita vastaan. (Cervone & Pervin 2014, 91; Feldt & Mäkikangas 2010, 94.) Jälkimmäiseen liitettävä, Robert Leahyn määrittelemä vastarinta merkitsee käyttäytymistä, ajattelua, tunteita ja vuorovaikutustapoja, jotka häiritsevät asiakkaan mahdollisuutta terapian hyödyntämisessä. Vastarinta voi syntyä terapiassa, asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksesta, asiakkaan psyykkisen rakenteen ilmentymänä tai psyykeä suojaavana mekanismina. (Kähkönen ym. 2011, 43.)

Ympäristö ja konteksti määrittävät tietyt raamit ihmisen toiminnalle ja niin myös ohjaustoiminnalle. Edellisen perusteella ohjauksen ympäristön tuottamat tunteet turvallisuudesta ovat sekä ohjaajan että ohjattavan subjektiivinen kokemus tilanteesta. Ohjauskirjallisuudessa on nostettu esiin myös ohjauksen fyysinen ympäristö, kuten huonekalujen ominaisuuksia tai istumajärjestystä ohjaustilassa turvallisen olon luomiseksi (Cameron 2008, 28–29).

## 3 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### 3.1 Tutkimusmenetelmänä laadullinen tutkimus

Laadullisen tutkimuksen idea on löytää oman aineiston avulla maailmasta jotakin uutta ja ennen havaitsematonta, uusia merkityksiä ja uusia tapoja ymmärtää ympäröivää todellisuutta (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 16). Tämä antaa suunnan paitsi laadullisen tutkimuksen tekemiseen, myös tutkijan asennoitumiseen aineistoon ja tutkimusongelmaansa kohtaan (Kiviniemi 2010, 80). Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan omat havainnot ja tulkinnat ovat olennaisia, mutta ajatus- ja työprosessi niiden takana on perusteltava aineistolähtöisesti. Aineiston ja tutkimuskysymysten vuoropuhelua on verrattava jatkuvasti, jotta tutkimuksessa ei kadoteta lähtökohtaista tavoitetta.

Laadullisessa tutkimuksessa lähdetään liikkeelle empiirisistä havainnoista, joista luokittelun, analyysin ja tutkimuskirjallisuuden avulla tuotetaan teoreettista, uutta pohdintaa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 266–267). Tässä tutkimuksessa käsitteiden haastateltavien, ohjausalan ammattilaisten kokemuksia ja näkemyksiä luottamuksen ja turvallisuuden rakentumista ja merkitystä ohjauksen vuorovaikutussuhteessa. Ohjaajien kokemukset omasta kontekstistaan antavat tutkimukselle erityisarvon, kun näiden ohjauskulttuurien sisältä muodostetaan aiempaa teoriaa hyväksikäyttämällä lopulta yleisiä suuntaviivoja luottamuksesta ja turvallisuudesta ohjauksessa.

Laadullinen aineisto ei sellaisenaan kuvaa meille totuutta, vaan tutkimustulos ja tulkinnat ovat tutkijan tulkinnallisen prisman välittämiä. Kyseessä on prosessi, vähitellen tapahtuva ilmiön käsitteellistäminen, jossa teoria ja aineisto elävät dynaamisessa suhteessa toisiinsa. (Kiviniemi 2010, 73–75.) Tässä suhteessa tutkimusprosessissa korostuu olennaisena aika, kun tutkijana tulee luoda aineistosta jäsentynyt, ymmärrettävä kokonaisuus suhteessa tutkimuskysymykseen. Koska tutkimusprosessissa korostuu tutkijan oman äänen kuuluminen, tulee pohdiskelut ja myös oman toiminnan arviointi olla osana koko tutkimuksen kulkua (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 267).

Tämä tutkimus edustaa laadullisen tutkimuksen ymmärtämiseen pyrkivää puolta. Ihmistä tutkivien tieteiden metodina ymmärtäminen nähdään eläytymisenä tutkimuskohteen henkiseen ilmapiiriin, ajatuksiin, tunteisiin ja motiiveihin (Tuomi & Hirsjärvi 2009, 28). Tällaisella lähtökohdalla tavoitteenani on päästä käsiksi mahdollisimman aidosti ohjaajan kuvaamiin tilanteisiin ja siihen tulkinnan kehikkoon, mistä käsin kukin tutkimukseni ohjaaja toimii asiakastyössään.

### **3.2 Tutkimuksen kohdejoukko**

Tutkimukseni kohdejoukon muodostavat neljä eri ohjausalan ammattihenkilöä: varuskunnan sotilaspappi, vankilan opinto-ohjaaja, kognitiivinen psykoterapeutti ja sosiaaliterapeutti. Ohjaaja-käsitteen käyttö on perusteltua puhuttaessa kattavasti edellä mainituista ammattilaisista, sillä ”ohjaus” viittaa tavallisesti ohjausvuorovaiikutukseen ja ohjauksen prosessiin eri alojen organisaatioissa (Onnismaa 2007, 9). Tutkimukseni kohdejoukon ohjausaloihin voidaan liittää myös ohjauksen yleiset eettiset ohjeistukset BACP:n (British Association for Counselling and Psychotherapy): luotettavuus, ohjattavan autonomisuuden tukeminen, pyrkimys hyvään, eivahingoittavuus, oikeudenmukaisuus ja itsearvostus (Ethical Framework for Good Practise in Counselling & Psychotherapy). Eettisesti kestävä ohjaustyötä säätelevät siten yhteiset periaatteet ja arvot.

Tutkittavia hakiessani vaatimukseni oli, että henkilö oli tehnyt ohjaustyötä vähintään viisi vuotta. Tällä halusin saada varmuutta siitä, että kokemusta olisi ajallisesti työkentältä karttunut riittävästi ja henkilöllä olisi määrällisesti tarkastelupohjaa erilaisista tilanteista ja asiakassuhteista. Käytännössä ohjauksen työkokemusta nykyisessä työssään haastateltavillani oli kertynyt seitsemästä vuodesta lähes kolmeen vuosikymmeneen.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan omat intressit ja tarkastelunäkökulmat vaikuttavat aineiston keruuseen (Kiviniemi 2010, 73). Lähtökohtaisesti halusin löytää sekä itseäni kiinnostavia että keskenään erilaisia ohjauskonteksteja ja – ammattilaisia tutkittaviksi. Karkeasti eroteltuna etsin erimittaisia ohjaussuhteita ja erilaisia asiakaskuntia sisältäviä ohjausammatteja sekä eri tieteenaloja leikkaavia ohjausaloja, sillä erityisesti toisen tutkimuskysymykseni kannalta oli olennaista, että saisin

kerättyä kokemuksia mahdollisimman erityyppisistä konteksteista ja erilaista ohjaustyötä tekeviltä henkilöiltä. Kiinnostukseni liittyi siihen, millä tavalla luottamuksella ja turvallisuuden tunteella on samankaltainen tai eriävä merkitys ohjaussuhteelle kontekstin ja ammattikuvan näkökulmasta. Toisin sanoen halusin saada ymmärrystä sille, onko luottamuksella ja turvallisuudella loppujen lopuksi samanlaiset perustat ja merkitykset kohdejoukkoni ohjausammateissa ja heidän ohjaussuhteissaan vai löytyykö näiden välillä eroja. Tällä tavoin rajasin aineiston hankkimista oman tulkinnallisen tarkasteluperspektiivin kautta.

Määrällisesti neljään haastateltavaan päätyminen johtui valitsemieni ammattialojen ja kontekstien erilaisuudesta. Neljän ohjausammattilaisen kokemusten tutkiminen ja vertailu tuntui riittävältä määrältä antaakseen vastinetta tutkimuskysymyksiini. Tämän lisäksi riittävyttä perustelen sillä, kuinka neljän erilaisen ohjauskontekstin haltuun ottamisessa on sisällöllisesti omat haasteensa. Vertailun mahdollistamiseksi tulee riittävästi tutustua kunkin ohjausalan toimintakenttään ja työn erityispiirteisiin niin aineiston- kuin teorianskeruun kannalta. Liian monen ohjausalan työnkuvan avaaminen ja ohjaajan haastatteleminen ei tämän laajuisessa tutkimuksessa olisi relevanttia, jotta aineistossa säilyisi hallittavuus ja riittävä selkeys.

Seuraavaksi esittelen tutkimukseni kohdejoukon avaamalla tiivistetysti kunkin haastateltavani ohjausalan piirteitä yleisesti sekä esittelen lyhyesti tutkittavieni työnkuvaa ja taustoja. Huomiot ovat valikoituneet sen perusteella, jotta ne antaisivat tarkastelupohjaa työn sisällöstä, kontekstista ja ohjauksen luonteesta, mitä vasten olisi mahdollista tarkastella tutkimusongelmaani. Rajaan yksittäisen tutkittavan tietoja kuitenkin niin, että anonymiteetti säilyy. Tästä syystä jotkin tiedot, kuten työvuodet, esitin kokonaisskaalalla koko kohdejoukosta eikä tutkimuksessa huomioida tutkittavien toimipaikan maantieteellistä sijaintia.

### ***3.2.1 Sotilaspapin työ***

Sielunhoidolla tarkoitetaan yleisesti keskustelu- ja kuunteluapua, jossa on hengellinen ulottuvuus (Kiiski 2009, 84). Sielunhoidossa ihmisessä nähdään fyysinen, henkinen, hengellinen ja sosiaalinen ulottuvuus, jotka kaikki ovat sidoksissa toisiinsa

(Kiiski 2009, 12). Siten sen lähtökohdat ihmisen kohtaamiseen ovat samoja kuin puhuttaessa yleisistä ohjauksen menetelmistä ja ihmiskäsityksestä (esim. McLeod 2013). Metodista riippumatta sielunhoidossa ovat keskeisimpänä asiakkaan kuunteleminen, positiivinen vuorovaikutus, turvallinen, vaikeiden asioiden käsittelemisen ympäristö ja luottamuksellinen sielunhoitosuhde. (Kiiski 2009, 65, 84.) Luottamuksellisuus on sielunhoidon perusta ja vaitiolovelvollisuus rippii- ja sielunhoitokeskusteluissa on ehdoton (Kiiski 2009, 54–55).

Puolustusvoimien sotilassiелunhoidon (engl. *pastoral care*) toimenkuva ja käytännöt rajautuvat muusta sielunhoitotyöstä kontekstinsa ja kohderyhmänsä puolesta. Kohderyhmään kuuluu sotilashenkilöstö eli ammattisotilaat, kadetit, varusmiehet ja reserviläiset sekä sotilaallisen kriisinhallinnan tehtävissä palvelevat. Sodan ja kriisinajan kontekstissa sotilassiелunhoito tarjoaa hengellistä ja henkistä tukea traumaattisten tilanteiden ja yleisen eksistentiaalisen ahdistuksen käsittelyyn, kun rauhajan sotilassiелunhoitoa kuvataan yleisenä rauhanturvatoimintana ja ihmisen toimintakyvyn tukemisena. (Kangas 2010, 111, 114.)

Varusmieskoulutuksen tarkoituksena on kouluttaa asevelvolliset sotilaallisen maanpuolustuksen tehtäviin ja siten luoda edellytykset sodan ajan varalle ja sodan ajan tehtäviin. Asevelvollisuusikä Suomessa alkaa samana vuonna kun täytetään 18 vuotta. (Sotilaan käsikirja 2015, 13). Puolustuslaitoksella ja valtiolla on velvoite perustus- (1999) ja uskonnonvapauslain (2003) perusteella huolehtia puolustusvoimissa palvelevien henkisestä huollosta ja sotilassiелunhoidosta (Kangas 2010, 110), josta vastaa puolustusvoimien kirkollinen työ. Kirkollinen työ julistaa Jumalan sanaa, tarjoaa yhdessäolon, hiljentymisen ja pyhyiden kokemuksia, antaa elämäntarpeellisia ja – taidollisia aineksia sekä tukee vaikeuksissa olevia sotilasyhteisön jäseniä (Sotilaan käsikirja 2015, 270).

Varusmiespalvelus tähtää niin psyykkiseen kuin fyysiseen kehittämiseen sekä vastuuseen itsestä ja palvelustovereista. Sotilaan on mukauduttava palvelukseen, sotilaalliseen järjestykseen ja yhteistoimintaan toisten sotilaiden kanssa (Sotilaan käsikirja 2015, 13; 43). Tätä kokonaisuutta sotilaspedagogiikan perusteiden mukaisesti nimetään toimintakyvyksi (engl. *action competence*), joka vaikuttaa laaja-alaisesti ja

systemisesti ajatteluun, toimintavalmiuteen, päätöksentekoon ja toimintaan ylläpitävissä ja muuttuvissa olosuhteissa ja on siten yksilön henkilökohtaista valmiutta yksilölliseen ja yhteisölliseen toimintaan. (Kangas 2010, 103, 112.)

Kirkollisen työn tarkoituksena on siis tukea hengellisesti ja henkisesti puolustusvoimissa ja Rajavartiolaitoksessa palvelevia sekä ylläpitää heidän eettistä toimintakykyään kaikissa tilanteissa (Kirkollinen työ). Eettisen toiminnan kautta tuetaan varusmiehen persoonallisuuden, elämänkatsomuksen, arvojen ja hyveiden rakentumista: ”Toiminnassa korostuu ihmisarvo, ihmisten tasa-arvoinen ja yksilöllinen kohtaaminen sekä avoimuus ja vuorovaikutus”. (Sotilaan käsikirja 2015, 269.)

Sotilaan käsikirjassa (2015, 43) kirkollisen työn esittelyn yhteydessä tuodaan esille pohdintaa varusmiespalvelusajan elämäntilanteeseen liittyen. Käsikirjassa käsitellään niin sodan ja rauhan eettistä olemispuolta kuin varusmiesten elämänhistoriaan ja ihmissuhteisiin liittyviä asioita, parisuhteen tilaa, sen hoitamista ja ihmisenä kasvun mahdollisuutta näiden asioiden äärellä. Käsikirja ohjeistaa, milloin ja mistä asioista on saatavilla apua niin kirkollisen työn kuin varuskunnan sosiaali- ja terveyspalveluiden osalta. (Sotilaan käsikirja 2015, 270–272.) Varusmiespalvelukseen astumisen ikävaihetta voidaan tarkastella myös nuoruuden kehitystehtävien kautta. Kehitystehtävät ovat haasteita, joista selviytyminen mahdollistaa yksilön kehittymisen ja siirtymisen seuraavaan elämänvaiheeseen, kuten varusmiehillä aikuisuuteen. Nuoruuden kehitystehtäviä ovat esimerkiksi sosiaalisesti vastuullinen käytös sekä arvomaailman kehittyminen. (Dunderfelt 2011, 85.)

Kirkollisen työn periaatteina ovat lähimmäisenrakkaus ja toisen ihmisen arvostaminen (Sotilaan käsikirja 2015, 270). Täten puolustusvoimien kirkollinen työ ei ole rajoitettu millekään uskonnolliselle tai elämänkatsomukselliselle yhteisölle vaan se kuuluu koko heterogeeniselle sotilasseurakunnalle (Kangas 2010, 111, 113). Sotilaspappi on siten varuskunnassa kaikkia keskustelu- ja kuunteluapua tarvitsevia varten.

Tämän tutkimuksen sotilaspapin toimenkuvaan tarkemmin kuuluivat yleiset sotilaspapin tehtävät sotilasyhteisössä: sielunhoidolliset keskustelut, hengellinen työ, kuten hartaukset, kenttäehtoolliset ja rippikoulu, kirkolliset toimitukset, sota-ajan

tehtävän harjoittaminen sotaharjoituksissa, työhyvinvointitoimikunnallinen ja hallintotyö sekä kirkollisen alan varusmiesten ohjaus (Esim. Sotilaan käsikirja 2015). Tämän lisäksi tutkimuksen sotilaspappi oli mukana kansainvälisten ja kriisinhallintajoukkojen kotiuttamiskoulutuksessa sekä varuskunnan kriisiryhmän toiminnassa. Tutkimuksen sotilaspapin koulutus- ja työhistoria koostui erilaisista yliopiston, kirkon ja puolustusvoimien teologisista, pedagogisista ja sotilasjohtamisen opinnoista, pastoraalitutkinnosta ja aikaisemmista seurakuntapapin töistä.

Tämän tutkimuksen sotilaspapin toimenkuvaa tarkastellaan erityisesti rauhanajan varusmiespalvelukseen liittyvänä yleisenä sotilaspapin ohjaustyönä sotilasyhteisössä. Varusmiesten kanssa tehtävä työ oli ensisijaisessa osassa yleisen puolustusvoimissa tapahtuvan ohjauksen ja sielunhoidon muodossa.

### ***3.2.2 Vankilan opinto-ohjaus***

Vankeuslain 1 luvun 3 §:ssä vankeuden sisältönä kuvataan vapauden menettäminen tai sen rajoittaminen. Täytäntöönpanona vankeuden on oltava turvallista niin yhteiskunnalle, henkilökunnalle kuin vangille. Vankeusrangaistuksen tavoitteena on vangin elämänhallinnan edistäminen, rikoksettoman elämäntavan valmiuksien tukeminen sekä yhteiskuntaan sijoittuminen, jonka yksilökohtaiset sisällöt ja tavoitteet räätälöidään jokaisen vangin rangaistusajansuunnitelmassa. Rangaistusajansuunnitelmaan kootaan keskeiset vangin tiedot, joita käytetään päätöksiä ja arvioita tehdessä. (Mohell & Pajuoja 2006, 25–26; 66–67.)

Lain mukaan vankia ei voida sijoittaa suljetumpaan laitokseen kuin laitoksen järjestyksensä ja turvallisuus ja laitoksessa pitämisen varmuus edellyttävät (vankeuslaki 4 luvun 8§). Avolaitoksessa valvonta on väljempää ja olosuhteet vapaammat kuin suljetussa laitoksessa, jolloin vangilta edellytetään erityistä luottamusta. Avolaitokseen sijoittamisen edellytyksenä on vangin sitoutuminen päihteettömyyteen ja sen valvontaan sekä soveltuminen avolaitoksen toimintaan, tarkoittaen omaa työtä, siviilityötä tai opintolupaa (vankeuslaki 8 luvun 9§). (Mohell & Pajuoja 2006, 63–64.)

Elämänhallintaa ja yhteiskuntaan takaisin sijoittumista tuetaan vankilassa vangin toimintakykyä tukemalla. Käytännössä tämä tarkoittaa jokaiselle vangille omassa rangaistusajansuunnitelmassa määritellyjä toimintoja, kuten soveltuvaa työtä tai

koulutusta. (Mohell & Pajuoja 2006, 25.) Toimintakyvyn tukeminen perustuu ajatukseen suomalaisesta vankeinhoidosta kuntoutuksen tuomiin etuihin pelkän rangaistavuuden sijaan. Kuntouttavien toimintamallien käyttäminen vankeinhoito- ja koulutushenkilökunnan kanssa sekä siviilissä että vankilassa on ehkäissyt rikosten uusimisen riskiä Suomessa. (Ekunwe 2007.)

Vankeinhoidon vaikuttavuuden tehostamiseksi vankiloiden toimintaohjelmien asemaa on pyritty vahvistamaan niin koulutuksellisesti kuin ohjauksellisesti. Vankien ammatillisen ja yleissivistävän koulutuksen tason ollessa heikko, on vangeille annettava tilaisuus saada yleissivistävää ja ammatillista koulutusta. Avovankilassa vanki voi osallistua vankilassa tai sen ulkopuolella järjestettävään koulutukseen (vankeuslaki 8 luvun 8§) ja mikäli vanki ei ole suorittanut perusopetuksen oppimäärää, hänelle on annettava perusopetuslain (628/1998) nojalla oikeus sen suorittamiseen. (Mohell & Pajuoja 2006, 94; 101.)

Vankilassa kouluttautumisen mahdollisuudet tuovat sekä yhteiskunnallista että yksilökohtaista hyötyä. ”Ammatillisen koulutustason nostaminen on katsottu usein yhdeksi parhaista keinoista selviytyä vapautumisen jälkeen yhteiskunnassa” (Mohell & Pajuoja 2006, 94). Koulutuksen voidaan nähdä tuovan tarkoitusta vankeusrangaistuksen suorittamiseen sekä nostattavan vankien itseluottamusta oman koulutustason kehityksen kautta (Ekunwe 2007, 32–33). Kosken ja Miettisen (2007, 5-6) laajan kyselytutkimuksen mukaan suomalaiset vangit myös itse arvostavat koulutusta, sillä vain 2 % vastaajista (2269 vankia, vastausprosentti 71) piti koulutusta turhana.

Yleisimmät vankien syyt hakeutua opintojen pariin vankila-aikana olivat laajan kyselytutkimuksen mukaan vankien halu tehdä jotain tärkeää, halu oppia, elämänhallintataitojen parantuminen sekä halu tehdä tuomion suorittaminen helpommaksi. Vastaavasti opiskelämättömyyden syyt olivat esimerkiksi liian lyhyt tuomio opiskelun kannalta, työnteko ja päihdekuntoutus. Joissain tapauksissa opiskelämättömyyden syyksi on kerrottu luottamuksen puute opinto-ohjaajan taitoihin tai vankilan henkilökunnan asennevastaisuus koulutusta kohtaan (Koski & Miettinen 2007, 74–75; 83.)

Vankeuslain 8 luvun 8§:n 2 ja 3 momentin mukaan vangin opintoja on ohjattava ja tuettava sekä opiskelumenestystä seurattava. Lisäksi koulutuksesta annettavasta



todistuksesta ei saa ilmetä, että opintoja on harjoitettu vankilassa. (Vankeuslaki 17.6.2011/735.) Jokaisessa vankilassa on nimetty virkamies hoitamaan vankien opiskeluasioita ja useimmissa vankiloissa on oma opinto-ohjaaja, joka hoitaa yleisesti opintoihin ja työvalmiuksiin liittyviä asioita, todistusten ja tiedon hankkimisen edellisistä oppilaitoksista sekä vankilan jälkeisten opiskelumahdollisuuksien suunnittelua ja jatko-ohjausta. Opinto-ohjaajan kautta voi hakea myös vankilassa järjestettävään koulutukseen. (Sunimento 20.2.2015.)

Vankilan opinto-ohjausta voi ajatella kuntoutujakeskeiseksi ohjausmalliksi, jossa tarkoituksena on edetä sosiaalisen selviytymisen tai elämänhallinnan heikkenemisen tilasta kohti parempaa elämänlaatua ja selviytymistä. Kuntoutujan rooli on aktiivinen, jossa tavoitteena on asiakkaan voimavarojen vahvistaminen, valtaistuminen (empowerment) ja ympäristön tuottamien esteiden arviointi, ehkäisy ja poisto. (Järvikoski 2000, 247, 251–252.) Merkittäviksi asioiksi vangin ja vankilatyöntekijän välillä on todettu luottamus, vastavuoroisuus, pysyvyys ja liittoutuminen yhteistyösuhteessa (Järvinen 2007, 54).

Kuntoutujakeskeisessä lähestymistavassa sosiaalinen ja fyysinen ympäristö on keskeinen, sillä niiden katsotaan sisältävän ratkaisevia muuttujia vallitsevan tilanteen suhteen (Järkikoski 2000, 254). Vankilaympäristössä tehtävä kuntoutus opinto-ohjauksen näkökulmasta on lähtökohtaisesti erityinen suljettuna tilana. Ohjauksen tavoitteet tähtäävät vapautumisen jälkeisen, rikoksettoman elämänhallinnan tukemiseen ja yhteiskunnassa selviytymiseen psykososiaalisen kuntoutuksen, koulutuksen ja/tai työpaikan turvin.

Suomessa vankilaturvallisuutta säätelee työturvallisuuslaki, jonka myötä työympäristö tulisi olla turvattu ja mahdolliset vaaratilanteet olisi ennalta varmistettu. Tutkimuksen mukaan vankilaturvallisuuteen yleisimmät vaikuttavat tekijät ovat tekniikka, viranomaisyhteistyö, henkilökunnan työmotivaatio ja ammattitaito sekä vankien kanssa tehtävä lähityö ja vankien testaukset. (Junninen 2007, 43;73.)

Tässä tutkimuksessa opinto-ohjaajan työtä tarkastellaan suomalaisessa avovankilassa. Tutkimuksen opinto-ohjaajan toimenkuvaan kuuluivat vankien rangaistusajansuunnitelmiin liittyvä ohjaus, opinto- ja siviilityölupien valmistelu sekä koulutuspaikkojen jatkuva täydennys soveltuvista vangeista muun ohjauksellisen työn rinnalla. Koulutus-kuntoutus-sosiaalityön edustajana tutkimuksen opinto-ohjaajan

työhön kuului moniulotteinen vankien psykososiaaliseen tukemiseen ja kuntoutukseen liittyvät asiat koulutusasioiden lisäksi.

### **3.2.3 Päihdetyö**

Päihteillä tarkoitetaan kaikkia keskushermostoon vaikuttavia haitallista riippuvuutta aiheuttavia aineita kuten tupakka, alkoholi, lääkkeet, liuottimet ja huumeet. Riippuvuudelle on tyypillistä kyvyttömyys säädellä aineen käyttöä, elimistön kasvava kyky sietää ainetta ja vieroitusoireet aineiden käytön loputtua. (Päihdelinkki.) Kansainvälisten tutkimusten mukaan päihderiippuvaisista 50–80 %:lla on oheissairauksina mielenterveyden sairauksia (Holmberg 2010, 65).

Suomen päihdehuoltolain 41/1986 mukaisesti päihdetyön tavoitteena on ehkäistä ja vähentää päihteiden ongelmakäyttöä sekä siihen liittyviä sosiaalisia ja terveydellisiä haittoja sekä edistää päihteiden ongelmakäyttäjän ja hänen läheistensä toimintakykyä ja turvallisuutta (1 luku 1§). Päihdehuollon palveluita on annettava henkilölle jolla on päihteiden käyttöön liittyen ongelmia sekä hänen perheelleen ja läheisilleen. Palveluja on annettava henkilön ja hänen läheistensä avun, tuen ja hoidon tarpeen perusteella. (Päihdehuoltolaki 1 luku 7§.)

Päihdetyön psykososiaalinen hoitomuoto on päihderiippuvuuden hoidon ja kuntoutuksen perusta, jossa keskeinen elementti on keskustelun tai yhdessä tekemisen kautta tapahtuva vuorovaikutus työntekijän ja asiakkaan välillä (Päihdelinkki). Muihin ihmisiin luottaminen, muiden luottamuksen ansaitseminen ja vastuun jakaminen tuottavat päihderiippuvuudesta toipuvalle vaikeuksia. Olennaista päihdehoitoprosessissa on siten päihdetyöntekijän ja asiakkaan luja, turvallinen ja luottamuksellinen suhde. (Holmberg 2010, 52–53; 110.) Päihdetyöntekijän toivottavimmat ominaisuudet ovat samoja kuin yleisen psykologian kirjallisuudessa, missä korostetaan lämpöä, aitoutta, asiakkaan kunnioitusta, myönteisyyttä ja empatiaa (Koski-Jännes 2008, 21).

Päihderiippuvainen ihminen kokee usein voimakasta syyllisyyttä ja häpeää päihteidenkäytöstään ja kokee monella tapaa epäonnistuneensa. Päihdetyöntekijän on olennaista tunnistaa ja käsitellä näitä päihdeongelmaisessa herääviä tunteita, sillä

niiden kautta vahvistetaan asiakkaan minäkäsitystä ja käsitellään riippuvuuteen liittyviä kokemuksia. (Holmberg 2010, 53; 55; 59.)

Päihdehoitoprosessissa kulminoituu ihmisen muutoshalukkuus, johon liittyen työntekijän tehtävänä on antaa toipuvaiselle uudenlaisia näkökulmia (Holmberg 2010, 112). Tähän muutoshalukkuuteen pohjaa päihde- ja käyttäytymisongelmiin suunnattu motivoivan haastattelun menetelmä (Koski-Jännes, Riittinen & Saarnio 2008).

Motivoiva haastattelu on tapa ymmärtää ja menetelmä suunnata asiakkaan motivaatiota kohti myönteisiä käyttäytymismuutoksia. Siinä keskitytään asiakkaan voimavarojen ja kykyjen tunnistamiseen ja käyttöön, jossa olennaisena on terapeutin muutokumppanuus yhdessä työntekijän kanssa. Motivoiva haastattelu esittää ihmisen motivaatio-, käyttäytymis- ja asennetilän suhteessa tavoitteisiin ja muutoksiin, jossa muutosvalmius seilaa esiharkinnasta ylläpitovaiheeseen ja sillä välillä. Työntekijä arvioi asiakkaan muutosvaiheen tilaa ja suuntaa ohjaustaan myös tähän. (Koski-Jännes 2008, 16; 22–23; 30–32.)

Hyvä päihdehoito pyrkii edustamaan asiakkaan hyvää, jossa asiakkaalla on oikeus osallistua hyvän elämän määrittämiseen. Hoito syntyy asiakkaan ja työntekijän vuoropuhelussa. Hyvä päihdehoito kestää auttajan epätäydellisyyden ja vaihtoehtoisten hoitomuotojen olemassaolon, asiakkaan kieltäytymiset ja erimielisyydet. Vapaaehtoisuus on päihdeongelmaisen elämää ja hoitoa kuvaava oikeus, kokemus tai kyky. (Mattila 2008, 56–58; 60.) Päihdeprosessi on yhteistyösuhde, jossa kumppanuus on etusijalla. Suhteessa yhdessä selviämiseen luottaminen korostuu. (Holmberg 2010, 115).

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan sosiaaliterapeutin tekemää korjaavaa päihde-työtä, joka rajattiin koskemaan yksilöohjausta päihderiippuvaisten asiakkaiden kanssa työpaikalla sekä kotikäynneillä. Sosiaaliterapeutti oli osa moniammatillista työyhteisöä, jonka jäsenet edustivat eri psykososiaalisen tuen muotoja.

Sosiaaliterapeutin ammattinimike on aiemmin tarkoittanut päihdehuollossa toimivaa sosiaalityöntekijää, josta yleisimmin nykyään käytetään nimikettä sosiaalityöntekijä (Sosiaalihuollon uudet kelpoisuusvaatimukset KT 7/2005; Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista, 3 §). Tässä tutkimuksessa käytän sosiaaliterapeutin nimitystä kohdentaakseni työn erityisluonnetta ja käytäkseni samaa nimikettä, mikä haastateltavallani oli työkontekstissaan.

### **3.2.4 Kognitiivinen psykoterapia**

Kognitiivinen psykoterapia kattaa useita eri teoriasuuntauksia, mutta yhteistä niille on psykologiaan perustuva käsitteistö, terapian tavoitteellisuus ja tutkiva työote työskentelyperiaatteina sekä asiakkaan ja psykoterapeutin aktiivinen ja tasavertainen vuorovaikutussuhde. Kaikkein olennaisinta kognitiivisessa psykoterapiassa on terapiasuhteessa koettu korjaava vuorovaikutus, turvallinen läheisyys ja autonomia, jotka mahdollistavat uudet kokemukset itsestä ja toisista. (Kähkönen ym. 2011, 14; 49.)

Kognition käsitteellä tarkoitetaan yksilön ajatuksia, tiedon prosessointia, sisäisiä mieli- ja muistikuvia, tapaa konstruoida kokemuksia ja nähdä itsensä suhteessa maailmaan (Kuusinen 2000, 83). Kognitiivisessa käsitteellistämismallissa hahmotetaan asiakkaan ongelman kehittyminen sekä laukaisevat ja ylläpitävät tekijät, eli tutkitaan hyvinvointia rajoittavia ajatustapoja ja niiden yhteyksiä ongelmallisiin kokemuksiin, tunteisiin ja ajattelutapoihin. Olennaista kognitiivisessa psykoterapiassa on epäedullisten ajattelutottumusten tunnistaminen ja niiden pohjalta ongelmanratkaisutaitojen ja selviytymiskeinojen kehittäminen yksilön hyvinvointia tukeviksi. (Kähkönen ym. 2011, 17; 253–254.)

Skeemat ovat muistiin tallentuneita, mielen sisäisiä malleja, jotka ovat muotoutuneet yksilön aiempien kokemusten ja tietojen pohjalta. Ne rakentuvat jatkuvasti ja ohjaavat uuden tiedon vastaanottamista, käsittelyä ja tulkintaa. Suuri osa skeemoista sisältää opittuja asioita ja taitoja, jolloin epäedullisissa kasvuoloissa syntyneet skeemat aktivoituvat ja ylläpitävät helposti epämiellyttäviä tunne- ja muistikuvia. Kognitiivisessa psykoterapiassa hyvinvoinnin kannalta epäedullisten skeemojen tunnistaminen ja korvaaminen positiivisilla on yksi keskeisistä menetelmistä turvallisessa, aidossa ja luotettavassa terapiasuhteessa. (Kähkönen ym. 2011, 20–21.)

Kognitiivisessa psykoterapiassa työkaluja tärkeämpää on terapeutin ja asiakkaan tutkivan yhteistyösuhteen tila, jossa oman mielen sisäisten toimintojen metakognitiivinen tarkastelu onnistuu turvallisesti. Henkilön psyyken varhaisissa vuorovaiku-

tussuhteissa muovautuneet interpersoonalliset skeemat voivat ehkäistä omien sisäisten prosessien tutkiskelua, pelon tai muutosvastarinnan kautta. Terapeutin herkkyyys ja empatia tarjoavat turvallisen tilan asiakkaan itseymmärryksen ja suhteen itseensä uudelleen rakentamiseen. Kun asiakas kokee terapeutin turvalliseksi ja luotettavaksi, mahdollistaa se sekä mielen että ulkomaailman tutkimisen ja lisää halua altistaa itsensä aiemmin välttämilleen kokemuksille. (Kähkönen ym. 2011, 41; 49; 252.)

Terapeutista liittoumaa eli allianssia pidetään edellytyksenä yhteistyölle ja kognitiivisten interventoiden käyttämiselle. Sekä terapian edetessä että sen alussa yhteinen näkemys tavoitteista ja osapuolten tehtävistä vahvistaa yhteistyösuhdetta. Terapeutin lämpö, empatia ja aitous tukevat vuorovaikutusta ja ennustavat terapian tuloksellisuutta ja vuorovaikutusta on olennaista tutkia ja tukea koko terapiaprosessin ajan. Tavoitteista, taustaoletuksista ja toiminnan perusteista tulee neuvotella, jolloin jaettu käsitys luo liittoutuman ja perustan yhteistyölle. (Kähkönen ym. 2011, 39–40;43.)

Empaattinen reflektointi on psykoterapeutin vuorovaikutusta, joka sisältää aktiivisen kuuntelemisen ja henkilön sisäisen kokemuksen sanoittamisen. Empatian kautta mahdollistuu ymmärretyksi tuleminen ja omien kokemusten ja tunteiden hyväksyminen ja vastaanottaminen. (Kähkönen ym. 2011, 42.) Näin on mahdollisuus saada yhteys poissuljettuihin tunteisiin tai saada parempi struktuuri ylivoimaisiin tunnekokemuksiin (Kuusinen 2000, 99).

Terapiassa ja ohjauksessa on samanaikaisesti yhtäläisyyksiä ja eroja. Ohjauksessa ja psykoterapiassa on samat tavoitteet ja työkalut, mutta tiettyjä fundamentaalisia eroja on. Yleisesti psykoterapia määritellään pitempiaikaisena, syvempänä auttamistyönä, usein mielenterveyden häiriöiden parissa. (McLeod 2013, 11.) Terapian toiminnan perusta on selkeästi psykologinen (Peavy 1999, 29), mutta kognitiivisen terapian tutkivan vuorovaikutussuhteen ja aitoon, empaattiseen työskentelyyn perustuvan ihmisen kohtaamisen voi nähdä yleisesti myös ohjauksen lähtökohdaksi. Yksilön psyykkiset rakenteet, prosessit sekä vuorovaikutustavat yksilön kehityshistorian kautta rakentuneina on käytännöllistä tunnistaa ja ymmärtää jokaisella ohjauksen alalla. (Kuusinen 2000, 100.)

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan yksityisen, kognitiivisen psykoterapeutin yksilö-terapiatyöskentelyyn liittyviä pohdintoja ja kokemuksia avosektorilla. Haastateltava on koulutukseltaan psykologi ja suorittanut muun muassa kognitiivisen psykoterapian vaativan erityistason koulutuksen.

### 3.3 Haastattelu aineistonkeruumenetelmänä

Aineistonkeruumenetelmänä haastattelun olin päättänyt jo tutkimusaihetta rakentaessani. Tähän johti tutkimusaiheeni luonne, kun tarkoitukseni oli kartoittaa aitoja pohdintoja ja tilannekuvauksia tutkimusaiheesta sekä haastattelun luomat mahdollisuudet aidon kokemusperäisen aineiston saamiseen. Kohdejoukkoon valitsemani ohjauskontekstit ja niiden puitteissa tapahtuva ohjaustyö olivat itselleni ennestään melko vieraita, jolloin menetelmänä haastattelu mahdollistaa saamaan jo yhdellä kerralla monipuolista tietoa tutkimusaiheesta ja esittämään tarvittavia lisäkysymyksiä keskustelumenetelmiä hyödyntäen. Esimerkiksi näistä syistä haastattelun käyttö laadullisessa tutkimuksessa on yleisesti usein käytetty. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 200–201; Eskola & Vastamäki 2010, 26.)

Erityistä pohdintaa jouduin tekemään siinä, mitä haastattelulajia käyttäisin ja millä tavoin kuvailisin lopulta sitä luonnetta, jollaisiksi haastattelut käytännössä muotoutuivat. Käytännössä pohdintani liittyivät teema- ja syvähaastattelun tuomiin etuihin ja haittoihin: Tuomi & Sarajärvi (2009) vaativat tutkijaa pohtimaan huolellisesti valintaa näiden kahden haastattelun välillä, sillä ei ole mielekasta käyttää näitä eri lajeja samojen tutkimusongelmien ratkaisemiseen. Vaikka selvää rajaa voi olla vaikea määrittää näiden kahden haastattelulajin välillä, merkittävää on esimerkiksi se, missä määrin tietyt teemat ohjaavat haastattelun kulkua ja missä määrin haastattelun suunta määräytyy haastateltavan ymmärrykselle ja käsitteen määrittelyille (Tuomi & Sarajärvi 2009, 76–77).

Teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit on ennalta määrätty, mutta niiden järjestys ja laajuus vaihtelevat (Eskola & Vastamäki 2010, 26–27). Menetelmä perustuu oletukseen, kuinka teemojen kautta voidaan tavoitella yksilön kokemuksia, ajatuksia ja tunteita, mutta yleisesti ei oleteta täysin samantyyppistä kokemusta tutkitta-

vilta. Se ei ota kantaa aiheen syvällisyyteen, vaan perustuu haastattelun etenemiseen tiettyjen teemojen varassa vapauttaen tutkittavan äänen kuuluviin. Tällä tavoin turvataan haluttujen tietojen saanti, mutta annetaan haastattelulle sille kuuluva tilaa ja aikaa muodostua yksilölliseksi. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 48.) Syvähaastattelun metodiin kuuluu, että haastateltava määrittelee itse tarkasteltavan ilmiön ja haastattelijan tehtävänä on kiinnittää aihe johonkin kontekstiin. Pää tavoitteena on tutkimusaiheen ymmärtävä selittäminen, johon pyritään etsimällä ainutkertaisia kuvauksia tarkasteltavasta aiheesta. (Siekkinen 2010, 54, 59.)

Lopulta päädyin nimittämään haastatteluja teemahaastatteluiksi, joissa on hyödynnetty erityistapauksissa avoimia kysymyksiä ja annettu tilaa syventyä haastateltavien maailmaan (Tuomi & Hirsjärvi 2009, 77). Halusin tavoittaa sellaisen haastattelun luonteen, joka sisältäisi tietyt teemat, mutta joka sallisi tarpeen mukaan etenemisen myös tutkijan intressien mukaisesti, mikä kulloisessakin tilanteessa nousi kiinnostavaksi aiheen kannalta. Haastateltavat saivat käsitellä aihetta siis oman ohjaustyönsä ja persoonansa näkökulmasta, mutta haastattelijana olin päävastuussa haastattelujen suunnasta ja syvyydestä.

Tietyiltä osin haastattelutekniikassani ja toteutuneissa tilanteissa oli piirteitä myös kerronnallisen haastattelun periaatteista. Kerronnallinen haastattelu näyttäytyä käytännössä siten, että tutkija pyytää, antaa tilaa ja esittää kysymyksiä, joihin olettaa saavansa vastaukseksi kertomuksia. Kertomuksien kautta ollaan kiinnostuneita maailman kokemisesta ja muutoksesta. (Hyvärinen & Löyttyniemi 2005, 191.) Tässä tutkimuksessa kerättyjä kertomuksia voitaisiin nimittää myös luottamus- ja turvallisuuskertomuksiksi (esim. Aaltonen & Leimumäki 2010). Ennen haastattelua ja haastattelun aikana pyysin haastateltavia mahdollisuuksien mukaan liittämään pohdintoihinsa aitoja tilanteita ja kokemuksia sekä asiakastyöstä että elämän varrelta, miten kulloinkin sopivalta tuntui. Oma toimintani sekä haastattelun alussa antamani ohjeistus sisälsi ajatuksen yhdessä ihmettelemisestä, keskustelunomaisesta haastattelutilanteesta, jossa pääpaino oli haastateltavan omilla merkityksenannoilla ja kokemuksilla. Kokemusten kuvausten avulla tavoitteenani oli päästä lähemmäksi henkilön maailmaa ja sitä kautta tavoittaa parempaa ymmärrystä kohdejoukkoni ohjaustyöstä ja tutkimusaiheestani.

Olin ennen haastattelua perehtynyt ohjauksen tutkimukseen ja teoriaan siten, että sain koottua kuvaavia teemoja tutkimusaiheen ympärille. Teemojen kautta pyrin

varmistamaan, että tavoittaisin keskenään vertailtavia haastatteluaineistoja yleisten teemojen suhteen ja haastatteluissa olisi väljä tukiranka (Eskola & Vastamäki 2010, 36). Koska teemat ovat valmiiksi asetettuja, ei haastateltavan tarvitse miettiä, sopiiko hänen vastauksensa esitettyyn kysymykseen tai puhuuko hän tarkoituksenmukaisesta asiasta. Samoin aloittelevana tutkijana pystyy paremmin keskittymään siihen, mitä tutkittava sanoo ja mahdollisuus on myös lähteä syvemmälle kiinnostaviin yksityiskohtiin, luottaen siihen että teemarungon avulla kaikki halutut aiheet tulee käytyä läpi kaikkien haastateltavien kanssa (Eskola & Vastamäki 2010, 37).

Aineiston keräämisen aloitin kartoittamalla kiinnostavia ohjausaloja ja etsimällä sopivia tutkimushenkilöitä kesällä 2014. Löysin tutkittavat tuttavieni työverkoston avulla sekä opintojeni työharjoittelun ja kiinnostukseni mukaisten organisaatioiden ja yritysten internetsivujen kautta. Samanaikaisesti olin hahmotellut haastattelu-  
rungon teemoja, jossa eniten työtä teetti päällekkäisten kysymysten selkeä muotoileminen ja johdonmukaisuus. Syksyllä tein pilottihaastattelun kohdejoukon ulkopuolisen sosiaali- ja terveystalon työntekijän kanssa testatakseni kysymykset, minkä avulla huomasin osan kysymyksistä sisältäneen jo valmiiksi ennako-oletuksen tai olleen vaikeaselkoisesti asetettu. Muotoilin kysymyksiä uudelleen väljemmiksi siten, että ne antaisivat enemmän tilaa tutkittavan omille ajatuksille ja käsitteen määrittelyille ja jotta noudattaisin paremmin keskeisiä teema- ja syvähaastattelun periaatteita (Hirsjärvi & Hurme 2000, 48; Siekkinen 2010, 54). Tämä osoittautui merkittäväksi, sillä jokainen varsinainen haastattelu tuli sisältämään sellaisia teemoja ja uusia näkökulmia, joita en todennäköisesti olisi alkuperäisillä, suljetummilla kysymyksillä tavoittanut.

Pohdin ennen haastatteluja, minkä verran minun tulisi olla selvillä kohdejoukon ohjausalojen käytännöistä tai termistöistä, sekä heidän tuottamastaan toiminnan kulttuurista. Varsinaisessa haastattelutilanteessa haastattelijan tulisi löytää sellainen kielellisen ilmaisun taso, joka vastaa haastateltavien sanastoa (Hirsjärvi & Hurme 2000, 102–104). Aiheeseen tutustuminen ennalta auttaisi haastattelussa käytettävien asiansanojen ymmärtämistä ja rajallisessa ajassa tarvittavan tiedon saamista sekä lähentämään keskustelun osapuolten näkökulmia (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 39). Tämän lisäksi haastattelun osapuolten keskinäistä ymmärrystä ja luottamusta nähdään tukevan heidän kuulumisensa samaan ryhmään sekä se, että tutkija perehtyisi mahdollisimman hyvin tutkittaviensa kulttuuriin (Rastas 2005, 84–85, 87).



Tältä kantilta tutkittavien työn ja ohjaukseen tutustuminen ennalta olisi perusteltua etenkin, kun käytännön ohjauskulttuurit olivat tutkijalle vieraita. On kuitenkin tutkimuskohtainen asia, missä määrin tutkittavan kulttuurin avaaminen ja tunteminen ennakkoon on olennaista. Rastas (2005, 85, 93) korostaa, kuinka kulttuurin tuntemisen pyrkimyksiä tärkeämpää on tutkijan tietoisuus siitä, kuinka haastattelutilanne ja siinä tuotettu aineisto on aina tuotos omasta ja haastateltavan tavasta ymmärtää todellisuutta ja käsitteitä.

Koska omassa tutkimuksessani tavoitteenani oli tavoitella ainutkertaisia ilmiöitä ja kokemuksia, päädyin olemaan tutustumatta tutkittavieni ohjauskulttuuriin spesifin teorian kautta. Yleinen teemarunko haastattelulle sisälsi siis samantyyppisiä, yleisiä kysymyksiä tutkimusaiheesta, joka antoi mahdollisuuden kullekin kertoa aiheesta omasta kontekstistaan käsin. Vaikka haastattelun odotuksilta ei voida välttyä, koin, että tarkka tutustuminen ennalta kohdejoukon ohjauskuvaan olisi voinut liiaksi muodostaa ennako-oletuksia ja vaikuttaa siten haastattelun kulkuun ja aineistoon. Noviisiuteni tutkittavan ohjauskulttuuria kohtaan toi haastatteluihin ja tutkimukseni tavoitteisiin sopivaa kisälli-oppipoika – asetelmaa, mikä vapautti tarkastelemaan ja ihmettelemään tutkittavan todellisuutta vapaammin. Myös laadullisen tutkimuksen aineistolähtöisyyden idea korostaa nimenomaan tutkittavan ilmiön käsitteellistämistä, ei etukäteen hahmotetun teorian testaamista (Kiviniemi 2010, 74).

Autenttia tarkastelua ja ymmärryksen saavuttamista tuki myös se, että haastattelut toteutettiin haastateltavien työpaikalla. Haastateltavien kotikentällä tehtävien haastattelujen onnistumisessa on suuremmat mahdollisuudet, minkä lisäksi tila ja tilanne luovat mahdollisuuksia havainnointiin (Eskola & Vastamäki 2010, 30–31). Vaikka varsinaisena tutkimusmenetelmänä en käytä havainnointia, koin fyysisten ympäristöjen kokemisen tärkeänä kanavana päästä lähemmäksi haastateltavan maailmaa ja sitä ohjauskulttuuria, jossa haastateltava ohjaustyötään käytännössä toteuttaa. Vankila ja varuskunta yleisesti suljettuina ja vartioituina tiloina oli kokemuksellisesti uusi ja merkittävä, samoin terapeuttien vastaanottotilojen näkeminen. Tutkimukseni kokemuksellisuuden idea näyttäytyi näin omassa työskentelyssäni ja tavoitteissani, sillä koin syvemmän ymmärryksen haastateltavan todellisuudesta auttamaan tulkintojen ja kuvausten tekemistä myös myöhemmin analyysivaiheessa.

Käytännössä toteutuneet haastattelut muotoutuivat hyvin yksilöllisiksi, joissa jokaisessa olivat läsnä kulttuuriset sekä henkilö- ja tilannekohtaiset tekijät, kuten positio,

ikä, sukupuoli, tila, aika, odotukset, tulkinnat ja motiivit (Rastas 2005, 94–95; Hirsjärvi & Hurme 2000, 93–95). Kaikkien yhteisvaikutuksesta on mahdotonta tulla tietoiseksi ja silloinkin tulkinta kertoisi vain tutkijan kokemuksesta. Haastatteluiden erityispiirteistä mainitakseni sotilaspapin haastattelu oli ensimmäinen ja kyseisen kulttuurin termistö vierain, jonka avaaminen oli tärkeässä roolissa haastattelun aikana.

