



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Väkivallan uhkaa tai aggressiivista käyttäytymistä sisältävä tilanne, kuinka toimin?

Jerkkola, Laura

Laurea-ammattikorkeakoulu

Väkivallan uhkaa tai aggressiivista  
käyttäytymistä sisältävä tilanne,  
kuinka toimin?

Jerkkola Laura  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Lokakuu, 2016

Laura Jerkkola

**Aggressiivista käyttäytymistä tai väkivallan uhkaa sisältävä tilanne, kuinka toimin?**

Vuosi 2016 Sivumäärä 42

---

Opinnäytetyön aiheena on aggressiivista käyttäytymistä ja väkivallan uhkaa sisältävien tilanteiden kohtaaminen lastensuojelulaitoksessa työntekijän näkökulmasta. Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa tietoa lastensuojelun sijaishuollon työntekijöiden toimintatavoista kohdata aggressiivista tai väkivaltaista käyttäytymistä sekä heidän mahdollisuuksistaan ennalta ehkäistä väkivaltaa ja edistää sijaishuoltopaikan yhteisön turvallisuutta. Opinnäytetyö toteutettiin Pelastakaa lapset ry:n lastenkotitoiminnanyksikössä, joka tarjoaa pitkäaikaista sijaishuoltoa huostaan otetuille lapsille.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja aineisto kerättiin teemahaastatteluin. Haastatteluihin osallistui kaikki lastensuojelulaitoksen ohjaajat eli yhdeksän työntekijää. Opinnäytetyön lähestymistapana on toimintatutkimus. Opinnäytetyössä keskitytään työntekijöiden toiminnan tarkasteluun ja sen avulla pyritään tekemään työntekijöiden hiljaista tietoa näkyväksi.

Tutkimuksen tuloksista käy ilmi, että väkivalta ja aggressiivista käyttäytymistä sisältävät tilanteet esiintyvät sykleissä ja niihin vaikuttaa lastensuojelulaitoksen lapsiryhmä. Kaikki työntekijät olivat kohdanneet aggressiivista käyttäytymistä työssään, vaikka tällä hetkellä fyysistä väkivaltaa tai sen uhkaa ei sijaishuoltopaikassa esiinny. Tutkimustuloksista kävi ilmi, että aggressiivisen käyttäytymisen kohtaamisessa tärkeää on työntekijän oma rauhallinen toiminta. Väkivallan ennaltaehkäisyssä tärkeäksi nähtiin puuttuminen matalalla kynnyksellä nuoren aggressiiviseen käyttäytymiseen ja työntekijöiden yhtenäiset toimintatavat arjessa. Yksikön turvallisuuteen vaikuttivat turvallisen ilmapiirin luominen ja aikuisten läsnäolo.

Sijaishuolto, väkivallan ennalta ehkäisy, turvallisuus

Laura Jerkkola

**Violence or threat of it, how do I react?**

Year	2016	Pages	42
------	------	-------	----

---

This thesis focuses on aggressive behaviour and violent incidents towards employees at foster care institutions. The purpose of this study was to find out what kind of methods child welfare workers use to manage violence and the threat of it at a child welfare institution. The thesis is a qualitative study and the interview method used was theme interview. The thesis was carried out in one of the Save the Children organization's children's welfare institutions which provide long term foster care for children and adolescents. The main themes of the interview were violent incidents, working methods affecting aggressive behaviour, preventing violence and safety. All nine employees of the institution participated in the interviews.

The study focuses on the child welfare workers' knowledge and skills to manage violence or the threat of it. The results show that aggressive behaviour often occurs in circles and that it's affected by the youth group under the foster care at that particular moment. All the institution employees had faced aggressive behaviour or violence at the workplace, although at the current time there was no threat of violence.

The results showed that when facing aggressive behaviour, the best way to deal with it is to keep calm and to react to the aggressive behaviour in the right way. The key points in preventing violent behaviour were uniform behaving policies amongst the staff. Employees could enhance the safety of individual inhabitants by trying to create a safe environment and being present and available for the resident youths.

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Tutkimusongelma ja tutkimuksen taustaa.....	8
2.1	Tutkimusongelma .....	8
2.2	Nuorten aggressiivinen käyttäytyminen lastensuojelussa .....	8
2.3	Väkivallan ehkäisy Pelastakaa lapset ry:n lastenkotitoiminnanyksikössä .....	10
3	Sijaishuolto.....	12
4	Väkivallan muodot .....	13
4.1	Aggressiiviseen käyttäytymiseen vaikuttavat tekijät .....	15
4.2	Nuoruusiän kehitys ja kehitykselle suotuisa aggressio.....	16
5	Työntekijöiden vuorovaikutustaidot ja väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisy .....	17
5.1	Toiminta haastavissa asiakastilanteissa ja uhkatilanteissa .....	19
5.2	Aikuinen mallina tunteiden hallinnassa .....	20
6	Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen toteutus .....	22
7	Tutkimustulokset.....	25
7.1	Aggressiivisen käyttäytyvän nuoren kanssa toimiminen .....	26
7.2	Väkivallan ennaltaehkäisy yksikössä .....	29
7.3	Turvallisuus.....	31
7.4	Tutkimustulosten yhteenveto ja tutkimuskysymyksiin vastaaminen .....	33
8	Pohdinta .....	34
	Lähteet .....	38
	Taulukot .....	41
	Liitteet.....	42

## 1 Johdanto

Opinnäytetyön aiheena on väkivallan uhkaa tai aggressiivista käyttäytymistä sisältävien tilanteiden kohtaaminen lastensuojelulaitoksessa työntekijän näkökulmasta. Tarkastelun kohteena on sijaishuollon työntekijöiden toiminta tilanteissa, joissa nuoren käytös on aggressiivista tai läsnä on väkivallan uhkaa. Tarkoituksena on selvittää miten ohjaaja voi toiminnallaan vaikuttaa uhkaavien tilanteiden raukeamiseen ja rauhoittaa kiihtynyttä nuorta vuorovaikutuksen avulla. Opinnäytetyön tavoitteena on kerätä tietoa työntekijöiden toimintatavoista hankalissa tilanteissa ja saada näkyväksi hiljaista tietoa ja osaamista, jota työntekijöillä on aggressiivisesti käyttäytyvän nuoren kohtaamiseen liittyen.

Lastensuojelun sijaishuollossa on lapsia, joiden kehitys ja kasvu on vaarantunut merkittävästi jo ennen sijoitusta. Näiden lasten elämään on liittynyt monesti väkivaltaa ja arvaamatonta käyttäytymistä. Lasten vanhemmat ovat voineet käyttäytyä väkivaltaisesti tai lapsi on itse oppinut käyttämään väkivaltaa selviytyäkseen tilanteista. Usein sijoitetuilla lapsilla on myös heikko impulssikontrolli ja heidän käytöksensä voi olla vaikeasti ennakoitavaa. Sijaishuollossa on tilanteita, jolloin lasta on rajoitettava turvallisuuden varmistamiseksi. Rajoittamisen tarve vaihtelee laajasti tilanteesta riippuen; lapsen ei toivottuun käytökseen voidaan puuttua puheen avulla tai lapsi voidaan siirtää erilliseen tähän tarkoitukseen olevaan tilaan rauhoittumaan. (Sallinen 2005, 155-156.) Jari Sinkkonen kertoo lasten kanssa työskentelevien ammattilaisten tuoneen esiin huolta lasten oireilun vaikeutumisesta sekä rajun aggressiivisuuden lisääntymisestä. Sinkkonen mainitsee, että sijoituksen keskeytymisen syynä on usein lapsen ja nuoren arvaamattomuus ja hallitsemattomat raivokohtaukset. Sinkkonen painottaa keskeytynneen sijoituksen olevan lapselle uusi hylkäämiskokemus, mikä huonontaa lapsen ennustetta selvitä. (Sinkkonen 2015, 151-152.)

Asiakkaan uhkaavaa ja häiritsevää käyttäytymistä voidaan kohdata kaikenlaisissa vuorovaikutus- ja työtilanteissa. Sosiaaliala kuuluu riskiammatteihin terveydenhoitoalan ammattien sekä opetus- ja turvallisuusalan ammattien ohella. Naiset joutuvat väkivallan kohteeksi jonkin verran miehiä useammin. Myös kokemattomilla ja lyhytaikaista sijaisuutta tekevillä työntekijöillä on lisääntynyt riski joutua väkivallan kohteeksi. Tavallisinta väkivaltaista kohtelua on uhkailun kohteeksi joutuminen ja muu henkinen väkivalta. (Rantaeskola, Hyyti, Kauppila & Koskelainen 2015, 10.) Uhka- ja väkivalta tilanteet ovat luonteeltaan vuorovaikutuksellisia ja sen tiedostaminen antaa työntekijälle mahdollisuuden ohjata tilannetta rauhanomaiseen ratkaisuun. (Rantaeskola & ym. 2015, 131.)

Opinnäytetyön aihe on keskeinen ainakin kolmesta syystä. Ensimmäiseksi sosiaaliala kuuluu aloihin, joissa on riski kohdata väkivaltaa tai sen uhkaa. Toiseksi lasten ja nuorten aggressiivista käyttäytymistä kohdataan lastensuojelussa ja lasten oireilu on vaikeutunut, mikä tekee

työstä entistä haastavampaa. Sen vuoksi työntekijöiden toimintatapojen ja väkivallan ennalta ehkäisyn tarkastelu on tärkeää. Kolmanneksi aggressiivinen käytös voi olla sijoituksen keskeytymisen syy, joten aggressiiviseen käyttäytymiseen puuttamalla ja väkivaltaa ennalta ehkäisemällä on mahdollisuus myös ehkäistä sijoitusten keskeytymistä. Lisäksi työväkivalta on uhka työntekijöiden hyvinvoinnille, joka puolestaan vaikuttaa sijaishuollon laatuun. Hurme ja Kylvönen (2014,15) painottavat uhkaavien tilanteiden ja väkivallan heikentävää vaikutusta työntekijän hyvinvointiin, jaksamiseen sekä työkykyyn. Väkivallan ja sen uhan ennakoinnin he katsovat lisäävän työssä viihtyvyyttä ja turvallisuutta, mitkä edistävät työn tuloksellisuutta.

Opinnäytetyö toteutettiin Pelastakaa lapset ry:n lastenkotitoiminnanyksikössä. Yksikössä työskentelee johtajan lisäksi yhdeksän työntekijää, joista yksi työskentelee osa-aikaisesti. Olen suorittanut viimeisen harjoitteluni sekä myöhemmin työskennellyt sijaisena kyseisessä yksikössä. Opinnäytetyön aihe kiinnosti minua, sillä nuorena sosiaalialan työntekijänä ei aina tiedä kuinka toimia lastensuojelutyön haastavissa tilanteissa. Opinnäytetyön avulla hankittua tietoa voidaan hyödyntää yksikössä väkivallan ennalta ehkäisyssä. Laajemmin opinnäytetyön tuloksista voi olla hyötyä lastensuojelun työntekijöille ja sosiaalialan opiskelijoille, jotka kohtaavat työelämässä hankalia asiakastilanteita.

## 2 Tutkimusongelma ja tutkimuksen taustaa

Tässä luvussa kuvataan opinnäytetyön tutkimusongelma ja esitellään aiheesta aiemmin tehtyjä tutkimuksia sekä kerrotaan väkivallan ennalta ehkäisyn keinoista Pelastakaa lapset ry:n lastenkotitoiminnanyksikössä.

### 2.1 Tutkimusongelma

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää miten lastensuojelulaitoksen ohjaaja voi aktiivisella toiminnallaan vaikuttaa uhkaavien tilanteiden raukeamiseen ja millaisia hyväksi havaittuja toimintamalleja ohjaajilla on aggressiivisesti käyttäytyvän nuoren kohtaamiseen. Tutkittavana ilmiönä on ohjaajan toiminta aggressiivista käyttäytymistä tai väkivallan uhkaa sisältävissä tilanteissa.

Tarkoituksena on selvittää miten ohjaajat voivat vaikuttaa toiminnallaan aggressiota tai väkivallan uhkaa sisältävien tilanteiden raukeamiseen? Miten ohjaajat pyrkivät ennalta ehkäisemään tällaisten tilanteiden kehittymistä arjessa? Miten työntekijät pyrkivät edistämään lasten ja aikuisten turvallisuutta? Opinnäytetyössä tarkastellaan työntekijöiden mahdollisuuksia ennalta ehkäistä työväkivaltaa ja puuttua nuoren aggressiiviseen käytökseen vuorovaikutuksen avulla.

Opinnäytetyön kolme tutkimuskysymystä ovat:

1. Millaisia toimintatapoja ohjaajilla on tilanteisiin, joissa nuori käyttäytyy aggressiivisesti tai uhkaavasti?
2. Mitä työntekijä voi tehdä tilanteiden kärjistymisen ja mahdollisen väkivallan ennalta ehkäisemiseksi?
3. Miten työntekijä voi toiminnallaan edistää sijaishuoltopaikan yhteisön turvallisuutta?

### 2.2 Nuorten aggressiivinen käyttäytyminen lastensuojelussa

Nuorten aggressiivisestä käyttäytymisestä lastensuojelussa on tehty lähivuosina opinnäytetöitä ja tutkimuksia. Karoliina Kare ja Liisa Ilvesmäki ovat tehneet kirjallisuuskatsauksen työhyvinvointia uhkaavasta käyttäytymisestä lastensuojelussa. Karen ja Ilvesmäen opinnäytetyön tarkoitus oli tuottaa tietoa uusien työntekijöiden tueksi. Opinnäytetyön tuloksista kävi ilmi, että lastensuojelussa työntekijät kokevat väkivaltaa. Se on laadultaan yleensä henkistä väkivaltaa, mutta myös fyysistä väkivaltaa kuten lyömistä ja potkimista esiintyy. (Kare & Ilvesmäki 2015.)

Susanna Hoikkala on tehnyt vuonna 2002 tutkimuksen 'Mikä on väkivaltaa, mikä ei' työntekijöiden tulkintoja nuorten väkivallattoman käyttäytymisen tukemiseksi helsinkiläisissä lastensuojelulaitoksissa. Tutkimuksessa Hoikkala kartoittaa työntekijöiden tulkintoja nuorten väkivaltaisesta käyttäytymisestä ilmiönä sekä keinoja, miten voidaan tukea väkivallatonta käyttäytymistä. Hoikkala (2003, 64) esittää keskeisenä tutkimustuloksena, että väkivaltakäyttäytyminen ja väkivallattomuuden tukemisen mahdollisuudet ovat tilannesidonnaisia; tietynä aikana, tietyssä paikassa ja sen työntekijöiden välisessä vuorovaikutuksessa näkyviä ilmiöitä. Hoikkalan mukaan nuorten väkivaltakäyttäytyminen ei tullut esiin suurena ongelmana tutkimuksen aikana. Hoikkalan näkee tämän johtuvan yksiköissä käytetyistä hyvistä toimintamalleista. Hoikkalan mukaan lastensuojelulaitoksissa työskennellään yksilönä osana työryhmää, minkä vuoksi jaettu yhteinen ymmärrys työn sisällöstä, tarkoituksesta ja keinoista on erittäin tärkeää väkivallatonta käyttäytymistä tuettaessa. Hoikkalan mukaan väkivallattomuutta voidaan edistää säännöllisillä ryhmätyönohjauksilla ja yhteisillä keskusteluilla. Merkityksellistä on myös työntekijän tietoisuus omaa toimintaa määrittävistä tekijöistä. Työntekijöiden tulee arvioida omaa työtään ja sen vaikuttavuutta, tällöin tilanteista voidaan oppia ja kehittää uusia toimintamalleja.

Hoikkalan mukaan lastensuojelutyössä toimiva tilannetaju on välttämätöntä ja sen kehittyminen liittyy ammatillisen pätevyyden lisääntymiseen koulutuksen ja kokemuksen kautta. Tutkimustuloksista tuli ilmi, että väkivallattomuutta voidaan tukea tietoisesti työmenetelmillä kuten keskustelemalla, vahvistamalla haluttua käytöstä sekä pysyvillä ihmissuhteilla. Väkivallattomuutta tuettaessa keskeinen suojaava tekijä on se, että nuoret ja työntekijät tuntevat toisensa. Hyväksi koetut tekijät eivät aina ole mahdollisia, silloin kun työskennellään esimerkiksi vastaanottoyksiköissä tai asiakkaiden elämäntilanteista johtuvien kriisitilanteiden parissa. (Hoikkala.2003, 64.)

