Tiina Alaniva
Petra Hiittenkallio

VÄKIVALLAN ENNALTAEHKÄISYN KARTOITTAMINEN LASTENSUOJELULAITOKSISSA JA "YHTEISIN VOIMIN" - OPPAAN LAATIMINEN

Sosiaalialan koulutusohjelma
2017

samk
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

VÄKIVALLAN ENNALTAEHKÄISYN KARTOITTAMINEN LASTENSUOJELULAITOKSISSA JA "YHTEISIN VOIMIN" -OPPAAN LAATIMINEN

Alaniva, Tiina, Hiittenkallio, Petra
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Lokakuu 2017
Ohjaaja: Pamppunen, Seppo
Sivumäärä: 49
Liitteitä: 2

Asiasanat: lastensuojelu, lastensuojelulaitos, työhyvinvointi, väkivallan ennaltaehkäisy, väkivalta

---

Tutkimuksellisessa opinnäytetyössä kartoitettiin kyselyn avulla Satakunnan alueella toimivien lastensuojelulaitosten väkivallan ennaltaehkäisyn nykytilaa, käytössä olevia väkivallan ennaltaehkäisymenetelmiä sekä kerättiin työntekijöiden kehitysideoita aiheeseen liittyen. Opinnäytetyön kartoituksen sekä kirjallisen lähdeaineiston pohjalta koottiin ”Yhteisin voimin” -opas, joka sisältää teoriatietoa työpaikkaväkivallasta, vinkkejä haastaviin asiakastilanteisiin sekä kartoituksesta saatuja työntekijöiden kehitysideoita. Opinnäytetyön teoriaosuudessa avattiin lastensuojelun, väkivallan ja työpaikkaväkivallan käsitteitä. Lisäksi teoriaosuudessa käsiteltiin työhyvinvointia, väkivallan ennaltaehkäisyä työpaikalla sekä väkivaltaa kohdanneen työntekijän jälkihoitoprosessia.

Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä kahden Satakunnassa toimivan yksityisen lastensuojelulaitoksen kanssa. Kyseiset lastensuojelulaitokset käsittävät yhteensä viisi lastensuojeluyksikköä. Kaikki nämä viisi yksikköä sekä niiden työntekijät olivat mukana opinnäytetyössä. Sähköinen kyselylomake lähetettiin yhteensä 42:lle työntekijälle, joista 35 työntekijää vastasi kyselyyn.

Kartoituksen vastauksista saatiin selville, että työntekijät ovat pääosin hyvin tietoisia väkivallan uhasta työssään, tunnistavat uhan ja osaavat varautua siihen ennalta. Työntekijät myös ymmärtävät oman toimintansa merkityksen väkivallan ennaltaehkäisyssä ja heillä on selkeitä ideoita siihen, miten väkivallan ennaltaehkäisyä voitaisiin omalla työpaikalla kehittää. Työnjohdolle osoitettiin kehitysideoita erityisesti hälytysjärjestelmien sekä koulutusten päivittämiseen liittyen, kun taas työyhteisölle suunnatut kehitysideat liittyivät lähinnä yhteisten toimintatapojen ylläpitämiseen sekä avoimeen keskusteluun. Työntekijöille osoitetuissa kehitysideoissa painotettiin sitä, että työntekijän tulisi uskaltaa hälyttää apua ajoissa sekä kehittää omia vuorovaikutustaitojaan haastavia asiakastilanteita varten.

SURVEY OF VIOLENCE PREVENTION IN CHILD WELFARE INSTITUTES AND CREATING THE “STRONGER TOGETHER” -GUIDE

Alaniva, Tiina, Hiittenkallio, Petra
Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services
October 2017
Supervisor: Pamppunen, Seppo
Number of pages: 49
Appendices: 2

Keywords: child welfare, child welfare institute, work welfare, violence prevention, violence

---

The purpose of this investigative thesis was to chart the present state of violence prevention, violence prevention methods and employees’ development ideas in child welfare institutes on Satakunta region. A quide, “Stronger together”, was made according to the investigation results and literary source material. The quide includes information about work violence, tips for challenging situations with customers and employees’ development ideas for preventing violence. Theory of this thesis was about child protection, violence, violence at work, work welfare, violence prevention at work and the after-care for employee who has faced violence.

The thesis was made in co-operation with two private child welfare institutes that are located Satakunta region. These two child welfare institutes include five departments altogether. All these five departments and their employees took part to this thesis. Online questionnaires were sent to 42 employees from which 35 employees answered.