Vankilatermistö ja haastateltava olivat tulleet minulle osin tutuksi työharjoittelun kautta, minkä koin näkyvän lyhyempänä ja tiiviimpänä haastatteluajana muihin nähden, kun työnkontekstia ja käsitteitä ei tarvinnut avata niin laajasti. Terapeuttien haastattelut koituivat pisimmiksi, mikä osittain johtui tutkijan tarttumisesta useampaan yksityiskohtaan kuin kahdessa muussa haastattelussa.

Ajallisesti haastattelujen kestot vaihtelivat 60 ja 120 minuutin välillä. Haastattelut muotoutuivat teemoittain, mutta kysymysten esittämisjärjestyksessä ja vastausten laajuudessa ja syvyydessä oli vaihtelua haastatteluiden välillä ja persoonakohtaisesti. Kysymykset olivat luonteeltaan sekä etukäteen määriteltäviä puolistrukturoituja että avoimia ja tarkentavia. Yleisesti haastattelu sisälsi seuraavat teemat (liite1):

1. Oman taustan (koulutus- ja työhistoria) ja nykyisen ohjaustyön kuvaus
2. Turvallisuuden ja luottamus käytännössä omassa ohjaustyössä (syntyprosessi, asiakastilanteet)
3. Turvallisuuden ja luottamuksen merkityksen arviointi omassa ohjaustyössä
4. Oman persoonan, työ- ja koulutushistorian sekä elämäkokemuksen vaikutukset turvallisuuden ja luottamuksen merkitysten arviointiin ja käytännön ohjaustyöhön (oma ammatillinen kehitys aloittelevasta ohjaajasta tähän päivään)
5. Ulkoisten tekijöiden vaikutukset turvallisuuteen ja luottamukseen omassa ohjaustyössä (organisaatio, laki, jne.)
6. Muut asiat

Haastattelurungon väljyys mahdollisti teemojen esiintulon vapaassa järjestyksessä, mutta toisaalta tämä aiheutti osin päällekkäisiä kysymyksiä ja siten toistoa myös vastauksissa, kun halusin varmistua, että kaikki alkuperäiset teemat tulisi käytyä läpi. Toisaalta päällekkäisyydeltä ei voinut välttyä myöskään aiheen puolesta, sillä

useassa kohdassa turvallisuudesta ja luottamuksesta puhuttiin samassa lauseessa, ikään kuin lähikäsitteinä. Yksi selkeä toiminta-ajatukseni oli kysymyksilläni edetä yleisestä puheesta kohti syvempää ja omakohtaisempaa kokemukserontaa, ns. sup-pilotekniikkaa hyödyntäen (Hirsjärvi & Hurme 2000, 107). Luottamuksen syventymisen kautta oli helpompi edetä konkreettisista tilanteista merkitysten pohdiske-luun ja kysymyksiin henkilökohtaisista ominaisuuksista.

Varsinaiset haastatteluajat tutkittavien kanssa sovin sähköpostitse tai puhelimitse ja kolme ensimmäistä yksilöhaastattelua toteutettiin loka-marraskuussa 2014. Nel-jannen haastateltavan löysin ja haastattelin helmikuussa 2015. Haastattelut nauhoi-tettiin, jonka jälkeen tein muistiinpanoja keräten päällimmäisiä tuntemuksiani ja ajatuksiani. Näistä pohdinnoista muotoutui pienimuotoinen gradupäiväkirja, joka tuli sisältämään ajatuksia läpi tutkimusprosessin.

Aineiston litteroin siten, että alkuperäinen sanamuoto ilmaistaan mahdollisimman tarkasti, huomioimatta sanojen painotuksia, minimivastauksia tai taukoja, mikäli niillä ei ollut olennaista merkitystä tulkinnan kannalta. Litteroinnin kautta käynnis-tyi samalla aineiston ensimmäinen analyysiprosessin vaihe, kun yhteydet ja päätee-mat alkoivat alustavasti hahmottua mielessäni. Koin tämän työvaiheen tärkeänä tut-kimusprosessin kannalta, sillä aineiston haltuun ottaminen jo alussa mahdollistaa paremmin merkitysten, kokonaisuuksien ja kausaalisuhteiden näkemisen myöhem-min analyysivaiheessa.

Ajallisesti haastatteluaineistoa kertyi 390 minuuttia ja litteroitua materiaalia 65 si-vua fontilla Times New Roman, rivivälillä 1 ja kirjasinkoolla 12.

### **3.4 Analyysimenetelmänä sisällönanalyysi narratiivisella tulokulmalla**

Tutkimuksen tarkoitus oli löytää aineiston teemoista sisältö, joka muodostuisi kus-sakin haastattelussa suhteessa haastateltavan kontekstiin ja ohjaustyön toiminta-kulttuuriin. Koska pelkkä luokittelu ei ole analyysia (Ruusuvuori, Nikander & Hyvä-rinen 2010, 9) ja teemojen alle mielenkiintoisten asioiden listaaminen ei täyttäisi riittävästi tavoitetta syvästä ymmärryksestä, sisällönanalyysi tarjosi struktuurin ai-neiston tiivistämiseen ja esittämiseen. Sisällönanalyysi perustuu tulkintaan, jossa

edetään empiirisestä aineistosta kohti käsitteellistä näkemystä tutkimusaiheesta. Sen avulla voidaan luoda aineistosta selkeä ja sanallinen kuvaus, jonka avulla vastataan tutkimusongelmaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103, 112.) Koska sisällönanalyysin teko vaatii järjestelmällisyyttä ja jatkuvaa aineiston läpikäymistä, varmistutaan siitä, ettei tärkeä informaatio jää huomiotta.

Sisällönanalyysi käsittää sateenvarjomallina erilaisia tapoja tehdä jäsenystä ja luokitusta erityyppisiin aineistoihin. Yleisesti sisällönanalyysi perustuu loogiseen päätelyyn, jossa aineisto hajotetaan, käsitteellistetään ja kootaan uudeksi loogiseksi kokonaisuudeksi. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä, jota tässä käytetään, ilmenee tarkemmin prosessina, jossa aineisto 1) redusoidaan eli pelkistetään, 2) klustroidaan eli ryhmitellään sekä lopuksi 3) abstrahoidaan, eli luodaan teoreettiset käsitteet. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108.) Seuraavaksi esittelen analyysin etenemisen omassa tutkimuksessani edellä mainittujen vaiheiden kautta.

Aloitin etsimällä litteroidusta materiaalista sisältöjä, jotka liittyivät tutkimuskysymykseeni luottamuksen ja turvallisuuden rakentumisesta. Olin litteroinut haastattelut kokonaisuudessaan, sillä en tuossa vaiheessa ollut varmistunut omasta analyysimenetelmästäni ja halusin varmuudella säilyttää kaiken materiaalin tutkimusprosessin analyysivaiheeseen.

Vastatakseni tutkimuskysymykseen aineiston äänellä, tutkijan on pyrittävä ymmärtämään tutkittavien näkökulmaa analyysin jokaisessa vaiheessa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 113). Litteroinnin lisäksi olin ennen analyysivaihetta käynyt aineistoni läpi useaan kertaan, mistä syntyneestä aineiston tuttuudesta oli merkittävää etua analyysin eri vaiheissa. Joka lukukerralla aineistoa pystyi tarkastelemaan eri näkökulmasta ja erityisesti kontekstin tuomat eroavaisuudet ja erityisyydet nousivat tällä tavoin paremmin esiin.

Varsinaisen analyysin aloitin pelkistämällä eli reduceimalla litteroidun aineiston, jonka avulla karsittiin aineistosta epäolennainen pois ja tiivistettiin informaatiota. Tähän liittyen oli määritettävä myös analyysiyksikkö, kuten yksittäinen sana tai lause. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109.) Omassa aineistossani analyysiyksikkönä toimi pääsääntöisesti joko lauseiden muodostama kokonaisuus tai lauseen osa. Haastattemieni ohjaajien ilmaisut olivat rikkaita kuvauksia, jolloin liian pieni analyysiyk-

sikkö olisi peittänyt merkityksen, joita ilmaisut sisälsivät. Tämä tuotti haastetta pelkistämislle, ettei alkuperäisilmaisun luonne katoaisi tutkijan tulkinnan alle ja ohjaajan alkuperäinen ajatus säilyisi.

Aineiston klusteroinnissa aineistosta haettiin samankaltaisuuksia tai eroavaisuuksia ryhmittelyn perustaksi, mikä toisaalta on jo osa abstrahointia. Luokittelun perustana voi olla ominaisuus, piirre tai käsitys, jolle annetaan koko luokkaa kuvaava käsite. Klusteroinnin avulla aineisto tiivistyy, sillä yksittäiset käsitteet tai luokat sisällytetään yleisempiin käsitteisiin ja ryhmiin. Luokat hajanaisimmasta tiiviimpään ovat alaluokka, yläluokka, pääluokka ja yhdistävä luokka. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110.)

Alla esitetään esimerkki aineiston klusteroinnista, eli ryhmittelystä ja abstrahoinnista, eli teoreettisten käsitteiden luomisesta (kuvio 1). Poiminnat ovat opinto-ohjaajan haastattelusta.

Alkuperäisilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka	Yläluokka
<p><i>"(...)että kun siinä pyssyy jotenki ne roolit siitä että toinen on vanki ja toinen on viranomainen, niin niin kauan sitä luottamusta ei mun mielestä ole"</i></p> <p><i>"Ja tietysti toinen haaste on se että mä edustan heille kuitenkin aina virkamiestä."</i></p>	<p>Luottamuksen estää viranomaisen-vanki - rooliasetelma</p> <p>Opon virkamiesroolin pysyvyys</p>	<p>Opon viranomaisen roolin pysyvyys</p>	<p><b>lähtökohtainen epäluottamus opoon virkamiehenä</b></p>
<p><i>"Osa vangeista on virkamiesvastaisia, he eivät välttämättä halua omista asioistaan hirmu tarkasti puhua virkamiehelle, että siinä on kans joissai tapauksissa haastetta."</i></p> <p><i>"että varmaa pelkää että ne asiat mitä siinä kertoisi tai jos vaikka käyttäisi jotaki väärää sanamuotoa nii ne ehkä menisi sitte minulta jolleki eteenpäin poliisille mutta eihän ne tietenkään mene"</i></p>	<p>Puhumattomuus opo virkamiesasemasta johtuen</p> <p>Pelko luottamuksellisten asioiden paljastamisesta</p>	<p>Viranomaisen rooli epäluottamuksen tuojana suhteessa vaitiolovelvollisuuteen</p>	

**Kuvio 1: Esimerkki aineiston klusteroinnista, eli ryhmittelystä ja abstrahoinnista, eli teoreettisten käsitteiden luomisesta yläluokkaan saakka**

Omassa tutkimusprosessissani luokkien muodostaminen oli sitä haastavampaa, mitä useammasta näkökulmasta aihetta oli haastattelussa pohdittu. Luokitusten ja jäsenysten muodostamisessa tuli tasapainoilla oman tutkijan näkökulman ja aineistouskollisuuden välillä. Luokkien tekoa helpottaakseni keräsin pelkistykset erillisille paperilapuille, jossa visuaalista ja kokonaisvaltaista näkemystä huomioiden muodostin alaluokat.

Aineiston abstrahoinnissa edetään alkuperäisilmaisista yleisempiin käsitteisiin ja kokoaviin teoreettisiin johtopäätöksiin. Tässä kohdassa erotetaan ja nostetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto esiin. Kun uusia luokkia ei enää yhdistelemällä tule tai syntyneet luokat ovat sisällöllisesti tutkimusongelmaa vastaavat, voi abstrahoinnin päättää. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 111.) Yhteneväisyyksien etsimisessä ylempien luokkien rakentamisessa mahdollisuuksia oli useita, jolloin tutkijana vaadittiin eniten oivallus- päätöksentekokykyä. Osa luokista oli käsitteellisesti sellaisia, jotka olisivat voineet toimia sekä alempana että kokoavana luokkana. Lopulliset luokat ja perustelut näille muodostuivat kontekstin ja haastateltavan kokemusmaailman erityispiirteiden kautta. Kuvio 2 ilmentää tarkemmin pääluokkien ja yhdistävän luokan syntymekanismia opinto-ohjaajan aineisto-osiossa.

Myöhemmin tuloksissa esittelen muodostamani yhdistävät käsitteet, jonka yhteydessä käydään myös alempien luokkien sisältö läpi.

Yläluokka	Pääluokka	Yhdistävä luokka
Lähtökohtainen epäluottamus opoon virkamiehenä	<b>Opinto-ohjaajan monet roolit</b>	Avovankilan opinto-ohjauksessa turvallisuus kehikona ja luottamus ansaitsemisen prosessina
Opon roolissa hyvien asioiden parissa		
rauhallinen pelottomuus roolin sisällä		
Vankituntemuksen kehitys	<b>Vankilakokemus turvan ja luottamuksen lisääjänä</b>	
Opinto-ohjaajan ammatillinen itseluottamus		

**Kuvio 2: Esimerkki abstrahoinnista (yläluokka-pääluokka-yhdistävä luokka)**

Tutkimukseeni liittyy myös narratiivinen tulokulma. Narratiivisessa suuntauksessa lähtökohtana on kertojan, yksilön, ainutlaatuinen näkökulma sekä sen ymmärtäminen (Erkkilä 2005, 198). Aaltosen & Leimumäen (2010, 146) mukaan kerronnallistamista voidaan käyttää keinona ymmärtää, jäsentää ja tulkita omaa koettua todellisuutta ja välittää sitä myös toisille. Tässä tutkimuksessa hyödynnän narratiivisuutta syventääkseni ymmärrystä tutkimieni ohjausalojen ja niiden ammattilaisten kuvailuista ja pohdinnoista omasta ohjauskulttuuristaan käsin.

Narratiivisuuden tulokulma näkyy osittain niin aineistonkeruutavassani, kerätyn aineiston luonteessa sekä aineiston tulkinnassa ja ymmärtämisessä. Narratiivien, eli tässä tutkimuksessa kokemusten, asiakastilanteiden ja näiden reflektion kuvailun avulla koin pääseväni lähemmäksi aitoja kokemuksia kertomusten sisällön arvioinnin kautta. Tämän mahdollisti kerronnallisen haastattelumenetelmän hyödyntäminen, millä on mahdollista saada esiin henkilökohtaista ja konkreettista materiaalia (Hyvärinen & Löyttyniemi 2005, 199).

Tutkittavieni kuvailemat aidot vuorovaikutus- ja elämäntilanteet auttoivat ymmärtämään myös niiden aikaansaamia merkitysrakenteita analyysivaiheessa. Tämä oli hedelmällinen tapa pyrkiä kokemusten ymmärrykseen, sillä se antaa tutkimukselle aivan erityisen sävyn (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 213.) Kertomukset omasta elämästä, asiakassuhteista sekä niihin liittyvät käsitykset ja tunteet täydentävät aineistona toinen toisiaan, jolloin tutkijana saa monipuolisemman ja uskottavamman käsityksen tarkastelun kohteena olevasta ilmiöstä. Sosiaalitieteissä ollaan kiinnostuneita yleensä siitä mitä kerrotaan, eli sisällön erittelystä, ei niinkään, millä tavoin kerrotaan tai millainen kertomus puheesta syntyy (Aaltonen & Leimumäki 2010).

Kertomuksen prototyyppinä haastatteluaineistona voidaan nähdä niin elämäkerralliset kertomukset kuin yksittäisiä kokemuksia kuvaavat pienet kertomukset. Yleisesti kertomukset nähdään muodostuvan kerronnasta, jossa haastateltavan tarina sisältää sekä *muutoksen* että *kokemuksen* välittämisen. (Hyvärinen & Löyttyniemi 2005, 191.) Haastattelujen kertomuksissa ydinajatuksena oli tuoda esille tilanteita, joissa luottamus tai turvallisuus oli tai ei ollut rakentunut ja mitä tästä seurasi (*muutos*). Kertomusten yhteydessä keskustelimme tilanteisiin liittyvistä tunteista, ajatuksista ja arvioista (*kokemus*).



Muutoksen ja kokemuksen lisäksi kertomuksen ilmiänsä on tavallisesti sen juonellisuus ja ajallinen ulottuvuus (Heikkinen 2010, 16). Juonellisuutta esiintyi, kun haastateltavat pohtivat työ- ja koulutushistorian tai yksityiselämänsä kautta asioita, jotka ovat vaikuttaneet hänen ohjaajan minäkuvaansa ja tietotaitoihin. Ajallisesti tarkasteltiin ohjaajan ammatillisuuden kehitystä aloittelevasta ohjaajasta tähän päivään ja sen tuomia merkityssisältöjä. Poikkileikkausasetelmalla kerätyn tiedon tarkoituksena on kertoa juuri tämänhetkinen tulkinta ja merkityksenanto (Heikkinen 2010, 166), joka vaikuttaa väistämättä kertomusten autenttisuuteen.

Kertoja ilmaisee tiedostaen tai tiedostamattaan omaa suhtautumistaan kerronnan kohteena oleviin tapahtumiin, jolloin hän samalla tulee liittäneeksi kertomukseen jotain minuudestaan ja identiteetistään (Aaltonen & Leimumäki 2010, 146). Myös Heikkisen (2010, 145) mukaan me ihmiset ymmärrämme ja rakennamme identiteettiämme kertomusten kautta. Tämän näkökulman kautta ohjaajien maailmankuvan ja kokemusten tulkitseminen myös heidän persoonastaan käsin oli perusteltua, mikä oli yhtenä teemana haastatteluissa. Narratiivit eli kertomukset ovat latautuneita ihmisen merkityksenannoilla, arvoilla ja mielipiteillä, mikä tarjoaa tutkijalle eläytymisen mahdollisuuden ja pääsyn subjektiivisen tiedon lähteille.

Tietäminen on aina jonkun ihmisen tietoa tietyssä sosiaalisessa ja fyysisessä ympäristössä rakentuen sekä kulttuurisista että yksilökohtaisista ymmärtämisyhteyksistä (Heikkinen 2010, 147). Tarinat ja tarinankertoajat ovat siten aina sidoksissa paitsi yksilökohtaiseen identiteettiin, myös tiettyyn kulttuuriin. Tässä tutkimuksessa asiakas- ja elämäkokemuksia voidaan tarkastella kertomuksina ohjauskulttuurien sisältä, joiden ymmärtämistä tuki haastattelujen toteuttaminen aidoissa ohjauskonteksteissa.

Tutkimukseni analyysivaihe on kaksiosainen mukaillen tutkimuskysymyksiäni. Ensimmäisessä osiossa tuo esiin temaattisen sisällönanalyysin kautta kunkin haastateltavan ohjaustyön erityispiirteitä, joista muodostan luokat ja teemat kunkin ohjaustyön kontekstia vasten. Toisessa osassa yhdistelen ensimmäisen osion havainnoista sellaisia yhteneväisyyksiä, joiden perusteella muodostan yhteenvedon ohjausvuorovaikutuksen yleisistä piirteistä turvallisuuden ja luottamuksen merkityksestä.

## 4 TULOKSET

Tässä kappaleessa esitän tutkimuksen tulokset ensimmäisen tutkimuskysymyksen pohjalta, eli **miten ja mistä elementeistä turvallisuus ja luottamus rakentuvat vuorovaikutussuhteessa eri ohjausympäristöissä ohjaajien kokemana.**

Esitän tulokset kustakin kohdejoukon edustajasta erikseen, jotta jokaisen kontekstin ja ohjaajan erityispiirteet tulevat näkyviin. Päälukujen alkuun esitän tiivistetyn version jokaisen kohdejoukon tuloksista. Havaintojen selkiyttämistä tukevat myös kuviot kustakin ohjausympäristöstä. Varsinaisessa tekstissä kolmannen asteen otsikot ovat tutkimuskysymyksiin muodostuneita pääluokkia ja yläluokat ovat tekstissä lihavoituina. Tulosten yhteyteen on liitetty aineistolainauksia kultakin ohjaajalta tulkintojen avaamiseksi ja kuvaamiseksi.

### 4.1 Sotilassielunhoito: Luottamus ja turva osana varusmiesten elämähallintaa

Sekä sotilaspapin omaa että varusmiesten luottamusta sotilaspapin ohjaukseen toi tämän *kristillinen arvopohja*. Tämä näkyi kokonaisvaltaisesti ohjauksessa lähimäisenrakkautena, auttamisvalmiutena ja ehdottomana vaitiolona.

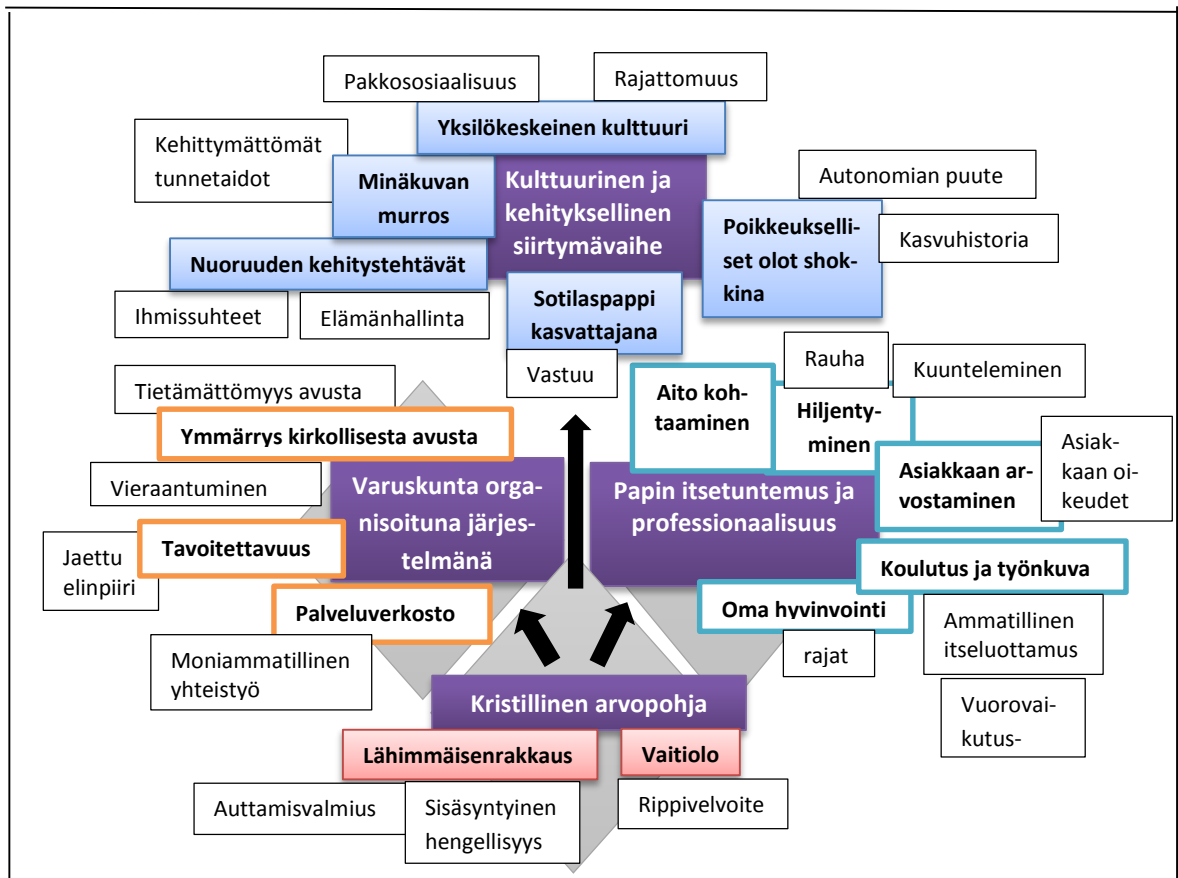
Sotilaspappi oli *koulutus- ja työuransa* aikana saanut vahvan osaamisen ihmisen kohtaamiseen ja oman työhyvinvointinsa tukemiseen, joiden kautta turvallisuutta ja luottamusta voitiin rakentaa eettisesti kestävässä ohjauksessa varusmiesten kanssa sielunhoidollisilla työmenetelmillä, kuten hiljentymisen avulla.

*Varuskunta organisoituna toimintakenttänä* toi omaan työhön turvallisuutta työoverkoston kautta. Varusmiesten ymmärrys kirkollisen työn tarkoituksesta vaikutti turvallisuuteen ja luottamukseen. Luottamusta ja turvaa lisäsivät tiedottaminen sekä papin tavoitettavuus, turvattomuutta vieraantuminen hengellisyydestä sekä tietämättömyys avun saannista.

Palvelusaika sijoittui *nuorten aikuisten ikä- ja kehitysvaiheeseen*, jolloin turvattomuutta lisäsivät sopeutumattomuus kasarmielämään sekä aikaisempi elämäkoke-

mus siviilissä ja kulttuurisessa ympäristössä. Pappi kasvattajan roolissa lisäsi varusmiehille turvan ja itseluottamuksen tuntua eri näkökulmien antamisen, elämänhallintakeinojen tukemisen sekä toimittuaan kumppanina ongelmien pohtimisissa.

Kuvio 3 esittää keskeisiä ilmiöitä sotilaspapin kokemuksista ja pohdinnoista turvallisuuden ja luottamuksen rakentumisesta varusmiesasiakkaiden kanssa.



Kuvio 3: Turvallisuuden ja luottamuksen rakentuminen sotilaspapin kokemana

#### 4.1.1 Sotilaspapin kristilliset arvot työssä ja elämäntapana

Sotilaspapin kuvauksia ja pohdintoja omasta ohjaustyöstään heijasti **aito lähimmäisenrakkaus**. Sotilaspappi koki toisen ihmisen auttamisen omana kutsumuksenaan ja veloituksenaan kristittyinä, jolloin lähtökohtainen perusta ohjaukseen oli syvästi arvoperustainen, ei pelkän ammatillisuuden tuomaa. Tämä arvopohja näkyi hänen työotteissaan ja ajatusmaailmassaan monin tavoin, jotka osaltaan lisäsivät varusmiesten luottamusta ja turvallisuutta suhteessa sotilaspappiin.

Sotilaspappi kuvasi omaa hengellisyttään sisäsyntyisenä ominaisuutena. Aito halu auttaa todentui hänen kertomuksissaan, joissa hän tarjoutui ja lähti tarvittaessa varusmiehen henkiseksi tueksi esimerkiksi lääkäriin, mikäli varusmies tarvitsi sitä:

*”tuunko minä sun kanssa puhumaa tätä asiaa jonnekin, esimerkiksi henkiseksi tueksi kun monesti voi olla että henkilö ei uskalla tuoda sitä asiaa esille niin silloin minä saatan mennä hänen kanssaan keskustelemaan siitä asiasta”*

Varusmiehet olivat hyödyntäneet tätä mahdollisuutta, jolloin papin henkinen tuki koettiin turvaa lisäävänä. Asiakas sai turvata pappiin, joka tarvittaessa kertoi oman näkemyksensä lääkärille, kun moniammatillisesti keskusteltiin asiakkaan asiasta ja yhdessä asiakkaan kanssa pohdittiin, mikä hänelle olisi parasta.

Sitoutumista asiakkaan asiaan kuvasi hänen valmiutensa auttamiseen lähes ympäri vuorokauden. Vaikka kriisivalmius edellytti varuskunnan sotilaspapilta tiettyä päivystysvalmiutta, tuli hän omasta tahdostaan tarkastaneeksi myös työvuoron ulkopuolella puhelimensa mahdollisten yhteydenottojen varalta. Varusmiehet ja henkilökunta olivat tästä tietoisia ja osa otti yhteyttä kotiin asti. Sotilaspapin auttamisvalmius toi varusmiehille luottamusta siihen, että apua olisi saatavilla hädän hetkellä.

Ehdottoman **vaitiolon** sotilaspappi kertoi luottamuksen ja turvallisuuden olennaiseksi tekijäksi:

*”Pappejahan sitoo ehdoton vaitiolovelvollisuus, joka on kovempi jos voi sanoa lääkäreillä”.*

Vaitioloon liittyi sopimus asiakkaan kanssa, joka sai päättää onko kyseessä rippisalaisuuden piiriin menevä asia vai tavallinen ohjauskeskustelu. Kummassakaan tapauksessa vaitiolovelvoitetta ei rikota, mutta rippisalaisuutta sitoi vielä voimakkaampi lupaus, joka oli säädetty sekä kirkon että valtion silmissä.

*”Välillä sitte voi olla niin että henkilö luulee että minä vien sitä asiaa eteenpäin ja saattaa kysyä kun mitään ei oo tapahtunu. Sitten sanon, että sinä halusit ettei asiasta puhuta tai sitä käsitellä missään niin näin se on”*

Sovittua rippisalaisuutta ei saanut rikkoa edes ripittäytyjän suostumuksella. Edellisessä esimerkissä sotilaspappi oli pitänyt sovitun lupauksensa varusmiehen kanssa, jolloin hän ei ollut lähtenyt tämän asiaa viemään eteenpäin koska se olisi ylittänyt rippisalaisuuden rajat.

#### 4.1.2 Papin itsetuntemus ja professionaalisuus

**Kokemusperäinen ymmärrys omasta hyvinvoinnista** oli työ- ja elämäkokemuksen tulosta, jonka sotilaspappi koki ammatillisesti merkittävänä. Vuosien saatossa kehittynyt ymmärrys omista rajoista ja tarpeista oli perusteltua, jotta vaativassa ihmissuhdetyössä kykenisi tekemään työnsä mahdollisimman hyvin.

*”Jotta elämä pysyisi mielekkäänä niin kannattaa pitää myös itsestään huolta ja omasta jaksamisestaan ja ottaa itselle aikaa. Silloin myöskin jaksaa tehdä muitten kanssa töitä ja antaa itsestään jotain muille. . . jos ohjaa tai on tekemissä toisten ihmisten kanssa- -”*

Jos auttaja ei voinut hyvin, ei hän voinut myöskään keskittyä asiakkaaseen, vastaanottaa raskaita kokemuksia ja toimia turvallisena tukena. Sotilaspappi koki *”yksinäisenä puurtajana”* työnohjauksen ja omien perhesuhteiden huoltamisen tärkeänä, jotta aito kohtaaminen ja halu auttaa asiakkaita säilyisivät mahdollisimman pitkään.

Sotilaspapin **laaja-alainen koulutus ja työnkuva** antoivat papin mielestä vahvan pohjan ihmisen kohtaamiseen. Laaja-alainen teologis-humanistinen pohjakoulutus, kokemusperäinen tietotaito vaikeiden asioiden, monipuolisten vuorovaikutustilanteiden ja nuorten parissa oli lisännyt omaa ammatillista itseluottamusta ja sitä kautta myös asiakkaat voivat luottaa saam

aansa hyvään ohjaukseen ja apuun.

Varusmiesikäisten keskuudessa oli kautta aikojen koetettu saada palveluksista vapautusta epärehellisin keinoin ja valheellisin tarinoin. Sotilaspappi kertoi joutuneensa ajoittain kohtaamaan varusmiehiä, joiden pyrkimys oli välttää palvelusta. Tästä huolimatta hänellä oli lähtökohtainen luottamus asiakkaansa tarinaan ja tilanteeseen. Tämä **asiakkaan arvostaminen** korostui siinä, kuinka asiakkaan ongelmaa ei lähdetty kyseenalaistamaan. Arvostamista kuvasi myös se, kun papin tapana oli kysyä asiakkaaltaan tämän halua tulla autetuksi ja että hän kunnioitti asiakkaan pyyntöjä ja toiveita esimerkiksi jatko-ohjaustilanteissa.

*”ja sitten täytyy kysyä, että itse asiassa on kyllä mahdollista tätä asiaa ajaa ja sinä voit ehkä tulla autetuksi sillä tavalla mutta että minä tarvitsen sulta luvan tai haluatko sinä että sua autetaan”*

*”Henkilö voisi hyötyä siitä että asiaa viedään eteenpäin, mutta hän ei halua niin siinä tavallaa minä olen tehnyt oman osuuteni ja hänellä on sitten se oma osuutensa, että mieltii, että voi olla että täytyy hakea jotain toista kautta apua”*

Erityinen professionaalinen näkemys ja työkalu sotilaspapin ohjauksessa oli **hiljentyminen**. Hiljentyminen sisältää niin ikään aktiivisen kuuntelemisen, hiljaa olon kuin rauhoittumisen asiakkaan asian äärelle, jolloin hiljentymistä voisi kuvata sekä tarpeena että työkaluna. Sotilaspappi kertoi asiakkaista, jotka pyysivät päästä ohjaukseen, mutta olivat lähes koko ajan hiljaa. Tämän jälkeen he kiittivät papin ajasta ja siitä, että heille oli annettu mahdollisuus hiljentyä.

*"kunhan saa olla vaan jossain että ei tavallaan ole sen sanotaanko esimerkiksi sotilaallisen kurin ja järjestyksen piirissä mitä varusmiehet pitkälti on sen päivän mittaan, niin saa olla siinä.. voi olla vaan, että pelkästään olla hiljaa, sekin tekee monelle hyvää"*

Sotilaspapin mielestä sotilasyhteisössä ihmisillä oli tarve ja oikeus olla hiljaa, johon hän antoi tilaa ja aikaa. Joissain keskusteluissa saatettiin vaihtaa vain muutama sana, jolloin hiljaisuus itsessään oli toiminut voimaannuttavana tekijänä. Hiljentymisen mahdollisuus toi turvan tuntua, kun "kurin ja järjestyksen" piirissä oli tällainen mahdollisuus. Sotilaspapin hiljaisuuden ymmärrys ja sietokyky lisäsi myös lemminpuolista luottamusta hiljentymistilanteessa, kuinka se oli sallittua ja tilaa ei tarvinnut täyttää puheella jos ei halunnut.

Ohjauskeskusteluja voitiin pitää työhuoneessa, kävelyllä, harjoituksissa tai missä tahansa paikassa, jossa sotilaspappi oli mukana tai saatavilla:

*"Vähän vaihtelee ne olosuhteet, ollaan tuolla metsässä ja harjoituksissa jossa keskustelut käydään, että sitten istutaan vaikka kannonnokassa ja jutellaan siinä."*

Ohjauskeskustelut metsän keskellä koettiin luontevana tilana, jolloin fyysinen ympäristö toi luonnon rauhan kautta turvan ja luonnollisuuden tuntua. Tärkeintä ohjausympäristössä ja hetkessä oli sen häiriöttömyys:

*"saa sen tilanteen niin että se on rauhallinen, siinä ei oo häiriötekijöitä... tavallaan siinä myös tulee tietty semmoinen olo että voi rauhassa kertoa, sanottaa sitä mitä on sanottavaa. – semmonen on hyvin tärkeää että se tulee siinä tilanteessa"*

Rauhallisen tilan tuntua loi ohjauskeskustelujen pitäminen fyysisesti muista erillään ja kuulomatkan ulottumattomissa, mutta sotilaspappi loi rauhan tuntua myös omalla rauhallisella olemuksellaan tilanteissa. Hiljaisuus oli osana usein ensimmäistä, uutta ohjauskeskustelua, jossa sotilaspappi korosti rauhallista aloitusta. Keskustelut lähtivät eri tavoin liikkeelle, osa puhui taukoamatta, osa ei sanaakaan, mutta olennaista oli antaa asiakkaan itse kertoa ja määrätä etenemistähti.

Sotilaspappi kuvasi omaa toimintaansa luottamuksellisen suhteen kehittämisessä, kuinka oikeaan aikaan esitetyt kysymykset olivat saaneet ihmisen avautumaan kiipeistä asioista. Tähän vaikutti sotilaspapin kertoman mukaan taito verbalisoida kuvaavasti niin omia kuin asiakkaan tunteita ja ajatuksia, jolloin asiakkaalle tuli kokemus kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta. Nimitän tätä kokoavasti **aidoksi kohtaamiseksi**, joka oli tulosta ihmisen elämänkentän syvästä ymmärtämisestä ja eläytymisestä hänen maailmaan. Varusmiehet saattoivat kokea myös voimakasta häpeää tai pelko omiin ongelmiinsa liittyen, jolloin sotilaspappi normalisoi tilannetta:

*”ne asiat mitkä niin sanotusti on kovia juttuja tai äärimmäisen vaikeita ihmisille niin niihin yleensä liittyy myöskin häpeä, pelko--*

*--Sitten hän tulee mulle ja minä juttelen hänen kanssa ja sitten sanon että tässä sun jutussasi ei ole sinänsä mitään ihmeellistä, että näin voi tapahtua”*

Jaettu elämänpiiri kasarmialueella ja sotilaspapin taustakoulutus sotilaana loivat myös varusmiehille luottamusta, että sotilaspappi tiesi mitä asioita he varusmiespalveluksessa kohtaavat. Myös sotilaspapin kuvailut omasta persoonastaan helposti lähestyttävänä ja sosiaalisena tekivät aidon kohtaamisen tilan helpoksi asiakkaalle.

#### **4.1.3 Varuskunta organisoituna järjestelmänä**

Varuskunnan sisällä toimiva **järjestelmällinen palveluverkosto** toimi sotilaspapin luottamusta ja turvallisuutta lisäävänä tekijänä. Sotilaspapin moniammatillinen yhteistyö terveydenhuollon, esikunnan sekä muun sotilasyhteisön kanssa toimi papin vastuun keventäjänä ja lisää sitä kautta turvallisuuden tunnetta omassa työssä. Suljetun yhteisön ja järjestelmällisen toiminnan vuoksi varusmiesten psyykkinen tai fyysinen oirehdinta ei jäänyt huomiotta, jolloin pappi voi luottaa hänen asiakaidensa saavan tarvitsemansa avun, vaikka he olisivat kieltäytyneet jatko-ohjauksesta papin ehdotettua sitä.

*”tuolla kun täytyy normaalisti toimia, ja on sitä päivänohjelmaa ja jos henkilö ei pysty hoitamaan hommiaan tai osallistumaa koulutukseen niin sitten henkilökunta ohjaa. Kyllä se melkein sataprosenttinen on että hän päätyy kuitenkin terveydenhuollon palvelusten piiriin mitä puolustusvoimat tarjoaa. - - siinä mielessä tämä on kyllä hyvä systeemi”*

Varusmiespalveluksen alussa varusmiehiä tiedotettiin kirjallisen materiaalin ja opitunnin muodossa niin terveydenhuollon kuin kirkollisen työn palveluksista. **Tieto**

**ja uskomukset kirkollisesta työstä varuskunnassa** eivät kuitenkaan olleet kaililla varusmiehillä yhtenevät tai vastanneet todellisuutta. Sotilaspappi nimitti tietämättömyyden olevan suurin epäluottamuksen luoja sotilaspappiin, jos oltiin epävarmoja mistä papin kanssa voidaan jutella tai millainen osaaminen sotilaspapilla on. Tietämättömyys lisäsi tätä kautta turvattomuutta. Tietämättömyys näkyi hakeutumisena väärän profession luokse, kuten lääkärille, vaikka todellisuudessa sotilaspappi olisi kyennyt antamaan henkilölle parasta apua ongelmaan. Myös oman oireilun ymmärtämättömyys ja hoitohistorian puute johti tietämättömyyteen avunantajan suhteen.

Sotilaspapin toimenkuvaa ei ymmärretty laaja-alaisena keskusteluapuna varuskunnan sisällä:

*”Ehkä se epäluottamus näkyy siinä että mennään keskustelemaa semmosten henkilöiden kanssa asioista jotka ei niitten professioon kuulu, eli he eivät ymmärrä mistä asioista papin kanssa voi keskustella, tavallaan tällöinen vieraantumisen siitä että papilla on rippisalaisuus ja se on aika kova juttu, että ei ymmärretä sitä”*

Pappi puhui varusmiesten elämisestä kulttuurissa, jossa oli vieraannuttu kirkollisesta työstä ja ei lähtökohtaisesti ymmärretty tai osattu hakeutua papin puheille. Turvaa ei osattu hakea kirkollisen työn piiristä, mikäli hengellisyyttä ei koettu ominaiseksi itselle tai ei oltu aiemmin haettu sielunhoidollista apua.

Suurin osa varusmiehistä papin mukaan kuitenkin luotti yleisesti papin ammattitaitoon, jolloin virka tai ammatti toi sotilaspapin kertoman mukaan ensisijaisen luottamuksen.

*”he ymmärtävät sen että papille voi mennä puhumaan hyvinkin vaikeista asioista ja kyllä se luottamus sitä kautta syntyy, että tavallaan se virka jo tuo sen tullessaan”*

Papin **tavoitettavuus** yhteisessä, suljetussa elämänpiirissä oli luottamusta ja turvaa lisäävä tekijä. Tarvittaessa sotilaspapin luokse pääsi lyhyellä varoitusajalla, jolloin akuutitkin tilanteet saatiin hoitoon helposti poistumatta varuskunnan alueelta. Kun sotilaspappi jakoi varusmiesten kanssa yhteisen elämänpiirin, ohjaukseen pääsi joko jonkun henkilökunnan lähettämänä, itse ohjautuen tai vaihtoehtoisesti sotilaspappi pystyi omasta aloitteestaan käymään varusmiehen puheilla:



*”Välillä minä käyn kaivamassa sen kaverin tuolta esiin ja käyn kysymässä että miten menee ja välillä on sitten, että sovitaan ja otetaan yhteyttä, että tule käymää uudemman kerran jos siltä tuntuu”*

Tämä lisäsi turvallisuuden tunnetta, kun varuskunnan järjestelmässä ei näin ollen päässyt kovin helposti hukkumaan massaan. Sotilaspapin ollessa osa varuskunnan toimintakenttää, keskusteluapua voitiin tarjota ilman erillistä ajanvarausta. Ohjauskeskusteluista ei tehty myöskään merkintöjä tai raporttia, mikä lisäsi asiakkaiden yksityisyyden suojaa ja luottamusta.

#### **4.1.4 Palvelusaika varusmiesten kulttuurisena ja kehityksellisenä siirtymävaiheena**

Varusmiespalveluksesta elää suomalaisessa kulttuurissa yleinen ajatusmalli, jonka mukaan tuona aikana pojista kasvaa miehiä. Suurin osa varusmiehistä astuu palvelukseen heti velvoituksen alettua 18-vuotiaana, jolloin nuorten miesten voi kehityopsykologian näkökulmasta katsoa olevan siirtymävaiheessa aikuisuuteen.

Sotilaspapin työ varusmiesten kanssa oli kanssaelämistä, ohjausta ja tukemista **nuoruusiän kehitystehtävien** parissa. Varusmiespalvelusikään ajoittuivat useilla siviilin seurustelusuhteet, joiden kysymysten ja ongelmien parissa sotilaspappi teki paljon ohjausta. Varusmiehet kokivat turvattomuutta myös ongelmallisissa suhteissa vanhempiinsa tai heikon taloustilanteen ja parisuhteen säilymisen suhteen, jolloin ohjauksessa turvaa ja luottamusta elämään, pärjäämiseen ja suhteessa autta- jaan luotiin keskittymällä asiakkaiden aitoihin ongelmiin. Papin kanssa käydyt keskustelut parisuhteen vaalimisesta ja sen merkityksestä olivat keino lisätä varusmiehen hallintakeinoja ja selviytymisuskkoa armeija-ajasta. Tätä kautta lisääntyi myös oma luottamuksen tunne, kun omat ihmissuhteet olivat kunnossa.

Sotilaspappina ohjaustyössä korostuivat asiakkaan aikaisempi elämänhistoria, ihmissuhteet sekä perusturvallisuuden laatu. Sotilaspapin mukaan perusturvattomien varusmiesten kanssa, joilla oli takanaan laitoksissa asumista, päihdeongelmaiset vanhemmat lapsuudessa tai muita rikkinäisiä ihmissuhteita kohtuuttoman paljon, oli luottamuksellinen vuorovaikutussuhde paljon haastavampi saavuttaa. Eri-tyisesti näiden varusmiesten kohdalla todentui varusmiespalveluksen **poikkeukselliset olot psyykkisenä shokkina**.

*”turvallinen, normaali lapsuus kyllä niinkun huomattavasti edesauttaa sitä että se ihminen kestää sitten myöhemmin elämässä vähä tämmöstä tiettyä epävarmuutta ja poikkeuksellisiakin oloja.”*

*”- - Että se turvattomuus on syntynyt jo ennen tänne tuloa ja varmasti sitten tämä kun on rajattu tämä elämänpiiri täällä, niin se lyö päälle. Voi olla että ei ole oireillu ennen palvelukseen tuloa mutta nämä olosuhteet saa tavallaan sen puhkeamaan esiin.”*

Laitosmainen elämä auktoriteetin vallan alla aiheutti sotilaspapin mukaan monille ahdistusta ja masennusta ja erityisesti perusturvattomille kyseinen elämänvaihe voi olla hyvin kuormittava henkisesti. Heidän kanssaan luottamuksen rakentuminen oli lähtökohtaisesti pitempi prosessi.

Varusmiesten erilaiset mielenterveysongelmat ja psyykeen tila vaikuttivat myös ohjaustilanteisiin, oman turvallisuuden tuntuun ja asioista avautumiseen.

*”se voi olla että tunnin päästä hän voisi jutella mun kanssa jo ihan eri tavalla mutta että se hetki ja se mielentila voi olla semmonen että hän ei pysty keskustelemaan”*

Sotilaspappi pohti varusmiesten päällä olevan tilanteen, motiivin ja mielentilan kautta, mikä hänelle olisi parasta ja turvallisinta. Tarvittaessa annettiin hiljentymisen mahdollisuus, joskus jouduttiin kyselemään, sanoittamaan ja sitä kautta rauhoittamaan tilannetta ja akuuteissa terveydellisissä tilanteissa hyödynnettiin jatko-ohjausta tilanteen turvaamiseksi.

Varusmiesten siirtymävaihetta kuvasi **minäkuvan murros**, jonka kohtaaminen asemiespalveluksen aikana aiheutti ahdistusta ja sopeutumattomuutta ja sitä kautta voimakasta turvattomuutta. Tämä oireilu näkyi pyrkimyksinä kamppailla auktoriteetteja ja käskyjä vastaan, kun papin kuvailun mukaan oma *”lapsellinen kuolematomuuden ja haavoittumattomuuden illuusio”* joutui murretuksi valmistautumisessa mahdolliseen sotatilanteeseen. Sotilaspapin tietotaito eettisten ja ontologisten kysymysten parissa vastasi tähän varusmiesten turvan lisääjänä, kun elämän ja kuoleman kysymyksiin haettiin ohjauksessa ymmärrystä.

Kehityksellisenä näkökulmana varusmiesten psykososiaalinen kehitystaso oli vielä kypsyemisvaiheessa, jolloin tunnetaidot ja oikeudentaju eivät olleet vielä kehittyneet. Sotilaspapin pitkä kokemus työskentelyssä nuorten kanssa oli lisännyt ymmärrystä, millaista elämänhallinnallista tukea ja ohjausta tässä vaiheessa elävät tarvitsivat.

Sotilaspapin rooli nuorten asemiespalvelustaan suorittavien aikuisten kanssa oli toimia siirtymävaiheen tukena, **kasvattajana**. Tämä näkyi elämänhallintakeinojen tukemisena, kun varusmiehiä vastuullistettiin tekemään itse ratkaisuja omassa elämässään ja ottamaan vastuuta teoistaan. Sotilaspappi otti omien arvojensa mukaisesti moraalista kantaa varusmiesten tekemisiin ja pyrki kehittämään nuorten kypsyvää moraalin- ja oikeudentajua. Sotilaspapille voi luottamuksellisesti tunnustaa omat väärin tekemiset, jolloin niistä saatava oppi kasvatti vastuuntuntoa omasta ja toisten hyvinvoinnista. Toisaalta pappi kertoi omasta luottamuksen heikkoudesta joidenkin nuorten miesten kykyyn ajatella tekojensa seurauksia, jolloin tiettyjen elämänhallinnallisten keinojen lisääminen oli papille henkilökohtaisesti tärkeää.

Sotilaspapin kertomuksissa korostui vahvana yhteiskunnallinen puhe. Tämän päivän **yksilökeskeinen kulttuuri** siviilissä näyttäytyi ahdistuksen puhkeamisena karsamielämässä, kun yhtäkkiä jouduttiin elämään yhteisöllisesti vuorokaudet läpeensä. Yhtäkkinen pakko-sosiaalisuus ilmeni papin mukaan turvattomuutena, kun varusmiespalvelus ja yleiset sotavalmiustaidot perustuivat sosiaaliseen paineeseen ja yhteiseen tekemiseen.