Susanna Tamminen on tehnyt Pro gradu-tutkielman lasten ja nuorten aggressiivisuuden ilmenemisestä pienryhmäkodin työntekijöiden näkökulmasta. Tamminen Pro gradu-tutkielman tutkimustuloksista tuli ilmi, että haastateltavien mukaan lasten aggressiivisuutta esiintyy pienryhmäkodissa viikoittain. Yhdessä yksikössä aggressiivisuutta esiintyi harvoin, mutta aiemmin samassa pienryhmäkodissa oli esiintynyt vakavaa työntekijöihin kohdistuvaa aggressiivista käyttäytymistä. Haastateltavien mukaan aggressiivisuutta, joka aiheutti pelkoa turvattomuutta lapselle itselle tai ympäristölle, esiintyi yhdestä kahteen kertaan kuukaudessa. Tutkimustulosten mukaan pienryhmäkodissa lapset ilmaisivat aggressiivisuutta sekä suorasti että epäsuorasti. Suora aggressiivisuus näkyi lyömisenä, potkimisena, esineiden rikkomisena, ovien paiskomisena ja paikkojen sotkemisena. Epäsuora aggressiivisuus puolestaan ilmeni vihapuheina, haukkumisena, haistatteluna, kieroiluna, härnäämisena, kiroiluna ja kateuden lietsomisena. Epäsuoraa aggressiivisuutta esiintyi pienryhmäkodissa eniten. Yhden haastateltavan mukaan

aggressiivinen käyttäytyminen on yksi keskeisimmistä syistä lasten sijoittamiselle pienryhmäkotiin. (Tamminen.2012, 38-39.)

Tammisen (2012,40) tutkimustuloksista kävi ilmi, että myös lapsen iällä on merkitystä aggressiivisuuden ilmenemisessä. Haastateltavien mukaan lapsen aggressiivinen käyttäytyminen vähenee iän myötä. Nuoremmilla lapsilla sanallista ja fyysistä aggressiivisuutta esiintyy enemmän, kun taas vanhemmilla lapsilla fyysistä aggressiivisuutta ei juuri esiinny ja sanallinenkin aggressiivisuus on huomattavasti vähäisempää. Haastateltavien mukaan nuorempien lasten aggressiivisempi käytös verrattuna vanhempiin lapsiin johtuu siitä, että vanhemmat lapset ovat olleet yleensä kauemmin sijoitettuna pienryhmäkotiin. Haastateltavien mukaan lapset, jotka ovat asuneet kauemmin pienryhmäkodissa, ovat ehtineet muodostaa työntekijöihin turvallisia suhteita.

Tutkimustulosten mukaan pienryhmäkodissa uhkaavia tilanteita pyritään vähentämään kasvatuksellisin menetelmin ja uusia ratkaisumalleja opettamalla. Lapsille luodaan turvallisia ihmissuhteita, opetetaan itsehillintää ja palkitaan onnistumisesta. Haastateltavien mukaan aikuisten tehtävänä on toimia mallina ja opettaa lasta pärjäämään erilaisten tunteiden kanssa. Pienryhmäkodissa aikuisten tehtäväksi mainittiin toimia kasvattajana, joka arvostaa lapsia ja osaa asettaa lapselle rajat. Työntekijän ja lapsen välinen keskustelu koettiin keskeiseksi menetelmäksi aggressiivisuuden vähentämisessä. Pienten lasten kohdalla käytettiin rangaistuksiin ja palkkioihin kohdistuvia menetelmiä kuten esimerkiksi aikaisempi nukkumaan meno tai enemmän peliaikaa hyvästä käytöksestä. Yhtenä menetelmänä mainittiin kiinnipito. Lisäksi mainittiin tunteiden sanoittaminen aikuisen toimesta. (Tamminen 2012,41-42.)

### 2.3 Väkivallan ehkäisy Pelastakaa lapset ry:n lastenkotitoiminnanyksikössä

Pelastakaa lapset ry:n lastenkotitoiminnanyksikössä on käytössä menetelmiä ja toimintatapoja niiden tilanteiden varalle, joissa lapsi käyttäytyy aggressiivisesti tai on vaaraksi itselle tai muille. Perehdyin opinnäytetyötä varten yksikön kiinnipitokoulutusmateriaaleihin. Pelastakaa lapset järjestön lastenkodeissa käytetään kiinnipitoa hoidollisena menetelmänä ja kiinnipidossa käytetään MAPA-menetelmän mukaisia otteita.

Kiinnipito tarkoittaa lapsen fyysistä rajoittamista, jolla pyritään estämään ja pysäyttämään lapsen väkivaltainen tai muu tuhoava käytös. Kiinnipittäminen pohjautuu ajatukseen, että lapsi on vaaraksi itselle, muille ja ympäristölle aina kun hän käyttäytyy väkivaltaisesti. Tuhoava ja väkivaltainen käytös on puolestaan aina uhka lapsen suotuisalle kehitykselle. Kiinnipito osoittaa lapselle sen, että aikuinen tarkoittaa mitä sanoo ja pitää huolta lapsesta ja turvallisuudesta. Kiinnipitoon ei tule ryhtyä, jos työntekijä on epävarma sen onnistumisesta. Työntekijöiden on aina arvioitava, pystytäänkö tilanne turvaamaan ennen kiinnipitoon ryhtymistä.

Jos arvioidaan että kiinnipitoa ei voida toteuttaa, hälytetään paikalle joko vartijat soittamalla tai ylläkkönäpin avulla tai poliisi tilanteesta riippuen. Lastenkodissa voidaan myös tehdä sopimus, että suurikokoisia nuoria ei pidetä kiinni, vaan aina hälytetään ulkopuolista apua paikalle, kun tilanne ei ole enää puheella rauhoitettavissa. (Köykkä & Lehto 2014.)

Pelastakaa lapset ry:n periaatteiden mukaan kiinnipidon tulee olla aina lainmukainen, läpinäkyvä ja se tulee dokumentoida ja auki kirjoittaa. Tuhoava ja väkivaltainen käytös traumatisoi sen kohdetta ja tekijää eikä siksi koskaan palvele lapsen kasvua ja kehitystä. Tuhoava ja väkivaltainen käytös ei ole lastenkodissa hyväksyttävää ja se pyritään aina ennaltaehkäisemään ja estämään. Pelastakaa lapset ry:n lastenkotitoiminnanyksikössä pyritään ennalta ehkäisemään väkivaltaa aikuisjohtoisella toiminnalla arjessa, mikä tarkoittaa sitä, että aikuinen antaa lapselle tilaa päätöksen tekoon, josta seuraa lapselle onnistumisen kokemus ja positiivinen palaute. Aikuisjohtoisuus lisää lapsen turvallisuudentunnetta; aikuisten tehtävänä on viimekädessä tehdä päätöksiä, kuitenkin huomioiden lapsen kyky kantaa vastuuta. Lasten tunteminen on keskeistä arvioitaessa kullekin lapselle sopivaa vastuuta ja päätösvaltaa. Päätösvalta on kuitenkin kokonaan aikuisella, silloin kun lapsi käyttäytyy väkivaltaisesti. Väkivaltaa pyritään ennaltaehkäisemään myös seuraavilla toimintamalleilla. Esimerkiksi arjessa ja vuororaporteilla sekä työryhmäpalavereissa työntekijöiden tulee ennakoita ja arvioida lasten oireilua etenkin, jos havaittavissa on väkivallan uhkaa. Lisäksi kiinnipito tulee kirjata käytettäväksi menetelmäksi aggressiivisesti käyttäytyvän lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelmaan. Vuorovaikutus on keskeisessä asemassa väkivallan ennakoinnissa. Tärkeää on työntekijöiden välinen vuoropuhelu ja keskustelu lapsen kanssa miten tullaan etenemään, jos tilanne kärjistyy. (Köykkä 2014. Pelastakaa lapset ry.)

Lastenkotitoiminnanyksikön käytettävissä on väkivaltilanteen ennaltaehkäisyyn tarkoitettu portaikkomalli, joka kuvaa väkivaltilanteen etenemistä ja ohjaajan toimintaa vaiheittain. Portaikkomallin mukaan tilanteen ollessa rauhallinen ollaan vuorovaikutuksessa ja kommunikoidaan lapsen kanssa. Tilanteen muuttuessa jännittyneeksi työntekijä tunnistaa muuttuneen tilanteen ja reagoi siihen. Nonverbaaliin aggressioon työntekijä reagoi ohjaamalla, keskustelemalla ja tukemalla. Verbaaliseen aggressioon työntekijä puuttuu rajoittamalla ja ohjaamalla. Kriittisessä pisteessä työntekijän tulee tehdä päätös, kuinka toimii tilanteessa. Väkivaltainen käyttäytyminen johtaa kiinnipitoon, joka puretaan keskustelemalla jälkeensä. Työntekijä voi määrätietoisella toiminnallaan estää tilanteen laajenemisen. Hankalassa tilanteessa on tärkeää, että työntekijä antaa selkeitä ohjeita muille paikalla oleville, näyttää välittämistä ja yrittää tavoittaa kiihtyneen henkilön mielentilan. Lisäksi työntekijä voi kiinnittää huomiota katsekontaktiin, asentoihin ja eleisiin. (Portaikkomalli, Defconsys oy.)

### 3 Sijaishuolto

Lastensuojelulain 49 §:ssä sijaishuollolla tarkoitetaan huostaan otetun, kiireellisesti sijoitetun tai lain 83 §:ssä esitetyn väliaikais määräyksen perusteella sijoitetun lapsen kasvatuksen ja huolenpidon toteuttamista kodin ulkopuolella. Lapsen sijaishuolto on mahdollista järjestää joko perhehoitona, laitoshuoltona tai muulla lapsen tarpeita vastaavalla tavalla. (Lastensuojelulaki 57 §). Lastensuojelulain 40 §:n mukaan lapsi on otettava huostaan tai järjestettävä hänelle sijaishuolto, jos kasvuolosuhteet tai puutteet lapsen huolenpidossa vaarantavat merkittävästi lapsen terveyttä ja kehitystä, tai lapsi vaarantaa itse terveyttään ja kehitystään tekemällä rikoksen, jota ei voida pitää vähäisenä, tai käyttämällä päihteitä tai muulla niihin verrattavalla käyttäytymisellä. Lastensuojelulaitoksia ovat lastenkodit, koulukodit ja muut vastaavat laitokset, joissa järjestetään lastensuojelulain mukaista sijaishuoltoa tai lain 37 §:ssä tarkoitettuja sijoituksia avohuollon tukitoimena. (Lastensuojelulaki 40§). Tämä opinnäytetyö on toteutettu lastensuojelulaitoksessa, jossa nuoret ovat huostaan otettuja ja sijoitukset yleensä pidempikestoisia.

Sijaishuollon hoitoon ja kasvatukseen kuuluu lapsen ja nuoren perushoidon ja arjesta huolehtimisen lisäksi lapsen oikeuksien turvaaminen sijaishuollon aikana. Lapsilähtöinen työskentely ja lapsen yksiköiden tarpeiden huomioiminen sekä lapsen edun mukaisen kasvu ympäristön tarjoaminen sisältyvät hyvään hoitoon ja kasvatukseen. (Huolto- ja kasvatusta sijaishuollossa, THL 2016.) Lapsella on ensinnäkin oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hänen tarpeitaan vastaavaan sijaishuoltopaikkaan sekä hyvään kohteluun. Muita lapsen oikeuksia ovat oikeus tavata läheisiään, oikeus nähdä sosiaalityöntekijää ja saada tietoa omasta tilanteestaan, oikeus tarvitsemiinsa palveluihin ja oikeus käyttövaroihin. Lapsen oikeuksien toteutumisesta sijaishuollon aikana ovat vastuussa sijoittajakunnan sosiaaliviranomaiset, sijaishuoltopaikka sekä lapsen vanhemmat. (Lapsen oikeudet sijaishuollossa, THL 2016.)

Jari Sinkkonen (2015, 148) toteaa lapsen sijoittamisen olevan monimutkainen prosessi, jossa on useita osatekijöitä. Näistä keskeisimpinä hän pitää neljää tahoa. Lapsi, biologiset vanhemmat, lastensuojelun sosiaalityöntekijä ja sijoituspaikan ohjaajat muodostavat nelikentän ja lapsen paikka on sen keskellä. Lastensuojelun sosiaalityöntekijä hoitaa lapsen asioita tehden yhteistyötä muiden ammattilaisten kanssa. Lapsen biologisten vanhempien yhteistyöllä tai vastustuksella on suuri vaikutus siihen, miten lapsi sopeutuu uuteen ympäristöön. Sijoituspaikan aikuisten valmiudet kasvattaa ja hoivata haastavaa nuorta ovat varsin tärkeitä sijoituksen onnistumiselle.

Sijoitetut lapset ovat nykyään vanhempia kuin ennen ja usein jo nuoruuskäisiä. Usein myös ongelmat ovat monimuotoisempia, sillä he ovat olleet pidempään epävakaisissa oloissa. Nuorilla on usein neurologisia, somaattisia ja psyykkisiä sairauksia samanaikaisesti ja terveys yleensä

säkin muuta väestöä huonompi. Sinkkosen (2015,151) mukaan vähintään puolella sijoitetuista lapsista on mielenterveysongelmia. Tiettyä oirekuvaa ei ole vaan oireet ovat moninaisia. Oireisiin voi sisältyä masentuneisuutta, itsetunto-ongelmia, oppositionaalisuutta, uhmaa ja muita käytöshäiriön merkkejä kuten esimerkiksi valehtelua, karkailua, ilkivaltaa ja omaisuuden tuhoamista. Oppimisvaikeudet, levottomuus ja impulsiivisuus ovat sijoitetuille lapsille tyypillisiä.

Lapsen tai nuoren sijoituksen peruste voi olla rajaton käyttäytyminen, jonka vuoksi hänen tai muiden terveys ja turvallisuus ovat vaarantuneet. Silloin on tärkeää, että lapsi ymmärtää miksi rajat ja säännöt ovat olemassa, ja että myös hänen tulee niitä noudattaa. Sijaishuoltapaikan yhteisölliset resurssit ja toimintakäytännöt, jotka mahdollistavat rajoista ja säännöistä kiinnipitämisen, ovat keskeisiä yhteisön turvallisuuden ja järjestyksen ylläpitämisessä. Väkivallaton toimintakulttuuri, keskinäinen luottamus, arvostava vuorovaikutus, yhteisten sääntöjen sopiminen ja noudattaminen sekä velvollisuuksien ja oikeuksien määrittely ovat tärkeitä tekijöitä yhteisön turvallisuuden ja järjestyksen säilymisen kannalta. Kun lapsen rajaton, tuhoava tai aggressiivinen käyttäytyminen on sijoituksen syynä, uhkana on, että sijaishuoltopaikassa yritetään saavuttaa tuloksia pakottamalla tai rankaisemalla lasta. Tällöin lapsi voi kokea aikuisten toiminnan epäoikeudenmukaisena kohteluna, mikä voi aiheuttaa vihaa ja katkeruutta ja johtaa negatiiviseen kierteeseen. Nuori voi alkaa kapinoimaan aikuisten toimintaa vastaan ja leimautua hankalaksi, mikä vahvistaa nuoren jo ennestään heikkoa itsetuntoa sekä kielteistä käsitystä itsestään. Tästä voi seurata lisää rajatonta käyttäytymistä, välinpitämättämyyttä ja sääntöjen rikkomista, josta lankeaa rangaistus. (Partanen 2005,20-21.)