Based on the investigation’s results the employees were mostly very conscious about the risk of violence in their work. The employees were also able to recognize the threat of violence and be prepared for it beforehand. The employees also understood the impact of their own behavior when preventing violence and they had clear ideas for how to develop the violence prevention at work. The development ideas which were pointed to the management were about updating alarm systems and getting more education for violent situations. For work community, the development ideas were about to maintain common procedures and to discuss openly about violence. The development ideas for employees were about that the employee shouldn’t be afraid to call help in time and to develop their own interaction skills for threatening situations.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO ... 6
2 LASTENSUOJELU ... 7
2.1 Mitä on lastensuojelu? ... 7
2.2 Lastensuojelun tehtävät ... 7
2.3 Lastensuojelun palvelujärjestelmä ... 8
2.4 Lastensuojelulaitos ... 9
3 VÄKIVALLAN MÄÄRITELMÄT ... 10
3.1 Fyysinen väkivalta ... 10
3.2 Henkinen väkivalta ... 10
3.3 Työpaikkaväkivalta ... 11
4 VÄKIVALTA TYÖPAIKALLA ... 13
4.1 Työpaikkaväkivallan esiintyminen sosiaalialalla ... 13
4.2 Haastavan käyttäytymisen taustatekijöitä ... 15
4.3 Väkivallan ennaltaehkäisymenetelmät ... 16
4.3.1 ART- menetelmä (Aggression Replacement Training) ... 16
4.3.2 MAPA- koulutus (Management of Actual or Potential Aggression) ... 19
4.3.3 KAURIS- menetelmä (Kartoita uhkaavat työväkivaltariskit) ... 21
5 VÄKIVALLAN VAIKUTUKSET TYÖHYVINVOINTIIN ... 23
5.1 Kokonaisvaltainen työhyvinvointi ... 23
5.2 Haastavien asiakastilanteiden vaikutukset työntekijän hyvinvointiin ... 24
5.3 Väkivaltaa kohdanneen työntekijän jälkihoito ... 25
5.3.1 Traumaattisen kriisin vaiheet ... 26
5.3.2 Toiminta väkivaltatilanteen jälkeen ... 27
5.3.3 Työnantajan ja työyhteisön tuki ... 27
5.3.4 Psykologinen jälkipuinti ... 28
5.3.5 Työssä jaksaminen ... 29
6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS ... 30
6.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet ... 30
6.2 Opinnäytetyön toimeksiantajat ... 31
6.3 Tutkimusmenetelmä ja aineiston hankinta ... 31
6.3.1 Kyselyn laadinta tutkimusmenetelmänä ... 32
7 TUTKIMUSTULOKSET ... 32
7.1 Taustatiedot ... 33
7.2 Kysymykset ... 35

8 YHTEENVETO 46
8.1 Tutkimustulosten analysointi 46
8.2 Pohdinta 48
LÄHTEET 50
LIITTEET

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on väkivallan ennaltaehkäisyn nykytilan selvittäminen sekä sen kehittäminen lastensuojelulaitoksissa. Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa lastensuojelulaitoksissa käytössä olevia väkivallan ennaltaehkäisymenetelmiä sekä selvittää työntekijöiden kokemuksia käytössä olevista menetelmistä käytännössä. Tarkoituksena on myös kerätä kartoituksen avulla työntekijöiden kehittämisideoita väkivallan ennaltaehkäisyyn lastensuojelulaitoksille.

Kartoituksesta saatujen tietojen sekä kirjallisen lähdeaineiston pohjalta on koottu opinnäytetyöhön osallistuneille lastensuojelulaitoksille ”Yhteisin voimin” -opas, joka tarjoaa vinkkejä väkivallan uhan tunnistamiseen, haastavien asiakastilanteiden ennakoimiseen sekä väkivallan riskin minimoimiseen lastensuojelulaitoksissa. Opas sisältää myös työntekijöiden kehitysideoita väkivallan ennaltaehkäisyyn.

Aihe on ajankohtainen lastensuojelussa ja siitä on tutkimustietoa saatavilla melko niukasti. Lastensuojelulaitoksissa tapahtuneet väkivaltatapaukset ovat olleet jonkin verran esillä mediassa viime aikoina, jonka myötä mielenkiintomme väkivallan ennaltaehkäisyyn lastensuojelulaitoksissa heräsi. Opinnäytetyössä lähestytään aihetta kehittävästä näkökulmasta tuoden kartoituksen avulla esille kehittämisideoita sekä väkivallan ennaltaehkäisyn nykytilaa lastensuojelulaitosten hyödyksi. Väkivallan uhan tiedostaminen on tärkeää lastensuojelutyössä, sillä väkivallan ennaltaehkäisy on oleellinen osa yksilön sekä työyhteisön hyvinvointia.