*”Jotkut saattaa kokea sen kun ei ole tottuneet siihen, että joku sanoo millä lailla tehdään elämässä. Että jollakin on valta sanoa et nyt sinä teet seuraavaksi näin ja tää päivä menee näin, sitten se tavallaan tuo semmoisen sopeutumattomuuden näihin olosuhteisiin ja sen turvattomuuden, et minä en saakaan päättää milloin menen nukkumaan, milloin herään ja mitä seuraavaksi teen”*

Varusmiespalveluksessa käsky- ja päätäntävalta oli lähes kokonaisvaltaisesti ylemmällä, ulkopuolisella taholla, jolloin myös tähän sopeutumattomuuteen ja turvattomuuteen sotilaspapin ohjaus pitkälti käytännössä pohjasi.

*”Se tuntuu olevan semmonen yksi juttu mikä tuo turvattomuutta ja sopeutumattomuutta, että ei ole ollut rajoja. Tavallaan tämä on semmoinen kiva-kulttuuri missä me eletään että kaiken pitäisi olla aina kivaa ja mukavaa, että eihän se ihmisen elämässä voi olla niin että aina olisi kivaa. On pettymyksiäki ja niitä raskaita hetkiä.. tietty semmoinen elämän rajallisuuden hämärtyminen ja tajun katoaminen on läsnä”*

Yksilökeskeisessä kulttuurissa papin näkemyksen mukaan nuorten elämässä ei ollut myöskään rajoja tai pettymyksensietokykyä, mistä sotilaspappi käytti nimitystä ”kiva-kulttuuri”. Tämän seurauksena sopeutumattomuutta toi varusmiespalvelusaika, jossa tuli väistämättä eteen pettymyksiä sekä psyykkisesti ja fyysisesti raskaita

tilanteita. Kasvattajan roolissa oli turvallisesti valmennettava ja tuettava varusmiehiä kohtaamaan maailma, jossa turvallisuuden tuntu horjui monella tapaa.

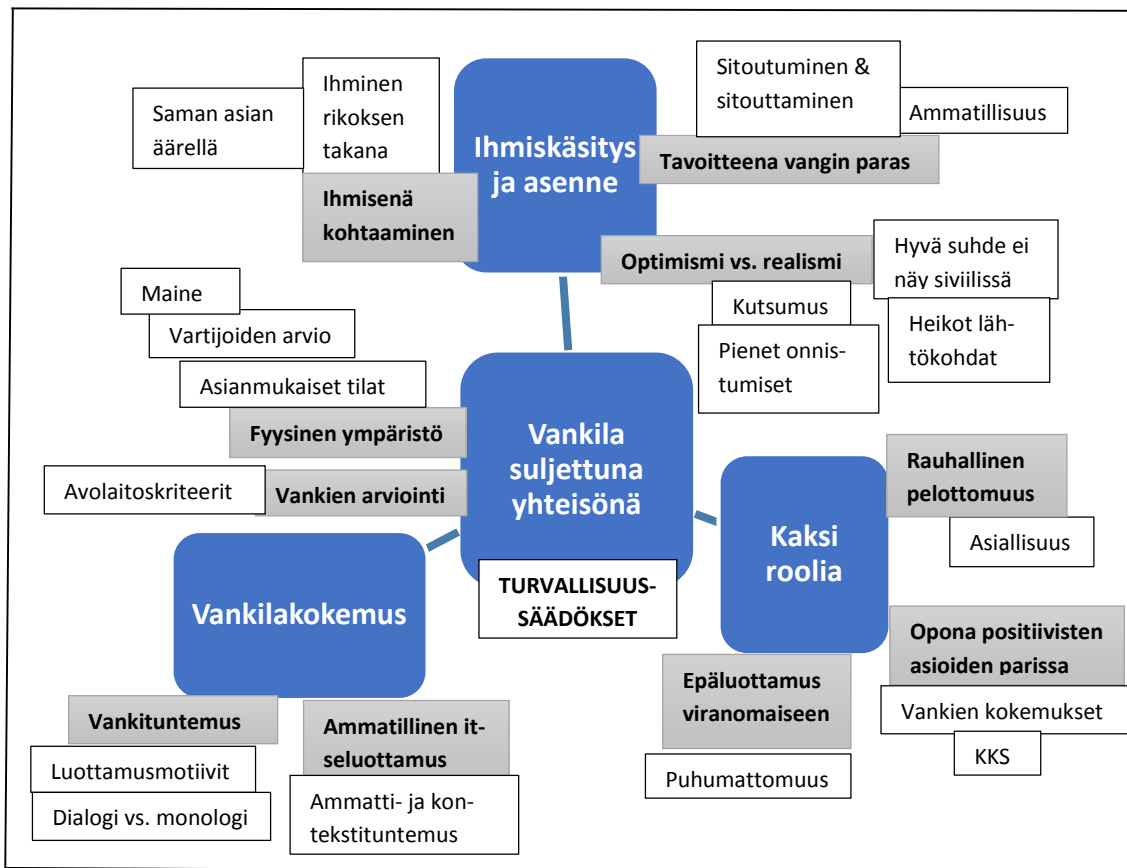
#### 4. 2 Avovankilan opinto-ohjaus: turvallisuus kehikkona, luottamus ansaitsemisena

Vankilakokemus toi vankilan opinto-ohjaajalle ammatillista itseluottamusta sekä lisäsi vankien luottamusta opon lupauksia kohtaan. Vankituntemuksen ansiosta pystyttiin tekemään havaintoja vankien luottamuksen määrästä ja motiiveista.

Opinto-ohjaajalla oli kaksi roolia vankilassa, joista viranomaisen rooli tuotti lähtökohtaista epäluottamusta kun opinto-ohjaajan rooli hyvien asioiden edistäjänä voitiin ajan myötä kokea turvallisena ja luotettavana. Vankien perusturvattomuus ja aikaisemmat kokemukset vaikuttivat rooliodotusten kautta herkkyyteen luoda luottamussuhde opinto-ohjaajaan.

Opon ihmiskäsitys ja asenne loivat turvallisuutta ja luottamusta, kun vangit kohdatiin rauhallisella pelottomuudella tavoitteena nähdä kokonaisvaltainen ihminen rikoksen takana. Vankilakontekstissa ansaittu luottamus ei enää näkynyt siviilissä, millä oli vaikutusta työssäjaksamiseen optimistisuuden ja realistisuuden ristipaineissa. Vankila fyysisenä ympäristönä lisäsi turvallisuutta kun vankilan säännöt määräisivät luottamuksen määreet suhteessa vankeihin. Turvallisuus sääteli vankilassa kaikkea toimintaa ja luottamus tuli niin vankien kuin opinto-ohjaajana ansaita.

Kuvio 4 ilmentää keskeisiä ilmiöitä opinto-ohjaajan kokemuksista ja pohdinnoista turvallisuuden ja luottamuksen rakentumisesta avovankilassa rangaistustaan suorittavien vankien kanssa.



**Kuvio 4: Turvallisuuden ja luottamuksen rakentuminen avovankilan opinto-ohjaajan kokemana**

#### 4.2.1 Vankilakokemus turvan ja luottamuksen lisääjänä

Luottamuksen rakentuminen vankilassa oli hyvin keskeisesti aikasidonnainen. Opinto-ohjaajana ajan merkitys luottamuksen näkökulmasta ilmeni **vankitunte-  
muksen kehityksen** kautta. Opinto-ohjaaja oli oppinut pitkän työkokemuksensa kautta havaitsemaan vankien erilaisia motiiveja ja tarkoitusperiä luottamuksen ta-  
voittamiseksi. Vangit tarvitsivat opinto-ohjaajan luottamusta esimerkiksi avotalon  
sijoituksissa ja rekrytoinneissa, jolloin motiivinäkökulmasta opinto-ohjaajan luotta-  
mus heihin olisi tulosta opinto-ohjaajan ”pehmittelystä” ja sitä kautta hyödyttäisi  
parempina vankilaolosuhteina ja koulutusmahdollisuuksina avotalossa.

*”On niitä vankeja jotka on äärimmäisen taitavia vetämään niistä oikeista na-  
ruista eli on vaikka hyvin taitavia manipuloijia ja osaavat esimerkiksi tämän lu-  
simisen, eli tietävät että millä keinoilla täältä saa parhaat palat irti.”*

*”Sitte tässä se aito käytös näkyy että sittehän jos on valittu jo kurssille nii ei tartte enää pehmitellä, että joistakin pystyy sanomaan että ahaa, tää oli vaa niinku tähän liittyvä peli.”*

Opinto-ohjaaja oli vuosien saatossa oppinut huomaamaan eroja siinä, oliko luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen tarvitsevuus peräisin aidoista lähtökohdista. Vangin käytöksestä ja kommunikoinnin laadusta ohjaaja pystyi tekemään tulkintoja, oliko aito luottamus mahdollisesti rakentumassa vai oliko näennäinen luottamus väylä muihin tavoitteisiin.

Parempien olosuhteiden toivossa olevat vangit *”käy paljon vastaanotolla ja kertovat kuinka olennaisen tärkeä se ny ois että he tähän pääsis ja puhuu ku ruuneberit”*, kun aidosti avotalon mahdollisuuksista kiinnostuneet *”ei sitä niin ponnekkaasti esille tuo, he luottavat siihen että asioilla on tapana järjestyä oikealla tavalla.”*

Vangin puheen määrä ja elämästään yksityiskohtainen avautuminen ei siis vankilan opinto-ohjaajan työssä tarkoittanut suoraan luottamuksellista suhdetta. Tällainen *”opeteltu mantra”* ilmensi laitoksissa opittua tapaa olla viranomaisen kanssa.

*”Heille on muodostunu sellane tapa olla viranomaisen kanssa ja se tapa on selanen näennäisen avoin ja siinä varmasti kerrotaan ne samat asiat heti ja esitellen itsensä rohkeasti, mutta se että päästääkö semmonen ihminen välttämättä minua oikeasti osaksi tai katsomaan sitä hänen elämänkenttäänsä, niin ei se välttämättä niin mee.”*

*”Tavallaan vuorovaikutus ja se että kuitenkin yleisemminhän ihmiset ovat dialogissa ja sen tunteminen että tässä on dialogi eikä vaan monologi niin sen erottaa monesti jo siitä.”*

Aidon ja lavastetun todellisuuden välisen eron havaitsi vangin nonverbaalisesta käytöksestä sekä vuorovaikutussuhteen laadusta, kun kyseessä oli aito vastavuoroinen dialogi eikä vangin yksinpuhelu. Dialogisuuden lisääntyminen oli samalla merkki orastavasta luottamussuhteesta vangin kanssa.

Avovankilan opinto-ohjaajan työssä toimintakentän, lakien ja sääntöjen tunteminen oli lähtökohtana ohjaukselle, sillä kaikki toiminta tapahtui kontekstissa vankilaympäristöön. **Opinto-ohjaajan ammatillinen itseluottamus** piti sisällään selkeän ammatti- ja kontekstituntemuksen sekä työnjaon siitä, mitkä ovat omat vastuualueet.

*”Eli ne tällä hetkellä lait, mä ajattelen, tuo tähän työhön turvan ja kehikon ja se että on selkeätä että mitkä on niitä asioita mistä mä vastaan ja mistä vastaa vaikka mun esimies, se on aika selkeä se oma pelikenttä.”*

Tämä oli ajallisesti pitkän työkokemuksen ja opettelun tuoma tulos:

*”Tavallaan sen kehikon on oppinu näkemään ja siihen on ehkä nähny ne perusteetkin että miksi asiat ovat näin ja miksi tämä minun hyvä idea ei ole nyt toteuttamiskelpoinen, kun tämä turvallisuusasia sen kumoaa.”*

Selkeä kehikko ja vankilan sääntöjen ymmärtämys näkyi ymmärryksenä ja käytännön työnä, mitä sai ja voi tehdä ja luvata, millä oli vaikutusta sekä omaan itseluottamukseen että vankien luottamuksen kokemukseen.

Opon mielestä lähtökohtainen luottamus vankiin luotiin sillä, että se mitä luvattiin, myös hoidettiin ja viipymättä. Tällainen työn tarkkaraamisuus toi opinto-ohjaajan työhön turvan ja selkeän pelikentän, jolloin sekä itse että vanki voi luottaa siihen, että sovitut asiat oli myös mahdollista toteuttaa.

*”No oikeestaan monesti siinä alkuvaiheella se luottamus lähtee siitä, et se mitä mä vangille lupaan, niin ne asiat mä tavallaan niinku viipymättä hoidan.”*

Opinto-ohjaajan työssä keskustelut vangin kanssa eivät voi olla ympäripyöreitä ja lupaukset väljiä, vaan ohjausta tehtiin aina kontekstissa vankilaympäristöön. Opinto-ohjaajana tuli olla selvillä, mitkä olivat vangin oikeudet ja mitä asioita sääntöjen mukaisesti voitiin luvata hoitaa, jotta opinto-ohjaajan sanaan voisi luottaa.

Vankituntemus ja yhteinen historia vaikuttivat siihen, millä tavoin opinto-ohjaajana reagoi vangin puheisiin ja muokkasi omaa käytöstään tilanteessa.

*”Jos on toinen tuttu niin sillon on helppo sitten ottaa niitä asioita esille, että mä nään tässä nyt vähän ristiriitaa, että sä puhut taas päihteettömyydestä, mutta että viimeks ku sä vapauduit niin sulla oli tossa portilla jo kaverit oottamassa alkon kassin kanssa ja ne puheet oli samankaltasia, että onko tässä oikeesti jotai muuttunu vai”*

Uuden vangin kertomuksia opinto-ohjaaja kuunteli puuttumatta, kun tutun vangin tarinaan ohjaaja otti enemmän kantaa ja toi omia havaintojaan mahdollisista ristiriidoista suoraan esille. Alussa luotiin luottamusta ja pyrittiin tutustumaan uuden vangin elämänkenttään, kun tutun vangin ohjauksessa kykeni luottamaan tämän vastaanottokykyn konfrontointitilanteessa.

Joskus luottamus oli puhtaasti pitkän asiakkuuden tuoma tulos:

*”Voi olla että jonku kanssa oon ollu vaikka seittemän vuoden ajan tekemisissä aina niillä kerroilla kun hän on mun asiakkaana täällä ollu. Ja sillon tavallaan se luottamus on jo sen ihan aikavälin tuoma asia”*

Opinto-ohjaajan vankien asioita edistävään työhön kuului esimerkiksi erilaiset palvelit, opinto- ja siviilityöluopien valmistelu sekä rangaistusajansuunnitelmiin liittyvä ohjaus. Ohjauskontakteista muodostui sitä kautta ajallisesti pitkä prosessi ja jatkumo vankilakausien sisällä sekä välillä. Vaikka luottamuksen saavuttaminen vangin kanssa oli hidas prosessi eikä se kaikkien kanssa onnistunut, oli se silti mahdollista saavuttaa.

#### 4.2.2 Roolin ansaitseminen

Paitsi että luottamus oli aikasidonnainen ilmiö vankilassa, oli se asiakassuhteessa molemminpuolisesti ansaittava. **Lähtökohtainen epäluottamus viranomaisia kohtaan** kuvasi tiettyjen vankien asennetta opinto-ohjaajaan. Vaikka opinto-ohjaaja kuului vankilan kuntoutus-koulutus-sosiaalityön (KKS) ammattiryhmään, edusti hän silti monille vangille yhtä viranomaisista. Tämä näkyi osan kohdalla siten, ettei omasta rikoksesta haluttu paljoa puhua, sillä vangit pelkäsivät sanomistensa menevän opinto-ohjaajalta eteenpäin poliisille.

*”- varmaa pelkäävät että ne asiat, mitä siinä kertoisi tai jos vaikka jotenkin käyttäisi jotaki väärää sanamuotoa nii ne ehkä menisi sitte minulta eteenpäin poliisille, mutta eihän ne tietenkään mene, mutta edustan sitä niinku viranomaispuolta heidän näkökulmastaan”*

Puhumattomuus omasta rikoksesta näkyi erityisesti tutkintavankien kohdalla, joilla oikeusprosessi oli vielä kesken ja jotka ajatuksellisesti olivat syyttömiä niin kauan kunnes toisin todistettaisiin. Omaa asemaa ei haluttu vaarantaa ottamalla riski opinto-ohjaajalle uskoutumalla, mikä näkyi edellisessä lainauksessa.

Viranomaisen roolista oli mahdollisuus irrottautua, mutta se vaati aikaa. Ennakko-luulot ja vihamielisyys viranomaisroolia kohtaan olivat isossa osassa, sillä se oli yksi tärkeimmistä luottamusta ehkäisevistä asioista.

*”- - kun siinä pysyy jotenki ne roolit siitä että toinen on vanki ja toinen on viranomainen, niin niin kauan sitä luottamusta ei mun mielestä ole.”*

Suurimmalla osalla vangeista oli kuitenkin pääosin positiivinen suhtautuminen KKS-väkeen verrattuna vankilan muihin viranomaisiin. Tämä oli sen käsityksen tai



kokemuksen tulosta, kuinka **opinto-ohjaaja** työskenteli pääosin **positiivisten asioiden parissa** eikä hänen työhönsä kuulunut juurikaan päätöksenteko ikävissä asioissa tai varsinainen valvontatyö.

*”Minä en kenenkään selliä käy ratsailemassa enkä ketään sinne selliinsä sulje enkä ovia kiinni laita, niin on siinä niinku selkeä ero.”*

*”--voi olla sellasia jotka vartijoille ei sano edes huomenta mutta kuitenkin niitä omia asioita pitää jollain tavalla hoitaa niin yleensä se yhteistyö meidän kanssa sujuu ihan mukavasti”*

Lähtökohtainen asenne opinto-ohjaajan roolia kohtaan hyvänä tai epäreiluna tyyppinä johtui vankien aikaisemmista koulukokemuksia opettajien tai opinto-ohjaajan kanssa, mitä haastattelemani opinto-ohjaajan kanssa vangit usein muistelivat. Osalla olivat kouluvaikeuksia tuoneet myös diagnosoimattomat oppimisvaikeudet, mikä oli aiheuttanut omat hankaluutensa koulunaikoihin ja epäluottamusta ohjaavien tahojen hyväntahtoisuuteen. Opinto-ohjaajan mukaan vankilassa oli helpompi tuottaa hyviä kokemuksia ja muistoja opinto-ohjaajasta, kunhan oli omistautunut työlleen ja vangin asioihin.

Muusta työyhteisöstä tullessa oma rooli vankilayhteisöön sopivaksi oli muodostettava työuran alussa. Roolille ominaista oli, ettei omaa persoonaa tuotu esille samalla lailla kuin muissa yhteisöissä, sillä neutraalius ja asiallisuus olivat vankilaturvallisuuden kannalta yleiset työtavat.

**Rauhallinen pelottomuus** kuvasi opinto-ohjaajan henkilökohtaista asennoitumista ja työtappaa roolin sisällä, mikä oli paras keino luoda turvallinen kohtaaminen:

*”Tavallaan se rauhallinen kohtaaminen ja sitten pelottomuus siinä että ne asiat välillä on aika karuja, karmeita niinkun ne jutut vaikkapa minkä takia tänne on jouduttu - - että kaikkea voi sattua ja niitä ei sinänsä voi siinä alkaa kauhistella määrääsä enempää.”*

Rauhallista pelottomuutta vaadittiin erityisesti silloin, kun ensimmäisessä ohjauskeskustelussa vanki tavattiin tuoreeltaan ison rikoksen jälkeen, mahdollisesti vieroitusoireisena ja sekavana ja pelokkaana tilanteesta. Asialliseen kohtamiseen ei kuulunut rikoksen kauhistelu, sillä opinto-ohjaajan tehtävänä ei ollut ottaa kantaa tai antaa terapiaa rikokseen liittyen. Turvallisuutta luotiin näin niin itselle kuin vangille, kun vangin tekemisistä ei tehty numeroa vaan otettiin asiallisesti vastaan.

### 4.2.3 Ihmiskäsitys ja asenne

**Ihmisenä kohtaaminen** kuvasi opinto-ohjaajan keskeistä ihmiskäsitystä ja työtapaa. Vangin kohtaaminen ystävällisesti ja arvostavasti oli ensimmäinen asia luottamuksen synnyttämisen prosessissa. Ensimmäisestä ohjauskeskustelusta oli tärkeää pyrkiä luomaan mahdollisimman ei-kuulustelunomainen tilaisuus.

*”Yleensä pyrin sen ensimmäisen ohjauskeskustelun käymään sillä tavalla että en hirveästi korosta näitä vankilaan liittyviä asioita, et se ensimmäinen ei olisi sellanen kuulustelunomainen, tenttaamisenomainen, vaan sellanen jossa yritän päästä sen ihmisen elämänkenttään eli kuka tää ihminen on ja mistä tämä ihminen tulee.”*

Vankien ohjaamisessa korostui asioiden ja ihmisten rohkea, arvostava kohtaaminen, vaikka kyseessä olisi vakavakin asia. Olennaista oli yrittää mennä asioiden taakse ja kohdata ihminen rikoksen takaa. Aitoa halua kohdata ihminen rikoksesta huolimatta kuvasi se, kuinka ohjaajan optimaalisena ajatuksena oli tavata vanki puhtaalta pöydältä. Oman ja vankilaturvallisuuden vuoksi vankitietojärjestelmään oli kuitenkin perehdyttävä edes jossain määrin ennen ensimmäistä tapaamista.

Opinto-ohjaaja korosti vangin elämänkenttään pääsemisen prosessia luottamuksen syntymisenä. Saman asian äärelle pääseminen mahdollistui esimerkiksi huumorin avulla tai vangin kokemuksesta, että ollaan ”samalla puolella”.

*”Et sitten kun löytyy joku sellanen yhteinen juttu, vaikka joku huumorinpilke tai sellanen, että nitte koulutusasioitte kanssa ollaan ikäänku samalla puolella, niin sitten se luottamus voi alkaa kehittyä.”*

Samana asian äärelle pääseminen edellytti vastavuoroista suhdetta. Avointa, rehellisyyteen perustuvaa yhteistyösuhdetta vankien kanssa kuvasi vankien tarve saada opinto-ohjaajalta kannustusta ja palautetta edistymisestään. Opinto-ohjaaja kuvasi erään vangin kommenttia, joka oli suorittanut talossa pitkän tuomion:

*”Hei sillo kun mä tulin tänne nii säähä olit täällä jo töissä. Muistaksää miten huonossa kunnossa mää silloin olin? Enkö ookki ny vähä paremmassa kunnossa?”*

Opinto-ohjaajan luottamuksellisuutta lisäävä tekijä oli hänen työhön asennoitumisensa, jossa **tavoitteena** oli **vangin paras**. Käytännössä tämä näkyi aitona sitoutumisena vangin asioihin. Vangit tapasivat kertoa huonoista kokemuksistaan vankiloiden opinto-ohjaajien kanssa, jotka eivät olleet heidän näkökulmastaan sitoutuneita:

*”Siellä oli semmonen opo että se ei ottanu mua ees vastaan vaikka olin laittanu monta lappua”.*

Opinto-ohjaaja kuvasi vangin asiaan sitoutumista työnsä tärkeimpänä mittarina:

*”se, että ottautuu sen vangin asioihin ja hoitaa niitä asioita mitä on luvannu hoitaa, on ehkä se millä täällä mittautuu että onko hyvä työntekijä vai ei”.*

Opinto-ohjaaja kertoi pitävänsä avovankilassa toimistonsa ovea koko ajan auki, jolloin vangeilla oli mahdollisuus tulla kysymään neuvoa tai juttelemaan milloin vain. Avolaitoksessa rikostaan suorittavat vangit saivat näin muodostaa käsityksen heidän asioistaan vastaavasta, luotettavasta henkilöstä, jolla oli aikaa ottaa vastaan.

Paitsi että opinto-ohjaaja oli tietoinen vangin oikeuksista ja pyrki hoitamaan asiat viipymättä, vankia itseään myös sitoutettiin omiin asioihinsa. Vanki sai itse rajata minkä verran kertoi esimerkiksi rikoksestaan ohjaajalle, mutta samassa yhteydessä opo informoi vangin oman motivaation ja toiminnan vaikutuksista ammatinvalintasuunnitelmiin. Vangilla oli siis vaikutusvaltaa omiin asioihinsa tässä suhteessa ja vangin osallisuuden tärkeyttä korostettiin. Koska vankilassa vangin elämässä hallintakyky omiin asioihin on minimoitu, tuettiin osallistamisella vangin itseluottamusta ja elämänhallintakykyä.

Edellä mainitun kaltaista rehellisyyttä ja vastuullistamista opinto-ohjaaja kuvasi myös se, että vangille kerrottiin suoraan, mikäli opo aikoi tehdä ilmoituksen turvallisuudesta. Vanki sai tätä kautta perustelun, miksi ilmoitus oli tehtävä ja toimintatapa osoitti reiluutta vankia kohtaan.

*”jos joku vanki vaikka uhkaa henkilökuntaa siinä meidän käymässä keskustelussa tai muuta niin niistä olen kaikista ilmoitusvelvollinen ja sen kyllä myöskin niissä tilanteissa vangille sanon. Eli sanon että nyt sä menet semmosen rajan yli että mä valitettavasti joudun tästä nyt sitten puhumaan eteenpäin”*

Rehellisyydellä saattoi menettää vangin luottamuksen, mutta turvasääntöjen noudattaminen oli vankilakontekstissa ensimmäinen asia. Sääntöjen perimmäinen tarkoitus oli kuitenkin turvata niin vankien kuin henkilökunnan turvallisuus.

Vangin parhaaksi toimimisella oli käänköpuolensa, jossa vaarana oli liiallinen kiintyminen luottamussuhteen kustannuksella. Erityisesti niiden vankien kohdalla, joilla lapsuuden päihde- ja väkivaltakokemusten vuoksi perusturvallisuus ei ollut koskaan muodostunut, oli syytä olla tarkkana.

*”- voi tulla myöskin niitä tilanteita että joku vanki kokee niin, että kukaan ei ole hänen asioihinsa näin hyvin ottanut ja sekin on vähä vaarallinen lähtökohta”*

Turvaton ihminen, jolla ei ollut läheissuhteita, saattoi kiintyä opinto-ohjaajan auttavaisuuteen liikaa, mitä opinto-ohjaaja ei pitänyt hyvänä asiana. Näissä tilanteissa oli tarpeen tuoda esille, että työtä teki opinto-ohjaajan ammatista käsin.

Opinto-ohjaaja joutui usein työssään vastakkain omien asenteidensa kanssa, mitä kuvasi **optimistisuuden ja realistisuuden ristipaine**. Molemmilla elämänasenteilla oli vaikutusta turvallisuuden ja luottamuksen syntymiseen.

Optimistisen ihmiskäsityksensä pohjalta opinto-ohjaaja toi esiin vankien potentiaalinen muutokseen ja parempaan elämään, vaikkakin suurin toivo kohdistui ensikertalaisiin.

*”Potentiaalia on kaikissa mutta se monesti on siellä nuorissa tai ensikertalaisissa tai niissä, jotka ei ole vielä tässä kierteessä syvällä sisällä”.*

Luottamus nuorten vankien selviytymiseen näkyi käytännön kiireellisyysluokituksessa, kun opinto-ohjaaja pyrki aina ottamaan vastaan nuoret vangit asiakaslistan kärjessä. Tätä käytäntöä säätelee myös laki (vankeuslaki 1 luvun 5§, Mohell & Pajujoja 2006, 26). Muutoksen näkeminen joidenkin vankien kohdalla lisäsi luottamusta ja motivaatiota omaan työhön:

*”Näkee sen koko muutoksen siitä, kun mies tulee tuoreeltaan sen rikoksen jälkeen, monesti ehkä vieroitusoireisena, ja kun hän lopulta tästä vaikka viiden vuoden päästä vapautuu, niin se tilanne voi olla ihan toisenlainen. Voi olla että opiskelupaikan myötä on saanut siviilityöpaikan ja päässyt maksamaan jo rikoskorvauksia takasin”.*

Vaikka edellä mainitun kaltaisia isoja muutoksia vankilassa opinto-ohjaajan mukaan ei usein tapahtunut, opo oli oppinut näkemään vankien toiminnan tai hyvinvoinnin pienetkin muutokset edistysaskeleina:

*”—Se, että jollakin tämä vankilatuomio menee paremmin kuin edellinen tuomio niin sekin on jo sitten pieni onnistuminen”.*

Haastavat asiakkaat ja elämäntilanteet ja niiden parissa työskenteleminen oli opinto-ohjaajan sisäinen kutsumus, mikä oli näkynyt jo edellisessä työssä.

Realistisuus, kuinka opinto-ohjaajan mukaan monien vankien kohdalla oli iällisesti tai syvän kierteen vuoksi moni mahdollisuus ammatinvalintaan liittyen jo menneet

ohi, toi haastetta työssä jaksamiseen. Luottamusta muutokseen ja vangin sanaan heikensivät myös katteettomat lupaukset:

*”jos on vaikka kuullu saman vangin suusta 15 kertaa, 15 eri lyhyellä tuomiolla sen että nyt tää oli kyllä viimeinen kerta nii totta kai siinä sitten hieman joissakin tilanteissa kyynistyy”*

Työn ikävänä puolena opinto-ohjaaja mainitsi luottamussuhteen häilyvyyden, mikä oli vain hyväksyttävä:

*”Vaikka me ois saatu täällä asiat sujumaan hyvin ja ois ollu täällä hyvä luottamussuhde jonkun vangin kanssa ja sit ku me nähää vaikka kahen vuoden päästä jossai tuolla, niin voi olla että hän pienesti nyökkää ja kääntää pään pois”*

*”Vaikka tämän oman työnsä tekisi ikään kuin miten hyvin nii sen elämänvaiheen jälkeen kun se vanki on täältä pois päässy, nii minä olen yksi viranomainen, joka on ikävä muistutus hänen huonosta elämänvaiheestaan.”*

Vankila erityisenä ympäristönä tuotti sen, kuinka luottamuksellinen suhde ja yhteistyö vankilassa eivät ulottuneet siviiliin asti.

#### 4.2.4 Suljetun yhteisön turvallisuus ja luottamus

Vankilaympäristössä toiminta määräytyi luottamuksen ja turvallisuuden kautta. **Luottamus vankiin ja vankien turvallisuusarviointi** määrittivät vangin pääsyn avovankilaan, jossa edelleen vangilla oli sitä enemmän vapauksia ja oikeuksia, mitä suurempi luottamus häneen oli.

Vankien jatkuvalla arvioinnilla turvattiin sekä muiden vankien että henkilökunnan turvallisuus. Tässä suhteessa opinto-ohjaaja piti päihteitä suurimpana turvallisuusriskinä suljetussa yhteisössä, jolloin niiden suhteen ei otettu riskejä. Avolaitokseen pääsyn edellytyksenä oli täysi päihteettömyys, jota kontrolloitiin testein.

Päihteidenkäytön sopimuksen rikkomisen opinto-ohjaaja kertoi olleen myös syy siihen, miksi oli menettänyt joskus vangin luottamuksen:

*”Vankilan turvallisuuteen liittyvä asia on tullut sen luottamussuhteen väliin eli vaikka muuten on ollu iha hyvä keskustelu mutta jos mää oon huomannu että toinen on päihtyny ja olen joutunu siitä tekemään ne toimenpiteet mitä siihen liittyy, nii semmonenhan sen luottamuksen vie sitten.”*

Turvallisuuden ja luotettavuuden arviointityö oli isossa roolissa suhteessa **fyysiseen ympäristöön** ja sen tuomaan turvallisuuden tunteeseen. Tavallisesti opinto-

ohjaaja piti ohjaukset työhuoneessaan, mutta jokainen tilanne arvioitiin ennalta myös vartijoiden turvallisuusarviota kysyen.

Nykyisiä peruskorjattuja työtilojaan opinto-ohjaaja piti turvallisina ja asianmukaisina. Kun suljetussa tilassa oli turvallisuusasiat huomioitu, voi vankien kanssa tehdä työtä turvallisesti ja ohjauksellisin tavoittein. Avolaitoksessa rikosta suorittaville vangeille tehdyn turvallisuusarvion myötä heihin oli lähtökohtaisesti tietyn tasoinen luottamus, sillä avolaitosoloihin ei päässyt, mikäli olisi epäily turvallisuudesta. Suljetun ympäristön ulkopuolella korostui turvallisuuden merkitys, sillä siviilissä ei tätä suojaa ollut kohdattaessa vanhoja vankeja.

Suljetussa yhteisössä myös sana kulki vangilta toiselle. Opinto-ohjaajan roolissa ansaittu luottamuksellisen maineen kasvu oli osittain peräisin vankien keskinäisestä kommunikoinnista, jolloin työn ansiokas hoito palkittiin hyvällä palautteella.

*”Vangit keskenäänki kuitenkin tämmösistä asioista keskustelee ja ehkä sitte joku sanoo että se on iha ok tyyppi että käy sen kanssa niitä asioita selvittämässä”.*

Maine oli kuitenkin riippuvaista todellisesta kontaktista asianomaisiin, eli vankien täytyi henkilökohtaisesti itse todeta opinto-ohjaaja luotettavaksi. Tätä ilmensi se, kun opinto-ohjaajan piti pitkältä tauolta palattuaan luoda luottamus uudestaan vankeihin, sillä asiakaskunta oli ehtinyt hyvin pitkälti vaihtua tuona aikana.

#### 4.3 Päihdetyö: Itseluottamuksen lisääntymisellä kohti muutosta

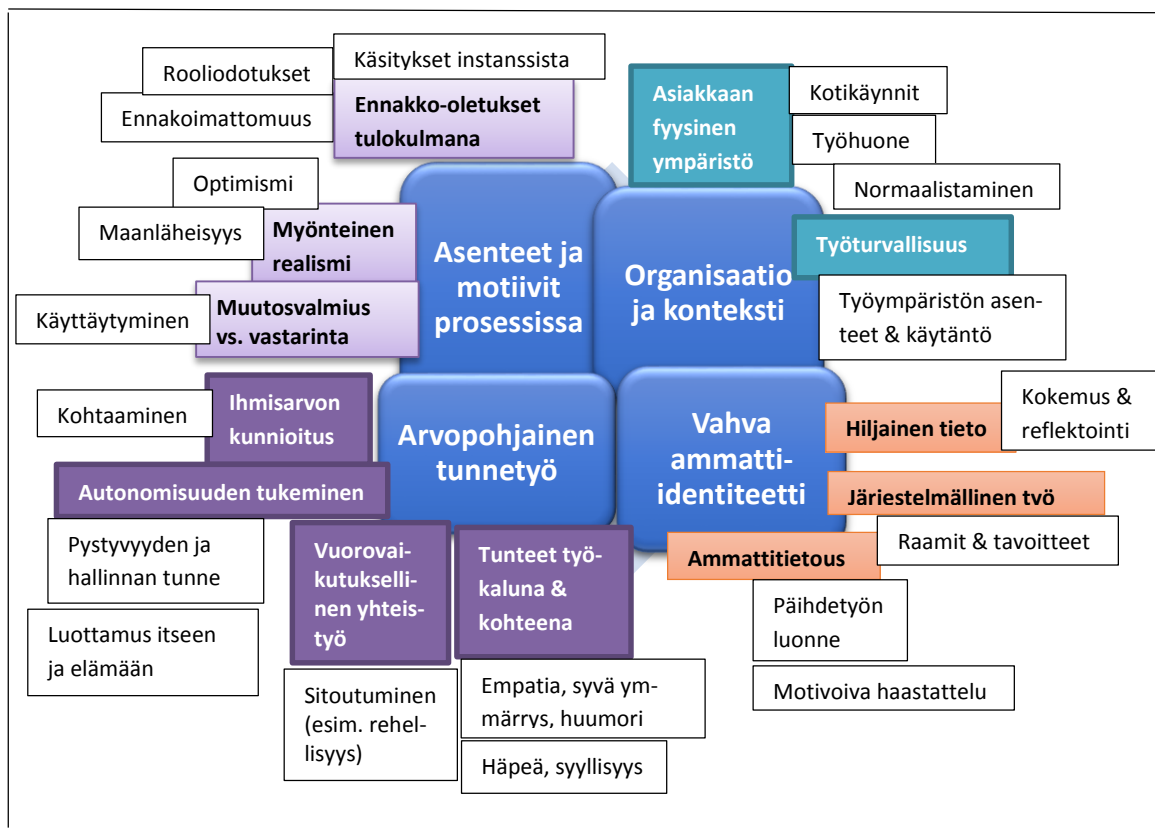
Päihdetyöprosessissa luottamuksen ja turvallisuuden tunteen syntymiseen vaikuttivat sekä sosiaaliterapeutin että päihdeongelmaisten asiakkaiden asenteet ja motiivit. Ennako-oletusten huomioinnilla oli mahdollista lisätä luottamusta sekä kiinnittämällä huomiota asiakkaan muutosvalmiuteen kokonaisvaltaisena luottamuksena selviytymiseen ja yhteistyöprosessiin. Myönteinen realismi kuvasi sosiaaliterapeutin asennetta lisäten asiakkaan luottamusta ja uskallusta kertoa asioistaan.

Päihdetyö organisaatiossa ja kontekstissa lisäsi asiakkaan kokemaa fyysistä ympäristön turvaa kotikäynneillä sekä asianmukaisessa työhuoneessa. Ohjaajan työturvallisuus ilmeni työyhteisön asenteista ja työn käytännöistä johtuen osin turvatto-

muutena. *Arvopohjainen tunnettyö* kuvasi asiakkaiden lähtökohtaista turvattu-  
muutta ja sosiaaliterapeutin tukimuotoja asiakkaan pahoinvoinnin ilmiön kautta.  
Turvallisuuden ja luottamuksen perustana toimi ihmisarvoinen käsitys, kun asiak-  
kaan autonomisuuden tukemisen kautta tuettiin itseluottamusta ja elämänhallinta-  
kykyjä. Vuorovaikutuksellisessa yhteistyössä molemminpuolinen rehellisyys ja  
huumorin oikeanlainen käyttö lisäsi luottamusta.

*Vahvan ammatti-identiteetin* sisältämä, sosiaaliterapeutin laaja-alainen tietoperusta  
yhdessä hiljaisen tiedon kanssa oli tuonut luottamusta työhön erilaisten asiakkuuk-  
sien ja onnistumiskokemusten kautta. Työn järjestelmällisyys toi työhön raamit ja  
työtavat, joiden tavoitteiden kautta asiakkaat saivat luottamusta omiin voimavaro-  
ihin ja selviytymiseen.

Kuvio 5 esittää keskeisiä ilmiöitä sosiaaliterapeutin kokemuksista ja pohdinnoista  
turvallisuuden ja luottamuksen rakentumisesta asiakkaiden kanssa.



**Kuvio 5: Turvallisuuden ja luottamuksen rakentuminen sosiaaliterapeutin kokema-**  
**mana**

### 4.3.1 Asenteet ja motiivit päihdetyöprosessissa

Sekä prosessin aloitukseen että päihdetyöhön kokonaisuudessaan vaikuttivat asiakkaan ja työntekijän **ennakko-oletukset tulokulmana**. Asiakkaan kannalta suhteeseen ja terapiaprosessiin liittyvät ennakko-oletukset käsittivät sekä rooliodotukset että päihdeongelmaisten käsitykset terveydenhuoltoyksiköstä päihdetyön palveluntarjoajana. Asiakkaan rooliodotukset käsittivät asennoitumisen työntekijään, mikä oli seurausta yleisistä ennakkoluuloista päihdetyötä kohtaan tai ensimmäisestä yhteydenotosta työntekijän kanssa.

Sosiaaliterapeutti kertoi erään asiakkaan ikävästä ajanvarauskokemuksesta kanssaan, mistä asiakas oli kertonut ensimmäisen ohjauskeskustelun päätteeksi:

*”Kun hän soitti sulle sillo kun hän varas sitä aikaa, niin sä kuulostit ihan noita-akalta siellä puhelimessa! Että hän sitte sano vaimolle, että kyllä hän ei tuolle ainakaan puhu yhtään mitään, että se on iha noita-akka. Ja sit hän aatteli että hän tulee nyt ja kertoo sulle sitte sen mutta ethä sä ookkaa!”*

Asiakkaalle oli tullut kokemus huonosta kohtelusta ensimmäisessä yhteydenotossa, minkä seurauksena hän oli päättänyt, ettei kertoisi asioistaan työntekijälle mitään. Kokemus ”noita-akkamaisesta” työntekijästä herätti vahvan epäluottamuksen, joka oli lähtökohtana koko ohjaussuhteen alkamiselle.

Lähtökohtaisesta epäluottamuksesta huolimatta ensimmäinen varsinainen kohtaaminen oli onnistunut ja asiakkaalle oli jäänyt hyvä kokemus. Tämän seurauksena asiakas kertoi lähtökohtaisesta ennakko-odotuksestaan, mikä oli työntekijästä ratkaisevan tärkeää luottamuksellisen ja kehittyvän vuorovaikutussuhteen kannalta, sillä kokemus pystyttiin käsittelemään.

Asiakkailla voi olla myös yleisesti kielteinen ennakko-odotus, mikä näkyi erityisesti pakko-ohjatuista, ajokorttinsa päihtyneisyyden vuoksi menettäneistä ajokorttiseurantolaisista. Heidän kanssaan työntekijä koki, että aidon vuorovaikutuksen ja luottamuksen luominen oli haastavaa, sillä henkilöt eivät alun perin olleet itse motivoituneita hoitoon. Tuloksekasta päihdehoitoyhteistyötä nimitti vapaaehtoisuus, jolloin motiivina oli aito halu muutokseen: *”Et kyllähä se perustuu siihe et se on vapaaehtosta”*.



Asiakkaiden lähtökohtaiset käsitykset päihdetyöstä johtuivat sen toiminnasta terveydenhuollon eikä esimerkiksi sosiaalihuollon alaisuudessa tai yksityisenä:

*”Sillä on merkitys siihen että miten ne ihmiset ehkä mieltää sen asian, ja sitte toisaalta et se ei ehkä niin leimaa ku se on terveydenhuollon alla koska kaikki kansalaiset niin sanotusti käyttää niitä. Et jos ois sosiaalipalvelun alla niin joku vois kokee että mä en koe kuuluvani sosiaalipalvelujen käyttäjäksi, koska kuitenkin suurin ryhmähän meillä oli työssäkäyvät ihmiset.”*

Terveydenhuolto koettiin vähemmän leimaavana instanssina kuin sosiaalipalvelut, mikä toi luottamusta kuulumisesta ”oikeaan käyttäjäryhmään”. Toisaalta päihdetyötä terveydenhuollon alaisena ohjasi esimerkiksi dokumentointivollisuus muiden terveystietojen ohella, mikä herätti joissain asiakkaissa ihmetystä ja epäluottamusta, ketkä asiakastiedot näkisivät ja mitä niillä tehtiin. Työntekijä lisäsi luottamusta informoimalla kirjausjärjestelmästä, mitä ne sisälsivät ja kuinka hänen kirjauksensa näkisi korkeintaan hoitava lääkäri.

Päihdetyöntekijänä omien ennakko-oletusten tiedostaminen ja välttäminen omassa työssä oli tärkeää luottamuksellisen ja turvallisen suhteen kehittämiseksi. Tämä tarcoitti, ettei työssään tekisi ratkaisevia oletuksia kenestäkään asiakkaasta esimerkiksi iän, sukupuolen, ammatin tai ulkoisen olemuksen perusteella. Sosiaaliterapeutti halusi tietoisesti vastaanottaa uuden asiakkaan puhtaalta pöydältä, jolloin hän ei käynyt etukäteen katsomassa asiakkaan aikaisempia tietoja.

Tämä kuvasi tietynlaista ennakoimattomuuden asennetta, joka näkyi konkreettisesti, kun työntekijä teki esimerkiksi perheväkivaltakartoituksia kaikille eikä oletanut kenestäkään, ettei hänen kohdallaan tällaista voisi olla.

Kartoitusten tekemiseen liittyi suurempi kuvio luottamuksen syntymisen prosessissa, jota työntekijä kuvaa seuraavassa:

*”Kartotuksia kannattaa tehdä kaikille että sä löydät sieltä niitä juttuja. Koska sanotaanko että se luottamus voi olla niin, että kun se luottamus on syntynyt siihen asiakassuhteeseen, se asiakas voi kertoa sulle asioita.*

*Tai sitte ehkä se voi mennäkin niin päin, et sä osaatki kysyä oikean kysymyksen ja se luottamus syntyykin sen pohjalta ku sä oot osannu siltä kysyä ja se ihminen on kokenut, että hän on nyt tullut kuulluksi.*

*--mä uskon että se voi tulla montaa eri kautta sitä luottamusta et mikä niinku aukasee sitä asiakassuhdetta.”*

Sosiaaliterapeutin mielestä syntynyt luottamus asiakassuhteessa näkyi, kun asiakas kertoi avoimesti kokemuksistaan, esimerkiksi perheväkivallasta. Toisaalta kartoitukset eri aiheisiin liittyen toimivat hyvänä pohjana sille, että ohjaajana osasi kysyä joskus ratkaisevan kysymyksen arasta aiheesta. Tämä toi asiakkaalle kuulluksi tulemisen kokemuksen, mikä loi luottamusta työntekijään avaten siten myös asiakassuhdetta. Kun sosiaaliterapeutti ei olettanut asioiden olevan selviä omien oletustensa pohjalta, asioihin saatiin selvyyttä keskustelemalla.

Tietynlainen ennakoimattomuus kuvasi yleisesti sosiaaliterapeutin näkemystä yllätyksellisestä sosiaalialasta, jossa asioihin oli tartuttava tilanteessa soveltavalla otteella ja maalaisjärjellä. Tällainen asenne loi luottamusta tulevaisuuteen ja omaan työhön, kun asioihin ei voinut määräänsä enempää varautua.

Kokoavana asenteena sosiaaliterapeutilla työssään ja elämässä oli **myönteinen realismi**, joka synnytti luottamusta monella tapaa ohjaussuhteessa. Myönteisyys tarkoitti optimistista ihmiskäsitystä ja sosiaaliterapeutin kykyä nähdä positiivisia asioita ja oljenkorsia asiakkaiden elämässä, vaikka asiat olivat kuinka huonolla tollalla. Kaikenlaista voi tapahtua mutta asioista voi selvitä:

*”Oppinu niinku kattoo tätä maailmaa semmosesta maanläheisestä katsontakanasta missä kaikennäköstä voi sattua ja tapahtua mut se ei oo nii kamalaa, että niistä asioista sitte niinku jotenki seleviää.”*

Maanläheisen kasvatuksen ja monivaiheisen elämän- ja työhistoriansa kautta sosiaaliterapeutti oli tottunut erilaisiin ihmisiin ja ihmiskohtaloihin esimerkiksi oman värikkään sukunsa ja kriisityökokemuksen kautta. Elämän realiteetit olivat tulleet tutuiksi vaikeiden asioiden kohtaamisen kautta, minkä ansiosta ohjaajana ei kavahtanut asiakkaiden tilanteita ja kertomuksia, mikä helpotti asiakkaiden avautumista ja luottamuksellista tukeutumista. Hän piti myös omaa hyvää, turvallista lapsuuttaan kestäväenä pohjana kohdata vaikeuksissa olevia ihmisiä.

Olennainen luottamuksen ja turvallisuuden näkökohta oli **päihdeongelmaisten asiakkaiden muutosvalmius**. Muutosvalmius oli sekä ulkoisesti havaittavaa että sisäistä motivaatiota muutokseen päihdekuntoutusprosessissa sekä luottamuksellisen yhteistyön kehittämisessä. Asiakkaan sitoutuminen yhteistyöhön ja muutokseen näkyi yleisenä tahtotilan vaiheena päihdeongelmasta selviämisessä:

*”mut sehä voi olla et niinku esimerkiks et ei sillä hetkellä tuukkaa mut jos se ihmisen tulis vaikka kahen vuoden päästä nii se oliski iha eri juttu et se on vähä et missä vaiheessa se ihminen on menossa sen prosessin kanssa”*

Asiakkaalle luottamukselle ja sitoutumiselle ei ollut päihdetyön prosessissa perusteita, mikäli hänellä ei ollut tarvittavaa muutosvalmiutta.