Kun halutaan kasvattaa nuorista itsenäisiä, vastuuntuntoisia ja tekojensa seurauksia ymmärtäviä ihmisiä, huonoja keinoja ovat pakottaminen, alistaminen ja rankaiseminen. Toimivampi tapa tukea lapsen tai nuoren kasvua on yrittää muodostaa kunnioitukseen ja luottamukseen perustuva vuorovaikutussuhde ja auttaa häntä ymmärtämään tilannettaan. Kun lapsi saa osakseen ymmärrystä ja myötätuntoa, hän kykenee paremmin näkemään käyttäytymisensä aiheuttamat itselle ja muille aiheutuvat haitat. Tärkeää on saada lapsi tai nuori näkemään itsensä myönteisemmin ja luoda uskoa entistä parempaan elämään ja unelmien toteuttamiseen. (Partanen 2005, 21.)

#### 4 Väkivallan muodot

Tässä luvussa määritellään ja avataan erilaisia väkivallan muotoja, joita ovat muun muassa fyysinen ja henkinen väkivalta, työväkivalta ja asiakastyöväkivalta sekä rakenteellinen- ja sosioekonominen väkivalta. Alaluvuissa käsitellään aggressiivisen käyttäytymisen taustalla vaikuttavia tekijöitä, nuoruutta kehitysvaiheena sekä kehitykselle suotuisaa aggressiota.

Yleisesti väkivallalla tarkoitetaan mitä tahansa hyökkäävää käyttäytymistä, jonka päämääränä on tahallisesti vahingoittaa toista ihmistä. Fyysinen väkivalta on sellaista voimankäyttöä, joka kohdistuu henkilöön tai ryhmään ja voi aiheuttaa fyysisen, seksuaalisen tai henkisen vamman. Fyysistä väkivaltaa ovat esimerkiksi tuuppinen, pureminen, lyöminen ja potkiminen. Henkiseksi väkivallaksi ymmärretään muu kuin fyysinen väkivalta ja voimankäyttö, siihen voi kuitenkin sisältyä fyysisellä väkivallalla uhkaaminen. Henkistä väkivaltaa on muun muassa sanallinen loukkaaminen, kiusaaminen, häirintä ja uhkailu. Väkivallalla tarkoitetaan yleensä tahallista käyttäytymistä, mutta joissakin tapauksissa väkivaltaa voi tapahtua myös tahattomasti. Esimerkiksi mielenterveysongelmista kärsivä henkilö tai dementoitunut vanhus saattavat yllättäen käyttäytyä aggressiivisesti ilman tarkoitusta vahingoittaa tietoisesti ketään. (Rantaeskola & ym. 2015,6.)

Työväkivalta voidaan määritellä työssä sattuvaksi tapahtumaksi tai käytökseksi, joka poikkeaa hyväksyttävästä käytöksestä. Tällaisessa tapahtumassa työntekijää vastaan on hyökätty, tai häntä on vahingoitettu, tai uhattu niin että hänen hyvinvointinsa on vaarantunut. Asiakastyöväkivalta puolestaan tarkoittaa työntekijään tai työnantajan edustajaan kohdistuvaa työhön tai ammattiasemaan liittyvää tekoa työnantajan ja työsuhteen ulkopuolisen tahon, kuten asiakkaan, potilaan, palvelun käyttäjän tai omaisen toimesta. Asiakastyöväkivalta käsittää kaiken loukkaavasta käyttäytymisestä aina vakavampaan uhkaan, fyysisestä väkivallasta ryöstöön ja muihin rangaistaviin tekoihin asti. Se voi toteutua yhden tai useamman henkilön toimesta ja joko yksittäisenä tapahtumana tai systemaattisena toimintana. Asiakastyöväkivalta voi olla laadultaan psyykkistä, fyysistä tai seksuaalista. Yhteistä on se, että kaikki nämä väkivallamuodot aiheuttavat pelkoa, epävarmuutta ja uhkaa väkivaltaa kokeneille, mutta myös niille, jotka saavat tietää tapahtumasta. Työväkivallan ja asiakastyöväkivallan eroavaisuutena on se, että työväkivallan aiheuttaja voi olla myös kollega. Turvallisuuslainsäädännön näkökulmasta väkivallan uhasta puhuttaessa kyseessä on asiakastyöväkivalta. (Rantaeskola & ym. 2015,6-7.)

Sundellin (2014, 17) mukaan työväkivaltaa on fyysisen väkivallan käyttö tai sillä uhkaaminen. Väkivallan käyttäminen liittyy usein tilanteisiin, jotka eivät etene asiakkaan toivomalla tavalla, tai sitä käytetään välineenä halutun tavoitteen saavuttamiseksi. Uhkatilanteen kärjistymisen väkivallaksi voi olla seurausta asiakkaan ja työntekijän kommunikoinnin ongelmista. Ennen fyysistä väkivaltaa esiintyy yleensä provosointia ja sanallista ja sanatonta uhkailua. Joskus myös työntekijän toiminta voi olla provosoivaa.

Rakenteellisella väkivallalla tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että yhteiskunta rajoittaa lapsen kasvumahdollisuuksia. Rakenteelliseen väkivaltaan liittyy hierarkia silloin, kun henkilöillä tai ryhmällä on mahdollisuus määräillä ja alistaa ihmisiä välittämättä heidän oikeuksistaan, tarpeistaan tai tunteistaan. Sellaisia säädöksiä, käytäntöjä ja normeja, jotka eivät ota huomioon lapsen oikeuksia ja kehittymismahdollisuuksia voidaan katsoa lapsiin kohdistuvaksi rakenteelli-

seksi väkivallaksi. (Väkivallan muodot ja rikoslaki, Lastensuojelunkäsikirja THL.) Lastensuojelulaitoksessa on mahdollisuus myös rakenteelliseen väkivaltaan ja sen vuoksi on tärkeää, että laitoksissa tehtävässä työssä noudatetaan lastensuojelulakia ja otetaan huomioon lapsen oikeudet.

Sosioekonomiseksi väkivallaksi katsotaan esimerkiksi se, että lapset kiristävät toisiltaan rahaa, rikkovat polkupyörän, estävät kotiin menon tai likaavat vaatteita tai koulukirjoja. Passiivista sosioekonomista väkivaltaa on heitteillejätto esimerkiksi niin, että avuttomalle henkilölle ei järjestetä asuntoa tai toimeentulomahdollisuuksia. (Väkivallan muodot ja rikoslaki, Lastensuojelunkäsikirja THL.)

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan asiakastyöväkivaltaa, joka sisältää asiakkaan eli nuoren kaikenlaisen käyttäytymisen loukkaavasta käyttäytymisestä vakavampaan uhkaan.

#### 4.1 Aggressiiviseen käyttäytymiseen vaikuttavat tekijät

Soisalon (2012,57) mukaan aggressiivisen käyttäytymiseen vaikuttavat erilaiset tilannetekijät: asianosaisten persoonallisuustekijät, biologiset tekijät ja ympäristötekijät. Tilannetekijöitä ovat muun muassa turhautuminen, kipu, sosiaalinen stressi, alhainen verensokeri ja nälkä. Provokaatio on yksi voimakkaimmista yllykkeistä, joka voi johtaa aggressioon. Tilannetekijöihin kuuluvat myös päihitteet kuten alkoholi, huumeet ja lääkkeet.

Persoonallisuustekijöillä tarkoitetaan ihmisen alttiutta käyttäytyä aggressiivisesti. Toisin sanoen, sillä tarkoitetaan sitä, miten ja minkä verran henkilön emotionaaliset ja kognitiiviset rakenteet tukevat aggressiota. Eletyn elämän traumailla on myös vaikutusta persoonallisuuteen. Ihmiset joilla on hyvä itsetunto, saattavat olla taipuvaisia aggressiiviseen käyttäytymiseen silloin kun heidän itsetuntoaan uhataan. Aggressiivisuuteen taipuvaiset henkilöt tulkitsevat aggressiota herkästi myös muissa ihmisissä ja tilanteissa, vaikka sitä ei todellisuudessa olisikaan. Mitä huonompi impulssikontrolli henkilöllä on, sitä helpommin hän turvautuu aggressioon. (Soisalo 2012,57-58.)

Ympäristötekijät käsittävät kulttuurin, asumismuodon, ystävät, sukulaiset, yhteiskuntaluokan, vapaa-ajan, harrastukset ja median. Ympäristötekijöitä on esimerkiksi vanhempien antama kasvatusta ja väkivaltaisille elokuville altistuminen. Biologiisiin tekijöihin kuuluvat useat geneettiset ja neurologiset tekijät. Jotkut keskushermoston osat ovat yhteydessä aggressiiviseen käyttäytymiseen. Testosteroni on merkittävä aggressioon vaikuttava hormoni, sillä on aggressiota lisäävä vaikutus. Väkivaltaisuuteen taipuvaisilla henkilöillä on tutkimusten mukaan elimistössä runsaasti dopamiinia, kun taas serotoniiniaineenvaihdunta on vähäistä. Niin kuin jo edellä mainittiin, heikko impulssikontrolli suurentaa aggressiivisuuden riskiä. Sietokynnyksen

ylittyessä ei henkilö enää pysty hallitsemaan itseään. Sietokynnys voi olla joillakin henkilöillä huomattavasti matalampi kuin toisilla. Väkivaltaista käytöstä selittäviä tekijöitä voivat olla välinpitämätön kohtelu, ihmisten vihamielisyys ja vieraantuminen. Jos henkilö on tullut lapsena kaltoin kohdelluksi hän saattaa kokea pienetkin kriisit ylivoimaisen kuormittaviksi ja päätyä väkivaltaan. (Soisalo 2012,58.)

#### 4.2 Nuoruusiän kehitys ja kehitykselle suotuisa aggressio

Lastensuojelulaki katsoo, että kaikki alle 18-vuotiaat ovat lapsia ja nuorilla viitataan yleensä 18-20- vuotiaisiin. Käytännössä lastensuojelulaki huomioi eri tavoin lapsia ja nuoria iän mukaan. Lapselle kuuluvien oikeuksien perusteena on käsitys lapsen ikävaiheittaisesta kehityksestä. Nuorisopsykiatriassa nuoruus on määritelty alkavan 12-vuotiaana. Nuoruus katsotaan alkaneeksi 12-vuotiaana myös lastensuojelun tilastoinnissa ja erilaisissa nuorisohankkeissa. (Aaltonen & Heikkinen 2009,165.) Tässä opinnäytetyössä lapsella tarkoitetaan lastensuojelulain mukaisesti alle 18-vuotiasta sekä nuorella puolestaan yli 12-vuotiasta. Tässä alaluvussa käsitellään nuoruusiän kehitystä ja aggressiota kehitystä eteenpäin vievänä voimana.

Tunne-elämä kuohuu eteenkin varhaisnuoruudessa. Aiemmin valoisasta, avoimesta ja toiveikkaasta lapsesta saattaa tulla pahantuulinen, töykeä ja vähäsanainen nuori. Nuori voi vaikuttaa itseensä uppoutuneelta ja kyvyttömältä ottamaan toiset huomioon. Varhaisnuorella ei riitä energiaa olla empaattinen. Nuori saattaa olla ärtyisä ja levoton, ja hänen voi olla vaikea keskittyä koulutyöhön. Nuori ei aina hallitse omia tunnereaktioitaan. Kuohuvat tunteet saattavat yllättää myös nuoren itsensä voimakkuudellaan. Nuori saattaa tuntea äärimmäistä epätoivoa, häpeää tai raivoa pienestäkin asiasta. Murrosiässä nuori joutuu tekemään töitä tunteidensa kanssa. (Vanhempainnetti MLL 2016.)

Nuoruusiässä aivojen kehitystä määrittää rakenteellinen ja toiminnallinen hermoverkkojen kehittyminen, joka on edellytys sensoristen, motoristen ja kognitiivisten prosessien kehitykselle. Eri aivoalueet kehittyvät kognitiivisten toimintojen kehitystä vastaavassa järjestyksessä, viimeisinä kehittyvät siis vaativista toiminnoista vastaavat alueet. Mitä paremmaksi havainnointi ja hermoverkkojen toiminta on kehittynyt, sitä parempi nuoren toimintakyky on haastavissa sosiaalisissa tilanteissa. Nuoruusiässä ongelmanratkaisukyky ja abstrakti päättely kehittyvät huomattavasti. Huomattavin aivojen kehittyminen tapahtuu siirryttäessä lapsuudesta nuoruuteen, mutta aivojen kehitys jatkuu edelleen kolmannelle vuosikymmenelle. (Kaltiala-Heino 2013,53.)

Harkintakykyä ja hillintää säätelevät aivoalueet kehittyvät nuoruudessa myöhemmin kuin aivoalueet, jotka osallistuvat tunnepitoiseen reagointiin. Tällä on vaikutusta muun muassa ris-

kinoton ja aggressiivisen käyttäytymisen hallinnan kannalta. Nuoren kehityksen osa-alueet tapahtuvat eri tahtiin. Fyysinen sukukypsyys saavutetaan paljon aiemmin kuin aikuisen kognitiivisen kehityksen taso, joka puolestaan lähestyy aikuisen tasoa nopeammin kuin tunnehallinnan kehitys. Sen vuoksi nuoren kykyä arvioida päätösten seurauksia pitkällä aikavälillä ei voida arvioida pelkästään älyllisen kehityksen perusteella. Nuoren kyky käsitellä abstrakteja asioita kehittyy nopeasti puberteetin jälkeen, mutta päätöksentekoon ja vastuunkantamiseen vaikuttaa hidas emotionaalinen kehitys, normatiivinen ja stressiin liittyvä kehityksen taantuminen sekä nuoruusikäiselle tyypillinen lyhytjänteisyys ja taipumus ikävien asioiden kieltämiseen. Niinpä nuori tarvitsee vaikeissa asioissa aikuisen tukea ja ohjausta. (Kaltiala-Heino 2013,54.)

Nuoruusiän kehitykseen liittyy jännite kehityksen etenemisen eli progression ja kehityksen taka-askeleiden eli regression välillä. Lapsuuden turvallisesta maailmasta siirtyminen sekä pelottaa että houkuttelee. Nuori voi kokea samaan aikaan tarvetta piiloutua lapsuuteen välttelemään kehityshaasteita ja halua kokeilla siipiään uusilla alueilla. Tervettä aggressiota tarvitaan, jotta nuori pääsee eteenpäin regressiosta. Kehitykselle suotuisaa aggressiota tarvitaan siis elämässä eteen tulevien haasteiden ja vaikeuksien voittamiseen. Aggressiota ei kuitenkaan liitetä arkipuheessa tällaiseen tahdonvoimaan vaan sillä tarkoitetaan yleensä negatiivista aggressiota tai aggressiivista käyttäytymistä. Tällöin aggressio tarkoittaa tahallisesti vahingoittamistarkoituksessa itseä, muita ihmisiä tai esineitä kohtaan kohdistuvaa toimintaa. Aggressio voi ilmetä monin tavoin joko fyysisenä väkivaltana, verbaalisena nimittelynä, uhkailuna, pahan puhumisena tai nonverbaalisena mykkäkouluna, halveksuvina ilmeinä. On hyvä muistaa että, nuoruusiän normaaliin kehitykseen ei kuulu väkivalta, eikä terve kehitys vaadi väkivaltaista toimintaa minkään tunnetilan purkamiseen. (Kaltiala-Heino 2013,54-55.)

## 5 Työntekijöiden vuorovaikutustaidot ja väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisy

Sundellin (2014,54-55) mukaan asiakastyössä työntekijän tulee hallita ammattiin liittyvän osaamisen lisäksi monia muita taitoja, joista yksi merkittävimmistä on vuorovaikutustaidot. Vahva oman alan ammatillinen osaaminen tukee vuorovaikutustaitojen hyödyntämistä asiakastyössä, sillä se vapauttaa resursseja aitoon kohtaamiseen. Vahva ammattitaito näkyy asiakkaalle; asiakkaalle jää tunne, että häntä on kuultu ja kohdeltu tasavertaisena. Asiakastyö koostuu enimmäkseen tavallisista tilanteista, jotka sujuvat ilman ongelmia. Työntekijän ammattitaito ja vuorovaikutustaidot ovat keskeisessä asemassa tilanteissa, joissa ei voida toimia asiakkaan haluamalla tavalla tai asiakkaalle joudutaan esittämään epämieluisia ratkaisuja. Hyvät vuorovaikutustaidot ja sosiaalinen tilannetaju ovat Sundellin mukaan parhaimpia keinoja ehkäistä haastavien asiakastilanteiden kärjistymistä. Jos tilanne kuitenkin pahenee ja asiakas alkaa käyttäytyä aggressiivisesti tarvitaan vuorovaikutustaitojen lisäksi taitoja uhkaavan tilanteen rauhoittamiseksi. (Sundell 2014,55.)