2 LASTENSUOJELU

2.1 Mitä on lastensuojelu?

Lapsen biologiset vanhemmat tai muu/muut hänen huoltajansa ovat ensisijaisesti vastuussa tämän huolenpidosta sekä kasvatuksesta, mutta tarpeen tullen vanhemmilla tai huoltajilla on oikeus saada apua. Mikäli tilanne menee siihen, etteivät lapsen vanhemmat tai huoltajat ole kykeneviä huolehtimaan lapsen hyvinvoinnista, on yhteiskunnalla velvollisuus puuttua tilanteeseen, koska lastensuojelulla on vastuuna turvata lapsen henkinen ja fyysinen hyvinvointi. Lastensuojelullinen apu voi olla niin vapaaehtoista kuin pakollistakin, sillä lastensuojelulaki määrää, että lastensuojeluviranomaisten täytyy ryhtyä tietyissä tilanteissa toimiin lapsen suojelemiseksi. Suomen lastensuojelulaissa on määritelty kaikki lastensuojelutoimet, joka tarkoittaa sitä, että lastensuojelun viranomaisten toiminta sekä mahdolliset päätökset perustuvat aina lakiin. (Lastensuojelun keskusliiton www-sivut 2017.)

2.2 Lastensuojelun tehtävät

Lastensuojelun perimmäisenä tarkoituksena on turvata kaikkien Suomessa asuvien lasten oikeudet turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. (Lastensuojelulaki 417/2007, 1 luku 1 §.). Laissa lastensuojelu määritellään laajasti. Lastensuojelulain mukaan lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseen liittyvillä toimilla ehkäistään varsinaista tarvetta itse lastensuojelulle sekä ennaltaehkäisevällä lastensuojelulla tarjotaan apua jo varhaisissa vaiheissa, jolloin ongelmien syntymistä tai niiden pahenemista ehkäistään ennalta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2017.)

Suomen laissa kaikki alle 18-vuotiaat ovat lapsia, jolloin kaiken ikäisten lasten hyvinvointia halutaan edistää sekä ongelmia ehkäistä monin eri yhteiskunnallisin toimin. Kyse on kaikkien lasten sekä nuorten kohdalla elinympäristön turvallisuudesta sekä mahdollisuuksista riittävän virikkeelliseen toimintaan. Myös ympäristöllä, jossa lapsi kasvaa ja kehittyy, on suuri vaikutus. Tällöin päivähoito- ja varhaiskasvatuspalvelut, koulu, harrastustoiminta tai muu lähiympäristö ja -yhteisöt

vaikuttavat paljon lapsen kehitykseen vanhempien ohella. Lastensuojelu ei ole kuitenkaan vain lastensuojeluviranomaisten toimintaa, vaan myös muut viranomaiset sekä kansalaiset toimivat osana sitä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2017.)

2.3 Lastensuojelun palvelujärjestelmä

Lastensuojelun palvelujärjestelmän tehtävänä on tukea sekä edistää lapsen kehitystä ja kasvua. Palvelujärjestelmä on luotu suunnitelmalliseksi sekä ennakoiduksi, jolloin sen pitää myös toimia niin. Lapselle sekä tämän perheelle tulee osoittaa sellainen palvelu tai tuki, joista he hyötyvät eniten. Lastensuojelulain mukaan kunnan sosiaali- ja terveydenhuoltoa, opetustointa sekä muita kaikille lapsille, nuorille ja lapsiperheille tarkoitettuja palveluja järjestäessä tai kehittäessä on huolehdittava siitä, että palvelujen avulla tuetaan lapsia sekä heidän perhettä. Tärkeimpänä huolen kohteena on se, että lasten fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset kasvuolot ovat turvallisia ja kehitystä edistäviä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2017.)

Lapsi- ja perhekohtaiseen lastensuojeluun kuuluvat ennaltaehkäisevä lastensuojelu, lapsen kiireellinen sijoitus ja huostaanotto sekä sijaishuolto ja jälkihuolto. (Lastensuojelulaki 1 luku 3 §.). Mikäli lapsen ja perheen tilanne ajautuu siihen pisteeseen, etteivät ennaltaehkäisevät lastensuojelun avohuollon tukitoimet enää riitä, lapsi voidaan ottaa huostaan ja sijoittaa pois kotoa. Päätöksen lapsen huostaanotosta tekee sosiaalityöntekijä. Sijaishuolto tarkoittaa lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolelle joko perheeseen tai laitokseen, mutta se ei ole yleensä tarkoitettu pysyväksi. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2017.)

Kun tilanne on lapsen hyvinvoinnin turvaamisen kannalta päätynyt hänen sijoitukseen kodin ulkopuolelle, on lapsi oikeutettu jälkihuoltoon sijoituksen päättymisen jälkeen. Usein sijoituksen päättymisen jälkeen lapsi voi olla pitkäänkin tuen tarpeessa, jolloin jälkihuolto tukee lasta. Jälkihuollon tarkoitus perustuu esimerkiksi lapsen kotiutumisen tai itsenäistymisen tukemiselle. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2017.)