Jos muutosvalmiutta ei ollut, ei mitään muutoksia yleensä tapahtunut asiakkaan kuntoutumisessa. Muutosvalmius oli asiakkaan henkilökohtaista motivaatiota ja sitoutumista prosessiin. Tahtotilan puute näkyi jännitteenä myös vuorovaikutussuhteissa:

*”Jos sitä tahtotilaa ei oo ja ei halua tehdä mitää muutosta nii eihä sitä sitten tapahtu. Et sehä on iha sama mitä työntekijä yrittää tehdä koska ei työntekijä voi sun puolesta tehdä sitä muutosta niin kyllähä se varmaa tuo siihen sellasen jännitteen sitte siihen asiakastilanteeseen”*

Asiakkaan muutosvalmiuden tila prosessin eri vaiheissa merkitsi kriittisiä hetkiä suhteen ja oman tahtotilan kannalta. **Asiakkaan vastarinta muutosta kohtaan** näkyi eri tavoin, työntekijän kysymysten pakoiluna, kehumisena tai näennäisenä kaiveeramisena, mikä voi olla seurausta myös defenssien aktivoitumisesta:

*”jotenkin nii että he nostaa sut sellaseks hyväksi tyyppiä siihen tai sitten he yrittää tulla jotenki niinku kaveriks tai sillä tavalla mutta että ite ei putoa siihä ansaan -- he yrittää mennä sen taakse piiloon, et jotenkin että sitte sä et ehkä kysyis heiltä jotain”*

Seuraavassa esimerkissä ohjaaja oli kysynyt asiakkaalta arkaluonteisen kysymyksen, johon asiakas ei vastannut vaan alkoi kysellä ohjaajan voinnista ja henkilökohtaisista ominaisuuksista:

*”He yrittää vähä ehkä harhauttaa ja viedä sitä keskustelua pois itse siitä asiasta, et en mä tiiä oisko ne justiin niitä hetkiä millon se vois se paketti niinku aueta ja lähteä menemää eteenpäin”*

Työntekijän oli tärkeää havaita tällaisia kriittisiä vaiheita ja asiakkaan sanomisia, kirjata niitä ylös ja palata asioihin myöhemmin. Tämä lisäsi kuulluksi tulemisen tunnetta sekä osoitti etenemistä asiakkaan tahdissa.

Luottamuksen lisääntyminen työntekijää kohtaan näkyi avoimena ja vapautuneena keskusteluna aroistakin aiheista. Muutosvalmius ja luottamus työntekijään olivat havaittavissa asiakkaiden käyttäytymisessä, kun vastaanotolle saatettiin tulla puoli

tuntia etuajassa. Puhumaan pääsemistä oli odotettu, kun paikalle tultuaan asiakas huokaisi syvään ja alkoi puhua vapautuneesti.

Luottamuksen lisääntymisestä kertoi paljastusten tekeminen omasta elämästä sekä pitkän yhteistyön päätteeksi kotikäynnille pyytäminen. Joillakin kotikäyntejä saatettiin pitää tietyn henkilökohtaisen rajan ylittymisenä, jolloin se osoitti syvempää luottamusta työntekijään.

#### 4.3.2 Päihdeterapiatyö organisaatiossa ja kontekstissa

Päihdetyössä sosiaaliterapeutti korosti fyysisen ohjauspaikan merkitystä luottamuksen ja turvallisuuden heikentäjänä tai lisääjänä. **Fyysisen ympäristön tuoma turvallisuus asiakkaille** näkyi käytännössä keskusteluissa sosiaaliterapeutin vastaanotolla eli työhuoneessa sekä asiakkaiden kotona pidetyissä keskusteluissa. Kotikäynneillä oltiin asiakkaan maaperällä, minkä sosiaaliterapeutti koki lähtökohtaisesti asiakkaiden turvallisuutta lisäävänä ympäristönä sekä suhteen että prosessin kannalta:

*”asiakkaalla on se kotiympäristö turvallisempi ympäristö puhua niistä omista asioista että kotikäynnit on tosi hyviä sen takia, koska se on silloin sen asiakkaan maaperää ja siellä mennään hänen ehoillaa täysin”*

Kotikäynnillä työntekijä oli vieraana, jolloin tilanteessa asiakkaan kotia kunnioitettiin ja menttiin hänen ehdoillaan. Asiakas koki turvallisuuden tuntua olemalla tussa, kotoisassa ympäristössä.

Sosiaaliterapeutti piti tärkeänä siistiä ja neutraalia työhuonettaan, jossa asiakaspaaperit eivät olleet levällään. Sosiaaliterapeutin huoneen akustiikka oli kunnossa, jolloin käytävästä ei kantautunut ääniä ja aiheutunut sitä kautta tunnetta, että puhe kuuluisi huoneesta ulkopuolelle.

Asiakas sai itse valita, istuiko huoneessa olevaan pöytäryhmään vai pehmoisille kangastuoleille. Myös tuolien sijainti suhteessa ohjaajan tuoliin tuotti tunnetta turvallisuudesta intiimiyden kautta:

*”Asiakas saa sitte päättää onko hänen turvallisempaa istua siellä sen pöydän takana vai olla sitte rennommin semmosessa pöytäryhmässä. Mutta siinä se on ehkä intiimimpi se tilanne, se on vähä ehkä virallisempi siellä pöydän takana.”*

Fyysiseen ympäristöön ja sen hyödyntämiseen liittyi sosiaaliterapeutin työhön liittyvä ilmiö, jota nimitän normaalistamiseksi. Työhuoneessa oli tarkoituksella erilaiset istuimet, joista sai valita oman tuntemuksen kannalta mieluisimman ja turvallisimman. Yhdessä kahvitteleminen teki keskusteluhetkistä luontevamman, jolloin normaaliuden tunnetta lisäämällä tunnelma oli turvallisempi. Kotikäynnillä asiakkaat keittivät usein kahvit, jolloin tällaisen oheistoiminnan aikana keskustelu voitiin käydä asiakkaan normaaliin arkitoimien ympärillä. Jotkut asiakkaat toivat myös sosiaaliterapeutille kanttiinista kahvit, mikä kertoi ajattelevaisuudesta ja hyvästä suhteesta.

**Sosiaaliterapeutin työturvallisuuden kokemusta** heikensivät työympäristön asenteet ja käytännön järjestelyt. Vaikka pääsääntöisesti sosiaaliterapeutin työ oli turvallista, päihtyneet tai aggressiiviset asiakkaat saattoivat tätä tunnetta heikentää. Esimies ja muut työyhteisön jäsenet eivät tehneet päihdetyötä, jolloin yhteinen käsitys työn sisällöstä puuttui. Työpaikan turvahälyttimiä ei oltu testattu eikä turvallisuusharjoituksia tehty, sillä työyhteisössä ei koettu tätä tarpeelliseksi. Ajoittain turvattomuutta toi myös fyysisesti yksinäinen työ eri paikoissa, kun muilla työyhteisön jäsenillä ei ollut tietoa sosiaaliterapeutin olinpaikasta.

Terveydenhuollon lavean organisaation alla toimiminen toi työhön haasteita, jotka sosiaaliterapeutti koki turvan tunnetta heikentävinä:

*”Iso organisaatio missä ei ehkä niinku välttämättä olla niin perillä että mitä sääteet ja mitä se työ pitää sisällään niin se tuo sitä.. hyvin vapaata oli että sai tehdä mitä oikeestaan halus mutta toisaalta sitte taas se liiallinen vapaus tuo ehkä sitä turvattomuuden tunnetta myös sitte työntekijälle.”*

Koska esimiestasolta ei puututtu työhön, työn liiallinen vapaus koettiin ajoittain turvattomana. Toisaalta isossa organisaatiossa huolehdittiin esimiestasolta monipuolisesta koulutuksesta, mikä lisäsi turvan tuntua asiantuntijuuden kasvun myötä.

#### **4.3.3 Päihdetyö arvopohjaisena tunnetyönä**

Sosiaaliterapeutin työtä ohjasivat vahvat arvot, tavoitteena asiakkaan tunnemaailman ja minäkuvan eheytyminen ja voimaantuminen muutosprosessissa.

**Asiakkaan ihmisarvon kunnioitus** oli sosiaaliterapeutin olennainen arvopohja. Käytännössä tämä näkyi asiakkaan kohtelemisessa, kohtaamisessa ja vuorovaikutuksessa monin tavoin, millä luotiin perusta luottamukselliselle ja turvalliselle suhteelle. Asiakkaan parhaaksi toimimiseksi sosiaaliterapeutti pyrki etenemään prosessissa asiakkaan ehdoilla.

Pitkään jatkunut päihteidenkäyttö ja mielenterveysongelmat tuottivat turvattomuutta ja pelkoa aistiharhojen kautta, jolloin turvattomuuden olotila saattoi olla jatkuvaa. Asiakkaan tullessa hädän hetkellä ohjaukseen sosiaaliterapeutti korosti rauhallista kohtaamista ja tärkeysjärjestystä siinä, kuinka tärkeintä oli hoitaa hänet ja sitten vasta asiat kuntoon.

*”Sun pitää kattoa se että jaaha nyt tässä on tällane juttu että sun pitäis nyt saaha apua, esimerkiks mennä katkalle tai sitte sairaslomaa tai jotai tällasta. Että se ihminen sais nukuttua ja saa sillä tavalla ensin sen päänsä kuntoon ja voimaantuu siinä ja sitten vasta lähetää viemään niitä tiettyjä asioita, vähä niinku pala kerrallaa.”*

*”et kun asiakkaan näkee nii pitää aina miettiä että mikä on se tärkein juttu, eikä niin että nyt lähetää hienosti käyttämään jotai motivoivan haastattelun menetelmiä ku se ihminen ei yhtään pysty tällasiin juttuihin nyt - -”*

Asiakkaan senhetkinen mielentila, fyysinen vointi ja tarvittavat toimenpiteet oli arvioitava ensimmäisenä, jolloin menetelmät tai asiat eivät menneet asiakkaan edelle.

Sosiaaliterapeutti piti päihdeongelmaisia samanarvoisina ihmisinä kuin muitakin, mikä vaikutti kokonaisvaltaisena asennoitumisena ja työtapoina ihmisen kohtaamiseen ja luottamuksen syntymisen pohjalla. Vaikka asiakas saapui työntekijän luopaihtyneenä ja kesken toisen asiakastapaamisen, sosiaaliterapeutti pyrki aina kohtaamaan ja vaihtamaan muutaman sanan käytävässä. Myös päihtynyt oli tärkeä kohdata arvostavasti ja asiallisesti ja kuunnella mitä asia koski, sillä usein tilanteisiin liittyi kova hätä ja kohdelluksi tulemisen kokemus myös muistettiin myöhemmin.

Päihtyneeseen asiakkaaseen ei sosiaaliterapeutti luottanut, mutta ohjaajan kokemaa luottamusta hyvään suhteeseen kuvasi se, kuinka sosiaaliterapeutti ei pitänyt asiakkaitaan itselle uhkana:

*”kyllähä mä aika pitkälle luotan siihen että ei mun asiakkaat tee mulle mitää et ku meillä on se tietynlainen suhde siinä, että se luottamus varmaa tässä asiassa niinku tulee esille.”*

**Yksilön autonomisuuden tukeminen** käsitti asiakkaiden yksilöllisten elämäntilanteiden ja prosessien ymmärryksen, asiakkaan pystyvyyden tunteen vahvistamisen, positiivisen uskon valamisen sekä asiakkaan hallinnan tunteen lisäämisen. Autonomisuuden tukemisella vahvistettiin asiakkaan itseluottamusta sekä luottamusta työntekijään ja elämässä selviytymiseen.

Työntekijä tuki asiakkaan hallinnan tunnetta antamalla asiakkaalle valta ja ääni kertoa oma näkemyksensä asioista:

*”nehä on tottunu nuo päihdeongelmaiset että niitä jotenki syytetää tai tällä tavalla että hän sai ruveta kertomaan siitä asiasta omalla painollaan -- elikkä että periaatteessa että sille ihmiselle pitää antaa se oma tila ja se oma aika.”*

Asiakkaan näkökulmaa kunnioitettiin antamalla asiakkaalle aikaa ja tilaa. Sosiaaliterapeutti korosti asiakasta oman elämänsä asiantuntijana, minkä seurauksena asiakkaalle tuli kokemus, että häntä kuunnellaan ja ymmärretään.

Sosiaaliterapeutti pyrki mahdollisuuksien mukaan säilyttämään asiakkaalla saman työntekijän, mikäli asiakas tätä toivoi. Tällä sosiaaliterapeutti osoitti arvostusta asiakkaan mielipidettä kohtaan ja siihen, kuinka hänellä oli valta vaikuttaa omaan kuntoutumiseensa.

Asiakkaiden yksilölliset ominaisuudet, kuten ikä, sukupuoli ja elämäntilanteet vaikuttivat koko päihdeterapiaprosessin taustalla. Ainutlaatuisena yksilönä kohtaaminen todentui aiemmin mainitun asiakkaan kokemuksessa, joka negatiivisesta lähtökohdasta huolimatta koki ensimmäisen tapaamisen onnistuneena. Asiakkaan negatiivinen asenne ei ollut näkynyt ulospäin, jolloin sosiaaliterapeutin toiminta tilanteessa kuvasi hänen yleistä työtapaansa ja suhtautumista asiakkaisiinsa:

*”Että kyllä mä yleensä teen niin että puhutaan ensin tällasesta muusta, koska mä ajattelen niin että se ihminen on paljon muutakin kuin päihdeongelmainen, elikkä että puhutaan siitä ihmisestä ihmisenä ja vasta sitte niistä asioista”*

Asiakkaan tullessa ensimmäiselle käynnille, sosiaaliterapeutti ei kysellyt juurikaan päihteidenkäytöstä vaan pitkän käynnin aikana he juttelivat asiakkaalle tärkeästä harrastuksesta ja siihen liittyvistä asioista. Päihdeongelma ei siis määrittänyt asiakasta, vaan se, mitä hän ihmisenä edusti. Sosiaaliterapeutti kuvasi keskustelua, jonka hän kävi kyseisen asiakkaan kanssa myöhemmässä suhteen vaiheessa ensimmäiseen kertaan liittyen:

*”niinku siihe palattii joskus ja kun se lähti tosi hyvin se prosessi liikkeelle ja se sano että hän tykkäs siitä, että sää et ruvennu kyselemään siitä päihdeestä vaan ku me puhuttii siitä asuntovaunukuviosta ja siitä matkailusta ja tällasesta”*

Ensimmäiseen käyntikokemukseen palattiin vielä myöhemmin, mikä kuvasi ensi-kohtaamisen tärkeyttä luottamuksellisen suhteen luomisen perustana. Asiakas koki, että hänet oli otettu vastaan ihmisenä eikä päihdeongelmaisena, mikä sosiaaliterapeutin mukaan toimi ennakkokäsitysten murtajana.

Sosiaaliterapeutti tuki asiakkaan pystyvyyden tunnetta suhtautumalla arvostavasti ja kannustavasti myös asiakkaiden yksilöllisiin muutosajatuksiin ja ehdotuksiin muutosprosessissa:

*”Ei se ole väliä minkä värinen se pelastusrengas on, elikkä vaikka ne kuulostasi iha älyttömiltä ne asiakkaitten jutut mutta jos se ny jollekin ihmiselle auttaa nii ethän sä lähe ainakaa lannistamaa sen ajatuksia - -*

*joillekin on se usko ja joillekin lääkkeet tai parisuhde tai mikä se kenenkin on se semmonen pelastusrengas, sitte mikä tulee nii ei sun saa mitää niinku tyrmätä. et pitää olla mun mielestä sellane avoin niille asioille ja pystyä ottamaan vastaan”*

Asiakasta myös kannustettiin kokeilemaan hyvän maun rajoissa ehdottamiaan asioita käytännössä, jotta hän voisi saada positiivisia kokemuksia onnistumisista. Positiivisen uskon valamisen kautta asiakas sai luottamusta itseensä ja prosessiin sekä kokemuksen, että työntekijä haluaa aidosti asiakkaan parasta.

**Vuorovaikutuksellinen yhteistyö** perustui molemminpuoliseen kumppanuuteen, kunnioitukseen ja sitoutumiseen. Ohjaajan sitoutumista asiakkaan asiaan kuvasi aikatauluista kiinni pitäminen ja kunnioitusta keskittyminen asiakkaan kertomukseen.

Aikatauluista kiinni pitäminen tuki asiakkaan itsetuntoa, sillä jos perumisia oli sattunut yhdelle asiakkaalle useampia, hän saattoi alkaa kuvitella hänessä olevan jotakin vikaa. Keskittyminen merkitsi skarppina olemista tilanteissa ja käsiteltyjen asioiden muistamista. Kiire ja hajamielisyys näkyivät ja kuuluivat jäykkänä kohteluna epäluottamusta tuottaen, kuten sosiaaliterapeutti arveli käyneen ajanvaraustilanteessa aiemmin mainitun asiakkaan kanssa.



Asiakkaan sitoutuminen yhteistyöhön ja muutokseen korostui rehellisyytenä, kuten repsahduksen tunnustamisena tai elämänmuutoksista kertomisena. Jos asiakkaan tahtotilassa tai suhteessa syntyi muutoksia, sosiaaliterapeutina ei voinut aina tietää missä määrin se oli seurausta asiakkaan mielestä, yhteistyösuhteesta tai asiakkaan elämäntilanteen muutoksista:

*”et sitte sitä ei voi tietää että liittyykö se teidän väliseen siihen yhteistyöhön, asiakassuhteeseen vai onko siellä asiakkaan omassa mielessä, jossakin tapahtunu jotta mikä muuttaa sen tilanteen”*

Siksi avoin keskustelu oli tärkeää: Pahinta oli, jos asiakas yllättäen vain jätti saapumatta tapaamisiin, vaikka oletus oli luotettavan tuntuista yhteistyöstä. Suhteen osapuolilla tuli olla yhteinen käsitys tavoitteista, yhteistyösuhteesta sekä vallitsevasta elämäntilanteesta, jolloin rehellisyys muutoksista oli kumppanuuden ja ohjauksen suunnan kannalta olennaista.

Rehellisyys tarkoitti riskin ottamista, jolloin se edellytti luottamusta vastapuolen reaktioon, luottamussuhteeseen ja uskoa rehellisyyden tuomiin etuihin. Rehellisyys lisäsi luottamusta, kun suhteen laadusta tai pettymysten tunteista keskustelemalla saatiin jumi-tilanteita avattua. Sosiaaliterapeutti osoitti rehellisyyttä asiakkaalle kertomalla avoimesti esimerkiksi lastensuojeluilmoitusaikeistaan. Tämä tuotti osalle asiakkaista pettymyksen, jos hänen kertomiaan asioita oli käytetty häntä vastaan mutta osalle ilmoituksen teko tuotti myös helpotuksen tunteen. Toisaalta asiakkaita koskevien asioiden pimittäminen olisi tuonut epäluottamusta, sillä asiakkaat aistivat herkästi, jos työntekijänä tiesi jotain, mutta ei kerro.

Päihdetyössä **tunteet** olivat sekä **kohteena, työkaluna** että **taustatekijöinä**, mistä käytän tästä näkökulmasta nimitystä tunnetyö. Riippuvuuden luonteeseen ja päihdetyönprosessiin kuuluivat olennaisena häpeä, syyllisyys ja arvottomuus, jotka kiinnittyivät monin tavoin luottamuksellisen ja turvallisen suhteen syntymiseen. Sosiaaliterapeutin tärkeimmät tunnetyökalut olivat empatia ja syvä ymmärtäminen.

Riippuvuus ja päihdeongelma tuottivat asiakkaille lähtökohtaisen perusturvattomuuden tunteen mielenterveysongelmien, sairauksien, elämänhallintakyvyn heikkenemisen ja heikkojen sosiaalisten suhteiden vuoksi. ”Ryppykavereiden” muodostama sosiaalinen ja fyysinen turvapaikka oli epävakaa, minkä lisäksi läheisiin oli usein katkaistu välit häpeän ja salailun vuoksi. Työntekijän arvostava suhtautuminen, kannustaminen ja rinnalla pysyminen tuottivat kaivattua pysyvyyden ja turvan

tunnetta asiakkaalle. Asiakkaan osoittama empatia ja hyväksyminen virheineen ja päihdeongelmineen tuki heikkoa itseluottamusta ja minäkuvaa sekä lujitti suhdetta työntekijään.

Häpeä korostui asiakastilanteissa voimakkaasti, mihin sosiaaliterapeutti tietoisesti pyrki vaikuttamaan sitä ehkäisevästi. Tärkeintä oli asiakkaan kasvojen säilyttäminen ja asiallinen suhtautuminen tilanteissa, joissa ”asiakkaalle sattui vahinko”. Asiakasta ei laitettu myöskään istumaan puupenkille tuhruisen olemuksen vuoksi ja lisätty sitä kautta häpeä tuntua:

*”Tietenki kun asiakkaat on ollu aika huonossa kunnossa ja epäsiistejä et sit on välillä miettiny että mitenäs tuonkin tuolin kävi tässä ,mutta ei niin että piste-tää sut istumaan jollekin puupenkille siitä, et ei tuoda sitä semmosta häpeän tunnetta sitte siellä.”*

Häpeä korostui erityisesti naisilla, sillä siihen liittyi yhteiskunnan tuomitseminen epäonnistumisena niin vaimona kuin äitinä. Häpeällisistä aiheista oli tärkeää kysyä rohkeasti mutta myös hellästi, sillä arkojen asioiden avaaminen syvensi luottamussuhdetta henkilökohtaiselle tasolle pääsemisen kautta. Erityisesti naisten kanssa sosiaaliterapeutti käytti myös kirjoittamista apuna, jos aiheesta puhuminen ääneen oli liian tuskallista. Turvallisuutta loi, kun asiakasta ei pakotettu puhumaan vaan sosiaaliterapeutti tuki aiheen käsittelyä asiakkaan kestokyvyn mukaan. Häpeän ymmärtäminen keskeisenä päihdeongelmaisten minäkuvaa oli luottamusta lisäävä tunnetyökalu.

Sosiaaliterapeutti kertoi myös huumorin voimasta ammatillisesti ohjauksessa, mikä perustui työntekijän persoonaan ja ihmistuntemukseen:

*”Pitää olla oikealla tavalla huumoria että sä tunnet ihmistä ja teillä on sellane luottamus nii niistähä voi aika rankallaki tavalla.. siis eihä työntekijän tehtävä oo heittää huumoriks sitä asiaa vaan asiakkaan ehdoilla, että sä voit lähtee mukaan tietyllä tavalla siihe --*

*-- huumori keventää ja pystytää vaikeistakin asioista puhumaan sitte sen kautta”*

Tietynlainen luottamuksellinen suhde mahdollisti huumorin käyttämisen, jolloin huumori toimi persoonallisena tunnetyökaluna ja helpotti rankoistakin asioista puhumista.

#### 4.3.4 Vahva ammatti-identiteetti

Päihdetyöntekijänä asiakkaan koko elämänkirjo otettiin käsittelyyn, jolloin työntekijältä edellytettiin syvää ammatillista ja elämäkatsomuksellista tietoutta ja ymmärrystä:

*”Et mitä ongelmia sitten nii sieltähä nousee koko elämän kirjo, et eihä me pelkistä päihteistä puhuta eli sieltähä sitte löytyy avioeroa, erilaisia perhekrisejä, sairautumisia, työttömyyttä, mitä ny ihmisillä vaa voi olla, et siellähän käydään hyvinki tarkkaan läpi sitä ihmisen polkua et mistä on niinku tähän tultu et hyvin paljon kaikennäköstä”*

**Ammattitietouden vahva perusta** sisälsi laajan tietopohjan ihmisestä, päihdetyön tavoitteista ja menetelmistä sekä riippuvuuden ja päihdeongelmien luonteesta. Omaa työtä ja ymmärrystä helpotti tieto, kuinka repsahtamiset ja valehtelu kuuluivat riippuvuuteen, vaikka ne osin rikkoivat luottamuksellista suhdetta vastaan:

*”sä ajattelet vaikka että vitsit meillä on tosi hyvä yhteistyösuhde ja luottamus tän asiakkaan kanssa eikä se kerro sulle että oonpa aatellu justii lähtee vetämään viinaa ku mä tästä lähen ja sitten saattaa tulla seuraavalla kerralla et tunnustaa, joo et repsahin ja kävi näin”*

*”eihä se oo taas luottamusta siihen työntekijään ku he ei kerro mutta se kuuluu siihe riippuvuuden luonteeseen, että se ei oo sellasta sanotaanko sataprozentista luotettavuutta, et mun mielestä se luottamus tulee sitte siinä suhteessa ja se vie sitä prosessia eteenpäin, että he tunnustaa”*

Olennaista luottamussuhteessa oli repsahtamisen myöntäminen jälkikäteen työntekijälle, mikä vei prosessia eteenpäin. Tässä korostui ammatillinen reaktio, jossa ei moralisoitu tai syytetty asiakasta.

Päihdeongelmaisen oli tyypillistä löytää syitä juomiselleen. Erään asiakkaan kanssa sosiaaliterapeutti ei yrityksistä huolimatta päässyt luomaan luottamuksellista suhdetta eikä tavoitteita päihteettömyydestä tavoitettu. Sosiaaliterapeutti pohti asiakkaan ilmentämän vihamielisyyden työntekijää kohtaan olleen motiivi olla lopettamatta päihteidenkäyttöä:

*”oliko se sitte että hän ei edes halunnut lopettaa sitä juomista ja ehkä se sai musta sitte syyn taas jatkaa ku on niin huono työntekijä ettei siitä oo mihinkää”*

Kaikkien kanssa ja kaikissa tilanteissa luottamuksellista suhdetta ei ollut mahdollista muodostaa, minkä hyväksyminen oli ammatillista osaamista. Aitoa ammatilli-

suutta oli rehellisyys itselle ja asiakkaalle, mikä tarkoitti avointa keskustelua päihdeprosessin etenemisestä ja viime kädessä ehdotusta mahdollisesta työntekijän vaihtamisesta, mikäli asiakas koki sen tarpeen.

Koulutuksen ja työkokemuksen tuoma oppi oli syventynyt vuosien aikana, mikä oli tuonut laajaa perspektiiviä ja ymmärrystä työhön. Asiakkaiden kanssa työskentely oli luontevampaa ja luotettavampaa, kun työntekijänä kykeni vastaanottamaan mitä erilaisimpia ihmisiä ja elämäntarinoita. Ratkaisukeskeinen malli ja motivoiva haastattelu toivat käytännöllisiä työkaluja, joista oli ollut apua työssä. Yhteistyöverkon ja oman työkentän tuntemuksen kautta pystyi syventämään omaa spesifiä kiinnostustaan, kun perustaidot oli omaksuttu.

**Hiljainen tieto** oli kokemuksen ja reflektoinnin tuomaa asiantuntijuutta. Aikaisemat onnistumiskokemukset toivat sosiaaliterapeutille ammatillista luottamusta ja onnistumisesimerkkien kautta pystyi lisäämään asiakkaiden luottamusta omiin selviämisodotuksiinsa.

*”oon nähny kaikenlaisia juttuja ja sitte vaikka ne ei oo pricis samanlaisia nii ainaha niistä pystyy tuomaan siihen asiakassuhteeseen semmosia juttuja ja tuomaan esimerkkejä, et hei tämmöne on jollakin vaikka tepsiny, että voisko se tepsyä sulla”*

Hiljainen tieto oli kasaantunutta oppia monisäikeisistä elämäntilanteista, mikä mahdollisti työntekijänä erilaisen toivon perspektiivin kuin asiakkaalla. Hiljainen tieto oli synnyttänyt optimistisuutta, kun kokemuksesta varmistuneena ei voinut tietää, mikä hetki oli kullekin asiakkaalle se ratkaiseva raitistumisen hetki. Tämä loi yleistä luottamusta asiakkaaseen ja kärsivällisyyttä omaan työhön.

Luottamusta omaan työhön oli tuonut erilaiset asiakkuudet, jolloin ammattilaisena oli kehittynyt ihmistuntemus ja vuorovaikutusosaaminen. Toisaalta kokemus oli tuonut sekä itsevarmuutta että epävarmuutta, kuinka asioita pystyi soveltamaan, mutta aina saattoi tulla uusia asioita vastaan, mistä ei tiennyt. Turvallisuuden tunne oli osin heikentynyt vuosien saatossa ongelmien monimutkaistumisen ja tiedon lisääntymisen kautta:

*”Se oli ehkä sillon ku alotti työt nii ei ehkä osannukkaa pelätä mitää eikä nytkää osaa hirveesti mutta on ehkä tullu enemmän mieleen että ihan oikeasti voi tapahtua jotain ja tietenki ongelmatki on monimutkastunu.”*

Osana vahvaa ammatti-identiteettiä oli sosiaaliterapeutin **järjestelmällinen työ**. Työssä koettiin tärkeänä raamit, joka teki sekä asiakkaan että työntekijän näkökulmasta työstä järjestelmällistä ja sitä kautta lisäsi turvan tuntua.

Käytännön järjestelmällisyyttä oli, kun sosiaaliterapeutti kokosi ennen asiakastapaamista tarvittavat esimateriaalit ja käytettävät testit, mikäli niille tulisi käyttöä. Näin asiakastilanteessa pystyi keskittämään kaiken huomion tilanteessa läsnä olemiseen. Kokonaisvaltaiseen järjestelmällisyyteen kuului tavoitteiden ja päämäärien asettaminen ja niitä kohti eteneminen pienempien osa- ja konkreettisten tavoitteiden kautta. Tavoitteiden asettamisen ja saavuttamisen kautta lisättiin motivaatiota ja luottamusta omiin voimavaroihin ja mahdollisuuksiin.

*”Tärkeää että on niitä tavoitteita ja osatavoitteita mitä tarkistetaan, ja sit ku he aina vaa sanoo sitä että mä haluan raitistua, mutta ei oo mitää keinoja kuinka siihen päästää, elikkä se justiin että se ei jää sellaseks lilluks, vaan että siellä iha oikeasti niitä konkreettisia asioita myös tapahtuu siellä elämässä, mihin suuntaan niinku pyritään.”*

Työ ja tavoitteisiin pyrkiminen ei saanut jäädä ”lilluksi”. Ajoittain positiiviseen vastuullisuuteen oli kannustettava myös lujemmin, jotta asiakas tavoittaisi myös konkreettisia muutoksia elämässään eivätkä lupaukset jäisi vain puheen tasolle. Muutosten ei tarvinnut olla isoja, vaan yksikin selvä päivä oli jo pieni onnistuminen sosiaaliterapeutin mukaan.

#### 4.4 Kognitiivinen psykoterapia: Luottamusta ja turvaa vastavuoroisessa yhteistyösuhteessa

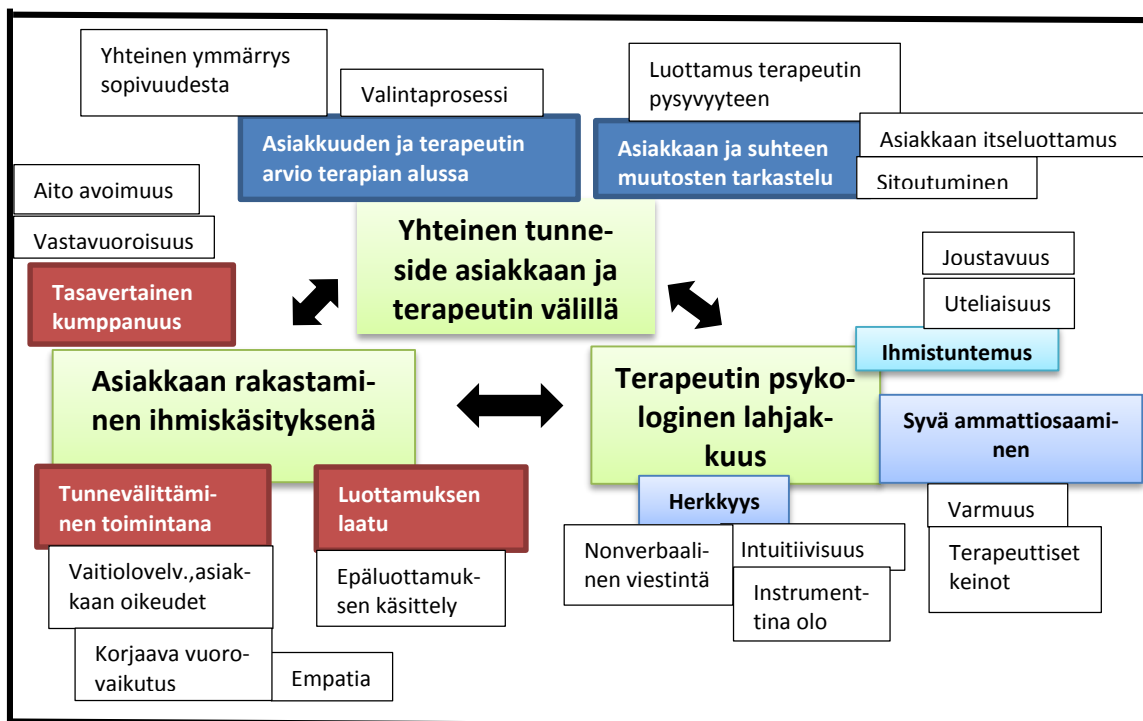
Yhteinen tunneside asiakkaan ja terapeutin välillä merkitsi sekä asiakkaan että psykoterapeutin luottamusta toisiinsa sekä terapian alussa kuin suhteen kehittymisen kuluessa. Alussa luottamus liittyi terapeutin puolesta asiakkaan ja ongelman kokemiseen itselle sopivaksi, kun samalla asiakas teki arviota terapeutin sopivuudesta itselle. Terapiaprosessin kuluessa asiakkaan luottamus terapeuttiin lisääntyi arvostamisen, välittämisen ja aidon yhteistyön kokemuksen tuloksena.

Psykoterapeutin psykologisen lahjakkuuden sisältämän sisäsyntyisen herkkyyden ja ihmistunteiden kautta luottamusta ja turvallisuutta lisäsivät tunnereaktioiden

tunnistaminen ja niiden parissa työskenteleminen kohti asiakkaan tavoitteita ja eheytymistä. Terapeuttiset keinot, kuten muutoksen sanoittaminen ja avoimuus lisäsivät asiakkaan itseluottamusta ja luottamusta terapiaprosessin hyötyyn. Asiakkaan edellytyksiin mukautuminen perustui vastavuoroiseen toimintaan, mikä kullekin asiakkaalle oli turvallisinta. Syvä ammattiosaamisen toi varmuutta ja turvallisuutta työhön.

*Ihmiskäsityksenä asiakkaan rakastaminen* sisälsi tunnevälittämisen toimintana, kuten asiakkaan oikeuksien kunnioittamisen ja korjaavan vuorovaikutuksen. Turvallisuuden tunnetta toi tasavertainen kumppanuus- ja yhteistyösuhde, jossa aidon avoimuuden, kuten rehellisyyden ja vastavuoroisuuden kautta tuettiin yhteistä prosessia. Luottamuksen ja turvallisuuden laadun tunnistaminen käsitti epäluottamuksen sanoittamisen ja avoimen käsittelyn terapiaprosessin alussa, mikä tuki asiakkaan tunnetta ymmärretyksi tulemisessa.

Kuvio 6 esittää keskeisiä ilmiöitä kognitiivisen psykoterapeutin kokemuksista ja pohdinnoista turvallisuuden ja luottamuksen rakentumisesta asiakkaiden kanssa.



**Kuvio 6: Turvallisuuden ja luottamuksen rakentuminen kognitiivisen psykoterapeutin kokemana**

#### 4.4.1 Yhteinen tunneside asiakkaan ja terapeutin välillä

Kognitiivisessa psykoterapiassa luottamuksen ja turvallisuuden arviointi oli näkyvänä sekä terapian alussa kuin terapiaprosessin myötä tavoitteita ja asiakasta muokailleen. **Asiakkuuden ja terapeutin arviointi** oli lähtökohtaista terapian aloituskelle, jossa psykoterapeutti arvioi niin omia kuin asiakkaan ominaisuuksia samalla kun asiakas punnitsi terapeutin sopivuutta itselle.

Arvioinnin alussa luottamus liittyi terapeutin pohdintoihin itselle sopivasta asiakkuudesta, kuten olisiko terapeutina oikea henkilö auttamaan, oliko ongelma omaa osaamisalaa ja heräsikö alussa aito auttamisen halu. Ammattilaisena oman kokemuksen tunnustelu oli tärkeää, mihin liittyi rehellinen arvio omasta itsestä ja siitä, että asiakas saisi parasta mahdollista apua:

*”Et mä oon ihan varma et mä osaan auttaa tätä ihmistä –”*

Psykoterapeutina tunne oikeasta asiakkuudesta heräsi usein intuitiivisesti, jolloin terapeutti pohti sekä omaa kokemusta ongelman osaamisalasta että asiakkaan pysyvyyttä ja asiakkaan voimavaroja sitoutua yhteiseen prosessiin.

Terapeutin mukaan terapeutiksi valikoituminen muiden joukosta oli ensimmäinen askel asiakkaan turvallisuuden ja luottamuksen syntymiseen, mikä kuvasi henkisen yhteyden muodostumista jo alussa:

*--sillon ku jotkutha tekee niin kun he tulee tänne niin he on käynyt yhdellä tai kahdella ja sitte ku he istuu tässä niin sanovat että ”joo tähän mä jään, tää on se paikka” (naur.). Et sillon siinä on lähteny syntymää se turvallisuus ja luottamus siitä.”*

Asiakkaat, jotka kokivat terapeutin omakseen, sanoittivat tätä ääneen. Asiakkaan valintaan pystyi luottamaan, sillä he olivat usein kokeilleet muitakin terapeutteja ennen valinnan tekemistä.

Kokemus sopivasta yhteistyöstä tapahtui myös nonverbaalisella tasolla. Terapeutti kuvasi kuinka luottamuksen ja turvallisuuden tunne oikeasta asiakkuudesta oli molemminpuolinen ja syntyi yhteisen ymmärryksen tuloksena, jota oli vaikea kuvata; sen vain koki.

*"Sehä varmaa tapahtuu nonverbaalisella tasolla hyvin paljon, tai tavallaan ne asiakkaat on semmosia et mäki koen et toi on mun asiakas. --Se vaa syntyy siinä jotenki se ymmärrys, joittenki kanssa se syntyy heti."*

Psykoterapeutti kertoi, kuinka yleensä sellaiset terapiasuhteet eivät saaneet jatkoa, joissa terapeutin kokemus orastavasta yhteistyöstä ja aito halu auttamiseen eivät olleet heränneet:

*"Näin on yleensä sit tapahtunu et nää asiakkaat ei jääkkään joista mä ajattelen et mussa ei herää sitä semmosta et nyt lähetää tekemään mielenkiintosta, antoisaa yhteistyötä tässä."*

Yhteisen käsityksen syntyminen tapahtui siten yhteisellä tunnetasolla. Luottamus antoisaan yhteistyöhön muodostettiin jo alkuvaiheessa, kun tehtiin asiakkaan oirekartoitusta ja tutustuttiin asiakkaan elämänkenttään, tavoitteisiin ja haettiin yhteistä säveltä.

Kontekstiin yksityisenä psykoterapeutina toimimiseen liittyi terapeutin arviot luottamisesta asiakkaan maksukykyyn omavastuuosuudestaan ja tapaamisiin sitoutumiseen. Koska toimeentulo oli riippuvainen asiakkaista, tuli asiakassuhteen pysyvyyttä arvioida alussa. Arviointi perustui myös tunteeseen terapeutin omasta turvallisuudesta, sillä työtä tehtiin yksin. Joidenkin kohdalla kysymys omasta turvallisuudesta aktivoitui, kuten voisiko asiakas olla väkivaltainen. Avosektorilla tällaisten ihmisten ryhmä oli kuitenkin äärettömän pieni, jolloin useimpien kohdalla ei tarvinnut pohtia omaa turvallisuutta.

Luottamuksen lisääntyminen liittyi **asiakkaan ja vuorovaikutussuhteen muutoksiin** terapian aikana. Luottamus ja turvallisuus saivat terapeutin mukaan erilaisen merkityksen suhteen alusta yhteistyön kehittymiseen, jolloin työskentely liittyi enemmän asiakkaan ongelman ympärille. Kun alussa terapeutin oma luottamus suhteessa asiakkaaseen korostuivat ja yhteistyölle muodostui perusta, työskentelyvaiheessa luottamus liittyi erityisesti siihen, että asiakas voi luottaa terapeutin pysyvän rinnalla ja *"hyväksyä kaikki ihmisenä olemisen vaikeudet"*.

Asiakkaan muutokset kognitiivisessa terapiassa merkitsivät niin arjen valintojen, ajattelun kuin tunnetason muutoksia:

*"Kognitiivinen psykoterapia, siinä on keskeistä tapa ajatella ja ne vaihtoehtojen näkeminen. Ja tunnekokemuksista kertominen että mikä on se sisältö, muuttuuko ihmisen arki, kuvaako hän erilaista arkea"*



Tätä kautta lisääntyi myös asiakkaan itseluottamus omaan elämässä ja ongelmasta selviytymiseen samalla, kun terapeutina lisääntyi usko ja luottamus omasta puolesta asiakkaaseen.

Vuorovaikutuksen muutosten tarkastelun myötä lisääntyivät luottamus ja turvallisuus terapiayhteistyöhön. Psykoterapeutista keskeisintä luottamuksellisessa terapiasuhteen syventymisessä oli asiakkaan kokemus, että psykoterapeutti oli asiakkaan puolella ja sekä asiakkaan asia että asiakas itse olivat tärkeitä:

*”-- ja sillo kun sille asiakkaalle tulee se, se on luottamusta että hän voi luottaa että tuo psykoterapeutti on mun puolella et mä oon hänelle tärkeä ja mun asiat on hänelle tärkeitä. Sillon se on kaikkein syvintä mahdollista (luottamusta)”;*  
[tutkija muok.]

Asiakkaan luottamus psykoterapeutin henkilökohtaiseen sitoutumiseen asiakkaan asiaan johti syvimpään mahdolliseen luottamukseen. Vuorovaikutussuhteen syveneminen näkyi selvästi luottamuksen lujittumisena, jolloin sitä eivät pienet ”mokat” enää horjuttaneet, kuten ohjaustilanteessa asiakkaan nimen sanominen väärin parin vuoden yhteisen terapiaprosessin jälkeen.

#### 4.4.2 Psykoterapeutin psykologinen lahjakkuus

Psykoterapeutilla oli **sisäsyntyistä herkkyyttä**, jonka haastateltava koki tarpeellisenä psykoterapeutin ammatissa. Herkkyyys pitää sisällään oman ja asiakkaan käyttäytymisen arvion sekä tunteiden intuitiivisuuden, jotka pohjasivat asiakkaan ja oman turvallisuuden ja luottamuksen tunteen tunnistamiseen ja lisäämiseen sitä kautta. Oma itse tuli mukauttaa aina asiakkaan edellytysten mukaan, mikä oli herkkyyttä vaativaa:

*”Psykoterapia on hyvin sellaista, tavallaan herkkyyttä vaativa et pitää jotenkin mukauttaa sitä omaa työtä ja omaa tapaa aina sen asiakkaan niinku sen hetkiin edellytyksiin”*

Psykoterapeutti pystyi jo lapsena tulkitsemaan ihmisten nonverbaalia käyttäytymistä. Tästä esimerkkinä oli vieraskielisten elokuvien katsominen, joiden juonen psykoterapeutti oli lapsena ymmärtänyt täysin puhtaasti käyttäytymistä havainnoimalla.

Psykoterapeutilla oli kyky havainnoida asiakkaan nonverbaalia viestintää kokonaisvaltaisesti vuorovaikutuksessa, mikä perustui herkkyyteen aistia asiakkaan tunne maailma. Asiakkaan epäluottamuksen pystyi havaitsemaan pienistä eleistä, olemuksesta ja mikroliikkeistä esimerkiksi katseen tasolla. Myös jännittäminen tilanteessa oli tunnistettavissa asiakkaan olemuksesta ja pienestä hermostuneisuudesta.

Tunteiden intuitiivisuus kuvasi herkkyyttä, johon perustui myös oman turvattuuden tunteen aistiminen. Terapeutti kertoi ennen kokemattomasta asiakastapauksesta, jossa jo ajanvaraustilanteessa puhelimesta terapeuttia oli alkanut pelottaa:

*"kun mulle ei oo koskaa aikasemmi ollut tapahtunut semmosta että kun asiakas soitti että hän hakee psykoterapeuttia, niin mulle tuli pelko siinä puhelun aikana - - mä annoin hänelle kuitenkin tällase arviointiajan. - -*

*--siis se on aivan käsittämätöntä et mistä se tuli.. se tuli jostakin siitä.. et joku siirty siinä, äänensävyistä tai jostaki tämmösestä, et mä en tiedä pelkäsikö hän itse niin paljon et mä jotenkin imasin sen itseeni."*

Pelon kokemus siirtyi intuitiivisesti äänensävyistä tai henkilön olemuksesta, mitä terapeutti ei osannut selittää itselleenkaan. Vaihtoehtoisesti hän koki, että asiakkaan pelkotila olisi siirtynyt puhelussa hänelle.

Arviointitapaamisessa asiakas oli kovanoloinen ja hänellä oli psykoterapeutin mukaan käyttäytymisessä outoja piirteitä. Lopulta paljastui, että pelolle oli ollut aiheutta, sillä asiakas oli rikoksesta syytetty:

*"Ja sittenhän tulikin sellanen synkän olonen henkilö hän oli, hän oli mieshenkilö. Ja sitten siinä kun käytii läpi sitä hänen psykoterapian hahmottamista niin siinä hän ilmeni sitten-- että hän on oli ihan rikoksesta syytetty"*

*"mulle tuli pelko ja siellä oli myös aiheutta siihen"*

Lopulta asiakas ilmoitti valinneensa toisen psykoterapeutin. Psykoterapeutti oli toiminut asiakkaan kanssa ammattimaisesti, mutta ei mielestään ollut saanut asiakasta luottamaan häneen riittävästi, mitä haastateltava piti loppujen lopuksi hyvänä asiana, koska ei kokenut asiakkaan kanssa aitoa auttamisenhalua.

Vahva tunne-eläminen ja pohdiskelu olivat intuitiivista tunnetyötä psykoterapeutina, minkä haastateltava koki ammatillisesti hyvin merkittävänä. Opiskeluajan professori oli inspiroinut kuvaamalla, kuinka *"psykologi on asiakastyössä instrumentti"*.

Tällä hän oli tarkoittanut kykyä itsereflektointiin tunteiden kautta, jolloin tietoisuus omista tunnereaktioista oli osa aitoa psykologin työtä:

*”olla siinä läsnä myöskin omassa itsessä että mitä minussa tapahtuu ja sitten että miksi minussa tapahtuu näitä asioita tässä ja nyt.”*

Psykoterapeutti nimitti vahvuudekseen **hyvän ihmistuntemuksen**, mikä muodosti hänen mukaansa oman lahjakkuuden lajin. Kyky nähdä ihminen kokonaisuutena ja ihmisen syvempi olemus oli sisäsyntyinen kyky, joka vaikutti ohjaussuhteen syntymisen taustalla:

*”--on kyky nähdä ihminen kokonaisuutena, ihmisen persoonallisuus, niinku tavallaa ihmisen syvempi olemus.. se on jotakin muuta ku se mitä voi opiskella, joillaki meistä on semmonen luonnostaan, joillaki lapsillakinhan on et he näkee niinku ihmisestä ihmeen paljon.”*

Hyvän ihmistuntemuksen pohjalla vaikutti lähtökohtainen uteliaisuus ihmiseen. Psykoterapeutti kertoi jo lapsena olleen kiinnostunut ihmisten tarinoista ja erilaisista, persoonallisista ihmisistä. Lapsuuden kodissa oli tuettu kehittyvän lapsen mieltä ja uteliaisuutta kertomalla sukutarinoita ja tuomalla omia juuria tutuksi.

Syvä kiinnostus kokonaisvaltaiseen ihmiseen näkyi luonnollisena uteliaisuutena, mikä loi pohjan psykologian opiskelulle. Uran alkuaikaa kuvasi valtava kiinnostus ihmisiin, jolloin haastateltava käytti paljon eri psykologisia testejä työssään kokonaiskuvan luomiseksi.