Työssä eteen tulevia haastavia ja väkivaltaisia ilmiöitä voidaan tarkastella etenevänä ja vaikeutuvana prosessina. Ongelmat voidaan eritellä työntekijän tilannetulkinnasta johtuviin ongelmiin, vuorovaikutukseen ja persoonien kohtaamiseen liittyviin ongelmiin, asiakkaan ominaisuuksiin liittyviin ongelmiin (esim. hankalaksi koetut asiakkaat), sekä vaarallisiin asiakastilanteisiin. (Rantaeskola & ym. 2015, 10-11.)

Työntekijän tilannetulkinnasta johtuvilla ongelmilla kutsutaan ilmiötä, jossa työntekijä on herkkä reagoimaan tietynlaiseen asiakastyyppiin. Työntekijä voi kokea jonkun asiakkaan erityisen hankalana, vaikka toisten työntekijöiden mielestä asiakas ei ole erityisen vaikea. Vuorovaikutus on aina subjektiivinen prosessi, johon vaikuttavat osapuolten persoonallisuus, havaintojärjestelmä ja tunnetila. Joskus työtilanteeseen saattavat heijastua työntekijän omat prosessit. Esimerkiksi jos työntekijä on väsynyt tai käy läpi omassa elämässään henkilökohtaista kriisiä hänen ärsyyntymiskynnyksensä voi olla matala, mikä voi johtaa asiakkaan käytöksen ylitulkintaan. (Rantaeskola & ym. 2015, 11.)

Puhekielessä asiakastyössä ja työyhteisössä tapahtuvaan vuorovaikutukseen liitetään usein sanonta ”kemioiden kohtaaminen”. Termiä käytetään kuvaamaan ihmisten erilaisuutta tai samankaltaisuutta erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. Arkipuheessa henkilökemialla tarkoitetaan yleensä erilaisten ihmisten kohtaamisessa esiintyviä ominaisuuksia sekä korostetaan vuorovaikutukseen liittyvää asianosaisten erilaisuutta ja siitä johtuvia ongelmia. (Rantaeskola & ym. 2015, 11.) Erilaisuus voi aiheuttaa ongelmia, jos sitä ei ymmärretä: esimerkiksi erittäin ekstrovertin ja ulospäinsuuntautuneen henkilön voi olla haastavaa ymmärtää hyvin introvertia ja harkitsevaa ihmistä. (Rantaeskola & ym. 2015, 12.)

Haastavia asiakastilanteita tulisi analysoida mieluummin itsereflektion ja vuorovaikutuksen analysoinnin avulla, kuin toisen henkilön tyyppittelyn perusteella. Erityisesti haastavat asiakastilanteet, joissa erilaisuus näkyy asiakkaan itsepintaisena käytöksenä, koettelevat työntekijän joustavuutta ja kykyä ymmärtää erilaisuutta. Tässä tilanteessa on erityisen tärkeää, että työntekijä tunnistaa omat vuorovaikutukseen liittyvät heikkoutensa ja vahvuutensa. Päämääränä on ammatillinen, positiivinen ja rakentava vuorovaikutus, jonka pohjana on hyvä ammatitaito, asiantuntemus ja kyky muokata omaa toimintaansa tilanteen ja työn tavoitteiden mukaisesti. (Rantaeskola & ym. 2015, 13.) Kaikki työntekijät ovat varmasti kohdanneet työssään asiakkaita, joiden viestintä tai toiminta ärsyttää ja koettelee ammatillisuutta. Kaikkein haastavimmat asiakastyypit saattavat käyttäytyä epäasiallisesti, haukkua, moittia tai kiusata työntekijää. Ääritilanteessa asiakas voi olla avoimesti aggressiivinen ja käyttäytyä väkivaltaisesti. Asiakkaan kokeminen haastavana on subjektiivinen kokemus, eikä hankalaksi koettuja asiakastyyppejä voida selkeästi määritellä. Väkivaltainen käyttäytyminen on moninainen ilmiö, jonka taustalla on monenlaisia tekijöitä. (Rantaeskola & ym. 2015,13.)

Cacciatorre (2009,53) määrittelee aggressiivisen käyttäytymisen ihmiselle luonnolliseksi reagoitavaksi, jolle kasvun ja kehityksen myötä omaksutaan muita keinoja. Cacciatorre painottaa väkivallan ehkäisyn ja väkivallattomien toimintatapojen opettamisen olevan oleellinen osa kasvatusta. Suurimmalla osalla ihmisistä väkivaltaiset toimintatavat vähenevät esikouluikään tultaessa. Fyysistä väkivaltaa usein käyttävät nuoret ovat olleet yleensä taipuvaisia siihen jo lapsuudessa. Cacciatorren mukaan väkivallan ennalta ehkäisyä on väkivallasta puhuminen, tunteiden nimeäminen ja niiden hallinnan opettaminen, sääntöjen kertominen sekä toimintamallien oppiminen ennen mahdollista väkivaltatilannetta. (Cacciatorre 2009,53-54.)

### 5.1 Toiminta haastavissa asiakastilanteissa ja uhkatilanteissa

Oman ammattiroolin ja työtehtävien hallinta lisää työntekijän turvallisuutta. Kun työntekijä hallitsee työnsä hyvin, tiedostaa työn antamat mahdollisuudet ja rajat, hän kykenee kertomaan niistä myös asiakkaalle. Työnsä hyvin hallitseva työntekijä toimii luontevasti, rauhallisesti ja vakuuttavasti. Työntekijä, jolla on hyvä ammatillinen itsetunto kestää paremmin stressitilanteita ja pystyy käsittelemään saamansa aiheellisen negatiivisen palautteen sekä kykenee puolestaan ohittamaan epäasiallisen palautteen. Joustavan ja ammatillisen roolin omaava työntekijä pysyy kohteliaana ja asiallisena haastavassa tilanteessa. (Rantaeskola & ym.2015,50.) Asiakkaan haastava käytös ja sen purkautuminen väkivaltana on usein seuraus asiakkaan kokemaan pettymykseen, turhautumiseen tai loukkaantumiseen. Asiakkaan haastava käytös haastaa työntekijän ammattitaidon ja ammatillisuuden. Läsnä oleva ja arvostava työntekijä tukee asiakkaan itsekunnioitusta, eikä asiakkaalla ole vaaraa menettää kasvojaan. Työntekijän on mahdollista omalta osaltaan ehkäistä tilanteen kärjistymistä. Työntekijän oma rauhallisuus välittyy asiakkaalle. Ammattiroolin sisäistänyt työntekijä välttää arvovaltakiistat, koska hän tiedostaa mitkä ovat hänen työtehtävänsä, toimintamahdollisuutensa ja velvollisuutensa kussakin asiakastilanteissa. (Rantaeskola & ym. 2015, 50.)

Uhka- ja väkivaltatilanteet ovat luonteeltaan vuorovaikutuksellisia ja sen tiedostaminen antaa työntekijälle mahdollisuuden ohjata tilannetta rauhanomaiseen ratkaisuun. (Rantaeskola & ym. 2015, 131). Aggressiota sisältävissä tilanteissa oleellista on, että uhmakkaaseen ja aggressiiviseen käyttäytymiseen ei vastata samalla mitalla. Jos aikuinen reagoi aggressiiviseen käyttäytymiseen aggressiolla, hän toimii itse tavalla, jota ei hyväksy, ja kyseenalaistaa samalla auktoriteettinsa. Kun aikuinen provosoituu, hän provosoi samalla tilannetta. Tästä seuraa helposti vihamielisen käyttäytymisen kierre, jossa kumpikaan osapuoli ei käyttäydy sosiaalisesti taitavalla tavalla. Vihamielistä käyttäytymistä ei ole pelkästään väkivalta ja huutaminen vaan myös nolaaminen, uhkailu ja jyrääminen. Jos vihamieliseen käytökseen vastataan aggressiolla, jää kaikille epäonnistunut olo ja vuorovaikutussuhde heikkenee. Pakottaminen voi olla tehokasta, mutta pakon edessä nuori oppii helposti salaamaan asioita tai välttämään jy-

räävää aikuista. Aikuisen on hyvä ottaa aikalisä, jos tunteet kuumenevat liikaa. (Röning 2013, 157-158.) Ongelmanratkaisun tavoite on päästä valtataistelusta ja tunteiden purkamisesta kohti tilanteiden ratkeamista ja ratkaisumallien löytämistä. Vihan purkauksen takana on yleensä jokin todellinen suuttumuksen laukaisija ja nuoren tunne on usein oikeutettu, mutta aggressiivinen toimintatapa väärä. Tilanne on vakava, jos nuori käyttäytyy usein avoimen väkivaltaisesti. Tällöin on syytä varmistaa, että lisävoimia on saatavilla ja pohtia mahdollisia turvasuunnitelmia. Aikuisen kannattaa sanoittaa omia tunteitaan ja pyytää nuorta rauhoittumaan ja keskustelemaan asioista. Rauhan ylläpitämiseksi ei pidä suostua uhkailuun ja manipulointiin. (Röning 2013,159.)

Yleensä haastavat asiakastilanteet pystytään ratkaisemaan puhumalla, mutta joskus työntekijä voi joutua tilanteeseen, jossa yritykset rauhoittaa tilanne eivät ole auttaneet ja asiakas hyökkää työntekijää kohti. Työntekijä joutuu päättämään, miten toimii: jääkö hän tilanteeseen, hälyttääkö apua vai poistuuko paikalta. Uhkaavan hyökkäyksen torjumiseksi työntekijällä on mahdollisuus käyttää hätävarjelua puolustaessaan itseään, muita työntekijöitä tai asiakkaita. Hyökkäyksen estämiseksi saadaan kuitenkin käyttää vain tarpeellisia keinoja. (Rantaescola & ym. 2015, 135.)

## 5.2 Aikuinen mallina tunteiden hallinnassa

Tunnetaitojen oppimisen kannalta merkittävää on aikuisen malli, ohjaaminen ja tunteista keskustelu. Lapsen kokemus aikuisen empaattisesta suhtautumisesta ja taidosta ottaa huomioon muiden tunteita luo perustan lapsen moraalien kehitykselle. Lapset ja nuoret vaativat fyysistä ja emotionaalista tilaa kehittyäkseen. Heillä on tarve oppia tuntemaan itsensä sekä ottaa selvää omista rajoista ja mahdollisuuksista. Eteenkin nuorille on merkityksellistä saada uhmata aikuista siten, että heidän riippuvuutensa kohdataan ja heidän kapinaansa vastataan. Tunteille tulee jättää tilaa, mutta aikuisen vastuulla on suojata lasta ja ympäristöä, jos lapsi yrittää satuttaa muita tai tuhoaa ympäristöä. Nuoretkin tarvitsevat rajoja oppiakseen tuntemaan itseään ja vastuuta, jota he tulevat tarvitsemaan yhteiskunnassa. (Schulman & Nurmi 2013,140-141.)

Lasten ja nuorten kyky käsitellä ja sanoittaa vaikeita tunteita on vielä heikko, siksi sisäiset impulssit tulevat esiin helposti toiminnan kautta. Kun kyky sanoittaa ja sietää tunteita kasvaa, myös käyttäytyminen muuttuu entistä hallitummaksi, eivätkä vaikeat tunteet enää ilmene huonosti harkittuna toimintana. Nuori pyrkii vastustamaan aikuisen auktoriteettia aktiivisesti ja passiivisesti, mikä puolestaan saattaa turhauttaa aikuista. (Röning 2013,150.) Nuoruusiän kuuluu vihan tunteiden hallinnan opettelua. Nuoruusiän normatiivinen kehitystehtävä on lapsuuden kodista irrottautuminen, johon nuori tarvitsee iloa, surua ja vihaakin. Vihan näyttämisen opettelu on ikätasoista, mutta aggressiivinen käyttäytyminen ei kuitenkaan ole

hyväksytyä. Nuori tarvitsee kasvatuksellista tukea opetellessaan vihan hallintaa, tunne- ja vuorovaikutustaitoja. (Röning 2013, 152.)

Röning (152-153) esittelee kolme tärkeää aggressiokasvatuksen lähtökohtaa Lathamien (1998) mukaisesti. Ensimmäinen oleellinen tekijä aggressiokasvatuksessa on aikuisen malli eli se, miten aikuinen itse pystyy hallitsemaan turhautumisia ja vihan tunteita. Nuori jäljittelee aikuisen tapaa rauhoittaa ja jäsentää tilannetta. Tavoiteltaessa aikuisempaa tunteiden hallintaa keskeistä on taito ymmärtää ja jäsentää omia tunteita ja omaa käyttäytymistä. Nuori oppii paremmin aikuisen tekojen kuin sanojen kautta. Sen vuoksi on tärkeää, että sanat ja teot eivät ole ristiriidassa. Aikuisen mallin hyvä lähtökohta on kunnioittava kohtaaminen. Nuori oppii kunnioittavan kohtaamisen taitoja, jos aikuiset kohtelevat häntä kunnioittavasti, vaikka nuori saisikin aikuisten tunteet kiehumaan. Hyvät vuorovaikutustaidot ovat kunnioittavan kohtaamisen perusta. Ihminen, joka kohtelee muita arvostavasti, on sosiaalisesti taitava, ja jolla on hyvä itsetunto, ei koe tarvetta kohdella muita epäkunnioittavasti.

Toinen aggressiokasvatuksen lähtökohta on opettaminen. Nuorille tulee opettaa sosiaalisesti taitavaa käytöstä, tehokkaita ongelmaratkaisutaitoja sekä tapoja vihan hallintaan ja edistyneempään itsehillintään. Usein henkilö toistaa järjetöntä käytöstään, koska ei osaa ilmaista suuttumustaan muilla tavoilla. Nuorta voi helpottaa, jos hänellä on mahdollisuus valita käyttäytymisvaihtoehtoista ja näin vaikuttaa tilanteen lopputulokseen. Nuorelle tulee opettaa ongelmaratkaisutaitoja, vaativimpia sosiaalisia taitoja ja empatiakykyä. Näitä taitoja ja nuoren tulee myös saada harjoitella. (Röning 2013,154.)

Tiedostaminen on kolmas aggressiokasvatuksen lähtökohta. Nuorelle provosoiminen on ikätasoista. Nuoren hallintakeinojen ollessa puutteellisia teot ovat joskus impulsiivisia ja vasta tilanteiden jälkeen seuraa ymmärrys. Aikuiselta odotetaan muunlaista toimintaa. Aikuinen tiedostaa sen, että nuoret hakevat ja rikkovat vielä rajoja, eikä koe tarvetta provosoitua. Nuori ei osaa vielä käsitellä sietämättömiä tunteita ja sen vuoksi purkaa niitä ympäristöön. Kun aikuinen on tietoinen näistä seikoista, ei hän ota nuoren käyttäytymistä henkilökohtaisesti, eikä sen pitäisi yllättää ammattikasvattajaa. Aikuinen osaa opettaa tunteiden hallintaa ja vaatia nuorelta jäämäkkyyttä riehuminen ja huutamisen asemasta. (Röning 2013,154.)

Kun toimitaan kapinoivan nuoren kanssa, tärkeää on se, että nuori tietää ryhmän säännöt. Epäjohdonmukainen toimintaympäristö, muuttuvat säännöt ja ailahtelevat aikuiset luovat erimielisyyksille ja rajojen rikkomiselle antoisan maaperän. Aikuisten on syytä muistaa, että tottelevaisuutta tärkeämpää on yhteistyö. Ensisijaista ei ole se millä tavalla nuori hoitaa sovittun asian, vaan oleellista on se, että homma tulee hoidettua ja tästä nuorelle kuuluu antaa positiivista palautetta. Taitava kasvattaja välttää tyypilliset ongelmakohdat, jotka tulevat yleensä vastaan nuoren kanssa toimittaessa. Aikuinen voi myös ajattelemattomuuttaan viedä

tilanteita omalla toiminnallaan aggressioon tai välien kiristymiseen. Esimerkiksi kysymykset, jotka ei ole tarkoitettu vastattavaksi, ohjaavat vuorovaikutusta vastakkainasetteluun tai päättävät keskustelun kokonaan. Hyökkäävää käyttäytymistä on myös neuvominen, silloin kun kukaan ei sitä pyydä. Nuori voi myös kokea haastattelun alentavana ja se voi aiheuttaa nuorella epäluottamusta. Aikuisen huomio pitäisi olla ongelmanratkaisussa. Nuorelle on myös tärkeää painottaa, että jokainen on vastuussa omista tekemisistä ja sanomisista. (Röning 2013,156.)