Ihmistuntemuksen lisääntymisen kautta luottamuksellinen yhteistyösuhde oli helppompaa muodostaa, mihin vaikutti joustavien työmenetelmien käyttö, mikä kulloisessakin tilanteessa tuki asiakkaan toipumista:

*”Mä tunnen että mä oon todella erilainen eri ihmisten kanssa.-- jonku asiakkaan kanssa mä voin sanoa iha suoraan ja jonku kanssa olla todella korrekti, et mikä siihe ihmiseen istuu, et sitä sillä tavalla oppii näyttelijäks. Et ei oo samanlainen koska se ei palvele sitten sen asiakkaan toipumisprosessia. Tavallaa se lähtee siitä mikä tälle ihmiselle on turvallinen.”*

Tavoitteena oli tukea asiakkaan toipumisprosessia omaa käyttäytymistä mukailemalla. Joustavuus omassa toiminnassa ja työmenetelmissä perustui lähtökohtaisesti asiakkaan turvallisuuden tunteen lisäämiseen.

Kolmanneksi psykologisen lahjakkuuden osa-alueeksi nimitän **syvän ammatti-osaamisen**, joka oli kokemuksen tulosta ja piti sisällään tietoisia ammatillisia välineitä ja tietotaitoja turvallisuuden ja luottamuksen rakentamiseksi.

Elämäkokemus oli tuonut näkökulmia ja ammatillista itseluottamusta työhön, jolloin psykoterapeuttina oli osaamista asiakkaan tukemiseen ja auttamiseen.

*”se ero että ny semmonen sisäinen luottamus siihen omaan ammattiosaaminen on paljon paljon varmempaa ku nuorena –”*

Uran alussa epävarmuus oli läsnä, kun nuorempana ei ollut samanlaista elämäkokemusta kuin asiakkailla. Sisäisen varmuuden ja itsetuntemuksen lisääntymisen ansiosta oikean asiakkaan pystyi tunnistamaan hyvinkin nopeasti:

*”Ja varmaa sekin että näkee nopeammin, et joskus kun tähän on joku ihminen tullut hakemaan psykoterapeuttia nii mä saatan 10 minuutissa nähdä ettei tää oo mun asiakas.”*

Ammatillisesti tärkeä terapeuttinen keino oli avoimuus ja muutoksen sanoittaminen terapiasuhteessa, millä tuettiin kokonaisvaltaista luottamusta terapiaprosessiin:

*”vaikka terapeuttina näkee että ihminenhä on muuttunu, että on päästy tosi paljon eteenpäin, voi olla et ihminen itse kysyy onko tästä hyötyä ku mä täällä käyn joka viikko ja sitte sitä tarkastellaa että muistatko mistä tilanteesta lähdettiin ja mite se asia nyt on”*

Asiakkaan muutosta sanallistettiin avoimesti lähtöpisteestä tähän hetkeen, jolloin asiakkaalle luotiin varmuutta terapian tuloksellisuudesta ja luottamusta itseän. Asiakkaita myös rauhoiteltiin, kun jotkut olettivat terapiaprosessin menevän nopeasti ja asia ei ollutkaan niin.

Terapeuttina oli tärkeää välttää tulkintoja ja ”paremmin tietämistä”. Asiakkaan mielessä liikkui paljon sellaista, mistä psykoterapeuttina ei voinut tietää, jolloin omaa kiinnostusta osoitettiin ja vuorovaikutusta edistettiin tarkentavilla kysymyksillä:

*”--sehän on hyvin terapeuttinen keino puhua avoimesti, et jos omassa mielessä alkaa tuntea jotakin tai kantaa mielessä jotai asiakkaaseen liittyvää olotilaa nii se otetaan puheeksi, niin aina sen jälkeen ku asia on otettu puheeksi nii se muuttuu.”*

Avoin keskustelu oli terapeuttinen keino, jonka tuloksena saatiin aikaiseksi muutos. Luottamuksellisessa suhteessa mahdolliset suhteen esteet oli helpompi käsitellä:

*”jos junnaa niin sillon jos luottamusta on, nii sillon on helpompi ottaa asia iha puheeksi”*

Psykologiseen ammattituntemukseen kuului asiakkaiden tulokulman tunnistaminen ja tietämys lähtökohtaisen epäluottamuksen syntymekanismeista ja vaikutuksista. Psykoterapia-asiakkaat olivat lähtökohtaisesti kaltoinkohdeltuja ja traumatisoituneita, joiden kanssa luottamus oli lähtökohtaisesti haastava rakentaa.

Masennus, itsetuntovaikeudet ja ahdistus olivat syntyneet kehityshistoriassa, vuorovaikutustilanteissa, mitä psykoterapeutti kuvaili *”tunnevajeena”* ja *”vaillejäätymisenä”*. Turvallisuus ja luottamus olivat isossa osassa lähtökohtaisia asiakkaiden ongelmia, jolloin näiden rakentuminen oli myös yksi kognitiivisen psykoterapian tavoitteista.

Kognitiivisen psykoterapian kautta pyrittiin korjaamaan myös ajattelukokemusten ja uskomusten kautta syntyneitä toimintamalleja, jotka skeematerapiassa tunnettiin epäluulon skeemana. Skeemojen tuntemuksen kautta lähtökohtaista epäluottamusta oli mahdollista tietyin ehdoin korjata avosektorin psykoterapiassa:

*”Ja sitä lähetään siinä korjaamaan --*

*--että joissaki tapauksissahan on et se on vaa yksi osa ihmistä kuitenkin.”*

Skeema ei leimannut ihmistä, mikä oli osa ammatillista ja kognitiivisen psykologian ihmiskäsitystä. Korjaavan kokemuksen kautta syntyneitä sisäisiä malleja pystyi turvallisessa vuorovaikutussuhteessa tarkastelemaan ja luomaan tilalle uusia.

#### **4.4.3 Asiakkaan rakastaminen ihmiskäsityksenä**

Asiakkaan rakastaminen ihmiskäsityksenä sisälsi tunnevälittämisen toimintana, syvän ymmärryksen luottamuksen herkkyydestä sekä tasaveroisen kumppanuuden.

Psykoterapeutti käytti kollegansa käsitettä *”asiakkaan rakastaminen”*, mikä oli onnistuneen psykoterapian tulos. Tämä liittyi **tunnevälittämiseen toimintana**, jossa asiakkaan rakastaminen oli korjaavaa vuorovaikutusta parhaimmillaan:

*”hän sano että tulee sellanen niin sanottu onnistunut psykoterapia, niin sillon psykoterapeutin täytyy jollakin tavalla rakastaa sitä asiakasta. Siis hän käytti ihan että **rakastaa** sitä asiakasta. Ja sehän on just niinkun puhutaan että siinä on se korjaava vuorovaikutus, että se on se kaikkien tärkein elementti siinä parantumisprosessissa.”*

Asiakkaan rakastaminen ja korjaava vuorovaikutus perustui psykoterapeutin aitoon empatiaan työssä ja siihen tunnesiteeseen, joka hänellä oli asiakkaitaan kohtaan. Psykoterapeutti halusi aidosti asiakkailleen parasta, mikä loi tunnevälittämisen kautta lämpimän ja turvallisuuden ilmapiirin terapiasuhteeseen.

Asiakkaan asialle omistautumista ja tunnevälittämistä toimintana kuvasi psykoterapeutin meneminen sosiaalisia tilanteita jännittävien asiakkaiden kanssa yhdessä esimerkiksi kahvioon. Yhdessä oleminen tuotti turvallisen tunteen ja kokemuksesta saadun selviytymisen ja varmuuden tunteen kautta asiakas pystyi tekemään saman myöhemmin itsenäisesti.

Tunnevälittämistä toimintana oli aidon välittämisen osoittamisen lisäksi ihmisen oikeuksien arvostaminen ja vaaliminen. Tähän kuului psykoterapeutina tiukan vaitiolovelvollisuuden pitäminen eri yhteyksissä. Haastateltava noudatti vaitiolovelvollisuutta myös henkilökohtaisella tasolla hyvin tarkasti, jolloin asiakkaat pystyivät luottamaan ehdottomaan yksityisyyteen:

*”mulla on esimerkiks että mun kirjanpitäjäkään ei tiedä mun asiakkaan nimiä, mä varmistan senki että aina vien nuo laskut ettei niissä oo nimiä”*

Edes psykoterapeutin kirjanpitäjä ei tiennyt asiakkaiden nimiä, mikä oli haastateltavan henkilökohtainen toimintatapa asiakkaiden oikeuksien kunnioittamiseksi.

Toinen tapa kunnioittaa yksityisyyttä oli asiakkaiden oikeus päättää siviilissä, tuntisivatko he psykoterapeutin kanssa toisensa tavatessaan. Psykoterapeuteilla oli käytäntö, etteivät he ”tunne” asiakkaitaan, mikäli he itse eivät tätä tuo ilmi. Siviilissä mahdolliset näkemiset käsiteltiin jo ennakkoon psykoterapiassa, jolloin tuotiin esille hyväksyntä asiakkaan päätöstä kohtaan. Asiakas pystyi luottamaan terapiasuhteen vahingoittumattomuuteen, vaikka ei haluaisi tuoda asiakkuuttaan ilmi esimerkiksi julkisella paikalla tavatessa. Useimmin asiakkaat toivat tuntemisen esille, mutta sosiaalisesti aremmat tai seuralaisten kanssa olevat asiakkaat valitsivat olla tuntematta psykoterapeuttia.

Ihmiskäsitykseen ja toimintaan liittyi psykoterapeutin työssä **tasaveroinen kumppanuus**, jolla rakennettiin luottamusta ja turvallisuutta terapiassa. Olennaiset tekijät tasaveroisen kumppanuuden tukemiseksi olivat aito avoimuus sekä vastavuoroisuus.

Aito avoimuus tarkoitti molemminpuolista rehellisyyttä sekä asioiden auki sanoittamista. Rehellisyys sekä itselle että psykoterapeutille oli prosessin kannalta olennaista. Haastateltava kertoi asiakkaista, jotka olivat sitoutuneet terapiasuhteeseen ja hakivat muutosta mutta eivät olleet valmiita kohtaamaan omia ratkaisevia ongelmiaan. Tämä näkyi käytännössä aikojen jatkuvina perumisina ja tekaistun oloisien syiden esittämisenä. Mikäli asiakas ei pystynyt käymään terapiassa ja ottamaan rehellisesti käsittelyyn asioita, ei terapiasuhteen jatkamiselle kovin pitkään ollut perusteita.

*"kyllä se edellyttää sitä että tässä hyötyy, että on rehellinen niille omille kokemuksilleen ja niille omille ongelmille ja tuo niitä avoimesti eikä niin että näyttelee jotakin, vähän niinkun näennäisesti on mukana tässä."*

Rehellisyys asiakkaan elämän tai ajatusten muutoksista oli olennaista, jotta psykoterapiassa voi luottaa yhteiseen käsitykseen suunnasta ja tavoitteista.

Aitoon avoimuuteen liittyi myös huolimattomuuksista puhuminen, joista asiakkaat luottamuksellisessa suhteessa mainitsivat ääneen. Psykoterapeutti mainitsi huolimattomuudesta johtuvan lupausten hoitamatta jättämisen, jotka voivat tuottaa epäluottamusta:

*"voi sanoa että jatketaan tästä ensi kerralla ja sitten ei jatkakaan ja asiakas on koko viikon odottanut että siitä jatketaan."*

Omien sanomisten muistaminen oli tärkeää, jotta asiakkaalla olisi kokemus omasta tärkeydestään. Vaikka aloittelijan mokia ei psykoterapeutti enää kokenut tehneensä, edellisen esimerkin kaltaisia unohtamisia saattoi tulla, mikä oli tärkeä käsitellä asiakkaan kanssa.

Tasaveroista kumppanuutta kuvasi vastavuoroinen toiminta, jonka kautta luottamusta ja turvallisuutta voitiin tukea. Tulemalla asiakasta vastaan psykoterapeutti pyrki auttamaan kokemusten avaamista ja rohkaistumaan. Esimerkiksi hyvin estyneiden asiakkaiden kanssa psykoterapeutti kuvasi toimintaansa *"ronskiksi"* tai vaihtehtoisesti koetti rohkaista asiakkaita kertomalla oman mokan:

*"Semmosen ihmisen kanssa pitää olla sellanen, jos on estynyt nii mä saatan olla vähän niinku ronski tai kertoa vaikka iha jonku oman mokan - -"*

*Tavallaa tukea ja auttaa häntä tulemaan mukaan siihen että kyllä hänkin voi kertoa omista mokistaan."*

Psykoterapeutin mukaan ihmisen rohkaiseminen oli luottamuksen rakentamista. Moka kertomisella psykoterapeutti teki itsestään ihmisen, jolloin antamalla itseltään ensin, pystyi rohkaisemaan myös asiakasta avautumaan.

Asiakkaan rakastaminen ihmiskäsityksenä sisälsi **syvän ymmärryksen luottamuksen laadusta** ja tukimuodoista tähän. Luottamuksella oli erilaisia lähtökohtaisia motiiveja samoin kuin lopputuloksia psykoterapiaprosessissa.

Psykoterapeutin mukaan sinisilmäinen luottaminen lähtökohtaisesti kaikkiin ihmisiin ei ollut järkevää eikä turvallista, sillä kaikki ihmiset eivät ole luotettavia. Luottamiseen kuului terapeutin mukaan tietoinen riski, jolloin ihmisen tullessa psykoterapiaan hidas luottamuksen kehittyminen oli normaalia:

*”Musta se on aika normaaliaki että sillon kun ihminen tulee psykoterapiaan niin hänhän laittaa itsensä aika alttiiksi.. Siis se ei ole helppoa lähteä kertomaan omista ja kaikkein vaikeimmista asioista.”*

Asiakkaan aseman ymmärtämisen kautta itsensä suojeleminen oli tervettä, kun psykoterapiassa avattaisiin kaikkein vaikeimmat asiat toiselle ihmiselle.

*”Se on musta ihan tervettä et aluksi ainakin ihminen suojelee itseään ihan terapiassakin. Vähän niinkun tunnustelee että mitä täällä voi puhua.”*

Vaikka psykoterapeutin mukaan asiakkaat yleisesti luottivat terveydenhuoltopalvelujen kokemusten pohjalta psykoterapeuttiin, tuli luottamus luoda henkilöön itseensä. Edellä mainittu riskin ottaminen korostui psykoterapeuttiin luottamisessa, sillä: *”Psykoterapeutista monelle ihmiselle tulee se henkilö, johon eniten elämässä luottaa.”*

Riskin ottamisen kautta ihmiset psykoterapiassa usein avautuivat vaikeimmista asioistaan, jolloin luottamuksesta psykoterapeuttiin muodostui suurempi kuin kehenkään toiseen ihmisen elämässä.

Epäluottamus saattoi myöhemmän vaikeuttaa tai estää myöhempää yhteistyötä ja terapiaprosessia, jolloin luottamuksen kehittymistä ja sen merkitystä käsiteltiin tarkoitukseksi psykoterapian alussa. Tämä työtapo korostui etenkin kaltoinkohdeltujen asiakkaiden kohdalla:



*”Terapiaprosessissa se otetaan käsittelyyn siinä terapian alkupuolella, et ”tässä meillä voi olla pitkä matka ennen kun sä alat luottaa minuun”, esimerkiksi näin.”*

Psykoterapeutti teki oikeutetuksi asiakkaan kokeman epäluottamuksen sanoittamalla luottamuksen hidasta prosessia. Asiakkaan turvallisuuden ja luottamuksen henkilökohtaista syntyprosessia tuettiin tällä tavoin antamalla asiakkaalle aikaa, empatiaa ja ymmärrystä.

Kun epäluottamusta oli käsitelty jo suhteen alkuvaiheessa, oli siitä keskusteleminen helppoa myöhemmässä vaiheessa. Asiakkaat, joilla oli lähtökohtainen epäluottamus toisiin ihmisiin, sanoittivat usein toisena tai kolmantena vuonna, kuinka luottaminen terapeuttiin oli alussa vaikeaa mutta nykyisin he pystyivät huomaamaan siinä edistymisensä.

Luottamus toisiin ihmisiin ei kuitenkaan aina ollut päällimmäinen terapiaprosessin lopputulos, vaan itseluottamuksen kasvaminen:

*”Tavallaa se että siinä saattaa säilyä se epäluottamus tai varovaisuus ihmissuhteissa yleensäkin mutta sillon kun ihminen on hyötynyt siitä terapiaprosessista niin ihminen oppii tavallaa luottamaan myös itseensä. --*

*Tulee sellanen että ihminen luottaa, että tulee vastaan mitä vaan niin hän itsensä kanssa selviää, se on samalla sitä että tulee luottamus elämään.”*

Joillain ihmisillä saattoi säilyä varovaisuus ihmissuhteissa tai tarve psykoterapiaan uusiutui. Asiakkaan luottamus omaan itseen ja elämään oli terapiaprosessissa syntynyt hyöty, mikä tuki asiakkaan selviytymistä mahdollisten tulevien vastoinkäymisten kohdatessa.

## 4.5 Ohjausympäristöjen vertailu ja yhteenveto turvallisuudesta ja luottamuksesta

Seuraavaksi kuvaan kokoavasti neljän ohjausympäristön eroavaisuuksia ja yhteneväisyyksiä tulosten pohjalta. Koonti vastaa 2. tutkimuskysymykseeni, **mitä yhteisiä merkityssisältöjä turvallisuudella ja luottamuksella on eri ohjausympäristöissä ohjaajien näkemysten pohjalta.**

Teemat on muodostettu sotilaspapin, vankilan opinto-ohjaajan, sosiaaliterapeutin ja kognitiivisen psykoterapeutin tuloksista koskien luottamuksen ja turvallisuuden rakentumista. Neljä kokoavaa teemaa ovat: **1) konteksti, 2) ohjaajan persoona ja vuorovaikutustaidot, 3) vahva ammatti-identiteetti ja ammatillinen itsevarmuus sekä 4) ihmiskäsitys.**

### 4.5.1 Konteksti

Konteksti, jossa ohjaustyö ja ohjauskulttuuri todentuivat käytännössä, muodosti perustan turvallisuuden ja luottamuksen rakentumiselle. Se loi kehikon sotilaspapin, vankilan opinto-ohjaajan, sosiaaliterapeutin ja kognitiivisen psykoterapeutin työhön. Konteksti määrittäi fyysisen työympäristön, yleiset ohjauksen tavoitteet, säännöt, lait ja struktuurin sekä tietyin osin spesifin asiakaskunnan.

Fyysisen ympäristön tuoma turvallisuus ja luottamus korostuivat ohjaajien työssä. Yhteisen, suljetun toimintaympäristön puitteissa sekä sotilaspappi että opinto-ohjaaja olivat nopeasti ja helposti asiakkaiden tavoitettavissa, mikä toi asiakkaille turvaa ja luottamusta. Rauhallinen luontoympäristö toi turvaa sotilaspapin ohjauksessa kun kotikäyntien oma maaperä ja työhuoneen asiallinen ja asiakasta kunnioitava tila toimi sosiaaliterapeutin asiakkaiden turvan lisääjänä. Vankilan opinto-ohjaaja koki asianmukaiset turvajärjestelyt ympäristössä sekä omaksi että vankien turvaksi, kun sosiaaliterapeutti ainoana työpaikan päihdetyöntekijänä ei työyhteisön asenteista ja käytänteistä johtuen kokenut oloaan aina turvalliseksi.

Kontekstin määrittämä asiakaskunta toi riskin työntekijän turvallisuudelle, kun päihde- ja mielenterveysongelmat olivat osa asiakaskuntaa sekä vankilan opinto-ohjaajan että sosiaaliterapeutin työssä. Työturvallisuuden tunnetta heikensivät

päihtyneet asiakkaat, jolloin ei ollut perusteita luottaa käyttäytymiseen. Psykoterapeutti teki lähtökohtaista arviota tunne- ja kokemustasolla asiakkaan vaarallisuudesta, mikä vaikutti osaksi asiakkaiden valikoitumiseen.

Työyhteisö ja ammatillinen verkosto vaikuttivat työntekijän turvallisuuteen ja luottamukseen, kun sotilaspappi pystyi luottamaan järjestelmän luomaan varusmiesten avunsaantimahdollisuuksiin jos rippisalaisuus esti jatko-ohjauksen. Vankilan opinto-ohjaaja hyödynsi vartijoiden arviota oman turvan lisääjänä vankien ohjaamisessa. Yleisesti vankilan työtilat olivat turvalliset ja asianmukaiset ja vankiaines täytti riittävät turvallisuus- ja luottamuskriteerit avolaitoksessa.

Sosiaaliterapeutti koki työnantajan työhön puuttumattomuuden ja perehtymättömyyden tuoneen liiallisen vapauden kautta turvattomuutta työhön. Kontekstina terveydenhuolto päihdetyön palveluntarjoajana lievitti kuitenkin ennakkoluuloja ja toi luottamusta asiakkaille avunhakemisessa. Varuskunnassa sotilaspappiin loi lähtökohtaista luottamusta tai epäluottamusta varusmiesten ymmärrys kirkollisen työn sisällöistä tai rippisalaisuudesta. Suljetussa yhteisössä muodostui myös tietty maine, jonka opinto-ohjaaja koki merkityksellisenä vankien kommunikoidessa keskenään opinto-ohjaajan roolista.

Kontekstin eli ohjausympäristön säännöt ja tavoitteet toivat struktuurin kautta sekä asiakkaille että työntekijöille luottamusta ja turvallisuutta. Vankilassa turvallisuus määritteli kaikkea toimintaa ja vankiin kohdistunut luottamuksen arvio oli ensisijaista. Lakien ja sääntöjen tuntemus toi opolle itseluottamusta ja lisäsi vankien luottamusta heidän asioidensa järjestymiseen ja opinto-ohjaajaan, kun lupaukset olivat pitäviä. Toisaalta turvallisuussäännöistä huolehtiminen oli myös vienyt luottamuksen vangin kanssa. Kognitiivisen psykoterapeutin yksityisvastaanotolle valikoituivat ja ottivat yhteyttä tietyt asiakkaat, jolloin molemminpuolinen arviointi, tunneyhteys ja sitoutuminen olivat olennaisessa osassa kyseinen konteksti huomioiden.

Asiakkaiden oikeuksista, kuten vaitiolovelvollisuudesta ja siitä myös henkilökohtaisella tasolla huolehtiminen oli olennainen asiakkaiden luottamusta lisäävä tekijä kaikissa ohjauskonteksteissa ja osana kaikkien ohjaajien toimenkuvaa. Vaitiolovelvollisuuden painotukset vaihtelivat ohjausympäristöstä riippuen: Konteksti määritteli vaitiolovelvollisuuden lakiin perustuvaksi velvoitteeksi, mikä lisäsi asiakkaiden turvallisuutta ja luottamusta suhteessa virkaan tai ammattiin.

#### 4.5.2 Ohjaajan persoona ja vuorovaikutustaidot

Ohjaajan persoona ja vuorovaikutustaidot käsittivät yleisiä asenteita ja toimintamalleja turvallisuuden ja luottamuksen lisäämiseksi. Ohjaajan persoonaan liittyivät niin henkilö- ja kokemushistoria, tapa olla vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa kuin sekä omien että asiakkaan tunteiden, ajatusten ja kokemusten ymmärtäminen ja käyttäminen työssä. Vuorovaikutustaitoihin vaikuttivat psykologinen ihmistunteemus sekä yleiset ja henkilökohtaiset näkemykset ohjauksen luonteesta.

Yhteistä kaikille ohjaajille oli vuorovaikutuksen joustavuus, joka tarkoitti mukautumista asiakkaaseen, mikä kullekin henkilölle ja tilanteelle oli turvallisinta tai mikä palveli ohjauksen tavoitteita. Esimerkiksi psykoterapeutti mukautti käyttäytymistään tarvittaessa korrektiksi tai helläksi, sotilaspappi mukautui hiljaisuuteen tai otti moraalista kantaa ja vankilan opinto-ohjaaja korosti viranomaisen tai opinto-ohjaajan roolissa asiallisuutta, ystävällisyyttä tai huumoria, jota myös sosiaaliterapeutti hyödynsi asiakkaan ehdoilla. Joustavuuden ansiokas käyttö edellytti asiakas- ja tilannetajua ja oli osin riippuvainen jo olemassa olevasta luottamussuhteesta asiakkaan ja terapeutin välillä.

Ohjaus oli monelta osin tunnetyötä, jolloin asiakkaan kokemusmaailman ymmärtämisen kautta ohjaajat suuntasivat myös toimintaansa. Tunnetyö toimintana korostui empatian ja syvän ymmärtämisen kautta jokaisella ohjaajalla, kun ohjaustyössä korostettiin äänen, tilan ja ajan antamista asiakkaalle ja tavoiteltiin asiakkaan kokonaisvaltaista, aitoa kohtaamista. Asiakkaiden tunteista häpeä liittyi varusmiesten ongelmiin, kun päihdeongelmaisten kohdalla häpeä oli kietoutunut osaksi minäkäsitystä. Käsillä oleva asiakkaan tunnetila vaikutti myös toiminnan tärkeysjärjestyseen ohjauksessa tai miksi ohjauskeskustelu ei välttämättä sillä hetkellä onnistunut.

Tunnetyö tarkoitti asiakkaiden nonverbaalin käyttäytymisen, olemuksen ja mikro-tason eleiden lukutaitoa. Olennaista oli tilanteessa syntynyt tunnetason kokemus epäluottamuksesta tai luottamuksesta, jonka kuvaaminen koettiin ajoittain haastavaksi. Opinto-ohjaaja kuvasi aidon luottamuksen erottuvan keskustelun dialogisuudesta erotuksena vangin puheryöppyyn, psykoterapeutti havainnoi olemusta ja pieniä mikroliikkeitä, kuten katsetta. Asiakkaat sanoittivat luottamusta myös ääneen tai osoittivat sitä tulemalla ajoissa tapaamisiin.

Tunnetason muutos oli jokaisen ohjaustyössä yksi isoista tavoitteista, mikä näkyi itseluottamuksena, minäkuvan eheytymisenä, skeemojen uusintamisena, voimaantumisenä ja luottamuksena toisiin ihmisiin ja elämään. Turvallisuuden ja luottamuksen lisääntyminen ohjaajaan ja omaan muutosprosessiin olivat tavoite itsessään mutta toimivat kriittisenä väylänä edellä mainittujen isojen tavoitteiden saavuttamiseksi.

Ohjaustilanteessa kohtasivat aina molempien osapuolten persoonat, kiintymyssuhdemalli, asenteet, odotukset, motiivit ja tunnetila. Tätä nimitän kokoavasti tulokulmaksi. Oman tulokulman ymmärtäminen edellytti työntekijältä itsetuntemusta ja reflektointikykyä, mitä kuvasi ohjaajien pohdinnat elämäkokemustensa vaikutuksista ihmisten ja asioiden kohtaamiseen ja asiakastilanteiden herättämien kokemusten arviointi. Tulokulman jokaisen osa-alueen ymmärtäminen oli tärkeää, jotta omaa toimintaa osasi suhteuttaa näihin ja vahvistaa turvallisuuden ja luottamuksen rakentumista.

Asiakkaan tulokulmassa korostuivat ennakkoasenteet ja odotukset työntekijää kohtaan. Näihin vaikuttivat aikaisemmat kokemukset, jolloin epäluottamusta toivat vankien huonot kokemukset aikaisemmista opinto-ohjaajista, päihdeongelmaisten syytetyksi tulemisen kokemukset ja sosiaalisten suhteiden heikkous, varusmiesten kokemattomuus kirkollisesta avusta ja psykoterapia-asiakkaiden kaltoinkohdelluksi joutuminen aiemmissa ihmissuhteissa.

Perustavaa laatua oleva kokonaisvaltainen tulokulma oli asiakkaiden kiintymyssuhde ja perusturvallisuuden kokemus, mikä toi lähtökohdan turvallisuuden ja luottamuksen luomiselle ohjaussuhteessa. Jokainen ohjaaja mainitsi perusturvattomien asiakkaiden kanssa luottamuksen rakentumisen olleen lähtökohtaisesti hidaskä ja haastava prosessi, jolloin luottamusta pyrittiin tukemaan arvostamisen, välittämisen ja sitoutumisen osoittamisella. Perusturvallisten asiakkaiden kanssa yhteistyö syveni nopeammin, vaikka jokaisen asiakkaan kanssa luottamus tuli erikseen luoda ja rakentaa. Alussa työntekijän tunnustelu oli myös tervettä ja tarpeellista, kuten psykoterapiassa, jossa asioiden kanssa oltaisiin paljaimmillaan.

Motivaatio liittyi ohjaussuhteeseen ja prosessiin aitoon sitoutumiseen, joka loi myös perustan asiakkaan luottamuksen luomiselle ja sen motiiville. Mikäli asiakkaalla ei ollut tahtotilaa muutokseen, se näkyi asioiden salaamisena ja ehkäisi siten yhteistä

näkemyistä asioiden tosilaidasta vaikuttaen ohjauksen kulkuun. Vankilassa näennäisellä luottamuksella tavoiteltiin helpompia oloja avovankilasta ja sosiaali- ja psykoterapia-asiakkaat saattoivat peitellä ongelmiaan tai muutoksia elämäntilanteessaan. Myös defenssien aktivoituminen tai päihderiippuvuus saattoi aiheuttaa muutosvastarintaa, joka näkyi eri tavoin asiakkaiden käyttäytymisessä.

Ohjaajat tekivät työtä omalla persoonallaan, johon oli vaikuttanut jokaisen oma kokemus- ja elämänhistoria. Olennaista oli, kuinka aito halu ja kyky ihmisten auttamiseen olivat ohjaajilla sisäsyntyistä tai kehittyneet jo nuorena. Sosiaaliterapeutti koki maanläheisen kasvatuksensa ja lapsuutensa luoneen perustan auttamistyöhön, samoin opinto-ohjaaja koki vaikeuksissa olevien ihmisten auttamisen tietynlaisena kutsumuksena. Sotilaspastori koki hengellisyyden ja lähimmäisen auttamisen sisäsyntyisenä ja psykoterapeutin synnynnäinen herkkyys ja uteliaisuus olivat luoneet pohjan ihmisten kokonaisvaltaiseen ja syvään kohtaamiseen.

Ohjaajat sovittivat omaa persoonaansa työhön ja asiakkaisiin tavoitteita mukaillen. Opinto-ohjaajan persoona tuli vankilayhteisössä ja roolissa olla neutraali, mutta persoonallinen ote näkyi valinnoissa ja käytännön tasolla kuinka hän työtä teki ja millaista vuorovaikutusta hän pyrki vankien kanssa saamaan aikaiseksi. Työtä tehtiin omalla sydämellä ja omalla näkemyksellä, vaikka yleiset suuntaviivat ja tavoitteet tulivat kontekstista tai työn tavoitteista.

#### **4.5.3 Vahva ammatti-identiteetti ja ammatillinen itsevarmuus**

Ammatillinen osaaminen korostui jokaisen ohjaajan kohdalla ja vaikutti omaan tai asiakkaiden kokemaan turvallisuuden ja luottamuksen rakentumiseen joko suoraan tai välillisesti. Ammatti-identiteetti piti sisällään koulutus- ja työkokemuksen, asiakastuntemuksen, oman työn tavoitteiden ja työmenetelmien hallitsemisen, ymmärryksen työssäjaksamisesta ja luottamuksen prosessimaisuudesta sekä oman ammatillisen osaamisen arvioimisen. Vahva ammatti-identiteetti näkyi positiivisena varmuutena ja itseluottamuksena työssä, mikä ei kuitenkaan estänyt asiakkaiden nöyrää kohtaamista ja uuden oppimista.

Ohjaajien puheissa korostui koulutus- ja työkokemus, josta saadun käytännön ja teoreettisen tietotaidon pohjalle oma ammatillisuus oli muodostunut. Koulutuksen

kautta oli saatu teoreettista oppia ja malleja työhön ja jokainen ohjaaja toi esiin jatkuvan kouluttautumisen tärkeyden. Työkokemus oli kasvattanut jokaisen osaamista vuorovaikutustyöhön, kun esimerkiksi sosiaaliterapeutin ja sotilaspapin kriisityönkokemus oli tuonut haastavia, opettavaisia tilanteita yleiseen työotteeseen. Omassa nykyisessä työssä kokemuksen kautta työverkosto, työn tavoitteet ja raamit olivat tulleet tutuiksi, minkä kautta pystyi tekemään arvioita luottamuksesta, omistautumaan kokonaisvaltaisesti läsnä olemiseen ja asiakkaan asiaan sekä luottamaan kollegiaaliseen osaamiseen. Myös oman osaamisen arviointi oli osa ammatillisuutta: psykoterapeutti halusi olla varma että juuri hän pystyy antamaan oikeaa apua asiakkaalle ja sosiaaliterapeutti ehdotti tarvittaessa työntekijän vaihtamista, mikäli se olisi asiakkaan toivomaa ja ratkaisu jumi-tilanteeseen.

Luottamuksen ja turvallisuuden kokemuksen toi asiakkaille, kun he pystyivät luottamaan työntekijän osaamiseen. Luottamus ammatillisesta osaamisesta tuli kuitenkin ansaita, jolloin sotilaspappi toi varusmiehille esiin omaa moniulotteista pohjakoulutustaan. Vankilassa hyvän työntekijän mittari oli vankien vastaanottaminen, asioihin sitoutuminen ja lupauksien pitäminen.

Työkokemuksen kautta oli kehittynyt vahva asiakastuntemus. Paitsi että ohjaajilla oli persoonan puolesta kyky havainnoida yleisesti asiakkaiden käyttäytymistä, monenlaiset asiakkuudet ja ohjaussuhteet olivat tuoneet ammatillista näkökulmaa, tarkkaavaisuutta ja havainnointikykyä. Tämän avulla pystyi tunnistamaan aidon käyttäytymisen, havainnoimaan muutoksen edistymistä ja soveltamaan aiempien kokemusten oppia asiakastilanteisiin. Onnistumiskokemuksista pystyi tuomaan myös konkreettisia esimerkkejä asiakkaille ja lisäämään sitä kautta uskoa ja luottamusta selviytymiseen.

Ammatillisia työkaluja oli jokaisella ohjaajalla, mitkä tukivat turvallisuutta ja luottamusta. Yhteisiä ammatillisia menetelmiä oli rauhallinen kohtaaminen, tutkiva yhteistyö, avoin keskustelu ja rehellisyys. Erityisiä ammatillisia menetelmiä luottamuksen ja turvallisuuden luomiseksi olivat sotilaspapilla hiljentymisen käyttäminen, opinto-ohjaajalla lupauksen hoitaminen viipymättä, sosiaaliterapeutilla normalisointi, kuten yhteinen kahvittelu ja psykoterapeutilla epäluottamuksen erityinen käsittely terapiasuhteen alussa.

Jokainen ohjaaja tunnisti ja tunnusti luottamuksen prosessimaisuuden, jossa korostettiin ajan merkitystä. Joskus luottamus oli puhtaasti ajallisen, pitkän yhteistyön tulos, kun joskus käsillä oleva tilanne ja hetki eivät olleet sopivia luottamuksen syntymiselle. Luottamuksen ansaitseminen korostui prosessina, jossa toista osapuolta arvioitiin ja muodostettiin yhteistä kokemusta saman asian äärellä olemisesta. Luottamuksen prosessimaisuuden näkökulmasta ohjaajat toivat esiin ensikohtaamista ja suhteen aloittamisvaiheen tärkeyttä. Opinto-ohjaaja pyrki tekemään ensikohtaamisesta ei-tenttaamisenoloisen ja sosiaaliterapeutti korosti asiakkaalle tärkeistä asioista, kuten harrastuksista puhumista etenkin alkuvaiheessa. Myös psykoterapiasuhteen ja sielunhoitokeskustelujen alussa pyrittiin tutustumaan ihmiseen ja annettiin asiakkaalle valta kertoa itse asioista omalla painollaan.

Ammatillista osaamista oli oman työhyvinvoinnin pohtiminen ja tukeminen. Se oli tärkeää, jotta auttamistyötä jaksoi tehdä ja asiakastyö oli eettisesti kestävä. Sotilaspastori oli kokemuksen kautta oppinut säätelämään omat rajat, sosiaaliterapeutin työssä tavoitteet ja struktuuri tuki työssäjaksamista ja vankilan opolla pientenkin onnistumisten arvostaminen tuki jaksamista muuten usein heikoista lähtökohdista ponnistavien vankien kanssa työskentelyssä. Psykoterapeutti koki tärkeänä aitoihin lähtökohtiin ja molemminpuoliseen halukkuuteen perustuvaa yhteistyösuhdetta, jolloin hän oli tyytyväinen, ettei rikoksesta tuomitun kanssa terapiasuhdetta syntynyt, sillä hän ei kokenut ilmapiiriä hyväksi ja turvalliseksi.

#### **4.5.4 Ihmiskäsitys**

Ohjaajien haastatteluista oli tulkittavissa arvoja, asenteita ja käsityksiä, jotka loivat perustan ja määrittivät ohjaustyyliä tai – näkemystä luottamuksellisen ja turvallisen vuorovaikutussuhteen luomiseksi. asiat tulivat esille siinä, millä tavoin he kuvailivat omaa työtään, sen tavoitteita, vuorovaikutussuhdetta sekä asiakkaitaan.

Ihmiskäsityksenä ihmisen arvostaminen korostui jokaisella haastateltavalla. Tämä todentui tavoitteissa kohdata asiakas aidosti, jolloin voidaan puhua myös syvästä ymmärtämisestä ja halusta nähdä ihminen kokonaisvaltaisesti. Sosiaaliterapeutin mukaan asiakas oli paljon muutakin kuin päihdeongelmainen, opinto-ohjaaja pyrki kohtaamaan ihmisen rikoksen takaa, sotilaspappi ei kyseenalaistanut varusmiesten ongelmia ja psykoterapeutti korosti asiakkaan rakastamisen tärkeyttä korjaavassa



vuorovaikutuksessa. Käytännössä arvostava ihmiskäsitys näkyi ystävällisessä ja arvostavassa kohtaamisessa tavoitteena päästä saman asian äärelle ja dialogiseen vastavuoroisuuteen asiakkaan kanssa. Olennaista oli asiakkaiden kokemus kuulluksi tulemisesta. Arvostaminen tarkoitti asiakkaan oikeuksien kunnioittamista myös vaihteluvallisuuden korostamisen kautta.

Arvostavaan ihmiskäsitykseen kuului olennaisesti asiakkaan autonomisuuden näkeminen ja tukeminen. Autonomisuuden ja vastuullistamisen kautta lisääntyivät asiakkaiden luottamus itseen, ohjausprosessin tavoitteisiin ja yleisiin elämänhallintamahdollisuuksiin. Asiakkaan kokemusta oman elämänsä asiantuntijana ja vastuullisuutta tuettiin mahdollisuuksien mukaan jokaisessa ohjausympäristössä. Vankeja sitoutettiin omiin asioihinsa ja korostettiin oman vastuun ja motivaation merkitystä esimerkiksi opiskelusuunnitelmissa. Sosiaaliterapeutti tuki asiakkaiden vastuullisuutta kannustamalla konkreettisiin, omiin tavoitteisiin ja psykoterapiassa epäedullisten ajattelutottumusten muutosten kautta voitiin rakentaa selviytymiskykyä ja uskoa vaikutusvaltaan oman mielen ja hyvinvoinnin suhteen. Varusmiehiä vastuullistettiin tekemään itse ratkaisuja omassa elämässään ja ottamaan vastuuta teoistaan, missä korostui sotilaspapin kasvattajan rooli varusmiesten kehitystehtävien myötä.

Realistisuus ja optimistisuus vuorottelivat ohjaajien puheissa. Realismi oli työn tuoman kokemuksen ja ikävien tosiasioiden myöntämistä, mikä osaltaan vähensi työntekijän luottamusta: Sotilaspappi ei kokenut kaikkien varusmiesten olleen kypsiä arvioimaan omia tekojaan ja vankilan opinto-ohjaajana toistuneet, tuloksettomat muutospuheet heikensivät uskoa ja luottamusta ajoittain. Kuitenkin optimistisuuden ja ihmiseen uskomisen myötä pienet tavoitteet ja muutokset koettiin onnistumisena, jolloin ohjaajana tehtiin työtä tulevaisuusfokusoidusti ja parempaa kohti pyrkien yhdessä asiakkaan kanssa. Realismia oli myös sen hyväksyminen, kuinka kaikkien kohdalla luottamusta ei aina saavutettu.

Asiakas nähtiin ainutlaatuisena, aktiivisena toimijana vuorovaikutussuhteessa, mikä lisäsi dialogisuuden kautta keskinäistä luottamusta ja turvallisuutta. Ihmisten elämänhistoriat ja – tilanteet olivat uniikkeja, jolloin ohjaajana tuli välttää ”paremmin tietämistä” ja avoimuus suhteessa korostui. Tietyntyylinen ennakoimattomuus sekä vähensi että lisäsi luottamusta, kun ohjaustyössä asioihin ei voinut määräänsä

enempää varautua, mutta toisaalta positiiviset muutokset saattoivat tapahtua milloin tahansa.

## 5 POHDINTA

Tässä tutkimuksessa tutkittiin luottamuksen ja turvallisuuden syntymistä ja merkityssisältöjä ohjauksen vuorovaikutussuhteessa ohjaajien kokemana. Tutkimuksen kohdejoukko muodostui neljästä eri ohjausympäristön ohjaajasta. Seuraavaksi esitän kunkin ohjaajan tarkasteluosan yhteydessä heidän toimintaympäristönsä kannalta erityiset näkökohdat luottamuksesta ja turvallisuudesta yhdessä teorian kanssa. Tätä seuraa eri toimintaympäristöjä ja ohjaajia yhdistävien teemojen tarkastelu yhteenvetomaisesti. Lopuksi pohditaan tutkimuksen hyödynnettävyyttä, eettisyyttä ja luotettavuutta.

### 5.1 Tulosten tarkastelua

#### Sotilaspappi

Tässä tutkimuksessa luottamuksen ja turvallisuuden rakentumisessa sotilaspapin työssä korostui ehdoton vaitiolovelvollisuus, mistä teki erityisen sen pohjautumisen paitsi kirkkolakiin, niin myös hengelliseen näkemykseen ja moraaliperiaatteeseen. Kettusta (2005, 65–67) mukaillen, Kiiski (2009, 55) perustelee ehdottoman vaitiolon pohjautuvan teologisessa mielessä ripittäytymiseen Jumalalle, jossa pappi on toiminut asian välittäjänä.

Vaitiolovelvollisuuden rikkominen vahingoittaa tähän syyllistyneen sielunhoitajan mainetta, voi johtaa rangaistustoimenpiteisiin ja voi liata myös yleisesti sielunhoitotyön imagon (Kiiski 2009, 57). Tutkimuksen sotilaspapin tiukka linja vaitiolovelvollisuuden suhteen oli perusteltua, sillä sen rikkominen olisi voinut hyvin perustavalla tavalla ehkäistä luottamuksen rakentumista varusmiesten kanssa. Pappi voi rikkoa vaitiolovelvollisuutensa johtuen huolimattomuudesta tai väärästä tulkinnasta, jolloin hän on tulkinnut sielunhoitokeskustelun tavanomaiseksi arkikeskusteluksi (Kiiski 2009, 57). Tämän välttääkseen sotilaspappi kysyi joka kerta selvästi asiakkailtaan kuuluiko keskustelu rippisalaisuuden piiriin. Kerran sovittu asia oli sitova.

Suurin osa varusmiehistä ymmärsi ja luotti sotilaspapin tämänkaltaiseen professionaalisuuteen, jolloin virka itsessään toi luottamusta, mutta osalle varusmiehistä kirkollisen työn apu oli vieras. Kiiskin (2009) mukaan myös arkailu ongelman suhteen tai motivaatiotaso vaikuttavat sielunhoitajan luokse hakeutumiseen. Mikäli omat ongelmat eivät liity hengelliseen kategoriaan avunhakija voi ajatella, ettei sielunhoitaja ole silloin kyseistä ongelmaa varten. (Kiiski 2009, 76–77; 234.) Varuskunnassa sama ilmiö toi turvattomuutta, kun apua ei osattu tai ymmärretty hakea oikeasta paikasta. Kirkollisesta työstä oli tiedotettu luennoin ja kirjallisella ohjeistuksella (Sotilaan käsikirja 2015, 270–272), mutta osalle varusmiehistä sotilaspappi toi esille oman roolinsa ja osaamisensa heidän auttamisekseen. Sielunhoidollista keskustelua haetaan tavallisesti mitä moninaisimpiin ongelmiin, masennuksesta ihmissuhde- ja hengellisiin ongelmiin, jolloin asiakkaan tulosityyn ei saisi olla este avunhakemiselle (Kiiski 2009, 75).

Sotilaspapin henkilökohtaiset ominaisuudet ja ammatilliset työtavat näkyivät luottamuksen ja turvallisuuden lisäämisessä sielunhoitajana. Aitoa auttamisenhalua osoitti papin auttamisvalmius sekä henkisenä tukena toimiminen varusmiesten kanssa, jolloin sotilaspapin läsnäolo toi turvaa tarvittaessa. Sielunhoitaja suhtautuu jokaiseen asiakkaaseen kunnioittavasti ja arvostavasti kristillisen ihmiskäsityksensä pohjalta ja käyttää omia työkalujaan oman persoonansa ja asiakastilanteeseen sopivasti (Kiiski 2009, 74).

Hiljentymisen kattoi sotilaspapin työssä kokonaisvaltaisen rauhallisuuden tilassa ja ajassa sekä asiakkaan asian äärelle asettumisen: hiljaisuuden ammatillisena työkaluna. Kiiski (2009, 92) korostaa kiireettömän läsnäolon, kiinnostuksen ja kuuntelemisen taitojen olevan tärkeitä turvan luoja sielunhoidollisessa suhteessa, jossa ollaan hyvin pitkälle asiakkaan tuottaman puheen varassa. Onnismaan (2007, 32) mukaan luottamuksellisessa suhteessa hiljaisuutta ei tarvitse täyttää, vaan se antaa molemmille osapuolille aikaa pohtimiselle. Sielunhoitosuhteen intuitiivisessa, sanattomassa viestinnässä osoitetaan sekä fyysistä että psyykkistä läsnäoloa ja positiivista yhteyttä (Kiiski 2009, 92–93), jolloin hiljaisuudella osoitetaan myös asiakkaan arvostamista. Kiiskin (2009, 65; 84) mukaan sielunhoidossa korostuvat asiakkaan kuunteleminen, positiivinen vuorovaikutus, turvallinen, vaikeiden asioiden käsitte-

lemisen ympäristö ja luottamuksellinen suhde. Luontoympäristö toimi rauhoittavana ja turvallisena elementtinä, kun keskusteluja käytiin esimerkiksi metsässä harjoitusten aikaan.

Aikuisuuden kannalta pidetään tärkeinä ominaisuuksina kykyä itsenäisyyteen ja vastuunottoon sekä oman minuuden perustan hahmottamista ja kriittistä arviointia (Dunderfelt 2011, 92;97). Varusmiesten ”miehiksi kasvamisen” yhteiskunnallista periaatetta voidaan verrata kehitystehtävien onnistuneeseen ratkaisemiseen ja kypsymistä siten kohti aikuisuutta. Varusmiespalveluksen ideologisina tavoitteina psyykkinen ja fyysinen kehittyminen sekä vastuu itsestä ja palvelustovereista vastaavat osaltaan kehityshaasteisiin (Sotilaan käsikirja 2015, 13).

Kirkollisen työn tarkoituksena varusmiespalveluksessa mainitaan elämäntarkoituksellisten ja – taidollisten aineiden antaminen (Sotilaan käsikirja 2015, 270). Sotilaspapilla on siis tietynlainen kasvattajan velvollisuus kirkollisen työn edustajana, mikä tutkimuksessa korostui osana sotilaspapin ammatillista toimenkuvaa ja myös henkilökohtaista vastuuta. Sotilaspappi mahdollistaa yksilöllisen pohdinnan ja kypsymisen yhdessäolon, hiljentymisen ja vaikeuksissa tukemisen kautta (Sotilaan käsikirja 2015, 270), minkä kautta voidaan tukea kehitystehtävien ratkaisemista ja saada luottamusta ja selviytymiskykyjä omaan tulevaisuuteen. Varusmiespalvelusaikaa voidaan pitää kriittisenä mahdollisuutena eheämmän minäkuvan ja itsetuntemuksen kasvuun, minkä tuloksena varusmiespalveluksen päättävällä olisi turvallisempi ja luottavaisempi olo itseään ja aikuisuutta ajatellen.

Sotilaspapin työn ominaispiirteenä luottamuksen ja turvallisuuden syntymisen kannalta oli työskenteleminen varuskunnan suljetussa ympäristössä. Järjestelmällisessä organisaatiossa moniammatillisessa palveluverkostossa varusmiesten oirehtiminen ei jäänyt huomiotta, jolloin lisääntyi sotilaspapin turvallisuuden tunne oman vastuun kevenemisen kautta.