Sijaishuoltoon tulevat lapset ja nuoret ovat saattaneet joutua kokemaan fyysistä tai henkistä väkivaltaa tai todistamaan traumatisoivia tapahtumia, minkä vuoksi heidän perusturvallisuutensa on järkkynyt. Sen vuoksi on erittäin tärkeää taata sijaishuollossa olosuhteet, joissa heidän ei tarvitse pelätä joutuvansa minkäänlaisen alistamisen, nöyryyttämisen, väkivallan tai sen uhan kohteeksi. Väkivallan esiasteita ovat epäasiallinen puhe, kiroilu ja uhkailu, eikä niitä sen vuoksi voida sijaishuoltapaikassa jättää huomiotta. Turvallinen ympäristö sekä fyysisen ja psyykkisen turvallisuuden takaaminen ovat olennainen osa sijaishuollon perustehtävää. Nämä voidaan turvata, kun yhteisön keskeisenä arvona on ehdoton väkivallattomuuden periaate ja sen mukaisista toimintatavoista sovitaan yhdessä ja niitä noudattavat yhteisössä niin aikuiset kuin lapset. Uusille lapsille ja työntekijöille on hyvä kertoa, että sijaishuoltapaikassa sitoudutaan kunnioittamaan jokaisen fyysistä ja psyykkistä koskemattomuutta ja ristiriidat ratkaistaan puhumalla. (Partanen 2005, 18-19.)

Partanen (2005,19-20) mukaan lapsi tai nuori käsittää helposti väkivallattoman toimintamallin hyödyt ja on siksi valmis myös itse noudattamaan sitä, vaikka se vaatisi häneltä käyttäytymismallien muuttamista. Väkivallattoman toimintakulttuurin ylläpitäminen vaatii sijaishuoltopaikan ohjaajilta tinkimättömyyttä ja ”hereillä oloa”, koska lapset ja erityisesti nuoret testaavat rajoja tässäkin asiassa, eikä opituista toimintamallista luopuminen ole heille aina helppoa.

Väkivallattomuuden periaatteesta huolimatta lastensuojelulaitoksessa voidaan joutua turvautumaan kiinnipitoon, jotta lapsi ei pääse vahingoittamaan itseään tai muita. Pääsääntöisesti tällaiset uhkatilanteet tulisi kuitenkin ennalta ehkäistä turvallisella toimintakulttuurilla ja puhumalla.

## 6 Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen toteutus

Tässä kappaleessa avataan opinnäytetyössä käytettyä tutkimusmenetelmää ja kerrotaan opinnäytetyön toteutuksesta. Lopuksi pohditaan opinnäytetyön luotettavuutta.

Laadulliselle tutkimukselle ominainen piirre on subjektiivisuus ja kokemuksen huomioiminen. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään tulkitsemaan ja ymmärtämään tutkimusaineistoa ja vie-

mään ymmärrys ilmiöstä entistä käsitteellisemmälle tasolle. (Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Yläne & Paavilainen. 2011,81-83.) ”Eräs toimintatutkimuksen lähtökohta on reflektiivinen ajattelu. Sen avulla pyritään pääsemään uudenlaiseen toiminnan ymmärtämiseen ja sitä kautta kehittämään toimintaa.” (Heikkinen 2010,219). Reflektoidessa ihminen etäännytyksestään ja katsoo toimintaansa ja ajatteluaan uudesta perspektiivistä pyrkien ymmärtämään miksi toimii ja ajattelee tietyllä tavalla (Heikkinen 2010,220). Toimintatutkimus sopii lähestymistavaksi tässä opinnäytetyössä, sillä työntekijöiden toimintatavat ovat tutkimuksen kohteena. Tutkittavasta aiheesta keskustellessaan työntekijät tuovat esiin eri näkökulmia liittyen toimintaansa tietyssä tilanteessa.

Opinnäytetyö toteutettiin Pelastakaa lapset lastenkotitoiminnan yksikössä. Seitsemänpaikkainen yksikkö tarjoaa sijaishuoltoa lapsille, jotka tarvitsevat kasvun ja kehityksen tueksi turvallista ympäristöä ja ammatillisesti toimivia aikuisia (Pelastakaa lapset ry 2016.Lastenkotitoiminta). Yksikössä työskentelee johtajan lisäksi yhdeksän työntekijää, joista yksi työskentelee osa-aikaisesti. Haastateltavien joukossa oli sekä miehiä (6) että naisia (3). Usealla haastateltavista oli takanaan pitkä työura lastensuojelussa, mutta joukossa oli muutama työntekijä, jolla työkemusta oli vähemmän. Haastatteluihin osallistuminen oli työntekijöille vapaaehtoista ja suostumus pyydettiin sähköpostitse. Kaikki työntekijät osallistuivat haastatteluihin.

Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina. Valitsin yksilöhaastattelut ryhmähaastattelun sijaan, koska uskon, että työntekijöiden on helpompi puhua tutkittavasta aiheesta kahden kesken kuin ryhmässä. Ryhmäkeskustelussa työntekijöiden kokemukset eivät välttämättä tulisi esiin tasapuolisesti, sillä toiset saattaisivat puhua keskustelussa enemmän kuin toiset. Aineistonkeruun menetelmäksi valitsin teemanhaastattelun. Haastattelujen teemoiksi valikoituivat aggressiivista käyttäytymistä tai väkivallan uhkaa sisältävä tilanne, työntekijän toiminta, vuorovaikutuksen merkitys, väkivallan ennalta ehkäisy ja turvallisuus. Katso teemahaastattelurunko (Liite 2).

Haastattelut toteutettiin ohjaajien työpaikalla työajan puitteissa tämän vuoden touko-kesä ja heinäkuun aikana. Työntekijät olivat varanneet haastatteluja varten aikaa, joten häiriötekijöitä ei juuri ollut ja haastateltavat pystyivät keskittymään hyvin haastatteluun ja sen teemoista keskusteluun. Haastattelut kestivät puolesta tunnista puoleen toista tuntiin. Haastateltavat saivat kertoa kohtaamastaan uhkaavasta ja haastavasta käyttäytymisestä joko yleisesti tai esimerkkitalanteiden avulla, mikä tarjosi haastateltaville mahdollisuuden päättää, kuinka yksityiskohtaisesti he halusivat kertoa tilanteista. Nauhoitetut haastattelut litteroitiin sanatarkasti.

Laadullinen sisällönanalyysi on laadullisen analyysin perusmuoto, jonka mukaisesti laadullisen aineiston luokittelu yleensä alkaa. (Ronkainen & ym. 2011, 100-101.) Aloitin aineiston käsittelyn lukemalla läpi litteroituja haastatteluja ja samalla merkitsin eri väreillä tutkimusongelman kannalta oleellisia aiheita. Aineiston analyysimenetelmänä käytin teemoittelua ja valitsin sen aihepiirit tutkimuskysymysten pohjalta. Teemoittelussa laadullinen aineisto pilkotaan ja ryhmitellään erilaisten aihepiirien mukaan (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93). Jaottelin aineiston kolmeen teemaan, ohjaajan toiminta, väkivaltatilanteiden ennalta ehkäisy ja turvallisuus. Teemoittelussa tarkastellaan analyysivaiheessa esiintyviä piirteitä, jotka ovat yhteisiä monille haastateltaville. (Hirsijärvi & Hurme 2010, 173). Teemojen alle keräsin haastateltavien vastauksia kustakin aihepiiristä ja näin hahmottui, mikä vastauksissa toistui ja mikä oli poikkeavaa. Tiivistin haastateltavien puheesta olennaisen sanoiksi tai lyhyiksi lauseiksi.

alkuperäinen ilmaus	pelkistetty ilmaus	teema
Yrittää se akuutti vaihe jotenkin keskustelemalla ja rauhallisuudella saada siitä rauhoittumaan.  Sit voi puhua siitä myöhemmin, kun on vähän rauhoittunut.	päämäärä tilanteen rauhoittamisessa	ohjaajan toiminta
Jos kollega on paikalla, vinkkaat sille ja käyt vuoropuhelua, miten toimitaan  Molemmissa tilanteissa mulla on ollut heti työkaveri vieressä, mikä auttaa tosi paljon siinä tilanteessa ja se on kai-ken a ja o.	työkaverin tuki	väkivallan ennalta ehkäisy
Puhutaan et se on meidän säännöissä et se on kiellettyä meidän yhteisössä.  Sitten täällä on silleen ei tavallaan ei suvaita sitä väkivaltaa sellainen toimintakulttuuri.	Väkivallaton yhteisö	turvallisuus

Taulukko 1 Esimerkkejä aineiston analyysistä

Laadullisen tutkimuksen päämääränä on ymmärtää tutkimuskohdetta. Tutkija pyrkii kartoittamaan kentän, jossa hän toimii. Kun tutkitaan jotain tiettyä ilmiötä, voidaan valita yksi luonnollisesti olemassa oleva joukko ja haastatella kaikki sen jäsenet. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 181.) Opinnäytetyötä varten haastateltiin kaikki sijaishuoltoapaikan ohjaajat eli yhdeksän henkilöä. Laadullista tutkimusta varten haastateltavia oli riittävästi. Haastateltavia olisi voinut olla opinnäytetyön aikataulun kannalta hieman vähemmän, mutta koin tärkeäksi, että kaikkien työntekijöiden näkemykset aiheesta tulevat esiin.

Reliabiliteetilla voidaan laajasti myös tarkoittaa yleisesti toimintatapojen luotettavuutta, kuten esimerkiksi aineiston keruun huolellisuutta ja haastattelujen johdonmukaisuutta sekä kokonaisuudessaan huolellisuutta tutkimuksen suunnittelussa ja toteutuksessa. (Ronkainen & ym. 2011,133.) Opinnäytetyön vaiheissa on noudatettu hyvää tieteellistä käytäntöä. Tutkimuksen vaiheet on kirjoitettu auki. Opinnäytetyöhön osallistuminen oli vapaaehtoista työntekijöille ja haastatteluja varten pyydettiin työntekijöiden suostumus sähköpostitse. Lähetetyssä sähköpostissa oli kerrottu mitä opinnäytetyössä tutkitaan ja mitä haastattelujen teemat koskevat. Tutkimuslupa anottiin yhteistyötaholta eli Pelastakaa lapset ry:ltä.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei pyritä tekemään johtopäätöksiä yleistettävyyden näkökulmasta, vaikkakin ”yksittäisessä toistuu yleinen” on keskeinen ajatus laadullisessa tutkimuksessa. Kun tutkitaan yhtä tapausta riittävän perusteellisesti, saadaan näkyväksi mikä ilmiössä on toistuvaa ja merkittävää yleisellä tasolla. (Hirsijärvi & ym. 2009,182.) Tutkimus on toteutettavissa ja tulokset yleistettävissä samankaltaisessa lastensuojelunyksikössä. Erityisyksiköissä, joissa on esimerkiksi päihteillä oireilevia nuoria, väkivaltaa esiintyy luultavasti enemmän, mutta sellaisissakin paikoissa ilmiön tutkiminen on perusteltua. Opinnäytetyössä olisi voinut hyödyntää lähteinä enemmän tutkimuksia. Käytetyt lähteet olivat alle kymmenen vuotta vanhoja, lukuun ottamatta kahta lähdettä.

## 7 Tutkimustulokset

Lähes kaikki haastateltavat olivat kohdanneet työssään aggressiivista käyttäytymistä. Yksi haastateltavista ei ollut joutunut uhkaavaan tilanteeseen. Tällä hetkellä fyysistä väkivaltaa ei yksikössä juuri esiinny. Haastateltavien mukaan aggressiivinen käyttäytyminen ilmenee sykleissä välillä se voi olla toistuvaa ja välillä sitä ei juuri esiinny. Yksi haastateltavista arvioi väkivallan uhkaa esiintyvän ainakin puheen tasolla lastensuojelussa viikoittain, vaikka nykyisessä työpaikassa se on melko harvinaista. Riski kohdata väkivaltaa oli työntekijöiden tiedossa, vaikka asia ei ollutkaan aktiivisesti mielessä.

”Se on osa meidän työtä. Me ollaan väkivallattomia yksikköjä ja meillä ei väkivaltaa suvaita eikä hyväksytä, mutta se riski on siihen et sitä on meillä. Pitää olla niin kuin itse jollain tavalla valveutunut, että on joku kyky kohdata sitä.”

Aggressiivisen käyttäytymisen koettiin olevan myös sidoksissa lapsiryhmään ja sen yksilöiden käyttäytymiseen ja problematiikkaan. Haastateltavien mukaan heidän kohtaamansa aggressiivinen käytös työuransa aikana oli ollut suurimmaksi osaksi sanallista uhkailua ja silloin tällöin lapsi tai nuori oli yrittänyt käydä joka työntekijän tai kollegan päälle, työntekijää kohti on heitetty esineitä tai yritetty lyödä tai potkia. Ääritilanteissa työntekijöitä oli uhattu ruokailuvälineillä tai teräaseella ja yritetty lyödä tuolilla. Joskus väkivalta oli kohdistunut toisiin nuori-

riin ja työntekijä oli mennyt väliin tai sitten nuori ei ollut satuttanut ketään, mutta käytös muuten oli ollut muuten tuhoavaa, että on soitettu poliisit paikalle. Yksi haastateltavista mainitsi myös epäsuoran väkivallalla uhkailun; ohjaaja oli ollut tilanteessa, jossa nuori oli yllyttänyt toista nuorta käyttämään väkivaltaa häntä kohtaan. Sanallinen uhkailukin oli työntekijöiden mukaan melko harvinaista.

Aggressiivinen käytös liittyi haastateltavien mukaan tilanteisiin, joissa nuoren toimintaa tai käytöstä joudutaan rajaamaan. Nuoren väkivaltaisella käyttäytymisellä oli työntekijöiden mielestä vaikutusta koko yhteisöön. Jos nuori käyttäytyi aggressiivisesti aikuisia kohtaan, hän saattoi käyttäytyä samalla tavalla myös muita nuoria kohtaan. Vastauksista nousi esiin, että aggressiivinen käytös saattaa johtua myös nuoren heikosta impulssikontrollista ja kyvyttömyydestä käsitellä voimakkaita tunnereaktioita tai kohdata pettymyksiä. Aggressiivinen käytös ja aikuisten ”haastaminen” liitettiin jollain tasolla myös ikävaiheeseen kuuluvaksi. Vastauksista tuli ilmi, että nuori voi joskus käyttää väkivallan uhkaa saadakseen jotain haluamaansa. Tällöin ohjaajan ei kannata alkaa neuvottelemaan nuoren kanssa, vaan pitää kiinni työryhmän yhteisesti sovituista toimintatavoista ja säännöistä. Nuoren aggressiivisen käyttäytymisen arveltiin johtuvan myös traumaattisista kokemuksista tai käyttäytymisen ongelmista. Haastateltavien mukaan nuoren aggressiivisen käytöksen taustalla olivat monet tekijät, mutta myös pelkästään se, että nuorella on huono päivä, saattaa haastateltavien mukaan aiheuttaa aggressiivista käyttäytymistä.