Tavoitettavuus suljetussa ympäristössä lisäsi varusmiesten turvallisuutta ja luottamusta, sillä sotilaspappi varuskunnan sisällä oli nopeasti ja helposti tavoitettavissa kun sotilaspappi jakoi saman toimintaympäristön ja elämänpiirin. Niemelän ym. (1997, 19–20) mukaan ulkoinen turvallisuus käsittää hyvinä pidettyjen asioiden jat-

kuvuuden ja riskittömyyden. Vaikka edellä korostui varusmiesten psyykkinen turvallisuus, ulkoinen pysyvyys avun mahdollisuudesta tuo ulkoisen turvallisuuden kautta myös sisäistä turvan kokemusta.

Papilla oli takanaan vahva teologis-humanistinen pohjakoulutus ja pitkä kokemus erilaisista vuorovaikutustilanteista. Koulutus- ja työhistorian avulla sotilaspapin omien rajojen tuntemus oli kehittynyt, jolloin auttamistyön rinnalla eli tietotaito oman jaksamiseen liittyen. Väsynyt sielunhoitaja ei kykene olemaan kokonaisvaltaisesti läsnä ohjaustilanteessa (Kiiski 2009, 61), jolloin itsestä huolehtiminen on tarpeellista ammattiosaamista myös turvallisen ja luottamuksellisen auttamissuhteen luomisen kannalta.

### **Vankilan opinto-ohjaus**

Tässä tutkimuksessa kontekstin lait ja säännöt korostuivat vankilan opinto-ohjaajan työssä turvan ja luottamuksen lisääjänä. Vankeuslain 1 luvun 3 §:n mukaan vankeuden on oltava turvallista sekä henkilökunnalle että vangeille, jolloin turvallisuussäännöt menivät kaiken edelle (Mohell & Pajuoja 2006, 25–26). Vankilakokemuksen ja sääntöjen tuntemisen kautta opinto-ohjaaja sai itseluottamusta omaan työhön, kun tiesi omat ja vankien oikeudet ja velvollisuudet. Vangit pystyivät luottamaan opinto-ohjaajan sanaan, kun lupaukset perustuivat sääntöjen tuntemukselle. Johdonmukaisuus lupauksissa ja odotuksissa sekä sanojen ja tekojen yhteneväisyys tuo varmuutta, joka on Maisterin ym. (2012, 112) mukaan keskeinen osa luottamuksen saavuttamista. Yhdenmukaisuus ohjauksessa tuo turvallisuutta ja luottamusta suhteeseen myös positiivisten tunteiden kautta, kun asiat sujuvat odotetulla lailla (McLeod 2013, 183–184).

Sitoutuminen vankien asioihin ja lupauksen täyttäminen viipymättä korostuivat vankilassa hyvän opinto-ohjaajan meriitteinä. Maisterin ym. (2012, 175) mukaan sitoutuminen on yksi osa luottamuksen syntymisen prosessissa, jolloin sitoutuminen käsittää sekä lupauksen jonkin tekemisestä että asenteen ja tunteen, että henkilö on velvollinen toimimaan tietyllä lailla. Sitoutuminen on myös ensiaskel suhteen luomisen kannalta: Asiakkaalle on olennaista kertoa ohjauksen sisällöistä ja omasta toimenkuvasta, minkä pohjalta ohjattava tekee päätöksen kokeeko hän ohjauksen it-

selleen avuksi (Dryden 2011, 102). Tähän perustuu aitoon ohjaukseen liittyvä vapaaehtoisuus ja asiakkaan halu tulla autetuksi (McLeod 2013, 7) sekä kuntouttavan työotteen asiakkaan aktivoiminen (Järvikoski 2007, 251–252).

Sitoutumisessa korostuu ohjaajan avoimuus, jolloin asiakkaan kanssa neuvotellaan tavoitteiden mahdollisista esteistä ja tukimuodoista. Mikäli tavoitteet estyvät joutuessa ulkoisista tekijöistä, Maisterin ym. (2012, 176–177) mukaan luottamus heikentyy työntekijään, jos tämä ei ole varoittanut tai kertonut mahdollisista sudenkuopista. Opinto-ohjaaja osallisti vangin toimintaohjelmien suunnitteluun kertomalla vankien oikeuksista ja ehdoista, jotka hänen kohdallaan liittyivät tavoitteisiin pyrkimiseen. Tämä mukailee myös Järvikosken (2000, 251–252) kuntouttavan ohjauksen asiakkaiden valtaistumista, jossa kuntoutuja nähdään aktiivisena toimijana kohti parempia elämänhallinnan keinoja. Tällaisella vangin osallistamisella voidaan osoittaa välittämistä ja tukea vangin itsemääräämisoikeutta (Granfelt 2011, 227). Avovankilan rekrytoinneissa huomioitiin erityisesti vangin motivaation taso, päihitteettömyyteen ja sääntöihin sitoutuminen ja toimintaohjelman vastaavuus vangin rangaistusajansuunnitelman sisältöihin (ks. Mohell & Pajuoja 2006, 63–64; vankeuslaki 8 luvun9§).

Opinto-ohjaajan haastattelussa ilmeni vankien motivaatioita saada sijoituspaikka avovankilasta, mitä tavoiteltiin eri tavoin. Vankien joukossa oli heitä, jotka todella kokivat opintomahdollisuudet avolaitoksessa omaa kuntoutusta tukevana, mutta osa tavoitteli pääasiassa helpompia vankilaoloja. Nämä olivat yleisiä opiskelumotiiveja myös Kosken ja Miettisen (2007, 74–75) vankien kyselytutkimuksessa. Koska avolaitospaikkoja oli rajallinen määrä, opinto-ohjaajan oli kannattavaa tehdä oikeita luottamusarviota vankeihin yhdessä kollegoiden kanssa. Opinto-ohjaaja arvosti korkealle aitojen luottamussuhteiden syntymistä. Samoin Granfelt (2011, 226) korostaa kuinka vankilaoloissa hauraskin luottamus on arvokas tulos.

Avolaitoksessa korostuu vankivalintojen oikeellisuus henkilökunnan turvallisuutta lisäävänä tekijänä (Junninen 2007, 43). Tässä tutkimuksessa opinto-ohjaaja koki työnsä turvalliseksi asianmukaisten tilojen ja avolaitoksessa rikostaan suorittavien vankien luottamuskriteerien ja vankien arvioinnin ansiosta. Avovankilat vapaamman tuomion paikkana vähentävät järjestyshäiriöitä, sillä avopaikkaa ei haluta menettää. Nollatoleranssi alkoholin suhteen lisää turvallisuutta avovankiloissa. (Junni-

nen 2007, 86–87.) Avovankilan merkitys vangin henkisen ja ruumiillisen turvallisuuden kokemuksen kannalta voi olla merkittävä, sillä avolaitos voi olla turvallisempi ja enemmän luottamusta herättävä tila, mistä vanki on tullut ja mihin hän on vapauduttuaan palaamassa (Granfelt 2011, 225).

Opinto-ohjaaja koki päihteettömyyssäännöistä johtuen työnsä yleisesti turvallisena, mutta mahdollisuus päihteiden väärinkäyttöön esimerkiksi poistumislupien aikana lisäsi turvallisuushkaa. Päihteidenkäyttö vankilassa luo merkittävän turvallisuusriskin järjestykselle tai laitoksesta poistumiseen (Mohell & Pajuoja 2006, 63–64). Päihteettömyyssääntö oli myös vienyt luottamuksen opinto-ohjaajaan, kun tämä oli joutunut tekemään ilmoituksen sääntörikkomuksesta. Koska avopaikka oli usein haluttu sijoituspaikka, oli ymmärrettävää, kuinka paikan menetys tuotti negatiivisen kokemuksen ja sen purkamisen ilmoituksen tekijään.

Junnisen (2007) turvallisuustutkimuksen mukaan vankilan henkilökunnan ammattitaito on yksi merkittävä turvallisuuden tunnetta lisäävä tekijä. Hyvä ammattitaito tarkoittaa hyviä sosiaalisia taitoja, halua tehdä työtä vankien kanssa sekä halua kehittää itseään monipuolisesti. Vankeja tulee osata kuunnella ja heidän kanssaan tulee toimia provosoimatta ja provosoitumatta. (Junninen 2007, 91.) Vankien luottamusta opinto-ohjaajaan ja turvallisuuden kokemusta lisäsi opinto-ohjaajan henkilökohtainen ihmiskäsitys ja toimintatapa, kuinka hän halusi kohdata ihmisen rikoksen takaa ja sitoutui ajamaan vankien parasta. Vankien kanssa toimimisessa opinto-ohjaajan hyviä sosiaalisia taitoja kuvasi kyky toimia joustavasti, tavoitteena asiallinen, ystävällinen ja arvostava kohtaaminen. Olennaista oli turvallisuus- ja vankitunteumuksen perusteella opittu neutraalius ja roolina rauhallinen pelottomuus, millä pyrittiin luomaan lähtökohtaisesti turvallisin tilanne kaikkien vankien kanssa.

Seligman (1997, 24–25) korostaa avointa tilaa suhteessa rooleihin ja rooliodotuksiin, jolloin puhutaan roolien siirrettävyydestä aikaisemman kokemuksen perusteella. Samaa tarkoitti myös luottavaisuuden käsite, jossa luodaan odotuksia vuorovaikutussuhteen toista osapuolta kohtaan (Seligman 2001, 48). Järvisen (2007, 83) kyselytutkimuksessa epäluottamus opinto-ohjaajan ammattitaitoon oli yksi syy olla hakeutumatta opintojen pariin. Tutkimuksessa vangeilla oli huonoja kouluajan kokemuksia opinto-ohjaajasta, mitkä loivat osaltaan lähtökohtaista epäluottamusta. Opinto-ohjaaja pyrki luomaan uusia, parempia muistoja vangeille olemalla helposti tavoitettavissa ja ottamalla vangin asiat omikseen. Erona viranomaisen rooliin,



opinto-ohjaajan roolissa korostettiin enemmän vangin asioita ja kuntoutumista, kuin rikokseen ja vankilaympäristöön liittyviä asioita.

Selkeä työnjako ja vartijoiden turvallisuusarvion hyödyntäminen vankeja kohtaan lisäsi opinto-ohjaajan turvallisuuden kokemusta. Myös aiempien vankilaturvallisuutta koskevien tutkimusten mukaan hyvä viranomaisyhteistyö lisää vankitietoutta ja sitä kautta vankilaturvallisuutta (Junninen 2007, 92).

## **Sosiaaliterapeutti**

Päihdetyössä tutkimuksessa korostui fyysinen ympäristö ja tilat turvallisuuden luojana. Kotikäynneillä asiakkaiden turvallisuuden tunnetta lisäsi omalla maaperällä oleminen, kun työhuoneessa asiakkaat saivat valita turvallisimman istumapaikan. Kiiski (2009) on määrittänyt turvallisen ympäristön piirteitä sielunhoitokeskustelulle, mitä voi verrata myös muihin herkkiin ohjaustilanteisiin: Riittävä äänieristys, hyvät tuolit ja matala pöytä asiakkaan ja työntekijän välissä tuo turvallisuutta sopivan etäisyyden kautta. Näiden lisäksi sopiva valaistus, riittävä ilmanvaihto ja kodikas huone tuo turvaa ja järjestystä, kun asiakkaan mieli on kaaoksessa. (Kiiski 2009, 57–59.) Sosiaaliterapeutti kuvasi kaikki edellä mainitut ominaisuudet omassa työhuoneessaan turvallisuuden tunteen luojina asiakaskohtaamisissa, valaistus ja ilmanvaihto pois lukien.

Sosiaaliterapeutin henkilökohtaisista arvoista ja työtavoista olennainen oli asiakkaan kasvojen säilyttäminen, jolloin myös fyysistä tilaa käyttämällä tuettiin ihmisen arvokkuuden tunnetta, ehkäistiin häpeää ja synnytettiin turvallisuuden kokemusta. Kokkonen (2010, 51) esittää tiedollisena tunteiden säätelykeinona tarkkaavaisuuden muutoksen, jolloin negatiivisen tunteen luomasta tilanteesta siirretään tarkkaavaisuus toisaalle. Tästä esimerkkinä oli, kun asiakkaiden ”vahingoista” sosiaaliterapeutti ei tehnyt numeroa, eikä tuhruinenkaan olemus vaikuttanut istumapaikan valintaan. Toinen sosiaaliterapeutin käyttämä tunteidensäätelykeino liittyi yhdessä kahvitteluun, jossa keskustelusta pystyttiin tekemään asiakkaalle vapautuneempi ja turvallisempi normaalistavan toiminnan kautta. Yhdessä kahvittelua voidaan pitää Kokkosen (2010, 66) toiminnallisena tunteiden säätelykeinona, jossa yhteinen tekeminen lisää myönteisiä tunteita vastavuoroisuuden ja yhteenkuuluvuuden tunteen lisäämisen kautta.

Tutkimuksessa korostui sosiaaliterapeutin tunnetyöskentely asiakkaiden heikon minäkuvan kanssa, jonka ymmärtämisellä ja tukemisella oli olennainen rooli luottamuksen ja turvallisuuden rakentamisessa. Päihdeongelmaisten kokemalla voimakkailla syyllisyyden ja häpeän tunteilla on vahva yhteys asiakkaan minäkäsitykseen ja itsetuntoon (Holmberg 2010, 59). Osana identiteettiä häpeään liittyy vahvasti epäonnistumisen, arvottomuuden ja erilaisuuden kokemus, mikä voi entisestään heikentää uskoa omiin mahdollisuuksiin (Malinen 2005, 91; 103–104). Tästä syystä päihdetyössä on olennaista löytää tyytyväisyyden ja ylpeyden kokemuksia häpeästä huolimatta (Holmberg 2010, 59). Sosiaaliterapeutti pyrki työtavoissaan korostamaan, kuinka päihdeongelma ei leimaa ihmistä tai vie hänen ihmisarvoaan, mikä teki perustan eheämmän minäkuvan muodostamisen ja itseluottamuksen tavoitteille. Sosiaaliterapeutti toi esiin myös huumorin oikeanlaisen käytön asiakkaiden aloitteesta. Onnismaan (2007, 33) mukaan vakavat asiat eivät estä huumorin käyttöä ohjauksessa, jolloin se voi toimia tavoitetta palvelevana keinona oikein käytettynä.

Myönteinen realismi korostui sosiaaliterapeutin elämän- ja työasenteena päihdeongelmaisten asiakkaiden kanssa, jolloin kyky tukea ja nähdä selviytymismahdollisuuksia lisäsi asiakkaiden uskoa ja luottamusta omiin tavoitteisiinsa. Päihdetyöntekijän ymmärryksessä keskeistä on usko, kuinka jokaisella päihteidenkäyttäjällä on mahdollisuus toipua. Elämän eheytymisprosessissa sekä työntekijän että asiakkaan vahva luottamus ja positiivinen kuva tukevat tätä. (Holmberg 2010, 51; 113.) Positiivinen usko omiin mahdollisuuksiin on olennainen osa luottamusta omaan itseen, jolloin voidaan puhua kokonaisvaltaisesti elämänhallintakeinoista ja luottamuksesta elämään, koherenssin vahvistumisen kautta (Feldt & Mäkikangas 2010, 104).

Ammatti- ja kokemusperäinen tietous riippuvuudesta toi itseluottamusta työhön ja työssäjaksamiseen. Tärkeää oli päihdeongelman piirteiden ymmärtäminen. On tutkittua tietoa, kuinka päihdeongelmaisilla toipumisesta huolimatta päihteiden käyttöön palaaminen on yleistä, minkä lisäksi uhmakas käytös on usein seurausta omista pahoinvoinnin ja toivottomuuden kokemuksista. Ammatillisesti luotettava päihdetyöntekijä on mahdollisimman tietoinen tekemästään työstä ja pystyy perustelemaan prosessin kulun. (Holmberg 2010, 53.) Järjestelmällisyys ja tavoitteet työssä toivat siten molemminpuolista luottamusta. Konkreettisissa tavoitteissa onnistuminen lisäsi motivaatiota ja samalla luottamusta sekä päihdehoidon tuloksiin että

omaan itseän. Järjestelmällisyys tarkoitti myös riittävää valmistautumista ennen tapaamisia: Ohjaajan huolellinen valmistautuminen ja aikatauluista kiinni pitäminen on merkityksellistä, sillä se tuo asiakkaalle arvostuksen ja turvallisuuden tunnetta (Kiiski 2009, 60). Sosiaaliterapeutin mukaan myös asiakkaat osoittivat luottamusta tulella ajoissa tapaamisiin. Kiiskiä (2009, 60) mukailien, tämä olisi asiakkaiden tapa osoittaa arvostusta myös työntekijää kohtaan.

Päihtyneet asiakkaat ohjaustilanteessa olivat turvattomuutta tuova ja huolta sosiaaliterapeutti koki työyhteisön asenteen ja tuen puutteen turvajärjestelyjä kohtaan. Päihdeongelmaiset asiakkaat tuovat työhön tutkitusti riskin ja on tärkeää, että esimies viestittää ymmärtävänsä työn raskauden ja huolehtii riittävästä työn turvarekursseista (Holmberg 2010, 134–135; 139).

Sosiaaliterapeutilla asiakkaan muutosvalmiuden arviointi, tuki ja tavoittelu pohjasivat yleisiin päihdetyön ja motivoivan haastattelun malleihin ja tukivat luottamuksen kehittymistä monessa suhteessa. Motivoivassa haastattelussa korostetaan asiakkaan valtaa ja pystyvyyttä suhteessa omaan elämäänsä ja voimavarojen hyödyntämistä muutoksen tueksi (Koski-Jännes 2008, 16; 43). Hyvä päihdehoito korostaa asiakkaan oikeutta määrittellä hänen hyvän elämänsä mittarit (Mattila 2008, 60). Sosiaaliterapeutti omien sanojensa mukaan pystyi tuomaan jokaisen asiakkaan elämästä kantavia teemoja esiin, mikäli he eivät itse siihen kyenneet. Muutoskumppanuutta ja – halukkuutta tuettiin etenemällä asiakkaan ehdoilla ja luomalla hyväksyttävä ja avoin ilmapiiri. Omista ajatuksista ja elämäntilanteesta kertominen on luottamuksellisen ja turvallisen hoitosuhteen merkki (Holmberg 2010, 114).

### **Kognitiivinen psykoterapeutti**

Kognitiivisen psykoterapian fokus oli aidossa ja turvallisessa yhteistyösuhteessa asiakkaan ja psykoterapeutin välillä. Alkava yhteistyö koettiin yhteisellä tunnetasolla asiakkaiden kanssa, mitä terapiasuhteen alussa arvioitiin suhteessa oikeanlaiseen terapeuttiin ja asiakkuuteen. Drydenin (2011, 103) mukaan asiakkaan arvio yhteistyön sujuvuudesta, vastavuoroisesta ymmärryksestä sekä ohjaajan ammatillisesta osaamisesta ovat asiat, jotka vaikuttavat alussa allianssin syntymiseen asiakkaan puolelta. Sopimus yhteistyösuhteesta merkitsi siten asiakkaan odotusten täyt-

tymistä, joten tätä voitiin pitää ensimmäisenä askeleena luottamukseen, kuten psykoterapeutti ilmaisi. Terapeutin tunne oikeasta asiakkuudesta syntyi arvioinnin pohjalta, jolloin luottamusta tuli olla myös asiakkaan sitoutumiskykyyn ja turvallisuuteen. McLeod (2013, 436–438) nimittää arvioinnin muodostavan kestävä pohjan tulevalle yhteistyösuhteelle, sillä sen pohjalta muodostetaan käsitys ihmisen oire- ja elämänkentästä, terapeutin hoidon sopivuudesta ja henkilökemiasta.

Tutkimuksen tulosten kannalta olennaista oli, kuinka psykoterapiasuhteessa luottamus liittyi allianssiin sekä terapiaprosessissa edistymiseen, mitä lisäsi jatkuva vuorovaikutuksen tarkastelu ja aito kommunikatiivinen yhteys. Avoin ja rehellinen keskustelu suhteesta, odotuksista ja ajatuksista vie terapiaprosessia eteenpäin ja vahvistaa yhteistyösuhdetta (Kähkönen ym. 2011, 45). Psykoterapeutin työtapana oli ottaa asiakkaiden epäluottamus yhteiseen ja avoimeen käsittelyyn terapian alkuvaiheessa. Kähkönen ym. (2011, 43) mukaan, jotta terapiasuhteen voisi kokea turvalliseksi, on lähtökohtaisen tärkeää tutkia asiakkaan odotuksia, uskomuksia ja pelkoja suhteessa terapeuttiin. Psykoterapeutti osoitti ymmärrystä ja ajan antamista asiakkaalle, kun luottamuksen vaikeudesta ja tulevasta yhteistyöstä keskusteltiin avoimesti.

Kognitiivisessa psykoterapiassa korostuva tasaveroisuus, tutkiva yhteistyö niin lähtökohtana kuin tavoitteena lisäsi luottamusta. Yksi tavallisimmista tavoista menettää luottamus on osapuolten väärinkäsitykset ja – tulkinnat siitä, mitä toinen on tarkoittanut sanomisillaan. (Maister 2012, 77). Psykoterapeutti korosti asiakkaan yksilöllisyyttä, jolloin terapeutina ei voi olla tietoinen kaikista mielenliikkeistä. Siksi kommunikoivan, avoimen keskustelukulttuurin luominen oli tärkeää.

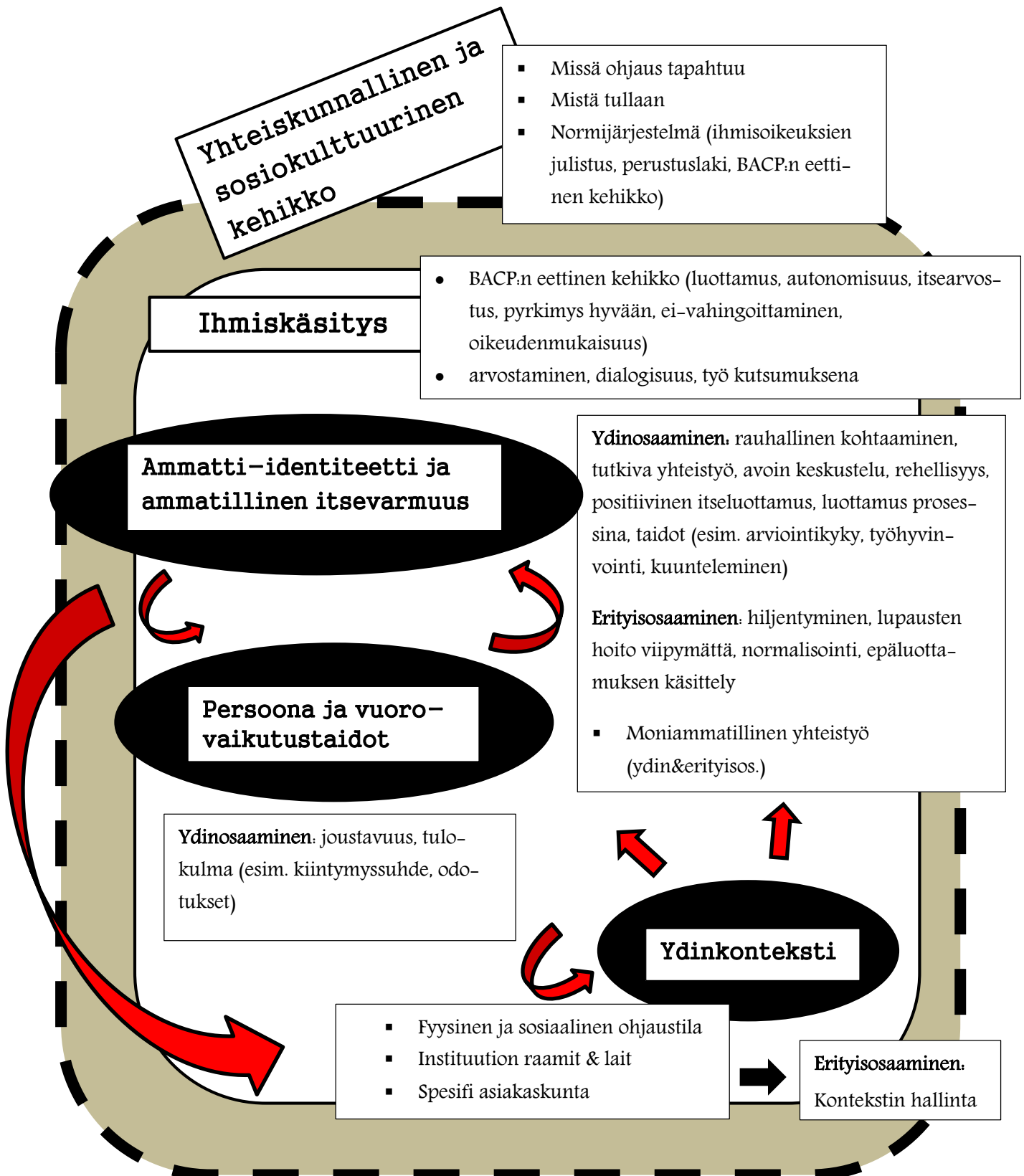
Terapeutilla oli erityinen sisäsyntyinen kyky havainnoida ihmisten tunnereaktioita, mikä teki vuorovaikutuksesta syvällistä, herkkää ja joustavaa. Psykoterapeutti havaitsi aktiivisesti nonverbaalia käyttäytymistä ja mikroeleitä: Asiakkaan luottamuksen tasosta pystyi tekemään tulkintoja esimerkiksi katsekontaktin perusteella. Sanaton viestintä on olennainen osa ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa ja myös hoitosuhteessa on tärkeä kiinnittää huomiota eleisiin, ilmeisiin ja äänensävyihin, joista esimerkiksi katsekontakti sisältää sanattomia viestejä luottamussuhteesta ihmisiin (Lehtonen 2008, 15). Hikoileminen ja lihasjännitys voi kieltä ahdistuneisuudesta, pään ja hartioiden alas painaminen, silmien kiinni pitäminen ja puheen takeltele häpeästä (Kokkonen 2010, 29; Holmberg 2010, 58).

Psykoterapeutti muokkasi käyttäytymistään siten, että se tukisi asiakkaan toipumisprosessia ja olisi juuri hänelle turvallinen vuorovaikuttamisen tapa. Vahva ammattiosaaminen käsitti tunnetaidon, jota voi kutsua Golemanin (2005) tunneälykkyydeksi tai Dunderfeltin (2001, 21) intuitiiviseksi viestinnäksi. Terapeutin kyky oman mielen reflektiiviseen tarkasteluun ja tieto omista mielensisäisistä prosesseista tekee vuorovaikutuksesta hedelmällisempää, jolloin terapeutti kykenee olemaan avoimempi asiakkaan kokemuksille (Kähkönen ym. 2011, 49). Psykoterapeutin mainitsema ”instrumenttina” toimiminen on yksi osa tunnetoimintaa, jolloin tulee olla läsnä asiakkaan kautta syntyneille omille tunnekokemuksille. Tämä oli yksi osa niin tutkimuksen psykoterapeutin persoonaa, kuin vahvaa ammattiosaamista ja osana turvallisen ja luottamuksellisen suhteen perustaa.

Kognitiivinen psykoterapia tarjosi asiakkaille monenlaista hyötyä ja mahdollisuuksia asiakkaalle. Kirjallisuuden mukaan tavoitteena on käsittää kognitioiden, tunteiden ja käyttäytymisen välinen yhteys sekä yleistynyt muutos, joka ulottuu terapia-prosessin myötä asiakkaan arkielämään (Kuusinen 2000, 89; Kähkönen ym. 2011, 17). Asiakkaan kokeman muutoksen psykoterapeutti havaitsi niin asiakkaan puheessa, käyttäytymisessä kuin arjen valinnoissa. Psykoterapeutti nimitti asiakkaan rakastamista tärkeimpänä korjaavana kokemuksena asiakkaille, jotka olivat jääneet vaille hyväksytyksi tulemisen kokemuksia tai joutuneet kaltoin kohdelluiksi. Mikäli terapiasuhde tarjoaa uuden, korjaavan kokemuksen hyväksytyksi tulemisesta, mahdollistuvat ihmissuhteet myös terapian ulkopuolella (Kähkönen ym. 2011, 47). Yhteisen tunnesiteen ja turvallisen vuorovaikutuksen kokemusten kautta asiakkaat saivat kokemuksen omasta tärkeydestä sekä rohkeutta ja voimavaroja myös arjen ihmissuhteissa toimimiseen. Terapeutin herkkyyys ja empatia tarjoavat turvallisen tilan asiakkaan suhtautumisen itseen ja itseymmärryksen uudelleenrakentamiseen, kun kipeät kokemukset ja tunteet pystytään ottamaan käsittelyyn (Kähkönen ym. 2011, 49; 252).

### **Ohjausympäristöjen yhdistävät tekijät**

Seuraavaksi tarkastellaan ohjausympäristöjen yhdistäviä tekijöitä suhteessa teoriaan. Alla oleva kuvio 7 esittää keskeisimmät tulokset ja sisällöt. Nuolet esittävät teemojen välisiä yhteyksiä ja uloimmat kehikot pitävät sisällään niiden keskellä olevat ilmiöt.



Kuvio 7: Ohjausympäristöjen yhdistävät tekijät ja keskeiset tutkimustulokset turvallisuuden ja luottamuksen rakentumisen ja merkityksen kannalta

## Konteksti

Tässä tutkimuksessa **konteksti** määrittää niin spesifin lähtökohdan turvallisuuden ja luottamuksen rakentumiselle kuin ylempään, ohjauksen tavoitteita säätelevän kehikon. Uloimpana kehikkona konteksti käsittää *yhteiskunnallisen ja sosiokulttuurisen kehikon*, missä laajemmassa kontekstissa ohjaustyö tapahtuu, mistä ohjauksen osapuolet tulevat kohtaamistilanteeseen sekä arvopohjaisen normijärjestelmän. Ulompi kehikko pitää sisällään tutkimuksen muut yläteemat turvallisuuden ja luottamuksen rakentajina, eli **ihmiskäsityksen, persoonan ja vuorovaikutustaidot** sekä **ammattillisuuden** (ks. kuvio). Lähtökohtainen *ydinkonteksti* merkitsee ympäristöä niin fyysisenä ja sosiaalisena ohjausympäristönä kuin instituutiona sääntöineen, lakeineen, tavoitteineen ja toimintamatriiseineen kussakin ohjausympäristössä. Tulos tukee myös Niemelän ym. (1997, 85) tutkimustuloksia suomalaisten sosiaalisen turvattomuuden perusolottuvuuksista, kun he osoittivat turvattomuuden kontekstisidonnaisuuden. Kuviossa ydinkonteksti on keskellä alhaalla. Nuolet esittävät kaikkien tekijöiden yhteyttä ydinkontekstiin ja toisinpäin.

Tietyissä kontekstissa luottamukselle ja turvallisuudelle voidaan antaa eri painotuksia ja painoarvoja spesifin asiakaskunnan ja sosiaalisen kulttuurin myötä. Esimerkiksi vankilakontekstissa vankien asema ja toimintamahdollisuudet määräytyvät pitkälti heidän luottamus- ja turvallisuusarviointinsa mukaan (Mohell & Pajuoja 2006, 63–64), jolloin luottamusarvion todellisuus pohja haastettiin. Vankilassa ja sosiaaliterapeutin työssä asiakkaiden päihde- ja mielenterveysongelmat toivat myös riskin, joka tuli huomioida riittävässä turvallisuusresursseissa.

Lait tuovat työhön kehikon, joiden ymmärtämisen ja hahmottamisen kautta pystyy myös omaa toimintaansa sovittamaan tietyissä kontekstissa. Ihminen kestää heikosti epävarmuutta ja jäsentymätön toimintakenttä koetaan herkästi ahdistavana. Kontekstin tuntemuksen kautta oma työ on turvallista ja pohjaa molemminpuoliseen luottamukseen, mutta kontekstin turvallisuus edellyttää myös työntekijöiden työturvallisuutta, jonka käytännön toteutumisesta on esimies vastuussa (esim. Laine 2007).

Ohjausalan asiantuntijat korostavat, kuinka ohjaus tapahtuu aina suhteessa kulttuuriseen ja sosiaaliseen kontekstiin (McLeod 2013, 9; Pedersen 1997). Sensitiivisyys asiakkaan kulttuuritaustaa kohtaan on tärkeää, sillä sen tuntemus tai tuntemuksen

puute voi vaikuttaa asiakkaan motivaatioon muutosprosessissa (Koski-Jännes 2008, 21). Turvallisuuden ja luottamuksen näkökulmasta sensitiivisyys kontekstin kentässä käsittää ymmärryksen siitä, missä puitteissa, millaisin tavoittein ja kenen hyväksi ohjaustyötä tehdään.

Turvallisen ympäristön ja ilmapiirin luominen on avainasemassa kulttuurikeskeisessä ohjauksessa (Pedersen 1997, 201), jossa tarkoituksena on päästä osaksi yksilöllisen asiakkaan elämänkenttää ja ymmärtää hänen sosiokulttuuriset juurensa. Esimerkiksi päihdeongelmaisen kokemuksia ja nykytilannetta ei voi ymmärtää ja luoda asiakkaalle ymmärretyksi tulemisen kokemusta, mikäli ohjaajana ei pyri aidosti tutustumaan ihmisen lähtökohtiin ja sen elämämpiirin tuottamiin kokemuksiin ja tunteisiin, jossa hän toimii.

Maister ym. (2012, 105) ovat määrittäneet luottamuksen yhtälön (kuvio 8), jonka osa-alueita peilaan omiin tutkimustuloksiini. Vaikka Maister ym. (2012) ovat luo- neet yhtälön asiantuntijasuhteiden pohjalta, soveltuvien osin sitä voidaan käyttää myös ohjauksellisen vuorovaikutussuhteen tarkasteluun. Kontekstin yhteyteen liitän kuviosta uskottavuuden ja varmuuden, sillä molempia käsityksiä luodaan suhteessa tietyssä ohjausympäristössä toimivaan ohjaajaan ja siellä saatuihin kokemuksiin.

Luottamuksen asteen määrittävät uskottavuuden, varmuuden ja läheisyyden summa, jonka suuruusaste on riippuvaista ohjaajan minäkeskeisyydestä. Minäkeskeisyyttä tarkastellaan ammatti-identiteetin ja läheisyyttä ihmiskäsityksen yhteydessä tulevissa luvuissa.

$$\text{Luottamuksen aste} = \frac{\text{Uskottavuus} + \text{Varmuus} + \text{Läheisyys}}{\text{Minäkeskeisyys}}$$

**Kuvio 8: Luottamusyhtälö** (Maister ym. 2012, 105)

*Uskottavuus* merkitsee sekä järki- että tunnepohjaista kokemusta henkilön vakuutavuudesta. Uskottavuuden määrää arvioidaan sekä sisällöllisen asiantuntijuuden



että vilpittömyyden perusteella. Uskottavuuden järkkikomponentti voi toteutua seillä olevien diplomien tai muun työn hallinnan osoittamisen välityksellä, mutta usein tunnepuolinen kokemus henkilön oikeamielisyydestä suhteessa asiakkaaseen on suuremmassa osassa uskottavuuden arviointia. (Maister ym. 2012, 106–108.) Ohjaajan toimiessa tietyn toiminimen, organisaation tai ammattinimikkeen alla, on se usein ensimmäinen taustatieto, jota vasten ohjattava luo odotuksia ja asenteita ohjaajan roolia ja tilannetta kohtaan (vrt. Niemelä 1997, 85). Samalla ohjaussuhteen alussa luodaan arviota myös ohjaajan uskottavuudesta Maisteria ym. (2012, 106) mukailten. Tässä tutkimuksessa tietyssä kontekstissa esimerkiksi papin virka itsessään toi luottamusta suurelle osalle varusmiehistä, mutta ei heille, jotka eivät tavoittaneet kirkollisen työn periaatteita. Jälkimmäisessä tilanteessa papin uskottavuus tuli luoda suorassa kontaktissa.

Luottamusyhtälön *varmuus* merkitsee ohjaajan täsmällisyyttä ja odotusten mukaan toimimista. Varmuus kasvaa sidoksissa näkyvään toimintaan, kun sanat, teot ja toteutus kohtaavat. (Maister ym. 2012, 112.) Jokaisella asiakkaalla on omat yksilölliset odotuksensa ohjaukselta, mistä on tärkeä olla yhteisesti tietoisia, mutta yleisesti ohjaajien pyrkimys hyvään ja asiakkaan edellytyksiä vastaavaan hoitoon ja ohjaukseen lisäävät varmuuden kokemusta ja luottamusta ohjaajaan. Tutkimuksessa varmuuden kokemusta pystyi tuomaan ohjaajan hyvä maine opinto-ohjaajan kohdalla, mutta tämä oli vain väliaikaista, sillä vankien tuli itse saada kokemus hyvästä työntekijästä, mitä myös Maister ym. (2012, 112) korostavat varmuuteen liittyen.

Viran puolesta vaitiolovelvollisuus kuului jokaisen ohjaajan työnkuvaan, jolloin luottamuksen usein katsotaan ensisijaisesti perustuvan siihen (Mattila 2008, 23). Vaitiolovelvollisuus viran puolesta tai positiivinen ennakko-oletus ohjausammattista saattoi madaltaa kynnystä puhumiselle ja tuoda uskottavuutta sekä varmuutta, mutta syvempi luottamus rakentui ajan myötä, henkilökohtaisena tutustumisena ja tunneyhteyden luomisena. Tämä ilmeni esimerkiksi psykoterapeutin kohdalla, johon yleisesti ammatillisesti luotettiin, mutta siitä huolimatta luottamus tuli rakentaa yhteisenä tunneprosessina. Terveystieteiden konteksti ja nimikkeenä sosiaaliterapeutti koettiin neutraalimpana kuin sosiaalityöntekijän luokse tuleminen sosiaalipalvelun instanssiin, mutta oma pätevyys ja rooli ansaittiin yksilöllisesti. Ohjaussuhteen alussa on asiakkaalle ominaista tarkastella tilannetta, ohjaajaa ja tehdä tätä kautta arviota myös uskottavuudesta ja varmuudesta (esim. Dryden 2011, 103).

Luottamus voidaan luoda siis kontekstissa työntekijän ammatilliseen rooliin (opo, pappi, psykoterapeutti, sosiaaliterapeutti), mihin vaikuttaa sekä uskottavuus että varmuus. Olennaista tutkimuksessa oli luottamuksen tavoitteellisuus ja tarve siten, että se koetaan suhteessa ohjaajaan yksilönä. Luottamus lähtökohtaisesti virkaan olisi Seligmanin (2001, 41;v 48) kuvaamaa *luottavaisuutta* suhteessa auttavaan tahtoon, mutta vasta syvemmän vuorovaikutussuhteen, riskinottamisen ja ansaitsemisen kautta luotua suhdetta voisi kuvata *luottamukseksi*. Yksilöön luotu syvempi luottamus ilmenee luottamusyhtälön läheisyysaspektissa, jota käsitellään myöhempanä.

Sotilaspappi otti erityistä yhteiskunnallista kantaa tutkimuskysymykseen nähden, mikä liitti turvallisuuden ja luottamuksen laajempaan kulttuuriseen kehikkoon. Niemelän (2000, 31–32) tutkimuksessa ihmissuhdeturvallisuus on *yhteisöllisen turvallisuuskäsityksen* ydin, jossa tarkastelukohteena ovat ihmisen sosiaalisten verkostojen tila. Sotilaspapin mukaan yksi turvattomuuden aiheuttaja oli varusmiesten siviilielämä ”kiva-kulttuurissa”, liian yksilökeskeisesti, mikä toi turvattomuutta varusmiespalveluksen yhtäkkisen sosiaalisen paineen ja vallan alla elämisen kautta. Vastaavaa yksilöiden ja yhteisöjen hyvinvointia mittaava sosiaalisen pääoman mittaristo voi selittää tämän johtuvan postmoderniin aikaamme liitetystä yksilöllistymisestä, lyhytkestoisista ja kevytrakenteisista yhteisömuodoista ja perinteiden, kuten kristillisyyden hajanaistumisesta (Jokinen 2002, 61; Ruuskanen 2002).

Tähän liittyy myös aikaisemmin mainitsemani Niemelän ym. (1997, 20–21) tulokset turvattomuuden tarkastelemiseksi, joista kausaalinen, empiiris-positivistisen tulokulman kautta ollaan kiinnostuneita juuri mainituista ulkoisista uhka- ja syyseuraus – tekijöistä turvattomuuden näkökulmasta. Näitä voi olla vaikea havaita niiden ollessa syvällä yhteiskunnan tai yhteisöjen rakenteissa ja elämäntavoissa. Herkemmin tunnistettavia muita ulkoisia uhkatekijöitä tutkimuksessa olivat päihtyneet asiakkaat, puutteelliset turvajärjestelyt sekä vanhojen vankien kohtaaminen siviilissä. Ulkoisten tekijöiden havaitseminen sekä asiakkaan kulttuurisessa kontekstissa että fyysisessä tilassa ovat osa turvallisuuden rakentumisprosessin lähtökoh-  
tia.

Mikä on tutkimuksessa sosiokulttuurisen kehikon ja ydinkontekstin suhde luottamuksen ja turvallisuuden rakentumisen kannalta? Merkitysten ja ihmisten erilaisen maailmojen ymmärtämisen kannalta ohjauksessa korostuu yhteisen kontekstin

hahmottaminen. Syvässä mielessä kyseessä on ihmisen ajattelun syvärakenteiden tarkasteleminen, jossa korostuvat sekä ohjaajan että ohjattavan itseymmärryksen kyky. (Parkkinen 2003, 156–157.) Pedersen (1997) nimittää *kulttuurisen kehikon* löytämistä ja ymmärtämistä avaimena yhteisen maaperän luomiseen ohjattavan kanssa. Yhteistä ymmärrystä ja maaperää tavoitellessa, tulee ohjaustilanteessa samalla huomioida sekä ympäröivä fyysinen konteksti, että se kulttuurisen elämän tila, jossa ohjattava elää. Ohjaustilassa fyysisellä ympäristöllä on mahdollista tehdä tilanteesta turvallisempi, mutta Mattilan (2008, 15) mukaan ihmisen todellisuuden kontekstin hahmottamisessa ja tavoittamisessa olennaista on syvä ymmärrys, nöyryys ja kiinnostus ohjattavan kokemuksille; aiemman perusteella sosiokulttuuriin ja elämänhistorialliseen taustaan. Kuten Pedersen (1997, 208) korostaa, olennaista on nähdä ohjattavan elämä asiakkuuden ulkopuolella, jolloin tavoitteena on tuottaa kokonaisvaltaista hyvinvointia ja selviytymiskykyä arjen elämään. Turvallisuuden luomisessa olennaista on kokonaisuudessaan sekä kulttuurisen kehikon että ydinkontekstin ymmärrys ja käyttö.

Turvallisuuden näkökulmasta kontekstissa näin ollen on huomioitava paitsi ohjaustila ja sen toimintakulttuuri, mutta myös yhteydet ohjaustilanteessa olevan ihmisen elämässä laajemmin, kuten ympäröivä kulttuuri ja ideologia. Ohjaajana tämä kehittää kokonaisvaltaisempaa ymmärrystä ihmisestä sekä turvallisuuden syntymisen kauaskantoisista mekanismeista. Kulttuurisena ja yhteiskunnallisena kehikkona turvallisuus määräytyy ihmisten oikeutena, kuten Suomen perustuslakiin ja ihmisoikeuksien julistuksen kautta (Suomen perustuslaki; Amnesty). Jokaisen ohjaajan tulee sitoutua myös eettisiin ohjeistuksiin luottamuksen ja turvallisuuden luomiseksi ja turvaamiseksi, jolloin asiakkaat voivat lähtökohtaisesti odottaa tarpeisiinsa vastaavaa, oikeanlaista ohjausta eettisesti kestäväällä pohjalla (Ethical Framework for Good Practise in Counselling & Psychotherapy; McLeod 2013, 514).

### **Ammatti-identiteetti ja ammatillinen itsevarmuus**

Ammatillinen osaaminen korostui jokaisen ohjaajan kohdalla ja vaikutti omaan tai asiakkaiden kokemaan turvallisuuden ja luottamuksen rakentumiseen joko suoraan tai välillisesti. Kuviossa ammatti-identiteetti on vastavuoroisessa yhteydessä kontekstin kanssa, sillä ammatillisen itsevarmuuden kehittyminen erityisesti koskien

oman ohjausympäristön kontekstia ja toimintakulttuuria, loi turvan ja luottamuksen kokemusta tässä tutkimuksessa.

Onnismaa (2007, 22), kansainvälisen ohjausalan järjestön (IAEVG) jäsenystä mukaillen, esittää ohjausosaamisen kaksi osaa: Ohjauksen ydinosaamista ovat suhtautumistavat, tiedot ja taidot yleisesti ohjauskontakteissa ja erikoisosaaminen merkitsee oman ohjausympäristön kannalta olennaisia suhtautumistapoja, tietoja ja taitoja. Tätä mukaillen oman kontekstin hahmottaminen ja hallitseminen merkitsi tutkimuksessa ohjaajien erikoisosaamista. Tässä tutkimuksessa turvallisuuden ja luottamuksen näkökulmasta vahva ammatti-identiteetti ja ammatillinen itsevarmuus kattavat sekä ydin- että erikoisosaamisen, joita käsittelen tarkemmin seuraavassa. Aiemmin tarkastelin kunkin ohjausympäristön yhteydessä esimerkkejä erikoisosaamisen taidoista (sotilaspappi ja hiljentyminen, opinto-ohjaaja ja lupausten hoitaminen viipymättä, sosiaaliterapeutti ja normalisointi sekä psykoterapeutti ja epäluottamuksen käsittely terapiasuhteen alussa), joten tässä yhteydessä nostetaan esiin pääosin ydinosaamiseen liittyviä tietoja ja suhtautumistapoja.

Yhteisenä ydinosaamisena turvallisuuden ja luottamuksen rakentamisessa tutkimuksessa jokaisella ohjaajalla korostui rauhallinen kohtaaminen, tutkiva yhteistyö, avoin keskustelu ja rehellisyys. Rauhallisella kohtaamisella annettiin ihmiselle hänen tarvitsemansa aika ja tila kokemustensa ja tunteidensa sanoittamiseen.

Tutkiva yhteistyö tarkoittaa vastavuoroista kumppanuutta asiakkaan kanssa. Onnismaa (2007, 27) käyttää jaetun asiantuntijuuden käsitettä, jossa ohjattava on oman tilanteensa paras asiantuntija ja ohjaaja ohjausprosessin asiantuntija. Tätä ilmiötä lähestyy myös dialogisuus, jolla tarkoitetaan empatiaan, syvään kuuntelemiseen ja vastavuoroiseen ymmärrykseen perustuvaa tasa-arvoista viestintää (Peavy 1999, 88). Vastavuoroisuus todentuu käytännössä vastavuoroisena keskusteluna, kuulluksi tulemisena ja kokemuksena kiireettömyydestä (Järvinen 2007, 64). Dialogisuuden kautta tavoitetaan kokemus saman asian äärellä olemisesta ja kuulluksi tuleminen, mikä tekee perustan myös luottamuksen kehittymiselle.

Tutkimuksen tuloksien mukaan avoin keskustelu oli luottamusta ja turvallisuutta rakentava työkalu, minkä avulla neuvotellaan ja luodaan yhteistä maaperää ja tavoitteita (ks. Kähkönen ym. 2011, 39–40). Avoimuus tarkoitti muutosten, epäilyjen ja vastoinkäymisten sanoittamista. Avoimuudella on vahva yhteys rehellisyyteen,

mikä korostui yhtenä turvallisuuden ja luottamuksen rakentajana tutkimuksessa. Rehellisyys merkitsee asioista avoimesti ja rehellisesti puhumista sekä työntekijänä että asiakkaana. Asiakkaan rehellisyys auttaa prosessia ja yhteistyösuhteen luomista (Järvinen 2007, 58). Tutkimuksessa asiakkaan rehellisyys näkyi avoimuutena elämäntilanteen muutoksista, repsahdusten tunnustamisena ja valmiutena käsitellä omia ongelmiaan. Psykoterapeutti nimitti asiakkaan rehellisyyttä tunteilleen ja kokemuksilleen terapiasuhteen yhdeksi kulmakiveksi, kun vankilassa rehellisyys oli olennaista realististen tulevaisuussuunnitelmien tekemisessä.