Haastateltavien mukaan työntekijöiden työkokemus vaikuttaa aggressiivista käyttäytymistä tai väkivallan uhkaa sisältävien tilanteiden ratkaisuun ja rauhoittumiseen. Kokemattomuus puolestaan lisää epävarmuutta toimia tilanteessa. Kaikki työntekijät olivat käyneet kiinnipitokoulutuksen, minkä koettiin antavan valmiuksia toimia uhkatilanteessa. Osa haastateltavista oli sitä mieltä, ettei otteita harjoitella tarpeeksi usein, joten ne saattavat unohtua kiinnipitotilanteessa. Pitkään lastensuojelutyötä tehneiden henkilöiden kertomuksissa näkyi lastensuojelutyön kehitys, esimerkiksi kiinnipidot ja kiinnipito-otteet ovat nykyään hoidollisempia ja asiakasystävällisempiä eivätkä ne tuota lapselle kipua. Työntekijät kertoivat, että nykyään väkivallasta keskustellaan enemmän työyhteisöissä.

### 7.1 Aggressiivisen käyttäytyvän nuoren kanssa toimiminen

Haastateltavat mainitsivat nuoren tuntemisen yhdeksi merkittäväksi tekijäksi tilanteessa, jossa nuori käyttäytyy aggressiivisesti. Kun työntekijä tuntee nuoren, hän tietää millainen huumorintaju nuorella on, mistä nuori saattaa ärsyntyä lisää sekä miten nuori on yleensä toiminnut vastaavissa tilanteissa.

”Meillä on se onni, että nuoret on yleensä sijoitettu pidemmäksi aikaa ja me tunnetaan niitä vähän paremmin. Niin ei ne ole yleensä kuitenkaan niin yllättäviä, vaikka tilanteet tulee yllättäen, niin sitten tiedetään vähän, miten se on viime kerralla mennyt se samankaltainen tilanne.”

Eräs työntekijä oli havainnut hyväksi tavaksi ensin vähän seurailta ja sitten lähestyä nuorta ääneen ihmetellen ”Hei, mitäs täällä nyt tapahtuu”. Nuoren aggressiivinen käyttäytyminen pyrittiin pysäyttämään sanallisesti puuttamalla, painokkaalla äänensävyllä ja selkeällä ohjauksella. Nuorelle tulee myös tehdä selväksi, kuinka ohjaaja tulee toimimaan, jos nuori jatkaa samanlaista käyttäytymistä. Haastateltavat pitivät tärkeänä, että nuoria kohtaan toimitaan reilusti ja osoitetaan ymmärrystä, vaikkei nuoren aggressiivista käyttäytymistä hyväksyttäkään. Ymmärrystä voi näyttää nuorelle asettumalla tämän asemaan ja sanomalla nuorelle, että ymmärtää miksi nuorta suututtaa.

”Siinä Tilanteessa pitää olla rauhallinen, päättäväinen, mutta myös jollakin tavalla reilu. Jos se nyt käyttäytyy aggressiivisesti ja on suuttunut. On tärkeää tuottaa, että ymmärtää että ottaa päähän. Jos on tapahtunut jotain, niin sellainen asia että varmasti potuttaa. Mutta pitää löytää kyllä muita keinoja kuin riehuminen silla lailla, että tavaroita hajoaa tai käy muihin käsiksi. Monesti sitä harjoitellaan nuorisokodissa, mitä ne muut keinot sitten on.”

Ohjaajan rauhallinen ja asiallinen vuorovaikutus koettiin oleellisena tilannetta rauhoittavana tekijänä. Huumori nähtiin yhtenä keinona laukaista konfliktitilanteita. Huumorin lisäksi työntekijän oman reippaan ja iloisen olemuksen koettiin laukaisevan turhia jännitteitä. Tunteiden käsittelyssä ohjaajat saattoivat auttaa nuorta sanoittamalla tunteita ja tilannetta. Esimerkiksi kertomalla nuorelle, että tunteet menevät ohi. Etenkin pienempien kohdalla esimerkkien ja vertauskuvien kuten ”ukkoskuuro” tai ”paine kattila” käyttö tai tilanteen ulkoistaminen koettiin hyväksi keinoiksi. Sen jälkeen, kun nuori on jo rauhoittunut, voidaan pohtia tilannetta ja sitä mitä nuori olisi voinut jättää tekemättä tai tehdä jatkossa toisin.

Myös työntekijän sanaton viestintä koettiin merkittäväksi. Työntekijät pohtivat myös etäisyyttä suhteessa nuoreen tilanteesta riippuen. Liian lähelle meneminen nähtiin provosoivana, mutta toisaalta työntekijöiden mielestä ohjaaja ei voi olla liian etäinenkään. Työntekijöiden mukaan oman vuorovaikutuksen tulee olla mahdollisimman vähän uhkaavaa. Esimerkiksi oven edessä ei kannata seistä, että nuorella on poistumistie.

Se, että työntekijä on aidosti läsnä, oli työntekijöiden mielestä tilanteen ratkeamista edistävä tekijä. Läsnäololla tarkoitettiin sitä, että aikuiset viettävät aikaa nuorten kanssa, eivätkä vetäydy hankalista tilanteista esimerkiksi toimistoon.

”Totta kai ne on tärkeitä. Mä jotenkin luukutan sitä, että ne vuorovaikutustaidot tulee ehkä enemmän esiin siinä, että pystyy luomaan sen suhteen lapsen kanssa ennen niitä aggressiivisia tilanteita. Tuntee sen ja on kohdannut sitä.”

Oman rauhallisuuden ja sen ettei itse provosoidu, koettiin edistävän tilanteen rauhoittumista. Haastateltavien mukaan työntekijän vuorovaikutuksen kannattaa olla mahdollisimman neutraalia. Haastateltavien mukaan silloin, kun on lähellä menettää malttinsa, voi pyytää työkaaveria tilanteeseen ja mennä itse hetkeksi rauhoittumaan. Työntekijän aikuisuus oli yksi tilannetta rauhoittava tekijä, mikä näkyi kypsyytenä toimia tilanteessa. Aikuisella säilyy päämäärä eli tavoite rauhoittaa tilanne, vaikka nuori kuinka yrittää provosoida. Aikuisella on pyrkimys saada tilanne ratkeamaan ja auttaa nuorta eteenpäin. Haastateltavien vastauksistatuli ilmi, että nuoren käyttäytyessä aggressiivisesti tilanteessa kannattaa välttää vaativaa, määräilevää tai syyttelevää tyyliä ja epäoikeudenmukaisesti tai tunteen vallassa toimimista.

”Semmoinen jyräävä miten sitä nyt parhaiten kuvaisi epäreilu epäoikeudenmukainen, hyvin lyhytnäköinen. Asioita ei perustella. Miten parhaiten summaisi, se että ollaan provosoiduttu ja tehdään tunteella niitä päätöksiä, sellainen mielivaltainen toiminta.”

Eräs työntekijä mainitsi, että aggressiivisesti käyttäytymiseen taipuvaiselle nuorelle ei kannata näyttää omaa epävarmuutta, sillä tällaiset nuoret voivat käyttää väkivallan uhkaa vallankäytön välineenä. Haastateltavien mukaan ammattitaitoinen työntekijä pyytää myös nuorelta anteeksi, jos on toiminut epäoikeudenmukaisesti tai menettänyt malttinsa.

Uhkaavissa tilanteissa omien tunteiden havainnointi nousi esiin haastatteluissa. Vastauksista kävi ilmi, että työntekijän tulee luottaa omaan arviointikykyynsä ja omaan tunteeseensa, onko tilanne uhkaava, pelottava ja täyttääkö se väkivallan kriteerit. Haastateltavat puhuivat adrenaliinin vaikutuksesta ja pelon tunteesta ja pohtivat niiden vaikutusta omaan vuorovaikutukseen. Haastateltavien mukaan kokemus helpottaa uhka- ja vaaratilanteissa toimimista, koska kokeneen työntekijän toiminta on tiedostetumpaa ja hän pystyy paremmin hallitsemaan myös omaa toimintaansa ja reaktioitaan. Työntekijät kertoivat myös epävarmuudesta kohdata aggressiivista käytöstä, silloin kun ei ole aiemmin ollut sellaisessa tilanteessa. Haastateltavat olivat kaikki käyneet kiinnipitokoulutuksen, ja sen koettiin lisäävän varmuutta toimia tilanteissa.

”Mun mielestä niitä (uhkatilanteita) kun kohtaa ja uskaltautuu haastaviin tilanteisiin tässä työssä, niin sieltä myös jotain työkalupakkiin tarttuu, että seuraavalla kerralla on tietoisempi omasta toiminnastaan”

Työkaverin tuki koettiin tärkeäksi tilanteessa, jossa nuoren käytös oli aggressiivista tai uhkaavaa. Työkaverin kanssa voitiin tehdä työnjakoa ja suunnitella, kuinka haastavassa tilanteessa tullaan toimimaan ja kuka ottaa tilannejohtajuuden. Jos työkaveri ei osaa toimia tilanteessa, toinen työntekijä voi johtaa tilannetta ja antaa ohjeita. Haastateltavat nostivat esiin, että on tärkeää, että työkaveri ei jätä yksin, vaan on saatavilla ja tulee apuun tarvittaessa. Haastateltaville on myös tärkeää, että työkaveri antaa ensin paikalla olleen työntekijän hoitaa tilanteen, mutta on kuitenkin tilanteessa läsnä ja auttaa tarvittaessa. Lisäksi uhkatilanteen jälkeen tilanne voitiin käsitellä heti paikalla olleen työkaverin kanssa ja pohtia mikä siinä onnistui ja mitä siitä voi oppia. Haastateltavien mukaan tärkeää on ”tunnepurku” eli se, että uhka- ja vaaratilanteet käsitellään jälkeensä työyhteisössä. Myös nuorten kanssa tilanteet pitää työntekijöiden mukaan käsitellä, ei välttämättä heti tilanteen jälkeen, mutta viimeistään seuraavana päivänä ja tarvittaessa asiaan palataan uudestaan ja käydään nuoren kanssa useampia keskusteluja.

”On aika tärkeää miettiä mikä sun rooli on kiinnipidossa; sun rooli on turvata se tilanne ja hoitaa sitä ammattimaisesti loppuun. Viimeinen asia on, että provosoidut itse siinä tilanteessa, kun on tiukka tilanne ja nuori piikittelee ja yrittää saada sut poissa tolaltasi...sit vasta, kun se tilanne on täysin ohi, kannattaa alkaa käydä sitä asiaa läpi.”

Vastauksista nousivat esiin myös tilanteet, jolloin puhe ei riitä. Haastateltavien mukaan uhkatilanteessa ei kannata alkaa syvällisemmin keskustelemaan vaan tärkeintä on saada tilanne rauhoittumaan. Jos asiakas esimerkiksi on tulossa työntekijää kohti teräaseen kanssa, työntekijän kannattaa käskä häntä kovalla äänellä ja käyttää suojana esinettä, kuten esimerkiksi tuolia ja tietenkin paeta paikalta, jos se on mahdollista. Monet työntekijät olivat uhkatilanteessa turvautuneet kiinnipitoon, joka nähtiin viimesijaisena keinona rauhoittaa tilanne silloin, kun nuori ei tunnu kuuntelevan puhetta, on menettänyt kontrollin omaan käyttäytymiseen tai pyrkii satuttamaan muita. Haastateltavat toivat esiin, että jos työntekijä ei koe itse saavansa tilannetta hallintaan voi ja kannattaa uhkaavassa tilanteessa hälyttää paikalle vartijat tai soittaa hätäkeskukseen.

## 7.2 Väkivallan ennaltaehkäisy yksikössä

”Itsessään väkivallan kanssa on hyvin yksinkertaista toimia, kun siinä ei ole kuin suojelevuuden ja niin kuin tietyt kriteerit olemassa, mutta se ennalta ehkäisevä työ on kaikista haasteellisinta, miten se saadaan toteutettua yksilö- ja ryhmätasolla.”

Väkivallan ennaltaehkäisy koettiin erittäin tärkeäksi, mutta myös haasteelliseksi toteuttaa. Työryhmän yhtenäinen linja ja aikuisten läsnäolo, hereillä olo ja havainnointi nähtiin hyvinä keinoina ennalta ehkäistä väkivaltatilanteiden syntymistä. Rakenteet ja se, että toimintatavat

vaara- ja uhkatilanteissa ovat työntekijöiden tiedossa mainittiin keinona ehkäistä väkivaltaa. Haastateltavien mukaan nuorista pitää huolehtia ja kasvattaa heitä koko ryhmän voimin, eikä siirtää vastuuta pelkästään omahoitajan hartioille. Tärkeäksi koettiin koko työryhmän voimavarojen hyödyntäminen niin, että työ on jatkuvaa ja ympärivuorokautisen hoidon periaate toteutuu. Sijaishuoltopaikan arkea pyritään ennakoimaan niin, että nuorille tulee mahdollisimman vähän yllättäviä tilanteita. Jos lapsiryhmässä on aggressiiviseen käyttäytymiseen taipuvaisia, tärkeää on huolellinen suullinen ja kirjallinen raportointi.

”Tietysti keskustella keskenään paljon asioista ja olemalla perillä siitä nuoren tilanteesta ja toimiminen johdonmukaisesti, ettei tulisi mitään isompia ristiriitoja tavallaan linjauksiin, et ois johdonmukaiset ja yhtenäiset linjaukset minkä mukaan toimitaan.”

Ennaltaehkäiseviksi tekijöiksi mainittiin myös työntekijän tilannetaju ja tiedonkulku eli suullinen ja kirjallinen työvuoron tapahtumien raportointi. Ohjaajien tilannetaju näkyi vastauksissa esimerkiksi niin, että työntekijät pyrkivät välttämään määräilevää tyyliä, joka johtaa usein valtataisteluun. Jos nuori on jo valmiiksi vihainen, niin siinä tilanteessa ei kannata nalkuttaa tai antaa seuraamuksia, koska se saattaa provosoida tilannetta.

”Tilannetaju. Tilannetajua sitä ei voi oppia kuin tekemällä ja kaikki ei edes sillä, joillakin se on parempi kuin toisilla. Mä en tiiä mistä se oikein määräytyy. Väkipalta ja uhkatilanteet saattavat raueta ihan sillä, että sä oot siinä tilanteessa ja tajuut et okei nyt kannattaa tehdä näin, vaikka esim. sääntökirjassa lukis näin.”

Haastateltavien mukaan tilannekohtaisesti säännöistä tai tottelevaisuudesta voi joissain tapauksissa joustaa, jos riskinä on, että tilanne kärjistyy väkivallaksi.

”Voi jos osaa suunnitella ja katsoo tilannetta vähä eteenpäin. Kyllä se on tärkeä osa. Tilanteita ei voi tavallaan väistää. Ennakointi silleen, mut sitten kun se tilanne tulee, niin siinä pystyy ennakoita ja maadoittaa sitä tilannetta, vaikka toinen ois kuinka vihainen niin se on ihan mahdollista vielä rauhoittaa se tilanne. Tai niinhän siinä usein käy harvemmin se väkivallaksi eskaloituu.”

Varhainen puuttuminen kaikenlaiseen nuorten aggressiiviseen käyttäytymiseen oli haastateltavien mukaan tärkeää väkivallan ennaltaehkäisyssä. Haastateltavat mainitsivat portaikkomallin ja varhaisen puuttumisen mahdollisimman alhaisella portaalla ennalta ehkäisevän väkivaltaa. Matalalla portaalla nuoren käytöstä kuvailtiin esimerkiksi levottomaksi tai uhmakkaaksi käyttäytymiseksi ja nuori saattaa kiroilla tai olla muulla tavoin sanallisesti aggressiivinen. Työntekijöiden mukaan tässä vaiheessa jo on hyvä puuttua tilanteeseen ja rajoittaa nuoren käyttäytymistä.

Väkivaltatilanteita voi haastateltavien mukaan ehkäistä havainnoimalla nuoren tunnetiloja sekä omia tunteita. Varhainen puuttuminen on työntekijöiden mielestä sitä, että ollaan tuntosarvet pystyssä. Jos nuori käyttäytyy eri tavalla ja työntekijä huomaa, että nyt jokin painaa nuoren mieltä niin kysellään avoimia kysymyksiä, esitetään väittämiä ja pyritään sanoittamaan nuorelle tilannetta. Tilanteen ja tunteiden ääneen sanoittamisen haastateltavat mainitsivatkin yhdeksi keinoksi. Tämä jo yksin saattaa rauhoittaa tilannetta ja auttaa nuorta havainnoimaan käyttäytymistään.

Vastaajien mukaan varhaista puuttumista oli myös se, että työntekijä pohtii millainen käyttäytyminen ja vuorovaikutus ovat hyväksyttäviä ja osoittaa nuorelle missä menee ihmisten henkilökohtaisen tilan ja koskemattomuuden raja. Nuoren kanssa tulisi keskustella ja miettiä yhdessä, mitä muita keinoja tai tapoja käsitellä tunteita nuori voi käyttää väkivallan ja aggressiivisen käyttäytymisen sijaan. Yksi keino on esimerkiksi se, että nuori voi mennä hetkeksi ulos rauhoittumaan. Ajoissa puuttumista kuvattiin myös niin, että työntekijä pyrkii tunnistamaan, milloin nuorella on isoja asioita mielen päällä ja kyselemällä niistä.

Ennakointi ja työn suunnittelu nähtiin keinoina ennalta ehkäistä väkivaltaa. Työntekijät pyrkivät käymään keskustelut, jotka saattavat aiheuttaa nuorella suuttumusta siten että paikalla on kaksi työntekijää. Yövuorossa ei myöskään yksin ollessa selvitelty asioita tai langetettu seuraamuksia, ellei se ollut tilanteessa välttämätöntä. Työntekijät huomioivat myös, että nuoren perustarpeet ovat tyydytettyjä, nuori on syönyt ja nukkunut ennen keskusteluun ryhtymistä.

Myös ilmapiirillä koettiin olevan vaikutusta väkivaltatilanteiden ehkäisyssä. Työntekijät voivat vaikuttaa ilmapiiriin luomalla leppoisaa ja turvallista tunnelmaa ja välittävää ilmapiiriä omalla esimerkillään. Väkivallan ennaltaehkäisyssä on tärkeää se, että työntekijät ovat ”hereillä” ja puuttuvat kaikenlaiseen aggressiiviseen käyttäytymiseen matalalla kynnyksellä. Erityisesti aikuisten, mutta myös nuorten vastuulla on, että yhteisössä on toimintakulttuuri, jossa ei hyväksytä väkivaltaa eikä kenenkään tarvitse joutua sen kohteeksi. Yksikön viikoittaiset yhteisökokoukset nähtiin hyvänä foorumina keskustella yhteisön ilmapiiristä ja väkivallasta ilmiönä nuorten kanssa. Nuorille on myös hyvä kertoa, miten väkivaltaiseen käyttäytymiseen puututaan ja mitkä ovat yksikön säännöt suhteessa väkivaltaan.

### 7.3 Turvallisuus

Lastenkotitoiminnanyksikön turvallisuuteen haastateltavien mukaan vaikuttivat työntekijöiden läsnäolo, lasten tunteminen ja työkavereiden huomioiminen sekä ilmapiiri. Myös tutut aikuiset eli pitkäaikaiset työntekijät lisäsivät turvallisuutta. Aikuisten läsnäolo nousi esiin merkittävä-

nä väkivaltaa ennaltaehkäisevänä ja turvallisuutta edistävänä tekijänä. Työkaveria tuettiin muun muassa niin, että häntä ei jätetty haastavaan tilanteeseen yksin, oltiin saatavilla ja tulitiin tarvittaessa apuun. Se, että voi luottaa työkavereihin ja heidän toimintaansa koettiin lisäävän turvallisuutta.

”Yksi mun mielestä tärkeä on se, että pystyisi ainakin omassa vuorossa tekemään sekä mukavat että myös inhottavat asiat mitä sun pitää tehdä silloin, että se ei sitten siirry ja siirry. Mun mielestä se niinku läsnä oleminen ja omien työkavereitten huomioiminen ja sitten se, että tuntee lapset se on jotenkin kaiken edellytys.”

Haastateltavat kuvailivat turvallista lastensuojelun yksikköä sellaiseksi, jossa nuoret kunnioittavat aikuisia ja aikuiset nuoria. Myös sijaishuoltopaikan arvoilla ja periaatteilla koettiin olevan vaikutusta turvallisuuteen ja turvallisuus itsessään nähtiin yhtenä keskeisenä arvona. Haastateltavat toivat esiin myös toisten nuorten oikeutta olla rauhassa asuinpaikassaan. Aggressiivisesti käyttäytyvä nuori voitiin ohjata omaan huoneeseen tai ulos rauhoittumaan. Uhkana turvallisuudelle nähtiin liian vähäiset resurssit kohdata aggressiivista käyttäytymistä. Työntekijöillä ei ole esimerkiksi tarpeeksi ammattitaitoa tai yhteisössä on liian monta väkivaltaisesti oireilevaa nuorta, jolloin väkivallan uhka pääsee liian korkeaksi, eikä ole enää hallittavissa. Turvallisuusasioiden laiminlyöminen koettiin myös uhkana turvallisuudelle.

Työntekijät pyrkivät edistämään sijaishuoltopaikan turvallisuutta omalta osaltaan yhteisöllisillä menetelmillä ja tekemällä yhdessä asioita ja pohtimalla nuorten kanssa sijaishuoltopaikan toiminnan sisältöä ja sääntöjä ja väkivallan osalta sekä keskustelemalla turvallisuuteen liittyvistä asioista. Myös luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen luomisen nuorten kanssa koettiin lisäävän turvallisuutta.

”Tietysti se, että toimii itse luotettavasti ja rauhallisesti ja pyrkii omalla toiminnallaan vaikuttaa siihen, että se luottamussuhde nuorten kanssa on hyvällä mallilla.”

Ilmapiiri koettiin keskeiseksi turvallisuuden osatekijäksi. Turvallisessa sijaishuoltopaikassa ilmapiiriin tulee olla keskusteleva ja tasa-arvoinen. Ohjaajien tulee toimia johdonmukaisesti, yksikön rajojen ja sääntöjen tulee olla selkeitä. Työntekijät pyrkivät omalta osaltaan pitämään kiinni rajoista. Turvallisuuteen vaikuttavaksi tekijäksi nähtiin myös se, että aikuiset voivat hyvin ja huolehtivat jaksamisestaan. Yksi haastateltavista toi esiin, että loppuun palanut työntekijä voi olla merkittävä uhka turvallisuudelle. Liian vähäinen määrä henkilökuntaa ja yksintyöskentely nähtiin myös uhkina turvallisuudelle. Liian pieni henkilöstömitoitus vaikutti työntekijöiden mukaan siihen, ettei ole aikaa olla nuorten kanssa ja tehdä kasvatustyötä, kun joutuu hoitamana muita työtehtäviä. Yksi haastateltavista kertoi, että tarvittaessa on otettu yksi työntekijä lisäresurssiksi, jos yksikössä on ollut väkivallan uhkaa. Turvallisessa lastensuo-

jeluyksikössä aikuisten tehtäväksi koettiin myös se, että nuorten tunnekuohuja otettiin vastaan. Tärkeäksi koettiin selkeät toimintatavat uhka- ja väkivalta tilanteisiin.

Ympäristön turvallisuuteen vaikuttivat laitoksen siisteys ja kodinomaisuus sekä rauhallinen tai luonnon läheinen sijainti. Haastateltavien mukaan turvallisuuteen liittyi myös se, että veitset ja muut esineet joilla voi vahingoittaa säilytetään asianmukaisesti lukitussa tilassa, palo-ovi pidetään suljettuna ja hälytyspainiketta kannetaan mukana yksin työskennellessä. Keskustelut, jotka saattoivat aiheuttaa nuoressa suuttumusta, käytiin tilassa, jossa oli poistumistie ja pyrittiin siihen, että paikalla oli kaksi työntekijää. Yksi työntekijä mainitsi, että toimistossa tulisi olla toinen ovi, jotta työntekijällä on mahdollista poistua tilasta. Turvallisuuteen liitettiin myös työntekijän vaatetukseen liittyvät asiat kuten hyvät työkengät, avainnauhaa ei pidetty kaulassa ja roikkuvia koruja ei käytetty töissä.

#### 7.4 Tutkimustulosten yhteenveto ja tutkimuskysymyksiin vastaaminen

Opinnäytetyön avulla pyrittiin selvittämään; millaisia toimintatapoja ohjaajilla on tilanteisiin, joissa nuori käyttäytyy aggressiivisesti tai uhkaavasti, mitä työntekijä voi tehdä tilanteiden kärjistymisen ja mahdollisen väkivallan ennalta ehkäisemiseksi sekä miten työntekijä voi toiminnallaan edistää sijaishuoltoapaikan yhteisön turvallisuutta.

Tutkimustuloksista nousi esiin, että kaikkein tärkeintä aggressiivisen tai uhkaavan käyttäytyvän nuoren kohtaamisessa on työntekijän oma rauhallisuus ja se ettei itse menetä malttiaan. Ohjaajat puuttuivat nuoren käyttäytymiseen sanallisesti ohjaamalla ja tarvittaessa painokkaalla äänensävyllä. Ohjaajat sanoittivat tilannetta ja nuoren omaa käyttäytymistä tälle. Havaintojen tekeminen nuoren tunnetilasta ja niiden sanominen ääneen nuorelle nähtiin keinona rauhoittaa tilannetta. Tutkimustuloksista kävi ilmi, että ohjaajat ovat havainneet ymmärtäväisen ja reilun lähestymistavan hyväksi suuttuneen ja tunnekuohussa olevan nuoren kohtaamisessa. Nuorelle osoitettiin ymmärrystä, mutta tehtiin selväksi, että aggressiivista käyttäytymistä ei hyväksytä yksikössä.

Tutkimustulokset osoittivat, että väkivaltaa voidaan ehkäistä työntekijöiden läsnäololla ja varhaisella puuttumisella. Työntekijä voi myös käyttää huumoria turhien jännitteiden laukaisemisessa. Työntekijä voi omalla toiminnallaan ehkäistä asiakastyöväkivaltaa puuttumalla kaikenlaiseen nuoren aggressiiviseen käyttäytymiseen tarpeeksi ajoissa ja matalalla kynnyksellä. Työntekijän tilannetaju oli keskeistä tilanteiden pahanemisen estämisessä. Tutkimustuloksista nousi esiin tiedonkulku yhtenä asiakastyöväkivaltaa ehkäisevänä tekijänä. Työntekijät pyrkivät raportoimaan muille työntekijöille nuorten asioista ja havainnoistaan. Työntekijät pyrkivät uhka- tai väkivaltatilanteessa keskittymään nuoren rauhoittamiseen, syvällisempi tilanteen läpi käyminen ja keskustelu sekä mahdollisten seurauksien kertominen kannatti oh-

jaajien mukaan tehdä myöhemmin nuoren ollessa rauhoittunut. Viimesijaisena keinona mainittiin kiinnipito.

Uhkatilanteissa tärkeäksi koettiin nuorten tunteminen. Työntekijät pyrkivät omalta osaltaan muodostamaan luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen nuorten kanssa. Työntekijät pyrkivät myös edistämään turvallisuutta luomalla turvallista ja leppoisaa ilmapiiriä yhteisöön. Työntekijät edistivät turvallisuutta keskustelemalla nuorten kanssa turvallisuuteen liittyvistä teki-  
jöistä, sijaishuoltopaikan ilmapiiristä ja säännöistä sekä väkivallasta ilmiönä. Työntekijä voi huolehtia ympäristön turvallisuudesta ja siitä, että veitset ja muut esineet, joilla voi vahingoittaa toisia, säilytetään asianmukaisessa paikassa. Työntekijät pyrkivät olemaan ”hereillä” ja saatavilla ja tulivat tarvittaessa tukemaan työkaveria haastavissa arjen tilanteissa ja uhkatilanteissa.

## 8 Pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa, millaisia toimintatapoja sijaishuoltopaikan ohjaajilla on tilanteisiin, joissa nuori käyttäytyy aggressiivisesti, selvittää miten ohjaaja voi toiminnallaan ja vuorovaikutuksellaan vaikuttaa uhkaavien ja aggressiivista käyttäytymistä sisältävien tilanteiden rauhoittumiseen ja millä tavoin ohjaaja voi edistää yhteisön turvallisuutta.

Lastensuojelutyössä työntekijän eteen tulee väistämättä haastavia asiakastilanteita. Sijaishuoltopaikan arjessa nuorelle joudutaan välillä kertomaan epämieluisia asioita. Esimerkiksi se, että nuorta joudutaan rajaamaan, voi aiheuttaa nuorella suuttumusta ja johtaa konfliktiin. Nuoren hermostuessa työntekijällä on usein vielä paljon tehtävissä tilanteen rauhoittamiseksi. Tunnekuohut kuuluvat nuoruusikään ja aikuinen voi omalla esimerkillään opettaa nuorelle itsehillintää ja ongelmanratkaisutaitoja. Tieto aggressiivisen käyttäytymisen taustatekijöistä voi auttaa työntekijää sen kohtaamisessa. Kun aikuinen tiedostaa, että nuoren impulssikontrolli ja sosiaaliset taidot ovat vielä kehittymättömiä, hän ymmärtää nuorta paremmin ja ei ota haastavaa käyttäytymistä henkilökohtaisesti.

Tutkimustuloksista tuli ilmi, että ohjaajan oma rauhallinen toiminta vaikuttaa tilanteiden rauhoittumiseen merkittävästi ja pahinta mitä ohjaaja voi tehdä on provosoitua itse tilanteessa. Tiina Röning (2013,57) painottaa, että uhmakkaaseen ja aggressiiviseen käyttäytymiseen ei vastata samalla mitalla eli vihamielisellä käyttäytymisellä tai aggressiolla. Röningin mukaan työntekijän vastatessa aggressiiviseen käyttäytymiseen aggressiolla hän toimii itse tavalla, jota ei hyväksy ja samalla aikuisen auktoriteetti murenee.

Tutkimustuloksista nousi esiin, että työntekijä voi ennalta ehkäistä väkivaltaa puuttumalla matalalla kynnyksellä kaikkeen aggressiiviseen käyttäytymiseen ja sen esiasteisiin, siten ettei

väkivalta pääse osaksi toimintakulttuuria. Hoikkalan (2003,64) mukaan lastensuojelutyössä toimiva tilannetaju on välttämätöntä ja sen kehittyminen liittyy ammatillisen pätevyyden lisääntymiseen koulutuksen ja kokemuksen kautta. Myös tässä tutkimuksessa työntekijän tilannetaju koettiin merkittäväksi aggressiivisen käyttäytymisen ja väkivallan ennalta ehkäisyssä. Röningin (2013, 155) mukaan aikuisen on hyvä muistaa, että tottelevaisuutta tärkeämpää on yhteistyö.

Myös työkavereiden tuki koettiin keskeiseksi. Lisäksi useat haastateltavat korostivat vastuun kantoa, että työntekijät pitävät kaikki kiinni yhdessä sovitusta toimintatavoista ja yksikön nuoria koskevista säännöistä. Työryhmän ”yhteinen linja” eli yhtenäinen tapa toimia koettiin tärkeäksi. Röningin (2013,155) mukaan epäselvät säännöt ja epäjohdonmukainen toimintaympäristö aiheuttavat erimielisyyksiä ja rajojen rikkomista.

Sijaishuoltopaikan turvallisuutta edisti haastateltavien mukaan se, että nuoret ja aikuiset tuntevat toisensa. Työntekijät pyrkivät edistämään sijaishuoltopaikan turvallisuutta luomalla luottamuksellisen suhteen nuoriin ja ylläpitämällä leppoisaa ja turvallista ilmapiiriä. Turvallisten olosuhteiden takaaminen on yksi sijaishuollon perustehtävistä ja se on myös jokaisen työntekijän vastuulla. Kira Hurme ja Tarmo Kyllönen (2014) kirjoittavat turvallisuuden tunteen merkityksestä lapsen kasvatuksessa. Ainoastaan riittävän turvallisuuden vallitessa on mahdollista toteuttaa myönteistä ja kehittävää kasvatustoimintaa. Mitä paremmin kasvattajat pystyvät huolehtimaan esimerkiksi koulujen tai päiväkotien turvallisuudesta sen paremmin lasten ja nuorten voimavaroja vapautuu sillä hetkellä tehtävään toimintaan. (Hurme & Kyllönen, 2014,15.) Kasvattajat voivat työskennellä eri toimipaikoissa, toiminnan sisällöstä riippumatta lapsen kasvua tukevan ympäristön rakentaminen on yksi kasvattajan merkittävimmistä tavoitteista. (Hurme & Kyllönen, 2014,23). Hoikkalan tutkimustuloksista tuli ilmi, että väkivallattomuutta voidaan tukea tietoisesti työmenetelmillä kuten keskustelemalla, vahvistamalla haluttua käytöstä sekä pysyvillä ihmissuhteilla. Väkivallattomuutta tuettaessa keskeinen suojaava tekijä on se, että nuoret ja työntekijät tuntevat toisensa. (Hoikkala.2003, 64.)