Sosiaaliterapeutti koki repsahdusten tunnustamisen olennaisena yhteistyösuhhteessa, jossa korostui ammatillinen suhtautuminen ja rakentavan tunnustuksen antaminen. Aiemman tutkimuksen mukaan työntekijän positiivinen palaute rehellisyydestä kehittää luottamusta (Järvinen 2007, 58), mikä edelleen vahvistaa asiakassuhdetta, jossa ohjattava uskaltaa tuoda aidosti itseään esille. Rehellisyys tarkoittaa myös keskustelua vääristä valinnoista, jolloin asiakas voi saada uuden perspektiivin asioihin. Tärkeää on ylläpitää asiakkaan arvokkuuden ja kelpaavuuden kokemus tunnustusten sisällöstä huolimatta. (Holmberg 2010, 117.)

Rehellisyys voi olla siten myös riippuvainen luottamustasosta mahdollistaen prosessin etenemisen, mutta positiivisen palautteen kautta myös lisää luottamusta suhteessa. Omien virheiden esille tuomisessa asiakas joutuu ottamaan riskin, silloin kun ei voida olla varmoja vastapuolen reaktiosta tai suhtautumisesta (Maister 2012, 206). Riskin positiivisena vaikutuksena on lähentyminen, oman olotilan helpottuminen ja hyväksynnän saaminen omien vajavaisuuksien tunnustamisen kautta, jolloin riskien ottamisella pystytään edelleen rakentamaan luottamussuhdetta (Järvinen 2007, 56; Maister 2012, 203).

Työntekijän rehellisyys luottamuksen luojana merkitsee myös työntekijän rehellisyyttä itseään kohtaan. Maisterin ym. (2012, 40) ensimmäisenä ehtona luottamusrakentamistaitojen kehittämisessä on olla itselleen rehellinen ja määritellä omat ominaisuudet ja taidot. Rehellisyys näkyi tutkimuksessa esimerkiksi oman osaamisen realistisena arvioimisena, jolloin saatettiin ehdottaa esimerkiksi työntekijän vaihtamista, mikäli se palvelisi asiakkaan parasta. Kuten Mattila (2008, 24) toteaa, luotettava työntekijä toimii asiakkaan parhaaksi, jolloin omien rajojen myöntäminen on osa ammattitaitoa. Sen tunnustaminen itselle, että joku toinen voi todella

auttaa asiakasta paremmin, on tervettä itsekritiikkiä ja ammatillisuutta (Dryden 2011, 42).

Moniammatillinen yhteistyö ja toimiva verkosto koettiin vaikuttavan luottamuksen ja turvan kokemukseen omassa työssä, mitä voidaan pitää sekä ydin- että erikoisosaamisena riippuen, millä tavoin kollegiaalisuus näkyi omassa kontekstissa. Paitsi että toimiva palveluverkosto mahdollistaa avun asiakkaalle ja sitä kautta turvallisuuden kokemuksen, asiakkaat tekevät myös tulkintoja työntekijöiden välisistä suhteista. Vankilassa työntekijöiden välisiä suhteita ei saanut tuoda ilmi, mutta yleisestä ilmapiiristä ja suhtautumisesta on mahdollista tehdä huomioita, kun opinto-ohjaaja kuvasi suhteita toimivina ja luotettavina. Vankilaturvallisuutta tutkinut Junninen (2007, 88) teki havainnon, kuinka hyvän ilmapiirin vankilassa sekä henkilökunta että vangit pyrkivät ylläpitämään muihin vankilan henkilöihin hyvää vuorovaikutussuhdetta. On mahdollista, että hyvä ilmapiiri tuo vakautta ja lisää sitä kautta luottamusta toimivaan palvelujärjestelmään.

Ammatillinen identiteetti näkyi positiivisena varmuutena ja itseluottamuksena omassa työssä, mikä kuuluu ohjauksen ydinosamiseen riippumatta ohjausympäristöstä. Ammatilliseen kasvuun ja persoonallisuuteen liitettävään ammatti-identiteetin eheyteen on kytkeytynyt myös ihmisen olemassaolon jatkuvuuden ja turvallisuuden kokemus työelämän kontekstissa (Eteläpelto & Vähäsantanen 2010, 45). Työ on iso osa elämää ja identiteetti, joten positiivinen varmuus sen hallinnasta on osa kokonaisvaltaisen persoonan hyvinvointia. Koulutus- ja työkokemus muodosti perustan teoreettiselle ja käytännölliselle osaamiselle. Tästä saatu oppi oli kasvatannut vuorovaikutusosaamista, oman työn arviointitaitoja sekä asiakastuntemusta, jolloin sekä itse että asiakas pystyivät luottamaan ammatillisesti pätevään apuun. Kun asiakas voi luottaa, ei hänen tarvitse laittaa energiaa enää itsensä suojelemiseen vaan voi keskittyä juuri niihin herkästi peiteltäviin heikkouksiin ja kehitettäviin alueisiin itsessä, jolloin mahdollistetaan ohjauksen paras hyöty (Maister 2012, 39).

Äskeinen pätee kuitenkin myös ohjaajaan: Kun ohjaajalla on riittävä luottamus itseensä, ympäristö on turvallinen ja hän on kokemuksensa ja ihmistuntemuksensa pohjalta luonut kuvan asiakkaastaan ja luottamuksen tähän, myös hän pystyy siirtämään energiaa paremmin asiakkaan asiaan. Maslowin tarvehierarkian mukaillen, kun kokonaisvaltainen turvallisuustarve on turvattu, voi keskittyä korkeampiin tarpeisiin.

Sosiaaliterapeutti mainitsi pitkän kokemuksen ja sen tuomat hyödyt luottamuksen lisääjänä, kun työn perusasiat, työverkosto ja omat työtavat olivat tulleet tutuksi. Vankilakokemus ja vankilasääntöjen tuntemus oli lisännyt opinto-ohjaajan ammatillista itseluottamusta vankien kanssa tehtävään ohjaustyöhön, samoin kuin sotilaspapilla oli vahva tuntemus puolustusvoimien struktuurista ja sen toimintamalleista, mikä toi turvallisuuden tuntua omaan työhön. Eteläpellon ja Vähäsantasen (2011, 44) mukaan yksilöllinen ja persoonallinen ammatti-identiteetti pääsee kasvamaan, kun oma kokemus, valta ja yhteisöön kuulumisesta ovat vahvistuneet yhteisön normien sisäistämisen kautta. Vahva ammatti-identiteetti luo näin kestävyyttä ja turvallisuutta oman kontrollin ja vallan tunteen kautta.

Psykoterapeutti kertoi sisäisestä epävarmuudesta aloittelevana ohjaajana, mikä oli kokemuksen myötä muuttunut varmuudeksi ja myös työkaluksi psykoterapiatyössä. Tietynlainen varmuus itsestä on tärkeää, sillä oma epävarmuus voi johtaa oman asiantuntijuuden korostamiseen, mikä puolestaan ehkäisee luottamusta (Maister ym. 2012, 78; 87). Asiantuntijuuden korostaminen on yksi osa *minäkeskeisyyttä* (kuvio 8), jonka määrä Maisterin ym. (2012, 105) kuviossa vaikuttaa luottamustason määrään vähentävästi, mitä enemmän minäkeskeisyyttä. Minäkeskeisyys voi johtua liiasta keskittymisestä omiin ajatuksiin, liian nopeista yrityksistä edetä ratkaisuun tai pelosta, kun ei tiedä mitä tehdä (Maister ym. 2012, 120). Ammatillinen itsevarmuus antaa varmuuden kohdata asiakas inhimillisenä, ilman oikeita vastauksia ja avoimena yhteiseen prosessiin, mikä vähentää minäkeskeisyyttä.

IAEVG:n (Onnismaa 2007, 22) malli ohjauksen ydinosaamisen suhtautumistapoihin liittyen korostui ohjaajien pohdinnat luottamus- ja turvasuhteen prosessimaisuudesta. Tämä oli ammatillisen osaamisen myötä kehittynyttä ja luottamuksen prosessimaisuus jokaiselle on yleisesti tunnustettu myös ohjausalan kirjallisuudessa (esim. Mattila 2008, 24). Prosessiluonteisuuden vuoksi ohjaajat toivat esiin rauhallista etenemistä asiakkaan ehdoilla ja ajan merkitystä. Myös Cameron (2008, SIVU) korostaa rauhallista keskittymistä asiakkaan tunteisiin ja tilanteisiin yhteyden luomisen vaiheessa, mikä kehittää turvallisuuden kokemusta. Luottamuksellista yhteistyötä on kuvattu ensimmäisestä tapaamisesta alkavaksi prosessiksi, missä luodaan perusta jatkotyöskentelylle (Järvinen 2007, 56). Ohjaustilanteeseen tullaan omien odotusten, arvojen ja tunteiden kanssa, jolloin tehdään molemminpuolista

arviota vastakkaisesta osapuolesta ja sitä kautta mahdollisesta ohjauksellisesta yhteistyöstä. Yhteyden syntymistä ohjaajat edistivät aiemmin mainituilla erikoisosaimisen taidoilla ja asiakastuntemuksen kautta syntyneillä tiedoilla.

Erityinen tulos tutkimuksessa oli, kuinka pääaiheena turvallisuus ja luottamus nousivat ohjaajien spontaanissa ilmaisussa esiin työhyvinvoinnin kysymykset ilman erillistä kysymystä. Suora yhteys työhyvinvointiin oli keskusteluteemana oma työturvallisuus, jonka laadulla on tutkitusti yhteys jaksamiseen (Nissinen 2007; Laine 2007). Psykoterapeutti ja sosiaaliterapeutti kertoivat esimerkin uhkaavasta tai epämiellyttävästä ilmapiiristä, jonka parissa ei ollut turvallista ja aidosti antoisaa työskennellä. Turvallisuus kytkeytyi omaan hyvinvoinnin kokemukseen yksintehtävässä työssä ja sosiaaliterapeutin työympäristön puutteellisten turvaressurssien kautta. Sotilaspappi korosti omasta hyvinvoinnistaan huolehtimisen tärkeyttä, mikä tuli esiin suhteessa hänen auttamisvalmiuteensa. Kiihtyvä työtahti sekä työssä koettava yksinäisyys koetaan erityisinä vaikuttajina auttamistyöntekijöiden uupumuksessa (Nissinen 2007, 43; 62–64.) ja sotilaspappi nimittikin itseään ”yksinäiseksi puurtajaksi”.

Erityisesti omien kokemusten ja reaktioiden syntymaaston tiedostaminen, itsestään huolehtiminen yksityiselämässä ja ajoissa saatava riittävä kollegiaalinen tuki nähdään ennaltaehkäisevän uupumusta (Nissinen 2007, 43–45, 193). Opinto-ohjaajan työssäjaksamista heikensi oman työn ajoittain rajallisten mahdollisuuksien myöntäminen, kun asiakkaana oli ”syvällä kierteessä” oleva vanki. Opinto-ohjaaja koki myös luottamuksen häilyvyyden harmillisena, kun siviilissä ei hyvää yhteistyötä kohtaan osoitettu arvostusta. Olennaista oli ohjaajien reflektointi suhteessa omiin tunteisiin ja ajatuksiin, jolloin työ koettiin lopulta palkitsevana ja hyödyllisenä. Laineen (2007, 398–399) mukaan sosiaali- ja terveysalalla keskeisiä kysymyksiä työterveyden kannalta ovat mahdollisuudet oman työn hallintaan, osaamisen kehittäminen, sekä osaamista ylläpitävä täydennyskoulutus. Jokainen ohjaaja toi esiin jatkuvan kouluttautumisen tärkeyden sekä työkokemuksen kautta syntyneiden työn raamien tuntemisen ja sitä kautta oman hallinnantunteen lisäämisen luottamusta tuovana.



## Persoona ja vuorovaikutustaidot

Tutkimuksessa luottamuksen ja turvallisuuden rakentumiseen ja merkityssisältöön vaikutti ohjaajan persoona, johon sisältyi henkilö- ja kokemushistoria, tapa olla vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa sekä niin omien kuin asiakkaan tunteiden, ajatusten ja kokemusten ymmärtäminen ja käyttäminen työssä. Vuorovaikutustaitoihin vaikuttivat psykologinen ihmistuntemus sekä yleiset ja henkilökohtaiset näkemykset ohjauksen luonteesta. Kuviossa persoona ja vuorovaikutustaidot ovat dynaamisessa yhteydessä ammatillisuuteen ja ydinkontekstiin. Nämä kaikki osiot ovat yhteydessä ihmiskäsitykseen yläteemana.

Ydinsaamisena vuorovaikutustaidoissa oli ohjaajien joustavuus, joka oli tutkimuksen kannalta tärkeä luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen luomisessa. Maisteri ym. (2012, 62) esittävät ohjaajan luotettavana ja asiantuntevana oppaana kohti ongelmanratkaisua, jossa asiakkaalle osoitetaan, kuinka ratkaisu ja voimavarat ovat hänestä itsestään lähtöisin. Ohjaaja ei siis voi päättää mielessään sopivinta ratkaisua ja kuljettaa asiakasta tähän suuntaan, sillä muutosprosessissa asiakkaan tila, motivaatio ja lähtökohdat voivat muuttua moneen kertaan, jolloin lähestymistapaa, suuntaa ja ratkaisua täytyy kyetä joustavasti mukailemaan tai muuttamaan asiakkaan ehdoilla. Poikkeuksena tutkimuksessa oli asiakkaiden pahoinvoinnin tila, jolloin ohjaajana oli tärkeää huolehtia ja ottaa päätösvaltaa ensisijassa akuutin terveydentilan kuntoutuksessa esimerkiksi jatko-ohjauksen avulla.

Ohjaustilanteessa kohtasivat aina molempien osapuolten persoonat, kiintymyssuhdemalli, asenteet, odotukset, motiivit ja tunnetila. Tätä nimitän kokoavasti tulokulmaksi (vrt. Järvinen 2007, 55). Kiintymyssuhdemalli ja perusturvallisuuden kokemus ovat lähtökohtia ohjaussuhteelle, sillä siihen perustuu ihmisen kokonaisvaltaisen asennoituminen itseensä ja ympäristöön (Bowlby 1957). Jokainen ohjaaja teki havaintoja ja kertoi omista tulkinnoistaan suhteessa asiakkaidensa kiintymyssuhteisiin ja omaan toimintaan suhteessa turvallisuuden ja luottamuksen rakentumiseen. Lahikainen (2000) korostaa aikuisen ihmisen uusiutuvaa tarvetta kokea turvallisuuden tunnetta ja sen korjaavaa vaikutusta silloin, kun elämässä oma hyvinvoinnin kokemus on jollain tapaa uhattuna. Näissä tilanteissa toisilta saatu, oikein mitoitettu ja oikea-aikainen apu voi olla yhtä merkittävä turvallisuuden synnyttävä

peruskokemus kuin hyvä hoito lapsena. (Lahikainen 2000, 66–67.) Ohjaus voi tarjota ihmiselle tilapäistä emotionaalista turvaa, jolloin ohjaussuhdetta voidaan pitää eräänlaisena turvapaikkana (Peavy 1999, 24; Bowlby 1957).

Terapiasuhde aktivoi kiintymyssuhdemallin, koska potilaan ja terapeutin suhde aktivoi varhaisiin ihmissuhteisiin liittyneitä, lapsenomaisten tarpeiden ja reaktiotapojen aktivoitumista. Turvalliseksi koetussa terapiasuhteessa mahdollistuu tutkiva ja uutta kokeileva käytäntö ja oman mielen metakognitiivinen tarkastelu. (Kähkönen ym. 2011, 46–47.) Turvalliseksi koetussa ohjaussuhteessa mahdollistuu siten omien ongelmien, tunteiden ja kokemusten käsittely, kun asiakkaalla on kokemus pysyvyydestä, tuesta ja hyväksynnästä. Asioita ei tarvitse kohdata yksin ja tätä ohjaajat toivovat esiin sitoutumalla kulkemaan rinnalla ja auttamaan muutosprosessissa, vaikka asiakas oli lipsunut omista tavoitteistaan tai toiminut vastoin yhteisiä sopimuksia.

Asiakkaan perusturvallisuuden kokemus vaikuttaa siis siihen, millä tavoin hän ilmaisee itseään ja tunteitaan ja kuinka avoimena hän uskaltaa ohjaussuhteessa olla. Ohjauksessa yleisesti ei tarvitse analysoida asiakkaan kiintymyssuhdemallia, mikä kuuluu enemmän psykoterapian menetelmiin. Olennaista oli kuitenkin työntekijän ymmärrys, kuinka asiakkaan aiemmat ihmissuhteet ja kiintymyssuhde vaikuttivat tämän kykyyn vastaanottaa apua ja tulla lähelle. (Vilén ym. 2008, 35; 46.) Tämän tiedon hyödyntäminen ohjauksessa on eettistä toimintaa, sillä kokemuksellisesti turvallisessa ohjaussuhteessa asiakas on hädän ja ahdistuksen tunteiden kanssa paljaimmillaan.

Tutkimuksessa asiakkaan kiintymyssuhteen merkitys korostui perusturvattomiksi koettujen asiakkaiden kohdalla. Perusturvattomuuden omaavilla asiakkaila oli usein taustalla lapsuuden ajan päihdeongelmainen perhe tai hylätyksi tulemisen kokemuksia ihmissuhteissa. Tämä voi synnyttää perusepäluottamukseen tulevaisuudessa ihmissuhteissa, jossa varuillaan oleminen on puolustusmekanismi välttää uusi pettyminen (Malinen 2005, 145). Ohjaussuhteessa on mahdollista, että terapeutti koetaan samanaikaisesti sekä avun antajaksi että uhkaksi, josta on pysyttävä etäällä enakoimattomuuden tai kontrollipyrkimysten vuoksi. Tämä synnyttää vastarintaa, mikä konstruktivistissa suuntauksissa nähdään minää suojaavana mekanismina. Psykye pyrkii tuolloin säilyttämään jatkuvuuden kokemuksen omien perususkomusten mukaisesti, jolloin myönteisetkin kokemukset saatetaan kokea uhkaavina totutulle minälle. Vastarinnan itseä suojaava mekanismi on olennaista ymmärtää

muutokseen pyrittäessä, jolloin on työskenneltävä sen mukaisesti, ei vastaan. (Kähkönen ym. 2011, 45–46.)

Vastarinta voi näkyä eri tavoin suhtautumisessa ja käyttäytymisessä suhteessa ohjaajaan prosessin alussa tai sen aikana. Vastarinta voi näkyä autonomisuuden tai oman itsenäisyyden uhasta johtuvana vastakontrollina. Esimerkiksi nuorilla esiintyy periaatteellista vastustusta oman autonomisuuden turvaamiseksi (Kähkönen ym. 2011, 44), mitä osoitti varusmiesten sopeutumattomuuden oireilu ja pyrkimykset vältellä palvelusvelvollisuuksia. Sosiaaliterapeutti kuvasi motivoivan haastattelun mallin mukaisesti asiakkaiden muutosvastarintaa, jota saattoi tuottaa motivoivaa elämäntilanteen tai asennetilän muutokset (Koski-Jännes 2008, 22–23). Päihdeongelmaiset saattoivat käyttäytyä uhmakkaasti tai viedä keskustelua pois itsestä, minkä sosiaaliterapeutti kertoi merkiksi asiakkaan muutosvalmiuden horjuvuudesta. Tämä näkyi myös valehteluna tai asioiden peittelemisenä, mikä toisaalta kuului riippuvuuteen. Kähkönen ym. (2011, 45) kuvailemaa ohjaajan toimintaa vastarinnan mukaisesti osoitti, kuinka kaikki ohjaajat pyrkivät asialliseen ja arvostavaan vuorovaikutukseen ja osoittivat ymmärrystä asiakkaan mielen muutoksille. Vastarintaa ehkäisee parhaiten terapeutin ymmärtävä ja arvostava suhtautuminen sekä yhteiset näkemykset tavoitteista ja päämääristä (Kähkönen ym. 2011, 43).

Erityisesti vuorovaikutussuhteen alussa ohjaajan osoittama toimintatapa ja arvostus ovat tärkeitä, sillä kaltoin kohdeltu ihminen voi etsiä todistusaineistoa tai merkkejä siitä, ettei henkilöön kannata luottaa (Malinen 2005, 145). Perusturvattomuus saattoi näkyä lähtökohtaisena epäluottamuksena, haluttomuutena tai kyvyttömyytenä päästää ohjaaja osaksi omaa elämänkenttäänsä. Ohjaajat tekivät tästä havaintoja asiakkaan nonverbaalisen viestinnän tai olemuksen perusteella, mihin he vastasivat kukin omalla joustavalla vuorovaikutustavallaan. Olennaista oli antaa aikaa, kohdata rauhallisesti ja osoittaa arvostusta asiakkaaseen. Mikäli ohjaus- tai terapia-suhde tarjoaa uuden, korjaavan kokemuksen hyväksytyksi tulemisesta, mahdollistuu paitsi oma itseluottamus, myös ihmissuhteet terapian ulkopuolella (Kähkönen ym. 2011, 47).

Kiintymyssuhdemallin tarkastelu ei jää kuitenkaan asiakkaan kokemuksen tasolle. Vilénin ym. (2008) mukaan vuorovaikutustilanteiden ymmärtämisen lähtökohtana on työntekijän näkemys ja perusta omasta kiintymyssuhteestaan. Omat taustat ja

kiintymyssuhdemalli heijastuvat käyttäytymismalleihin ja siihen, kuinka työntekijänä kykenee keskittymään toisen ihmisen tarpeisiin ja vastaanottamaan erilaisia tunteita. (Vilén ym. 2008, 35–40.) Sosiaaliterapeutti korosti omaa turvallista lapsuuttaan ja maanläheistä kasvatusperustaa tukevana lähtökohtana auttamistyöhön. Omien taustojen ja ihmissuhdekokemusten reflektointi auttaa työntekijää käsittelemään myös ohjaussuhteessa mahdollisesti viriäviä vastatunteita siten, etteivät ne häiritse tai aiheuta vahinkoa ohjattavalle tai työntekijälle itselleen (Kähkönen ym. 2011, 47; ks. myös Goleman 2000).

Vastatunteilla tarkoitetaan niitä ajatus-, kokemus- ja tunnereaktioita, joita asiakas ohjaajassa herättää. Ohjaajan tulee tiedostaa empaattinen samastumisensa ja tunnereaktionsa ja pyrkiä säilyttämään ammatillisuus oman psyykeen suojelemiseksi, mutta myös oikeanlaisen tuen antamisen vuoksi (Nissinen 2007, 78). Jokainen ohjaaja toi esiin omien kokemusten ja tunteiden reflektoinnin tärkeyden, jotta kykenisi olemaan läsnä ja avoimena asiakkaan asialle. Rikkinen (1996) kuvailee auttamistyön emotionaalis-moraalista ulottuvuutta, joka näkyy taitona tunnistaa ja käyttää omia, toisten sekä yhteisöllisiä tunteita moraalisenä vahvuutena ammattityössä. Tämä perustuu tunteiden tiedostamiseen, tunnevaikutusten ymmärtämiseen sekä moraaliseen harkintaan, mikä todentuu asiakkaan asemaan asettumisen sekä hänen huomioimisensa taidoissa (Rikkinen 1996, 37). Tunnetyö ohjauksen turvallisuuden ja luottamuksen rakentamisprosessissa oli siis ammatillinen työkalu, jonka lähtökodit olivat kuitenkin ohjaajan omassa persoonassa ja ajatusmaailmassa.

Dunderfelt (2001, 23) käyttää käsitettä intuitiivinen viestintä, jossa on kyse suorasta ymmärryssuhteesta kahden ihmisen välillä; kokemus siitä että ollaan samalla aaltopituudella. Luottamuksellisen suhteen syntymistä pohtiessaan osa ohjaajista kuvasi kuinka *"jotenkin se vain tapahtuu"* tai *"joidenkin kanssa se vain onnistuu heti"*. Usein kuulee puhuttavan ihmisten välisestä kemiasta tai syvemmästä yhteydestä, jota ei osata sanallisesti välttämättä kuvata. Intuitiivinen viestintä voi olla yksi tulkittamahdollisuus näihin tilanteisiin, mutta tietyllä tasolla se edellyttää yhteistä kokemusta saman asian äärellä olemisesta. Intuitiivisen viestinnän kautta välittyvä luottamusta, arvostusta ja kunnioitusta ihmisten välillä (Dunderfelt 2001, 23–24), jolloin lähtökohtaisesti kuvatunlainen asenne voi tuottaa välittömän tai hitaammin syntyvän kokemuksen samasta aaltopituudesta.

Kuten edellä todettiin, asiakkaalla on monenlaisia odotuksia ja asenteita jo ennen ohjaukseen tuloa, jotka vaikuttavat luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen syntymiseen. Lähtökohtaisesti negatiivinen asenne ei suoraan ehkäise suhteen syntymistä, vaan olennaisempaa on, kuinka asiakas kokonaisvaltaisesti tilanteessa kohdataan. Järvisen (2007) tutkimus vankeinohjaukseen liittyen osoitti, kuinka ensimmäisen tapaamisen myönteisestä kokemuksesta tuli jopa vahvempi, jos taustalla oli negatiivinen odotus ja ennakkokäsitys. Myönteinen kohtaaminen koettiin suurempana positiivisena yllätyksenä johtuen odotusten ja todellisuuden välisestä kontrastierosta. (Järvinen 2007, 55.) Sama ilmiö oli tulkittavissa sosiaaliterapeutin asiakastapauksesta, josta kehittyi lopulta hedelmällinen yhteistyösuhde alun negatiivisista asenteista huolimatta. Arvostava ja hyväksyvä kohtaaminen voi olla hyvin merkittävä asiakkaalle, joka ei ole vastaavaa kohtelua muissa ihmissuhteissa saanut tai on kokenut tullessa huonosti kohdelluksi muissa auttamistyön asiakkuuksissa.

Luottamuksen saavuttaminen on iso asia, joten sille tulee antaa arvoa molemminpuolisesti. Koska luottamussuhde prosessina elää jatkuvasti, on sen suhteen tehtävä arviointia ja työskentelyä jatkuvasti. Paitsi että luottamus syventää ja edesauttaa yhteistä prosessia ja ohjaussuhteessa on tärkeää asiakkaan luottamus työntekijään, voi asiakkaalle osoitettu luottamus olla hyvin merkittävä kokemus. Järvinen (2007, 59–60) korosti ankaran luottamuspulan syntymistä silloin, jos työntekijä epäilee asiakkaan vilpittömyyttä, kun luottamuksellisuus oli ennättänyt syntyä. Asiakas voi kärsiä siitä, ettei uskalla luottaa muihin ihmisiin, mutta yhtäläillä muiden ihmisten luottamuksen puute häneen kohdistettuna on vahingollista omalle minäkuvalle ja itsearvostukselle.

### **Ihmiskäsitys**

Ihmiskäsitys kattaa kuviossa sisäänsä persoonan ja vuorovaikutustaidot, ammatti-identiteetin sekä ydinkontekstin. Sen merkitys tutkimuksen tulosten kannalta on dynaamisessa vuorovaikutuksessa näihin kaikkiin, mutta luottamuksen ja turvallisuuden syntymisen kannalta käsittää peruslähtökohdat ohjaajan kannalta. Tulosten perusteella tulkitsin ohjaajien lähtökohtaiset asenteet ja arvopohjan vastaavan BACP:n eettistä kehikkoa hyvälle ohjaukselle: luotettavuus, ohjattavan autonomi-

suuden tukeminen, pyrkimys hyvään, ei-vahingoittavuus, oikeudenmukaisuus ja itsearvostus (Ethical Framework for Good Practise in Counselling & Psychotherapy). Eettisen kehikon arvojen sisäistämisen kautta on mahdollista myös turvallisuuden ja luottamuksen rakentuminen.

Rauhalan (2005, 18) mukaan ihmiskäsitys tarkoittaa perusasenoitumista ihmiseen, mihin vaikuttavat muun muassa teoreettinen tieto ihmisestä, kulttuuriperinteen vaikutukset, kokemusten tiedostamattomat sisällöt sekä uskomusten ja ideologioiden tarjoamat arvostukset. Ohjaajilla oli lähtökohtainen kiinnostus ihmiseen, jonka perustalle oli rakentunut ihmiskäsitys niin elämän-, koulutus- kuin työkokemuksen ja -tiedon kautta. Auttamistyö koettiin myös sisäisenä kutsumuksena. Ihmiskäsitys kattoi ne arvot, asenteet ja käsitykset, joita kukin piti tärkeänä ohjaustyössään ja mitä tavoitteita kohti pyrittiin. Luottamus ja turvallisuus muodostivat ohjauksessa paitsi tavoitteen itsessään, myös perustan muiden tavoitteiden saavuttamiselle ohjausprosessissa, jota ihmiskäsitys ohjasi.

Sotilaspapin kristillinen arvopohja ja ihmiskäsitys heijastuivat laaja-alaisesti ihmisen kohtaamiseen. Olennainen ilmiö luottamuksen näkökulmasta oli rippivelvollisuus ja sen moraalinen arvopohja, kun sotilassielunhoidon (engl. *pastoral care*) perustana on asemoituminen uskonnollisen maailmankuvan ja siitä nousevan ihmiskäsityksen tiedon ja toiminnan intressiksi (Kangas 2010, 101, 114). Sotilaspapin kristillinen lähtökohta todentui lähimmäisenrakkautena ja kristityn auttamisveloituksena lähimmäistä kohtaan, mikä kulminoitui rippivelvollisuutena. Mattilan (2008, 23) mukaan vaitiolo-velvollisuus pohjimmiltaan perustuu moraaliperiaatteen, jolloin sitä lain lisäksi säätelee ihmisen sisäinen oikeudentaju (vrt. oikeudenmukaisuus, Ethical Framework). Myös psykoterapeutti korosti henkilökohtaista sitoutumista vaitiolo-velvollisuuteen, jolloin sen taustalla voidaan nähdä syvä ymmärrys ja kunnioitus ihmisen yksityisyyttä ja arvokkuutta kohtaan.

Ohjaajien ihmiskäsitys pohjasi näkemykseen asiakkaasta ainutlaatuisena, arvokkaana yksilönä, jolla on potentiaalia saavuttaa tavoitteensa. Sama ihmisenäkemyksen tunnustetaan erityisesti humanistisen psykologian teoriassa (esim. Cervone & Pervin 2014, 207). Yksilöä arvostava ihmiskäsitys todentui tavoitteissa kohdata asiakas aidosti, jolloin voidaan puhua myös syvästä ymmärtämisestä ja halusta nähdä ihminen kokonaisvaltaisesti. Arvostava kohtaaminen merkitsi asiakkaan oikeuksien

kunnioitusta ja pyrkimystä dialogisuuteen. Dialogisuuden taustalla vaikuttaa yhteisöllinen ihmiskäsitys ja se edellyttää halua osallistua yhteisen ymmärryksen synnyttämiseen ja toisen ihmisen näkemistä arvokkaana (Laine 2009, 57; Vuorikoski & Kiilakoski 2005, 317). Aito dialoginen suhde edellyttää siis arvostavaa ihmiskäsitystä.

Dialoginen vuorovaikutus onnistuu parhaiten sellaisessa yhteistoiminnallisessa suhteessa, jossa asiakkaan ja työntekijän välillä vallitsee luottamus. Tämä näyttäytyy molemminpuolisena luottamuksena yhteisiin sopimuksiin, jolloin kontrollin tarve on poistunut. (Mönkkönen 2007, 123.) Koska dialogisuus edellyttää molemminpuolista avautumista ja yhteistä ymmärrystä tilanteesta ja tavoitteista, voidaan luottamuksellisessa suhteessa uskoa ja luottaa molempien osapuolten sitoutumiseen. Asiakkaan itseluottamuksen ja sisäisten motivaatiotekijöiden tukemisella tuettiin asiakkaan vastuuta muutosprosessissa tutkimukseni ohjausympäristöissä, jolloin asiakas itse on tietoisesti vastuussa valinnoistaan ja muutoksesta, ilman ohjaajan kontrollia. Onnistumiskokemukset asioissa, joista kokee itse olevansa vastuussa, edelleen lisäävät itseluottamusta.

Asiakkaan minäkuvan ja itseluottamuksen tukeminen oli olennainen tavoite jokaisen ohjaajan työssä, joilla tavoiteltiin selviytymiskeinoja elämään asiakkaan elämäntilanteesta ja edellytyksistä lähtien. Niemelä ym. (1997) määrittävät turvattomuuden ja elämänhallinnan tarkoittavan lähes saman asian eri puolia. Elämänhallintakeinojen puute voi johtaa turvattomuuteen, kun turvattomuus kokemuksena tuo paineita kehittää hallintakeinoja turvattomuuden vähentämiseen. Elämänhallinta voidaan nähdä coping- eli hallintastrategiana, jonka avulla ihminen pyrkii ratkaisemaan ongelmia ja lievittämään turvattomuutta. (Niemelä ym.1997, 17–18.) Elämänhallintakeinot näyttäytyivät yksilöllisinä muutoksina asiakkaan ajatus- ja tunnetasolla sekä hyvinvointia tukevinä valintoina ja onnistumisina arjen elämässä. Elämänhallintakeinojen lisäämisen voi tulkita yhdeksi osaksi hyvään pyrkimisen periaatetta (vrt. Ethical Framework).

Tällaisen asiakkaan toimijuuden, pystyvyysuskon, vastuullistamisen ja valtaistamisen kautta ohjaajien isoksi tavoitteeksi pystyi tulkitsemaan asiakkaan autonomisuuden tukemisen (vrt. Ethical Framework). Autonomisuus tarkoittaa yksilön kykyä ja vahvuutta ottaa oma asema suhteessa elämään siten, että kyseessä on ensisijaisesti

yksilön suhde toisiin ihmisiin sekä yhteisöjen sääntöihin ja tapoihin. Autonomisuuden kasvu näkyy niin itse-suhteessa, itsearviointikyvyn kasvuna ja identiteetin vahvistumisena. (Malinen & Laine 2009, 20.) Jokaisen ohjaajan työssä oli tulkittavissa turvallisen ja luottamuksellisen suhteen kautta oman eheän minäkuvan ja itseluottamuksen vahvistuminen, mikä tuki kokonaisvaltaista hyvinvointia ja muutosprosessissa etenemistä ongelmasta ja ohjausympäristöstä riippumatta.

Autonomisuuteen kuuluu vapaus omiin valintoihin sen suhteen mikä on hyvää ja oikein kulloisessakin tilanteessa (Malinen & Laine 2009, 22). Peavyn (2006) mukaan ohjaajan tehtävänä on auttaa asiakasta vahvistamaan kykyjään siten, että hänen valinnanvapautensa kasvaa. Lisääntynyt vapaus lisää ihmisen kykyä auttaa itseään: Vasta sitten kun ihminen on ymmärtänyt ja kokenut oman kyvykkyytensä ja valinnanmahdollisuutensa, pystyy hän asettamaan tavoitteita ja kulkemaan näitä kohti myös ohjauksen ulkopuolella. (Peavy 2006, 40.) Ohjaajat korostivat asiakkaiden pystyvyyttä ja potentiaalia ja tätä kautta tavoiteltiin lisääntyvää uskoa selviytymisestä. Kun turvallisessa ja luottamuksellisessa suhteessa asiakkaan oma itse oli saanut vahvistusta ja voimaantui, pystyttiin tunnustamaan ja tarttumaan myös omiin valinnanmahdollisuuksiin suhteessa muutokseen.

Autonomisuuteen kuuluu sekä omien toimien valinnaisuuden tiedostaminen, mutta myös tietoisuus epävarmuuden olemassaolosta. Omien valintojen seurauksia ei pystytä ennakoimaan, jolloin vaikuttamiseen liittyy aina myös vastuunotto seurauksista. Autonomiaan liittyy siten myös epäonnistumisen riski, mikä on hyväksyttävä eri elämänalueisiin liittyväksi. (Lahikainen 2000, 76–77.) Riskin ottaminen epäonnistumisen mahdollisuudesta huolimatta edellyttää riittävää itseluottamusta ja kestävä minäkuvaa, jonka turvin selviää elämästä.

Ohjaajat toivat esiin tilanteita, jolloin he olivat ottaneet asiakkaan omaa hyvinvointia vahingoittavat valinnat, ristiriitatilanteet tai moraalisesti arveluttavat toimintatavat käsittelyyn tai ilmaisseet epäilyksensä tai eriävän mielipiteen suhteessa näihin. Asiakkaan valintojen tai ajatusten kyseenalaistamisen voisi nähdä heikentävän luottamussuhdetta, mutta Drydenin (2011) mukaan luottamus ei sulje pois erimielisyyttä, vaan päinvastoin sen ymmärretään vahvistavan luottamuksen rakentumista. Kun turvallisesti koetussa suhteessa keskustellaan erimielisyyksistä, ne kasvattavat näkemysten monipuolisuutta ja auttavat punnitsemaan asioita eri näkökulmista. (Dryden 2011, 64.) Autonomisuuden ja valinnan sisältämän riski-ajatuksen



näkökulmasta ohjaajan kanssa pystyi turvallisesti käsittelemään valintojen seurauksia ja tarkastelemaan omaa toimintatapaansa. Mahdolliset väärät valinnat ja epäedulliset seuraukset toimivat siten oppimiskokemuksena ja kasvattavina, ei lanvistavina ja omaa huonommuutta lisäävinä (vrt. ei-vahingoittamisen periaate, Ethical Framework).

Tässä korostuu asiakkaan autonomisuuden tukeminen, kun asiakasta tuettiin ottamaan vastuuta teoistaan ja ymmärtämään valintojensa seuraukset laajemmin. Ihmisen itsemääräämisoikeuteen kuuluu oikeus tehdä vääriäkin valintoja, eikä sen tule johtaa huonoon kohteluun tai ihmisarvon menettämiseen ohjauksuhteessa (Holmberg 2010, 117). Jumitilanteista ja erimielisyyksistä puhuminen vievät terapiaprosessia eteenpäin ja tätä kautta ohjattava saa myös arvokkaan kokemuksen, kuinka hoitaa ihmissuhdeongelmia ja kuinka pyytää tai vaatia tiettyjä asioita ihmissuhteilta (McLeod 2013, 418).

Aiemman tutkimuksen mukaan kaikkein keskeisimmin hyvinvointiin ja elämäntyytyväisyyteen vaikuttaa se, että henkilökohtaisten tavoitteiden uskotaan olevan saavutettavissa. Sitoutuminen yhdessä henkilökohtaisten asioiden saavutettavuuden kanssa lisää hyvinvointia. (Salmela-Aro & Nurmi 2002, 160.) Silloin kun asiakas itse on saanut valtaa omien tavoitteidensa suunnitteluun ja suuntaamiseen, lisää se myös sitoutuneisuutta niitä kohti. Tämä valtakysymys tiedostaen voidaan asiakkaan osallisuutta pystyä lisäämään ja sitä kautta kasvattaa sisäistä motivaatiota asioihin sitoutumiseen (Järvinen 2007, 33). Heikko itsetunto ja pystyvyysusko tai kasautuneet ongelmat ehkäisivät tutkimuksessa asiakkaiden omien mahdollisuuksien ja toivon näkemisen suhteessa onnistumiseen, jolloin ohjaajan tärkeänä tehtävänä oli tukea ja valaa uskoa asiakkaan voimavaroihin. Kuten sosiaaliterapeutti totesi, *”jos me lyyään hanskat tiskiin, niin eihä sillä asiakkaalla oo sitte hirveästi enää pelimerkkejä”*. Tutkimuksen ohjaajilla oli lähtökohtainen ihmiskäsitys asiakkaasta pystyvänä ja potentiaalisena toimijana, jolloin tämä käsitys heijastui myös asiakkaisiin (vrt. Peavy 2006, 54).

Luottamuksen säilymisen kannalta olennaisimmat tekijät ovat kunnioituksen ja ymmärretyksi tulemisen kokemukset. Tämä todentuu käytännössä aitona kuuntelemisena ja auttamisen haluna ja asenteena. (Mattila 2008, 25.) Myös Onnismaa (2007, 42) korostaa, kuinka kunnioitus ja empatia ovat ohjauksellisen vuorovaikutuksen

lähtökohta, ei ohjaustaito. Samaan tulkintaan päädyttiin tutkimuksessani, jossa empatia ja asiakkaan arvostus olivat lähtökohtaisin ohjaajan persoonasta ja sisäsyntyisestä kutsumuksesta ihmisten auttamiseen. Siten ne kytkeytyivät myös ihmiskäsityksen osaksi. Empatiaa ja kunnioitusta voidaan pitää ohjaajien ydinosamisena, sillä ne muodostavat lähtökohdan ihmisen kohtaamiselle ohjausympäristöstä tai tavoitteista riippumatta (esim. Dryden 2011, 25–28). Olennaista on myös, kuinka ohjattavan kunnioittaminen edellyttää ohjaajalta myös kunnioitusta itseensä niin yksityishenkilönä kuin ammattilaisena (Onnismaa 2007, 43, vrt. Ethical Framework). Terve itsearvostus ja kunnioitus tekee kohtaamisesta aitoa ja turvallista, kun ohjaaja tunnistaa omat rajansa, luottaa omaan arviointikykyynsä ja kykenee kohtaamaan arvostavasti myös toisen ihmisen. Samoin empatian juurten nähdään rakentuvan itsetuntemukselle, jolloin voidaan ymmärtää myös toisten mielialat (Goleman 2005, 127).

Tutkimuksessa ohjaajien käsitykset ihmisestä oli tulkittavissa millä tavoin he kuvailivat omaa työtään, sen tavoitteita, vuorovaikutussuhdetta sekä asiakkaitaan. Ihmisen syvä ymmärtäminen korostui jokaisen ohjaajan periaatteena ja työtapana, mikä näkyi aitona haluna päästä osaksi asiakkaan elämänkenttää ja tavoitella hänen parastaan. Kuten aiemmin todettiin, aito kohtaaminen edellytti eläytymistä asiakkaan asiaan ja yhteisen maaperän löytämistä, johon pääseminen sisälsi monelta osin tunteilyä. Asiakkaan tunnepuolen aito kohtaaminen edellyttää *läheisyyttä* (kuvio 8), joka on Maisterin ym. (2012, 105; 115) läheisyysyhtälön viimeinen ja tärkein osa: Läheisyyden puuttuminen on asiakassuhteissa yleisin syy, miksi luottamus ei etene.

Läheisyyden saavuttaminen edellyttää aitoa kunnioitusta ja kiinnostusta ihmiseen, jolloin se on luottamusyhtälön aspekteista eniten tunteisiin sidottu. Se sisältää suurimman riskin epäonnistumiseen, jolloin se voi olla hitaimmin syntyvä, mutta onnistuessaan sitäkin hedelmällisempi suhteen syventymisen kannalta. (Maister ym. 2012, 114–116; 118.) Läheisyydellä tarkoitetaan tunnetason yhteyttä, jolloin se synnyttää kokemuksen välittämisestä ja syvästä ymmärryksestä. Läheisyys tekee luottamuksellisesta suhteesta sen, millaiseksi se syvimmillään voi asiakassuhteessa kehittyä.

Läheisyys edellyttää yhteistä tunnesidettä ja omistautumista asiaan ja empaattista virittäytymistä toisen kanssa samalle tunnetasolle (Goleman 2005, 127). Kuten aiemmin todettiin, ammattitaito antaa varmuuden ja valtuutuksen toimia toisten

hyväksi sekä luottamuksen omaan pätevyYTEEN. Ammattitaito ei kuitenkaan yksistään riitä kohtaamiseen toisen ihmisen kanssa, jos sen taakse mennään turvaan eikä hyödynnetä omaa inhimillisyyttä. (Mattila 2008, 12.) Oman inhimillisyyden merkitys näkyy lopulta siinä, kuinka aidosti pystymme olemaan läsnä ja toimimaan ammatillisesti kohti asiakkaan parasta. Vaikka tutkimuksen tulosten mukaan luottamuksen ja turvallisuuden rakentamiseen liittyy paljon eri asioita, voidaan todeta McLeodia (2013, 8) mukaillen, kuinka onnistunut ohjaus ei edellytä tekniikoita tai tiettyjä menetelmiä, vaan se perustuu inhimilliseen kohtaamiseen: kuuntelemiseen, herkkyyteen toisen ihmisen kokemuksille ja aitoon haluun auttaa ihmistä ongelmallisessa elämäntilanteessa. Aidossa dialogisessa keskustelussa ovat läsnä arvostaminen, kunnioitus, välittäminen ja rakkaus (Vuorikoski & Kiilakoski 2005, 331), mitä pelkkä ammattiosaaminen ei voi tuottaa.

Tulosten merkitysten analysoinnissa on huomioitava, kuinka ihmiskäsitys on haastavin ja monisyisin osa-alue turvallisuuden ja luottamuksen syntyprosessissa. Ilman ihmiskäsitystä, jossa asiakas nähdään arvokkaana, tärkeänä ja potentiaalisena, on ohjaustyössä aidon, turvallisen ja luottamuksellisen suhteen luominen lopulta haastavaa, ellei mahdotonta saavuttaa.

## **5.2 Tutkimuksen hyödyntäminen ja jatkotutkimus**

Tämän tutkimuksen hyödynnettävyyden koen sekä henkilökohtaisena että yleisenä. Henkilökohtaisena hyötynä aloittelevana ohjaajana tutkimuksessa tavoittelin omaa ohjausajattelua ja -metodeja tukevaa oppia, minkä koin ylläpitävän tutkimuksen teon intensiivisyyttä ja määrätietoisuutta. Kiviniemi (2010, 70, 76) nimittää laadullista tutkimustoimintaa oppimisprosessiksi, jossa samaan aikaan tutkijalla kasvaa tietoisuus tarkastelun kohteena olevasta ilmiöstä, sitä ohjaavista tekijöistä sekä tieteen tekemisen lainalaisuuksista. Mitä motivoituneempi tutkija on työstämään omaa aihettaan ja tutkimusongelmaansa, sitä enemmän tutkimusentekoprosessista on mahdollista itselleen saada. Päätös tutkia turvallisuutta ja luottamusta keskenään erilaisten ja itseäni henkilökohtaisesti kiinnostavien ohjausalojen näkökulmasta antoi väylän päästä tutustumaan erilaisiin persooniin, ohjauskokemuksiin, -teorioihin ja – konteksteihin. Tätä kautta koin mahdollisuuden paitsi laajentaa omaa ymmärrystäni ohjauksen moniulotteisuudesta, myös tuoda ohjauksen kentälle eri

tieteenaloja yhdistäviä näkemyksiä auttamisalojen ydinteemoista: turvallisuudesta ja luottamuksesta.

Tutkimuksen hyödynnettävyys ohjauksen tieteen kentällä on ensisijaisesti turvallisuuden ja luottamuksen rakentamiseen vaikuttavien tekijöiden esilletuominen niin teoriassa kuin tutkimuksen tulosten kannalta. Ilmiönä turvallisuus ja luottamus, kuten vuorovaikutus yleisesti, on siinä määrin abstrakti ja ihmisten kokemusmaailmaan sidottu ilmiö, jolloin sen teoreettinen jäsentäminen voi olla haastavaa kokeellekin ohjaajalle tai tutkijalle. Tutkimukseni hyöty liittyy kyseisen ilmiön sanoittamiseen ja näkyväksi tekemiseen eri ohjausaloja yhdistävän mallinnuksen kautta.

Tutkimukseni hyödyn voi todeta liittyvän paitsi yksittäisten ohjausalojen spesifien piirteiden tarkasteluun, myös eri tieteenaloja ja ohjausympäristöjä yhdistävään yhteiseen tuloskenttään. Olennaista oli tutkimustulosten rakentaminen eri ohjausympäristöjen ja tieteenalojen kokeneiden ohjaajien näkökulmista ja kokemuksista, joista muodostetut yksittäiset tulokset antavat erityistä näkökulmaa luottamuksesta ja turvallisuudesta kyseisiin ohjausaloihin liittyen. Tutkimukseni kohdejoukon pienuudesta johtuen ei laajoja yleistyksiä voitane tehdä, mutta toisaalta ohjausaloja yhdistävistä, yleisistä tuloksista on mahdollista ammentaa uutta tietoa omaan työhönsä ihmisten parissa. Koska tutkimus toteutettiin ohjaajan näkökulmasta, voi tutkimuksen tulokset antaa ohjaajalle eräänlaisia konkreettisia malleja tai teemoja pohdittavaksi tai työstettäväksi omassa asiakastyössään ja ajatusmaailmassaan.