Opinnäytetyössä on huomioitu tutkimuksen tekoon liittyvät eettiset kysymykset. Tutkimuksen teossa ja tulosten raportoinnissa on noudatettu huolellisuutta ja rehellisyyttä. Opinnäytetyössä on käytetty tieteellisen tutkimuksen mukaisia tiedonhankinta ja tutkimusmenetelmiä. Opinnäytetyötä varten tehtiin tutkimussuunnitelma ja haettiin tutkimuslupa Pelastakaa lapset ry:ltä. Haastateltavien suostumus kysyttiin sähköpostitse, jossa oli kerrottu mitä opinnäytetyössä tutkitaan ja se, että työ julkaistaan Theseuksessa. Sähköpostissa kerrottiin myös se, että osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen. Haastateltavien anonymiteetin säilyttäminen on myös huomioitu.

Tieteellistä tutkimusta on mahdollista tehdä myös niin, että tutkija on itse osa tutkimuskohdetta tai hänellä on kokemusta tutkittavasta asiasta. Kasvatustieteissä ja sosiaalityössä on aika yleistä, että tutkimus kohdistuu oman työn tai organisaation kehittämiseen. Vaarana on kuitenkin, että tutkijalla on vahva esiymmärrys tilanteesta. Tutkija saattaa suunnitella tutkimuksen niin, että hän vahvistaa omat ennako-oletuksensa sen sijaan että kyseenalaistaisi kokemuksiaan. (Ronkainen & ym. 2011,70-71.) Opinnäytetyön kannalta minulle oli sekä etua että haittaa siitä, että olen aiemmin työskennellyt kyseisessä yksikössä. Haastateltavien työkuva ja työympäristö ovat minulle tuttuja, mistä on ollut hyötyä opinnäytetyön suunnittelussa ja esimerkiksi haastattelujen keskeisiä teemoja pohtiessa. Toisaalta en voinut toimia täysin ulkopuolisena ja objektiivisena tutkijana ja ennakkotietoni aiheesta saattoivat vaikuttaa opinnäytetyöhön. Aggressiivista käyttäytymistä ja väkivallanuhkaa sisältävät tilanteet on arkaluontoinen tutkimusaihe. En kuitenkaan kokenut, että aiheen arkaluontoisuudella olisi ollut vaikutusta haastateltavien vastauksiin.

Olen saanut opinnäytetyön kautta aggressiivisesti käyttäytyvän nuoren kohtaamisesta paljon tietoa, mistä on hyötyä minulle tulevaisuudessa lastensuojelutyössä. Perehtymällä aiheeseen olen saanut enemmän valmiuksia kohdata aggressiivista käyttäytymistä ja uhkatilanteita työelämässä. Jatkotutkimuksen aiheena voisi olla esimerkiksi selvittää nuorten näkökulmasta, kuinka lastensuojelulaitoksissa voitaisiin ehkäistä väkivaltaa ja parantaa turvallisuutta. Lisäksi voitaisiin tutkia rakenteellista väkivaltaa ja näin kehittää esimerkiksi laitospolttuuriin liittyviä rakenteita ja sääntöjä. Olisi myös mielenkiintoista tutkia väkivallan ennalta ehkäisyä erilaisissa lastensuojelun toimipaikoissa, kuten esimerkiksi vastaanotto-osastoilla, joissa sijoitukset ovat lyhytaikaisia, nuorten käytös on vaikeammin ennakoitavissa, ja heillä voi olla päihdeongelmia, minkä vuoksi myös väkivaltaista käytöstä esiintyy enemmän.

Opinnäytetyön tuloksista kävi ilmi, että työntekijöillä on melko hyvät valmiudet toimia haastavissa vuorovaikutus- ja uhkatilanteissa. Tuloksista nousi esiin, että työntekijöillä on paljon kokemuksen kautta saatua tietoa, kuinka toimia aggressiivisesti käyttäytyvän nuoren kanssa tai uhkatilanteessa. Haastateltavat mainitsivat työkokemuksella olevan vaikutusta uhkatilanteiden rauhoittamisessa ja muutama haastateltava muisteli myös omaa epävarmuuttaan toimia tilanteissa uutena työntekijänä. Eniten lisätietoa ja koulutusta tarvitsevat siis kokemattomat työntekijät. Aggressiivista käytöstä ja väkivallan uhkaa ei yksikössä tällä hetkellä juuri esiintynyt. Työntekijät pitivät tärkeänä kuitenkin jollain tavalla valmistautua siihen, että lastensuojelussa tehtävässä työssä uhkatilanteisiin voi joutua. Tutkimustuloksista nousi esiin tarve selkeyttää työyhteisön toimintatapoja uhkatilanteissa ja pohtia väkivallan portaikkomallia käytännössä sekä kerrata kiinnipito-otteita useammin. Pelastakaa lapset ry:n lastenkotitoiminnan yksikkö voi tarpeen mukaan käyttää tutkimustuloksia asiakastyöväkivallan ennaltaehkäisyssä. Opinnäytetyön tuloksista voi esimerkiksi tehdä tiivistetyn oppaan uusien työntekijöiden varten ja väkivallan ennaltaehkäisystä voidaan jatkaa keskustelua työryhmäpäivissä.

Opinnäytetyö sai minut pohtimaan sosionomikoulutuksen riittävyyttä sijaishuoltopaikassa tehtävään työhön moniongelmaisten nuorten kanssa. Hyvinkään Laurea ammattikorkeakoulussa sosionomikoulutukseen kuuluu Mapa-kiinnipitomenetelmän perusteet, mutta mielestäni koulutusta aiheesta tulisi lisätä. Opinnäytetyöstä on mielestäni eniten hyötyä sosiaalialanopiskelijoille ja uusille työntekijöille, jotka kohtaavat uhka- tai väkivaltatilanteita tai aggressiivista käyttäytymistä ensi kertaa.

## Lähteet

### Painetut lähteet

Aaltonen, S. & Heikkinen A. 2009. Nuoret lastensuojelussa. Teoksessa Bardy, M. Lastensuojelun ytimessä, 165-176.

Cacciatore, R., Hurme, V. & Lehtikangas M. toim. 2009. Kapinakirja Aggressiokasvattajan käsikirja- koululaisesta aikuiseksi. Helsinki: Väestöliitto.

Heikkinen, H. L. T. 2010. Toimintatutkimus-toiminnan ja ajattelun taitoa. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. 3. uudistettu painos. Jyväskylä: PS kustannus. 214-229.

Hirsijärvi, S. & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

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

Hoikkala, S. 2003. `Mikä on väkivaltaa, mikä ei`  
Työntekijöiden tulkintoja nuorten väkivallattoman käyttäytymisen tukemisesta helsinkiläisissä lastensuojelulaitoksissa syksyllä 2002. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.

Hurme, K. & Kyllönen, T. 2014. Turvassa! Vahvista lapsen turvallisuuden tunnetta ja varaudu vaaratilanteisiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Ilvesmäki, L & Kare, K. 2015. Työhyvinvointia uhkaava käyttäytyminen lastensuojelussa - kirjallisuuskatsaus. Laurea-ammattikorkeakoulu.

Kaltiala-Heino, R. 2013. Aggressio Lapsuudessa ja nuoruudessa. Teoksessa Nurmi, P. (toim.) Lapsen ja nuoren viha. 47-67.

Lindblom-Yläne, S. Paavilainen, E. Pehkonen, L. Ronkainen, S. 2011 Tutkimuksen voimasanat. 1. painos. Helsinki: WSOY.

Nurmi, P. 2013. Lapsen ja nuoren viha. Jyväskylä: PS-kustannus.

Partanen, I. 2005. Turvallisuudesta ja väkivallattomuudesta. Teoksessa Laakkonen, S. & Kemppainen, M. (toim.). Oljista, risuista vai tiilistä? Artikkeleita hoidon laatua tulevista teki- jöistä sijaishuollossa. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 20. Helsinki: Lastensuojelun Keskusliitto, 18-22.

Rantaeskola S., Hyyti J., Kauppila J. & Koskelainen M. 2015. Haastavat asiakastilanteet - väkivalta työssä. Helsinki: Talentum.

Röning, T. 2013. Aikuinen mallina ja vihan hallinnan opettajana. Teoksessa Nurmi, P. (toim.) Lapsen ja nuoren viha. Jyväskylä: PS-kustannus, 149-161.

Sallinen, V. 2005. Lastenkoti ja rajoittaminen. Teoksessa Laakkonen, S. & Kemppainen, M. (toim.). Oljista, risuista vai tiilistä? Artikkeleita hoidon laatua tukevista tekijöistä sijaishuollossa. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 20. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto, 155-165.

Schulman, M. & Nurmi, P. 2013. Lapsen vihaan reagoiminen. Teoksessa Nurmi, P. (toim.) Lapsen ja nuoren viha. Jyväskylä: PS-kustannus, 133-147.

Sinkkonen, J. 2015. Mitä tulisi ottaa huomioon lasta sijoittaessa. Teoksessa Sinkkonen, J. & Tervonen-Arnkil (toim.). Lapsi uusissa oloissa Tietoa sijaishuollosta ja adoptioista. Helsinki: Duodecim.

Soisalo, R. 2012. Särkyvä mieli- lasten ja nuorten psyykinen oireilu. Helsinki: Suomen Psykologinen instituuttiyhdistys ry.

Sundell, L. 2014. Työkaverina pelko. Väkivaltariskien ennakointi ja hallinta. Juva: PS-kustannus.

Tamminen, S. 2012. Työntekijöiden kokemuksia lasten ja nuorten aggressiivisuudesta pienryhmäkodissa. Pro gradu-tutkielma. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. uudistettu painos. Jyväskylä:

Sähköiset lähteet

Kunta-alan työbarometri 2011. Työ- ja turvallisuuskeskus. Viitattu 7.4.2016.

[http://www.ttk.fi/toimialat/kunta-ala\\_ja\\_seurakunnat/kunta-alan\\_tyoolobarometri](http://www.ttk.fi/toimialat/kunta-ala_ja_seurakunnat/kunta-alan_tyoolobarometri)

Hoito ja kasvatusta sijaishuollossa, THL 2016. Viitattu

12.4.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/hoito-ja-kasvatusta-sijaishuollossa>

Lapsen oikeudet sijaishuollossa, THL 2016. Viitattu 12.4.2016.

<https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/hoito-ja-kasvatusta-sijaishuollossa/lapsen-oikeudet-sijaishuollossa>

Lastensuojelulaki 2007/417. Viitattu 12.4.2016.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417#P83>

Vanhempainnetti MLL 2016. Viitattu 21.9.2016

[http://www.mll.fi/vanhempainnetti/tukivinkit/nuoren\\_tunteet\\_kuohuvat/](http://www.mll.fi/vanhempainnetti/tukivinkit/nuoren_tunteet_kuohuvat/)

Vanhempainnetti MLL 2016 Viitattu 21.9.2016

[http://www.mll.fi/vanhempainnetti/tietokulma/kasvu\\_ja\\_kehitys/12\\_15-vuotias/](http://www.mll.fi/vanhempainnetti/tietokulma/kasvu_ja_kehitys/12_15-vuotias/)

Väkivallan muodot ja rikoslaki, Lastensuojelun käsikirja THL. Viitattu 26.9.2016.

<https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/erityiskysymykset/pahoinpitely-ja-seksuaalinen-hyvaksikaytto/vakivallan-muodot-ja-rikoslaki>

Julkaisemattomat lähteet

Köykkä, S. 2014. Pelastakaa lapset ry. Kiinnipito hoidollisesta näkökulmasta.

Köykkä, S. & Lehto, A. 2014. Kiinnipito hoitomuotona Pelastakaa lapset ry:n lastenkodeissa.

Portaikkomalli, Defconsys oy.

Taulukot

Taulukko 1: ..... Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.

## Liitteet

Liite 1 Suostumus opinnäytetyöhön .....	43
---	----

## Liite 1 Suostumus opinnäytetyöhön

### Osallistu opinnäytetyöhön

Väkivallan uhkaa tai aggressiota sisältävä tilanne, kuinka toimin ohjaajana? Opinnäytetyössä selvitetään työntekijöiden näkemyksiä ohjaajien toiminnan vuorovaikutuksen ja merkityksestä väkivalta ja uhkatilanteiden ennalta ehkäisyssä. Tavoitteena on kerätä tietoa työntekijöiden toimintatavoista aggressiivisen käyttäytymiseen kohtaamiseen, väkivallan ennalta ehkäisyyn ja turvallisuuteen liittyen.

Opinnäytetyön aineisto kerätään teemahaastatteluin. Haastattelut toteutetaan yksilohaastatteluina keskeisistä teemoista keskustellen. Haastattelun teemoja ovat väkivallan uhkaa tai aggressiota sisältävä tilanne, työntekijän toiminta, väkivallan ennalta ehkäisy ja yhteisön turvallisuus.

Haastattelut tullaan nauhoittamaan ja litteroimaan. Tutkimuksen haastattelut ovat luottamuksellisia ja haastateltavien henkilöllisyyttä ei voi tunnistaa tekstistä. Opinnäytetyöhön osallistuminen on vapaaehtoista ja halutessasi voit kieltäytyä osallistumasta. Opinnäytetyö tullaan julkaisemaan Theseus-opinnäytetyötietokannassa.

Yhteistyö terveisin Laura Jerkkola

puh: 0458560586 [laura.jerkkola@laurea.fi](mailto:laura.jerkkola@laurea.fi)

Sosiaalialan koulutusohjelma

Laurea-ammattikorkeakoulu Hyvinkää

## Liite 2 Teemahaastattelu runko

### Aggressiota tai väkivallan uhkaa sisältävä tilanne

Kuvaile millaisia Aggressiivista käyttäytymistä tai uhkatilanteita on tullut eteen työssä?  
Miksi nuori käyttäytyy aggressiivisesti/mitä syitä aggressiivisen käyttäytymisen taustalla on?  
Mistä huomaat, että tilanne alkaa kärjistyä uhkaavaksi?  
Miten toimit tilanteessa?  
Huomasitko jotain mitä olisi kannattanut tehdä toisin?

### Toiminta

Miten puutut aggressiiviseen käyttäytymiseen?  
Mikä on tärkeää kiihtyneen/suuttuneen nuoren kohtaamisessa?  
Miten käsittelet aggressioon liittyviä tunteita nuoren kanssa?  
Oletko saanut koulutusta aggressiivisen käyttäytymisen kohtaamiseen?  
Oletko hyödyntänyt työssä käytännössä?

### Vuorovaikutuksen merkitys

Mikä merkitys vuorovaikutuksella on aggressiivisesti käyttäytyvän nuoren kohtaamisessa?  
Millainen toiminta ja vuorovaikutus mielestäsi edistää tilanteen raukeamista?  
Millainen toiminta pahentaa tilannetta tai provosoi kiihtynyttä nuorta?  
Millaista toimintaa pyrit välttämään?

### Ennalta ehkäisy

Miten väkivaltaa pyritään ennalta ehkäisemään sijaishuoltopaikassa?  
Voiko työntekijä toiminnallaan ennalta ehkäistä ennakoita aggressiota sisältäviä tilanteita ja väkivaltaa, entä työryhmä?

### Turvallisuus

Millainen on mielestäsi turvallinen sijaishuoltopaikka?  
Miten pyrit edistämään aikuisten ja nuorten turvallisuutta (esimerkiksi ympäristön turvallisuutta, turvallista ilmapiiriä, nuorten ja ohjaajien turvallisuuden tunnetta) arjessa?