Tutkimukseni keskeisimmistä tuloksista nostan esiin muutaman teeman, jotka koen hyödynnettäviksi ja hyödyllisiksi eri ohjausaloilla toimiessa. Tulosten pääteemojen mukaisesti turvallisuuden ja luottamuksen rakentamiseksi on kiinnitettävä erityistä huomiota siihen kontekstiin, jossa ohjaus tapahtuu. Ohjausympäristön fyysisillä ominaisuuksilla ja sen hyödyntämisellä on siitä mahdollista tehdä turvallinen niin ohjaajalle kuin ohjattavalle. Kontekstin puolesta saa ammatillista itseluottamusta tuntemalla säännöt, lait ja toimintakulttuuri, mutta olennaista on ymmärtää turvallisuuden ja luottamuksen laajemmat sosiokulttuuriset ja yhteiskunnalliset yhteydet. Vuorovaikutussuhteet koostuvat yksilöllisistä ihmisistä, kasvuhistorioista ja tilanteista, jolloin kokonaisvaltainen näkemys ihmisestä, niin itsestä kuin asiakkaasta, on perusta asiakaskeskeisessä luottamus- ja turvasuhteen syntymisen prosessissa.

Ammattitaito, koulutus ja kokemus antavat välineet ja varmuuden erilaisille työkaluille kussakin ohjausympäristössä ja oman persoonan kautta luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen luomiseksi. Olennaista on ymmärtää luottamuksen ja turvallisuuden luominen herkkänä ja vaativana tunnetyönä, joka vaatii aikaa ja tiettyä vuorovaikutusosaamista. Ohjaajan on tärkeää olla selvillä ja huolehtia omista ammatillisista rajoistaan ja työhyvinvoinnistaan, sillä muuten auttamistyöltä katoaa pohja. Huomioitavaa on, kuinka luottamus ja turvallisuus pohjustavat lähtökohtaisesti ohjaajan ihmiskäsitykseen, jolloin ohjaajana on oltava selvillä omasta arvo maailmastaan. Aito dialoginen kohtaaminen onnistuu tasavertaisen kumppanuuden ja syvän ymmärryksen kautta, jolloin asiakkaan arvostaminen ja hänen parhaansa tavoittelemisen ovat ohjauksen kulmakiviä.

Tutkimuksen rajoitteena voi nähdä paitsi pienen kohdejoukon, myös toispuoleisen tulokulman aiheeseen. Ohjaajan näkökulma esittää vain toisen osapuolen kokemuksia ja näkemyksiä luottamus- ja turvallisuusilmiöstä, vaikka ohjaajien puolelta huomioitiin myös asiakkaiden rooli ja asema. Ilman asiakkaiden subjektiivisen näkökulman kuulemista ja esille nostamista ei voida kuitenkaan vetää suoria johtopäätöksiä turvallisuuden ja luottamuksen rakentumisesta ja merkityksestä ohjauksessa. Toisin sanoen, ohjausvuorovaikutussuhde kontekstina edellyttää ja osoittaa vastuun ja vallan luottamuksen rakentumisesta olevan suhteen molemmilla osapuolilla, jolloin kokonaisvaltaisen käsityksen saamiseksi tulisi jatkotutkimuksena tarkastella ilmiötä molemminpuolisesti. Tutkimusaihetta olisi jatkotutkimuksen kannalta mielenkiintoista syventää myös nonverbaalisen viestinnän tasolle, mikä osoittautui myös tämän tutkimuksen ohjausympäristöissä tärkeäksi kanavaksi havainnoida ja kokea turvallisuuden ja luottamuksen tunteita.

Tämän tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että tutkimusta luottamuksesta ja turvallisuudesta ohjaus- ja asiakastyössä tarvitaan lisää. Aihe koskettaa ihmisten jokapäiväistä elämää ja kokemuksia universaalisti, mutta asiakastilanteissa ei kyseisiin teemoihin aina tiedostetusti tule kiinnitettyä huomiota. Tutkimukseni kokeneet ohjausalan ammattilaiset kokivat tutkimusaiheeni kiehtovana mutta hyvin haastavana, mikä myös osoittaa kokemuseräisen ilmiön kuvailemisen ja kokoamisen sekä ilmiön syntymekanismien ymmärtämisen vaikeutta. Ilmiöön liittyvää tutkimusta löytyy koulu-, vankila- ja yritysmaailmasta sekä sosiologiselta tasolta, tai

vaihtoehtoisesti se on tarkennettu psykologiaan ja psykiatriaan tai yleisen vuorovaikutuksen ilmiökentän pieneksi osaksi (esim. Junninen 2007; Raatikainen 2011 & 2015). Tutkimukseni kaltainen eri tieteenaloja yhdistävä jatkotutkimus yleiseen ohjaus- ja asiakastyöhön sijoittuen toisi luottamus- ja turvallisuusilmiön erityisyyttä ja sen vaativaa painoarvoa tarkemmin esiin.

### 5.3 Tutkimuksen luotettavuus

Laadullinen tutkimus saa osakseen kritiikkiä, kuinka laadullisesti tutkittua tietoa ei voi yleistää. Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoitusta voidaan kuitenkin tarkastella myös siltä kantilta, kuinka olennaista on tutkimuksen pyrkimys *selittää* ilmiö ja tehdä se ymmärrettäväksi. Selittämistä tukevat koherentti, looginen sisältö sekä analyysin johtolankojen mahdollisimman monipuolinen päteminen selittämistä tukien. Tällöin ilmiön olemassaolon todistaminen ja yleistäminen eivät ole tarpeen. (Alasuutari 2011, 237.) Tässä tutkimuksessa selittämistä ja ymmärtämistä tukivat kaksi tutkimuskysymystäni, kun ensimmäisen kysymyksen kautta rakensin ilmiöstä sekä yksilö- ja kontekstikeskeisen kuvauksen eri ohjausympäristöistä ja tuloksia yhdistelemällä muodostin kokonaiskuvion toisen tutkimuskysymyksen mukaan. Tutkimuksen tuloksia luottamuksesta ja turvallisuudesta on löydettävissä siis sekä yksityiskohdista, mutta myös yleisimpinä kuvauksina ohjaustyöhön liittyen.

Aineistonkeruutapa on olennainen osa luotettavuuden arviointia. Teemahaastattelussa etukäteen määritetyn viitekehyksen ja teemojen luomisen parissa oletetaan, että haastateltava ymmärtää käsitteet tietyllä tavalla (Tuomi & Sarajärvi 2009, 77). Yksi teemahaastatteluun päätyminen syistäni oli juuri tämän perusteella mahdollistuva vertailtavuus aineiston sisällä, kun jokaisen tutkittavan kanssa keskusteltaisiin samoista asioista. Luottamus ja turvallisuus ovat kuitenkin osoittautuneet monessa kohdassa hyvin monitulkintaisiksi ja laajoiksi ilmiöiksi, kuten osoittautui myös haastatteluissa. Kuinka varmistua siitä, että tutkittavat puhuisivat samasta ilmiökentästä haastattelurungon kautta ja aineisto olisi siten vertailukelpoista?

Ennen haastatteluja en etukäteen määrittänyt sitä, millaista turvallisuuden ja luottamuksen ilmiötä tutkisin, vaan annoin tutkittavien itse kertoa käsitteistä siten kuin he ne itse kokevat omassa ohjaustyössään ja vuorovaikutussuhteissa asiakkaiden kanssa. Asetelma sisälsi riskinsä siihen, että tulkitsisin haastateltavien puhetta omia

käsityksiäni vasten, vaikka todellisuudessa meillä molemmilla olisi täysin erilainen mielikuva käsitteen sisällöstä. Täydellistä varmuutta samanlaisista käsityksistä on mahdoton saavuttaa, mutta haastateltavien käyttämät esimerkkitalanteet ja kokemukset auttoivat pääsemään lähemmäksi vastavuoroista ymmärtämistä. Esimerkiksi sosiaaliterapeutin haastattelussa kysyin häneltä asiakkaidensa yleisestä perusturvallisuudesta, jossa päällimmäisenä ajatuksena minulla oli kiintymissuhdeteorian näkemys. Yllätyksekseni haastateltava alkoi kertoa päihdeongelmaisten vahingoittuneesta psyykeestä, joka lähtökohtaisesti tuottaa turvattomuutta ja pelkotiloja esimerkiksi aistiharhojen vuoksi. Tällaisten uusien näkökantojen vuoksi avoimet käsitteen määrittelyt tässä tutkimuksessa koituivat hyvin tärkeiksi.

On yleisesti tunnustettu kritiikki, kuinka puhtaasti aineistolähtöinen tutkimus on haastava toteuttaa. Tämä pohjautuu käsitykseen, kuinka tutkimuksessa käytetyt käsitteet ja menetelmät ovat valmiiksi tutkijan asettamia ja vaikuttavat siten aina tuloksiin. (Tuomi & Sarajärvi 96.) Empiirisessä tutkimuksessa yleensäkin korostuu erityisesti aineiston keräämis- ja analyysimetodit (Tuomi & Sarajärvi 2009, 21), mitä pohdin seuraavassa.

Haastattelut muotoutuivat luonnollisesti erilaisiksi eri persoonien, tilanteiden ja aihepiirin myötä. Myös haastattelutekniikkani kehittyi koko ajan. Yksi isoimmista eroavaisuuksista tekniikan kannalta oli huomattavissa erityisesti viimeisessä haastattelussa, jossa tein selkeän eron aiheen paloittelussa: Puhuimme erikseen luottamuksesta ja turvallisuudesta, jonka jälkeen niistä puhuttiin myös kootusti yhdessä. Kahdessa haastattelussa oma haastattelutekniikkani oli erilainen, kun osassa kysymyksiä mainitsin sekä turvallisuuden että luottamuksen samanaikaisesti. Näissä haastatteluissa vastaukset liittyivät useammin mainintoihin hyvästä ohjauksesta (kun pystyin asiayhteydestä tulkitsemaan niiden koskeneen turvallisuutta ja luottamusta) eikä teemoja siis joka kohdassa erotettu. Tämän johdosta näissä haastatteluissa tein enemmän tarkentavia kysymyksiä erikseen luottamuksesta ja turvallisuudesta, mikä toi osin toistoa puheeseen ja saattoi tuntua haastateltavasta ajoittain puuduttavalta. Toisaalta turvallisuus ja luottamus mainittiin usein oma-aloitteisesti samassa asiayhteydessä, jolloin voi tehdä johtopäätöksen kuinka näitä voi olla joskus vaikea erottaa toisistaan.

Ennen haastattelua ja haastattelun aikana pyysin haastateltavia liittämään pohdintoihinsa aitoja asiakastilanteita kentältä, mikäli sellaisia muistuisi mieleen ja vaihtolovelvollisuutta ei ylitettäisi. Kaikki puhe ei ole kertomusta, jolloin tutkijan tulisi pystyä erottamaan faktat, selitykset, mielipiteet ja kertomukset toisistaan. Kriittisestä näkökulmasta kertomukset voidaan nähdä vain yksityiskohtia värittävinä ja kuvittavina, jolloin kerätyn aineiston vastaavuus tutkimusongelmaan tulee tehdä lukijalle selväksi. (Hyvärinen & Löyttyniemi 2005, 191.) Aineistossa esiintyvien kertomusten funktio oli kuvata aitoja kokemuksia ja muistoja turvallisuuden ja luottamuksen kokemuksista, jolloin niiden vastaavuus tutkimusongelmaan oli selkeä.

Osittain haastatteluissa tarinat jäivät kuitenkin yleiselle tasolle, joita ei voinut tulkita yksittäisiksi, juonellisiksi asiakastilanteiksi. Tästä syystä narratiivisuus omassa tutkimuksessani ei perustu yksin asiakastarinoiden tulkintaan, vaan lähestyn kokonaisaineistoani yleisen narratiivisuuden näkemyksen kautta, jossa kokonaisvaltaista kerronta- ja kokemusprosessia yleisesti tutkimusaiheesta tarkastellaan tarinallisena antina. Asiakastilanteiden tai elämäntapahtumien voitiin tulkita elävöittävän ja antavan perusteluja ohjaajien työtapojen, ihmiskäsityksen ja asiakkaiden kokemusten pohdintoihin.

Selkeät asiakastapaukset olivat aineistoa ja tulkintapohjaani hyvin paljon rikastuttavia ja tästä syystä esitin tulososiossa joitain tilanteita kuvaamaan käsiteltävää aihetta. Jotkut asiakaskertomukset pilkoin ja esitin niiden osia sopivin kohdin, sillä kokonaisen kertomuksen esittäminen olisi hukuttanut sävyjä ja yksityiskohtia liiaksi, vaikka olisikin antanut hyvän kuvauksen yksittäisestä asiakastilanteesta.

Sekä tarinan tapahtumiin että yleisesti kerrontaan liittyy kulttuurisia konventioita, jotka auttavat myös tulkintojen teossa. Tästä esimerkkinä mainitaan, kuinka omasta elämästään kertova omaa moraalisen velvoitteen kertoa siitä todenmukaisesti. (Aaltonen & Leimumäki 2010, 147.) Koska haastateltavat olivat vapaaehtoisesti osallistuneet tutkimukseen ja käsittelimme heidän työnkuvaansa, ei ollut perusteita tai tarkoituksenmukaista epäillä kertomusten totuudenmukaisuutta. Kokemus ja kertomus edellyttävät moninkertaista tulkintaa ja valintoja niin kertojalta kuin kuulijalta (Aaltonen & Leimumäki 2010, 147), jolloin autenttisen kokemuksen tavoittaminen ja siirtäminen voi olla monessa suhteessa haastavaa, ellei mahdotonta.



Jokaisessa haastattelussa esiintyi osin samoja piirteitä mukailen haastattelun teemoja ja johtuen yleisesti ohjauksellisista yhteneväisyyksistä työnkuviissa. Tulkinnoissa korostin kuitenkin erityyppisiä asioita, vaikka samanlaiset ylätasoon käsitteet mukailivat jokaista kohdejoukon analyysiosiota. Tämä oli osin tiedostettua, osin tiedostamatonta. Tiedostettu puoli liittyi kontekstin vaikutukseen, mitä vasten tarkasteltuna ja järjestelmällisenä sisällönanalyysinä tietyt piirteet korostuivat kunkin tutkimukseni ohjaajan työssä. Tämä oli ensimmäisen tutkimuskysymykseni tarkoitus: eritellä yksilöllisiä piirteitä kunkin yksilöllisen ohjaajan työnkuvan, kontekstin, persoonan ja näkemysten perusteella. Tiedostamaton puoli näkyi jälkikäteen pohdittuani siinä, millainen mielikuva ja käsitys kustakin haastattelusta ja ohjaajasta oli minulle tutkijana jäänyt sekä haastatteluvuorovaikutuksen että monenkertaisen aineiston läpikäynnin jälkeen. Nämä syntyneet, kokonaisvaltaiset käsitykset näkyivät ohjaajien erillispiirteiden korostamisena, sillä havainnot nousivat myös suhteessa tulkintoihini ohjaajien persoonasta, arvomaailmasta ja tavasta, jolla he työtään ja tutkimuksen teemoja kuvasivat.

Tutkimustulos on tutkijan henkilökohtaista konstruktiota. Luotettavuuden saavuttamiseksi tutkijan tulee esittää johdonmukainen kuvaus omista tulkinnoistaan ja valinnoistaan, joihin on päätyttyä tutkimuksen eri vaiheissa. Koska tulkintojen todenperäisyyttä on mahdoton osoittaa, tulee lukijalle tarjota välineitä siihen, ovatko tutkijan tulkinnat ja käsitykset tarkastelevasta ilmiöstä uskottavia. (Kiviniemi 2010, 83.) Jotta lukija pystyy seuraamaan ja arvioimaan tutkimuksen luotettavuutta ja tarkkuutta, on raportoinnin kulku ja analysointi tuotettava tarkasti ja selvästi (Tuomi & Sarajärvi 2009, 141). Tutkimuksen kulkua on tuotu läpi raportin esiin ja tehdyt valinnat ja rajaukset on pyritty perustelemaan lukijalle ymmärrettävällä tavalla. Tutkimusten tulosten yhteydessä on käytetty aineistolainoja tuomaan kentän autenttista ääntä esille ja kuvioiden tehtävänä on esittää informaatiota tiiviisti, kokonaisvaltaisesti ja visuaalisesti hahmotettavassa muodossa lukijaa palvellen.

Koska luottamus ja turvallisuus ovat näkyvä osa ihmisen elämän eri puolia, olen huomioinut erityyppisiä lähdeaineistoja eri tieteenaloilta tutkimukseni teoreettisena tukena. Myös ohjauksen katsotaan yhdistävän eri tieteenaloja ja niiden teoreettista pohjaa (esim. McLeod 2013), jolloin ohjaukskirjallisuuden lisäksi sosiologinen, psykologinen ja yhteiskuntatieteellinen kirjallisuus on osana tutkimustani antaen oman painotuksensa ihmisten välisen vuorovaikutuksen tutkimiseen.

#### 5.4 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimukseen osallistuminen perustui tutkimushenkilöiden vapaaehtoisuuteen ja kiinnostukseen jakaa kokemuksiaan ja havaintojaan luottamuksen ja turvallisuuden merkityksestä omassa työssään. Tutkittavia informoitiin etukäteen anonymiteetista ja luottamuksellisuudesta sekä heiltä kysyttiin lupa haastattelujen nauhoittamiseen ja hyödyntämiseen tutkimuksessa. Koska kyseessä oli täysi-ikäisten henkilöiden haastattelu ja anonymiteetin kautta turvattiin myös työpaikan tai organisaation nimi ja paikkakunta, tutkimusluvan saamiseksi riitti tutkittavien oma suostumus. Puolustusvoimien osalta minua informoitiin, että tutkimuslupa tarvittaisiin, mikäli kyseisestä organisaatiosta haastateltaisiin useampaa kuin yhtä työntekijää. Näin ol- len yhden henkilön haastattelemiseen riitti tutkimushenkilön oma suostumus ja hä- nen toimestaan ilmoittaminen tutkimukseen osallistumisestaan esikuntaan.

Uskon ihmisten välisessä aidossa vuorovaikutuksessa keskusteltujen asioiden saa- van merkityksensä paremmin, vaikka Hirsjärven & Hurmeen (2004, 35) mielestä vaarana olisivatkin sosiaalisesti hyväksytyt ilmaisut. Sosiaalisesti hyväksytyjä vas- tauksia voidaan tuottaa erilaisin nonverbaalein ja verbaalein keinoin mutta myös kulttuuriset ja tilanneperäiset odotukset voivat johtaa tällaisiin vastauksiin. Omissa haastatteluissani pohdin aktiivisuuteni ja reagointini mahdollisia vaikutuksia haas- tateltavien vastauksiin. Neutraaliutta pidetään haastattelijan professionaalisuuteen kuuluvana ominaisuutena, mutta sen hyödyllisyys ja käyttäminen ovat kohdanneet myös kritiikkiä (Siekkinen 2010, 52). Vuorovaikutustilanteen näkökulmasta neut- raaliutta voi joskus olla vaikea tai epäkäytännöllistä käyttää. Liiallinen neutraalius voi ehkäistä kertomusta, mikäli haastateltavalle tulee haastattelijan neutraalista käytöksestä sellainen olo, ettei tämä ymmärrä häntä. Myös haastateltavan verbaali- nen tapa ilmaista itseään sekä asennoituminen tutkijaan tai tilanteeseen voi näkyä hänen antamiensa vastausten pituudessa tai syvyydessä, mikä edelleen vaikuttaa haastattelijan aktiivisuuteen. (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 50–51.)

Yhtä mieltä tutkijat ovat siitä, kuinka hyvän haastattelusuhteen kulmakivi on haas- tattelijan empatia- ja ymmärryskyky ja tuomitsemattomuus. Syvähaastattelun idea näkyi oman persoonani näkymisenä tilanteessa, sillä tavoitteenani oli luoda hyvä yhteys välillemme onnistuneen vuorovaikutustilanteen ja haastattelun luomiseksi

(Siekkinen 2010, 53, 59). Tämä loi osaltaan diskursiivisesti analysoitavia tilanteita, joissa voisi olla tulkittavissa kannanottoa ja oman mielipiteeni esittämisiä muuta miin kohtiin. Toisaalta strukturoidussakin haastattelussa käytettävien minimivas- tausten tai kuittausten voi tulkita sisältävän jonkinlaisen hyväksynnän tai kannan- oton esittämisen haastateltavan puheeseen, joten täydellistä puolueettomuutta voi olla mahdotonta saavuttaa vuorovaikutuksellisessa tilanteessa (Ruusuvaori & Tiit- tula 2010, 30–31). Siekkisen (2010, 53) mukaan luomalla haastattelutilanne avoi- meksi, voidaan näkemyksiä ja mielipiteitä vaihtaa vapaasti haastattelun osapuolten kesken, kunhan muistetaan että tutkijan näkemysten tehtävänä on haastateltavan stimulointi, ei omien mielipiteiden esittely.

Herkkien tutkimusaiheiden osalta haastattelun käyttö laadullisessa tutkimuksessa on paljon käytetty, mutta kritiikin kohteeksi on nostettu tutkijan eettinen vastuu ja vallankäytön vaarat sekä tutkittavien kyvyttömyys tuottaa eheää puhetta (Laitinen & Uusitalo 2008, 119; 126–127). Haastattelutilanteen on oltava turvallinen ja haas- tateltavan hyvinvoinnista on huolehdittava, jotta haastattelutilanteella tai kokemus- ten käsittelyllä ei aiheutettaisi vahinkoa ihmisen kestokyvyille tai muuta ylimää- räistä kärsimystä. Vaikka keskustelunaihetta itsessään ei koettaisi negatiivisella ta- valla herkäksi, omien kokemusten ja mahdollisten ikävien tunteiden tai tilanteiden käsittely on energiaa vievää.

Omissa haastatteluissani tällainen eettinen vastuu ja vallankäyttö näkyivät erityi- sesti pitkissä haastatteluajoissa. Pisimmillään neljästä haastattelusta kaksi kestivät kumpikin kaksi tuntia, joiden tuottaman molemminpuolisen väsymyksen havaitsin vasta jälkeenpäin. Pitkä ja intensiivinen haastattelu vie voimia niin haastattelijalta kuin haastateltavalta, joten ajankäytön hallinnassa ja tilannetajussa vaaditaan tark- kaavuutta haastattelun toimeenpanijalta. Vaikka haastattelut toteutetaan haastatel- tavan ehdoilla, vastuu haastattelun kulusta on haastattelijalla. Toisen haastattelun päätteeksi sain palautetta, kuinka haastattelun jäljiltä olo oli hiukan uupunut. Kysei- nen haastateltava kertoi kokeneensa haastattelun tärkeäksi ja antaneen tukea ja muistutusta omaan eettiseen ohjaustyöhön, mutta tästä huolimatta haastattelijan tulisi havainnoida tarkkaan haastateltavansa nonverbaalia viestintää ja suhteuttaa tähän esimerkiksi riittävät tauot.

Mielenkiintoinen päällekkäisyys syntyi tutkimukseni aiheesta sekä yleisistä haas- tattelun periaatteista ja säännöistä. Tutkimuksessani selvitetään luottamuksen ja

turvallisuuden merkitystä ja kokemuksia vuorovaikutussuhteessa ja samat teemat ovat olennaisessa osassa myös haastatteluvuorovaikutusta (Hirsjärvi & Hurme 2000, 98). Nykyiset tutkimushaastattelun periaatteet lähentelevät muutoinkin eri ammattilaisille (esim. lääkärit ja psykoterapeutit) suunnattua asiakaskeskeistä haastatteluformaattia, jossa kyseisten teemojen olemassaolo on ensiarvoista (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 40–41). Pohdin, olisiko aiheellani ollut vaikutusta luottamuksen syntymiseen haastattelussa, mikä voisi olla seurausta oletuksista ja odotuksista tutkijan ominaisuuksista aiheen perusteella. Yksi haastateltava kommentoi haastattelun lopuksi em. ilmiötä, sillä oli kokenut kertoneensa yllättävän syvällisesti omista kokemuksistaan ja minun haastattelijana luoneen luottamuksellisen tilan tämän edesauttamiseksi. Oliko tämä haastattelutekniikkani, aiheen vai persoonani tulosta? Käytännössä luottamus tutkimushaastattelussa syntyy empatian, yhteisyyden rakentamisen sekä tehtävän ja roolijaon suuntaamisen kautta (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 42). Näin ollen tutkimusaihe ei yksin pystyisi tuottamaan syväluotavaa kertomusta eikä voida olettaa kaikkien lähtökohtaisesti luottavan haastattelijaan, vaan haastattelijan tulee ymmärtää ja hallita tiettyjä valmiuksia eettisen haastattelun toteutumiseksi ja ansaita luottamus. Haastattelijan tulee esimerkiksi kunnioittaa haastateltavan oikeuksia päättää itse omasta kertomuksestaan ja siitä, kuinka paljon tämä on valmis avautumaan kokemuksistaan ja ajatuksistaan. (Siekinen 2005, 54–56.)

Luottamussuhde voi luoda vaaran, että haastateltava myöhemmin katu sanomisiinsa tai ei halua niitä käytettävän tutkimuksessa (Tiittula & Ruusuvoori 2005, 17). Tämän vuoksi kaikissa haastatteluissa keskustelimme haastateltavan oikeudesta valita itse mitä kertoo ja vaikuttaa siihen, mitä materiaalia julkistetaan tutkimusraportissa. Olennainen eettinen puoli koskee haastateltavien antamaa hyväksyntää suhteessa siihen, mitä tutkijana on haastattelun pohjalta kirjoittanut ja millainen kuva työntekijän työstä välittyy tutkijan tulkintojen ja tekstin pohjalta. Ei-vahingoittamisen periaate voi kärsiä narratiivisessa tutkimuksessa tehtävien tulkintojen tekemisessä, kun kohteena ovat tutkittavien omat elämäkokemukset ja tarinat (Heikkinen 2010, 174). Tutkijalla on vastuu siitä, että kokonaisuus kuvaa todellista ohjausympäristöä ja tutkimuskysymyksestä huolimatta vastaa kaikilta osin todellisuutta. Tulosten tulee mahdollisimman pitkälle heijastaa tutkittavien ajatusmaailmaa (Hirsjärvi & Hurme 2000, 189).

Tutkimuksessa kohdejoukkoon liittyvien osioiden puolesta sain arvokkaita kommentteja, kun kaikki haastateltavista eivät olleet tyytyväisiä valikoituihin painopisteisiin tutkimustuloksissa. Keskustelujen kautta tiettyjä tulokulmia korostamalla saavutettiin sekä tutkijan että haastateltavan yhteinen näkemys ja ymmärrys lopputuloksesta, jotta lukijalle välittyisi aito kuva todellisuudesta. Tyytymättömyydestä koitunutta harmia ei tutkijana voi poistaa ja tätä tulisi välttää kaikin tavoin, mutta olennaista on huomata ja puuttua vallitseviin näkökulmaeroihin ajoissa ja huomioida tutkittavien oikeudet. Myös tutkijan vapaus on huomioitava tulkintojen teossa, kunhan ne on riittävällä tasolla perusteltu (esim. Mäkinen 2006, 154–156).

Haastateltavan luottamusta ja haastattelun eettisiä periaatteita tuettiin keskustelemalla anonymiteetin suojasta. Haastateltavien kanssa sovittiin, että he saavat ennakoon nähtäväkseen tutkimusraportin osat, joissa voi olla esimerkiksi tiettyjä tunnistettavuuteen liittyviä piirteitä, jolloin heillä oli oikeus päättää itse, mitä julkaisulle tehdään. Yleisesti anonymiteetin suojaus on ehdoton ja tutkijan tulisi pystyä näkemään anonymiteetin uhkatilanteet (Siekinen 2010, 59). Tässä tutkimuksessa päätösvalta annettiin tutkittavalle, sillä tutkijana minun oli haastava arvioida esimerkiksi sitä, kuinka yksityiskohtaisia tietoja voisi kertoa haastateltavan ohjauskonteksteista, joita kuitenkin oli tarkoitus hyödyntää tietyiltä osin analyysiosassa. Osa haastateltavista oli työssä organisaatiossa, joita ei Suomen mittakaavassa ole montaa, joten esimerkiksi tähän liittyvät kysymykset olivat isossa osassa anonymiteetin suojausta.

Raportissa käytettäviä osia on hyväksytetty haastateltavilla ennen lopullista julkaisua koskien heidän omaa toimintaympäristöään ja haastatteluosuuksiaan. Aloittelevana tutkijana haastateltavien näkemysten kuuleminen oli ratkaisevan tärkeää, sillä kommenttien avulla sain lisää tietoa myös ammattinimikkeiden oikeasta käytöstä, jotka pystyin lopulliseen raporttiin korjaamaan. Myös sitaatteja muokkasin haastateltavien pyynnöstä vastaamaan enemmän yleiskieltä, jotta anonymiteetti olisi turvattu (esim. Hirsjärvi & Hurme 2000, 20).

## Lopuksi

Kokonaisuutena luottamus ja turvallisuus näyttäytyvät ohjauksessa niin lähtökohdiana, välineenä kuin tavoitteena. Lähtökohtana luottamuksen taso ja perusturvallisuus on huomioitava, jolloin erilaisin keinoin pystytään rakentamaan luottamusta turvallisessa vuorovaikutussuhteessa. Luottamus työntekijään ja prosessissa etene- miseen lisää motivaatiota, mitä kautta luottamus omaan itseen vahvistuu. Vahvempi itseluottamus on osa kestävästä identiteettiä ja hyvinvointia, minkä kautta omat elämänhallintakeinot ja luottamus elämään yleisesti vahvistuvat. Kun on riittävä luottamus itseen, kykenee silloin muodostamaan myös kestäviä ihmissuhteita ilman jatkuva varuillaan oloa. Ihmissuhteista tulee aidompia silloin, kun itse uskaltaa ottaa riskin, olla avoin ja luottaa. Pettymysten sattuessa oma turvallisuuden tunne ei perustavalla tavalla järky, kun on olemassa perusluottamus itseen ja varmuus, että elämästä on mahdollisuus selvitä.

Ihminen on ainutlaatuinen olento ja jokaisella on oma historiansa, nykyhetkensä ja tulevaisuutensa, tulokulmansa, persoonansa ja tavoitteensa. Sosiaaliterapeutti toi esiin metaforan asiakkaiden tilanteista vertaamalla jokaisen yksilöllisiä ratkaisumalleja *pelastusrenkaaseen, jonka värillä ei ole väliä*. Turvallisuuden ja luottamuksen rakentuminen niin ikään syntyy yksilöllisenä prosessina jokaisen ihmisen kanssa erikseen. Jokaisella asiakkaalla on oma pelastusrenkaansa ja koska sen värillä ei ole väliä, ei ole renkaan heittäjällä tai heittotyylillääkään, kunhan ohjaajana on valmis heittäytymään lämpimään, yhteiseen, tutkivaan ja aitoon vuorovaikutussuhteeseen asiakkaan parasta tavoitellen.

Kokoavana lopputuloksena voidaan vielä todeta, kuinka luottamuksen sosiokulttuurinen tila heijastuu ihmisten turvallisuuden kokemukseen ja hyvinvointiin yhteiskunnassa. Luottamus ja turvallisuus yhteiskunnan tasolla synnyttävät toinen toisi- aan, jolloin ne muodostavat kiinteyttä, jatkuvuutta ja kestävyyttä myös yhteiskun- nallisena ilmiönä.

## LÄHDELUETTELO

- Aaltonen, T. & Leimumäki, A. 2010. Kokemus ja kerronnallisuus – kaksi luentaa. Teoksessa Haastattelun analyysi. Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.) Tampere: Vastapaino.
- Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.
- Bowlby, J. 1957. Lasten hoivan ja hellyyden tarve. Suom. Jokinen, L. Helsinki: WSOY.
- Cameron, H. 2008. The counselling interview: a guide for the helping professions. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Cervone, D. & Pervin, L.A. 2014. Personality Psychology. Hoboken (N.J.): Wiley, cop.
- Dunderfelt, T. 2011. Elämänkaaripsykologia. Helsinki: WSOYpro.
- Dunderfelt, T. 2001. Intuitio ja tunneviestintä. Ihmisten välinen näkymätön yhteys. Helsinki: Dialogia oy.
- Dryden, W. 2011. Counselling in a nutshell. Los Angeles; London: Sage.
- Eskola, J. 2010. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Jyväskylä: PS-kustannus, 179–203
- Eskola, J. & Vastamäki, J. 2010. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Aaltola, J. & Valli, R. (toim.). Jyväskylä: PS-kustannus, 26–44.
- Erkkilä, R. 2005. Narratiivinen kokemuksen tutkimus: Koettu paikka, tarina ja kuvaus. Teoksessa Perttula, J. & Latomaa, T. (toim.) Kokemuksen tutkimus. Merkitys – tulkinta – ymmärtäminen. Helsinki: Dialogia.
- Eteläpelto, A. & Vähäsantanen, K. 2010. Ammatillinen identiteetti persoonallisena ja sosiaalisena konstruktiona. Teoksessa Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu. Eteläpelto, A. & Onnismaa, J. (toim.) Vantaa: Kansanvalistusseura, 26–49.
- Feldt, T. & Mäkikangas, A. 2010. Selviytymiskeinot ja niiden käyttöä suuntaavat persoonallisuuden ominaisuudet. Teoksessa: Meitä on moneksi. Persoonallisuuden psykologiset perusteet. Metsäpelto, R-L. & Feldt, T. (toim.) Jyväskylä: PS-kustannus, 93–110.
- Goleman, D. 2005. Tunneäly. Lahjakkuuden koko kuva. Helsinki: Otava.
- Granfelt, R. 2011. Vankila auttamistyön ympäristönä?. Teoksessa Sosiaalityön arvot ja etiikka. Pihkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. (toim.). Jyväskylä: PS-kustannus.

Heikkinen, H. L. T. 2010. Narratiivinen tutkimus – todellisuus kertomuksena. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Jyväskylä: PS-kustannus, 143-159.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2004. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Holmberg, J. 2010. Päihderiippuvuudesta elämänhallintaan. Helsinki: Edita.

Hyvärinen, M. ja Löyttyniemi, V. 2005. Kerronnallinen haastattelu. Teoksessa Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (toim.). Tampere: Vastapaino, 189-222.

Hänninen, V. 2010. Narratiivisen tutkimuksen käytäntöjä. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Jyväskylä: PS-kustannus, 160-178.

Ilmonen, K. (toim.) 2001. Sosiaalinen pääoma ja luottamus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Jokinen, K. 2002. Terve elämä tämänhetkisyiden kulttuurissa. Teoksessa Sosiaalinen pääoma ja hyvinvointi. Näkökulmia sosiaali- ja terveystieteille. Ruuskanen, P. (toim.). Jyväskylä: PS-kustannus, 60-75.

Järvikoski, A. 2000. Kuntoutujakeskeinen lähestymistapa kuntoutuksen asiakastyössä. Teoksessa Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2. Ohjauksen toimintakentät. Onnismaa J., Pasanen, H. & Spangar, T. (toim.). Jyväskylä: PS-kustannus. 246-257.

Kangas, S. 2010. Sotilassielunhoidon kivijalka – näkökulmia teoriaan ja käytäntöön. Teoksessa Toimintakykyä kehittämässä: Jarmo Toiskallion juhla- ja juhla-kirja. Military Pedagogical Reflections. Mäkinen, J. & Tuominen, J. (toim.). Maanpuolustus korkeakoulu: Johtamisen ja sotilaspedagogiikan laitos. Julkaisusarja 1, n:o 6: Helsinki. 95-116.

Kiiski, J. 2009. Sielunhoito. Helsinki: Edita.

Kiviniemi, K. 2010. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa: Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Jyväskylä: PS-kustannus, 70-85.

Kokkonen, M. 2010. Ihastuttavat, vihastuttavat tunteet. Opi tunteiden säätelyn taito. Jyväskylä: PS-kustannus.



- Kotkavirta, J. 2001. Luottamus instituutioihin ja yksilöllinen hyvinvointi. Teoksessa: Sosiaalinen pääoma ja luottamus. Ilmonen, K. (toim.) Jyväskylä : Jyväskylän yliopisto. 55–68.
- Koski-Jännes, A., Riittinen, L. & Saarnio, P. 2008. Kohti muutosta. Motivointimenetelmiä päihde- ja käyttäytymisongelmiin. Helsinki: Tammi.
- Kuusinen, K.-L. 2000. Kognitiivinen psykoterapia ohjauksen viitekehyksenä. Teoksessa: Ohjaus ammattina ja tieteenalana 1. Ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus. Onnismaa, J., Pasanen, H. & Spangar, T. (toim.). Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kähkönen, S., Karila, I., Holmberg, N. (toim.) 2011. Kognitiivinen psykoterapia. Helsinki: Duodecim.
- Lahikainen, A. R. 2000. Turvallisuus identiteettikysymyksenä. Teoksessa: Inhimillinen turvallisuus. Niemelä, P. & Lahikainen, A. R. (toim.) Tampere: Vastapaino.
- Laine, M. 2007. Terveystenhuolto ja sosiaalipalvelut. Teoksessa Kauppinen, T., Hanhela, R., Heikkilä, P., Kasvio, A., Lehtinen, S., Lindström, K., Toikkanen, J. & Tossavainen, A. (toim.) 2007. Työ ja terveys Suomessa 2006. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Laine, T. 2009. Periaatekolmikko toimintaa ohjaamassa. Elävä peilisali. Aikuista pedagogiikkaa oppimassa. Laine, T. & Malinen, A. (toim.) Helsinki: Kansanvalistusseura. 37–64.
- Laitinen, M. & Uusitalo, T. 2008. Narratiivinen lähestymistapa traumaattisten elämäkokemusten tutkimisessa. Teoksessa Narratiivikirja. Menetelmiä ja esimerkkejä. Kaasila, R., Rajala, R. & Nurmi, K.E. (toim.) Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.
- Lehtonen, K. 2008. Persoonallisuuden varhaiskehitys: vauvasta taaperoiikään, leikki-iästä kouluikään ja kohti nuoruutta. Teoksessa: Kohti vastavuoroisuutta. Psykoterapeuttinen hoitosuhde. Antikainen & Ranta (toim.) Helsinki: Duodecim. 13–38.
- Maister, D. H., Green, C. H. & Galford, R. M. 2012. Luottamuksen arvoinen. Helsinki: Talentum.
- Malinen, A. & Laine, T. 2009. Koulutuksen kulmakiviä. Teoksessa: Elävä peilisali. Aikuista pedagogiikkaa oppimassa. Laine, T. & Malinen, A. (toim.) Helsinki: Kansanvalistusseura. 9-36.
- Malinen, B. 2005. Häpeän monet kasvot. Jyväskylä: Gummerus.
- Maslow, A. H. 1962. Toward a Psychology of Being. Canada: D. Van Nostrand Company, LTD.
- McLeod, J. 2013. 5th ed. Introduction to Counselling. Maidenhead : McGraw-Hill Education.
- McLeod, J. 2009. Introduction to Counselling (4th edition). Berkshire, GBR: Open University Press.

Mattila, K-P. 2008. Arvostava kohtaaminen. Arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Mohell, U. & Pajuoja, J. 2006. Vankeuspaketti. Vankeinhoidon kokonaisuudistus käytännössä. Tallinna: Tietosanoma.

Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Tammi.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.

Niemelä, P., Kainulainen S., Laitinen, H., Pääkkönen, J., Rusanen, T., Ryyänen, U., Widgren, E., Vornanen, R., Väisänen, R. & Ylinen, S. 1997. Suomalainen turvattomuus. Inhimillisen turvattomuuden yleisyys, perusulottuvuudet ja tyypittely – haastattelututkimus 1990-luvun Suomessa. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.

Niemelä, P. 2000. Turvallisuuden käsite ja tarkastelukehikko. Teoksessa Inhimillinen turvallisuus. Niemelä, P. & Lahikainen, A. R. (toim.) Tampere: Vastapaino.

Nissinen, L. 2007. Auttamisen rajoilla. Myötätuntouppumisen synty ja ehkäisy. Helsinki: Edita.

Nurmi, J. E. & Salmela-Aro, K. 2002. Modernin motivaatiopsykologian perusta ja käsitteet. Teoksessa: Mikä meitä liikuttaa. Modernin motivaatiopsykologian perusteet. Salmela-Aro, K. & Nurmi, J.-E. (toim.). Jyväskylä: PS-kustannus, 10–27.

Onnismaa, J. 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö: aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudeamus.

Parkkinen, J. 2003. Teoksessa Ohjauksen uudet orientaatiot. Puukari, S. & Lairio, M. (toim.). Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, Koulutuksen tutkimuslaitos.

Peavy, R. V. 2006. Sosiodynaamisen ohjauksen opas. Helsinki: Psykologien kustannus.

Peavy, R. V. 1999. Sosiodynaaminen ohjaus. Konstruktivistinen näkökulma 21. vuosisadan ohjaustyöhön. Helsinki: Psykologien kustannus.

Pedersen, P. B. 1997. Culture-centered counseling interventions: striving for accuracy. Thousand Oaks (Calif.): SAGE.

Rastas, A. 2005. Kulttuurit ja erot haastattelutilanteessa. Teoksessa Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (toim.). Tampere: Vastapaino, 78–102.

Rauhala, L. 2005. Ihmiskäsitys ihmistyössä. Helsinki: Yliopistopaino.

Rikkinen, A. 1996. Ihmisenä ammatissa. Emotionaalisuuden ja moraalien yhteys ammattitaidossa. Helsinki: Opetushallitus.

Ruuskanen, P. 2002. Sosiaalinen pääoma hyvinvointivaltiollisessa keskustelussa. Teoksessa Sosiaalinen pääoma ja hyvinvointi. Näkökulmia sosiaali- ja terveysaloille. Ruuskanen, P. (toim.). Jyväskylä: PS-kustannus. 5-27.

Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Haastattelun analyysi. Nikander, P., Hyvärinen, M. & Ruusuvuori, J. (toim.). Tampere: Vastapaino.

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2005. Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (toim.). Tampere :Vastapaino, 22-56.

Salmela-Aro, K. & Nurmi, J. E. 2002. Henkilökohtaiset tavoitteet ja hyvinvointi. Teoksessa Mikä meitä liikuttaa. Modernin motivaatiopsykologian perusteet. Jyväskylä: PS-kustannus, 158–172.

Seligman, A. B. 2001. Luottamuksen ongelma. Teoksessa Sosiaalinen pääoma ja luottamus. Ilmonen, K. (toim.). Jyväskylä : Jyväskylän yliopisto. 39-54.

Seligman, A. B. 1997. The Problem of Trust. Princeton, N.J.: Princeton University Press, cop.

Siekinen, K. 2010. Syvähaastattelu. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Aaltola, J. & Valli, R. (toim.). Jyväskylä: PS-kustannus, 45-60.

Tiittula, L. & Ruusuvuori, J. 2005. Johdanto. Teoksessa Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (toim.). Tampere: Vastapaino, 9-21.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Tammi.

Vilén, M., Leppämäki, P. & Ekström, L. 2008. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. Helsinki: WSOY.

Vuorikoski, M. & Kiilakoski, T. 2005. Dialogisuuden lupaus ja rajat. Teoksessa: Kenen kasvatusta? Kriittinen pedagogiikka ja toisinkasvatuksen mahdollisuus. Kiilakoski, T., Tomperi, T. & Vuorikoski, M. (toim.) Tampere: Vastapaino. 309–334.

Salmela-Aro, K. & Nurmi, J.-E. 2002. Henkilökohtaiset tavoitteet ja hyvinvointi. Teoksessa: Mikä meitä liikuttaa. Modernin motivaatiopsykologian perusteet. Salmela-Aro, K. & Nurmi, J.-E. (toim.). Jyväskylä: PS-kustannus. 158–172.

### **Internet-lähteet ja elektroninen aineisto**

Amnesty. Ihmisoikeuksien julistus. Saatavilla: <https://www.amnesty.fi/tyomme/ihmisoikeudet/ihmisoikeuksien-julistus/>.

Bowlby, J. 52(4). October 1982. Attachment and Loss. American Journal of Orthopsychiatry, 664-678. Saatavilla: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1939-0025.1982.tb01456.x>.

Ekunwe, I. 2007. Gentle justice: analysis of open prison systems in Finland: a way to the future?. Tampere: Tampere University Press : distributor: Tajua. Saatavilla: <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/67756/978-951-44-7070-7.pdf?sequence=1>.

Ethical Framework for Good Practise in Counselling & Psychoterapy. British Association of Counselling and Psychoterapy. Saatavilla: [http://www.bacp.co.uk/admin/structure/files/pdf/9479\\_ethical%20framework%20jan2013.pdf](http://www.bacp.co.uk/admin/structure/files/pdf/9479_ethical%20framework%20jan2013.pdf).

Junninen, M. Rikosseuraamusviraston julkaisu 5/2008. Suomalaisten vankiloiden turvallisuus. HEUNI, Publication Series No. 58. Helsinki: Rikosseuraamusvirasto. Saatavilla: [http://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-risenjulkaisusarja/6BzsiW5DC/5\\_2008\\_Suomalaisten\\_vankiloiden\\_turvallisuus.pdf](http://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-risenjulkaisusarja/6BzsiW5DC/5_2008_Suomalaisten_vankiloiden_turvallisuus.pdf).

Järvinen, M-K. Rikosseuraamusviraston julkaisu 1/2007. Asiakas-työntekijäsuhteen dialoginen arviointi kriminaalihuollossa. Helsinki: Rikosseuraamusvirasto. Saatavilla verkkojulkaisuna: [http://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-risenjulkaisusarja/ozylxheH1/1-2007\\_Asiakas-tyontekijasuhteen\\_dialoginen.pdf](http://www.rikosseuraamus.fi/material/attachments/rise/julkaisut-risenjulkaisusarja/ozylxheH1/1-2007_Asiakas-tyontekijasuhteen_dialoginen.pdf).

Kirkollinen työ, [www.puolustusvoimat.fi](http://www.puolustusvoimat.fi) Luettu 27.10.2014.

Koski, L. & Miettinen, M. Rikosseuraamusviraston julkaisu 3/2007. Vangit koulutuksessa - Selvitys vankien koulutukseen osallistumisesta, oppimisvalmiuksesta ja -strategioista sekä opetuksen laadusta. Helsinki: Rikosseuraamusvirasto. Saatavilla: [http://www.oph.fi/download/46659\\_vangit\\_koulutuksessa.pdf](http://www.oph.fi/download/46659_vangit_koulutuksessa.pdf).

Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 29.4.2005/272. Finlex. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050272?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20sosiaalihuollon%20>.

Poulin, M. J. & Haase, C. M. *first published on March 2, 2015*. Growing to Trust: Evidence That Trust Increases and Sustains Well-Being Across the Life Span. *Social Psychological and Personality Science*, 1948550615574301. Saatavilla: <http://spp.sagepub.com/content/early/2015/03/11/1948550615574301.full.pdf+html>.

Päihdehuoltolaki 41/1986. Finlex. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860041?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=P%C3%A4ihdehuoltolaki>.

Päihdelinkki. Alkoholiriippuvuuden psykososiaalinen hoito. Julkaistu 20.12.2005. (Luettu 15.4.2015). Saatavilla: <http://www.paihdelinkki.fi/fi/tietopankki/tietois-kut/paihdeongelmien-hoito/alkoholiriippuvuuden-psykososiaalinen-hoito>.

Sotilaan käsikirja 2015. Puolustusvoimat. (Luettu 7.4.2015). Saatavilla [http://www.puolustusvoimat.fi/wcm/9fa59900478ae7fb919ed7ed4bd43dee/SKK2015\\_small.pdf?MOD=AJPERES](http://www.puolustusvoimat.fi/wcm/9fa59900478ae7fb919ed7ed4bd43dee/SKK2015_small.pdf?MOD=AJPERES).

Sosiaalihuollon uudet kelpoisuusvaatimukset KT 7/2005. Saatavilla: <http://www.stm.fi/tiedotteet/kuntainfot/kuntainfo/-/view/1241411>.

Sunimento, K. Opiskelu vankilassa. Portti vapauteen. Julkaistu 20.2.2015. (Luettu 16.4.2015). Saatavilla: [http://www.porttivapauteen.fi/tietoa/tietopankki/2477/opiskelu\\_vankilassa](http://www.porttivapauteen.fi/tietoa/tietopankki/2477/opiskelu_vankilassa).

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. Finlex Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#a731-1999>.

Vankeuslaki 17.6.2011/735. Finlex. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050767>.