2.4 Lastensuojelulaitos

Useissa tapauksissa hyvin järjestettyä laitoshoitoa pidetään parhaana ratkaisuna sijaishuollon järjestämiseksi lapselle silloin, kun sijoitus on vain väliaikainen ratkaisu. Myös lastensuojelulaitoksen tiivis yhteistyö lapsen vanhempien puhuu laitossijoituksen puolesta, jolloin laitokseen sijoittaminen on järkevää. Etenkin pienten lasten sijoitus perheeseen on pysyvissä sijoituksissa tavoitelluin ratkaisu, mutta aina esimerkiksi lapsen erityistarpeisiin vastaaminen ei ole perheissä mahdollista, jolloin laitossijoitus on parempi vaihtoehto. Lastensuojelullinen laitoshoito on useimmiten tarpeisiin vastaavin myös sijaishuollon tarpeessa olevalle murrosikäiselle lapselle. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2017.)

Lastenkodit, koulukodit, vastaanottokodit, nuorisokodit sekä muut samaa asiaa ajavat lastensuojelulaitoksen ovat kaikki lastensuojelulaitoksia. Lastensuojelulaitokset ovat lähes tulkoon aina valtion, kunnan tai yksityisten tahojen ylläpitämiä. Lastensuojelulaki säätää lastensuojelulaitosten toiminnan yleiset edellytykset. Yksittäisessä lastensuojelulaitoksessa on löydyttävä riittävät sekä asianmukaiset toimitilat ja toimintavälineet. Lastensuojelulaitoksen toimitilat ovat riittävät silloin, kun jokaisella laitoksessa asuvalla lapsella on mahdollisuus yksityisyyteen. Jokaisella laitoksella tulisi olla tavoitteena tilava, hyvässä ympäristössä sijaitseva perheasunto, jossa näkyy kodinomaisuus sekä turvataan niin lasten kuin henkilökunnankin viihtyvyys. Lastensuojelulaitoksessa tulee myös olla tarpeellinen määrä sosiaalihuollon ammattilaisia sekä muuta henkilöstöä. Yhtä asuinyksikköä kohden tulee olla seitsemän hoito- ja kasvatustehtävissä toimivaa työntekijää. Lastensuojelulaitoksen johtajalla, joka vastaa hoito- ja kasvatustehtävistä, tulee olla tehtäväkuvaan soveltuva korkeakoulututkinto, alan tuntemusta useammalta vuodelta sekä riittävä johtamistaito. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2017.)

3 VÄKIVALLAN MÄÄRITELMÄT

3.1 Fyysinen väkivalta

Väkivallalla tarkoitetaan vallan käyttöä niin, että se aiheuttaa vahinkoa toiselle ihmiselle. Fyysinen väkivalta on ruumiillista koskemattomuutta vahingoittavaa voimakeinojen käyttöä. WHO määrittelee väkivallan niin, että se on voiman tai vallan tahallista käyttöä tai sillä uhkaamista, joka kohdistuu ihmiseen itseensä, toiseen ihmiseen tai ihmisryhmään tai yhteisöön ja joka johtaa hyvin todennäköisesti kuolemaan, fyysisen tai psyykkisen vamman syntymiseen, kehityksen häiriintymiseen tai perustarpeiden tyydyttämättä jäämiseen. Syitä väkivallan käytölle on monia, mutta tunnetuimpia syitä ovat muun muassa runsas sekä humalahakuinen alkoholin käyttö, eri päihde- sekä mielenterveysongelmat. (Etelä-Pohjanmaan Sairaanhoitopiirin www-sivut 2013.)

Väkivalta on aina rikos eikä mikään fyysinen väkivalta ole hyväksyttävää. Fyysiseksi väkivallaksi luetaan toisen ihmisen töniminen, tuuppiminen, lyöminen tai läimäyttäminen, liikkumisen estäminen, hiusten repiminen, esineellä heittäminen, teräaseella vahingoittaminen sekä kuristaminen. Fyysistä väkivaltaa on monenlaista. Fyysinen väkivalta jättää aina uhriin fyysisen tai henkisen jäljen. Väkivaltaa kokeneet henkilöt saattavat oirehtia erilaisin ruumiillisin vaivoin, kuten esimerkiksi toistuvin säryin, vatsavaivoin, jäsenten puutumisena, sydämen tykytyksin tai huimauksella. Useimmiten henkisiä seurauksia pidetään pahempina kuin fyysisiä. Henkisiä seurauksia eli psyykkisiä oireita väkivaltakokemuksen jälkeen voivat olla ylirasittuneisuus, muistin sekä keskittymiskyvyn heikkeneminen, hermostuneisuus sekä masentuneisuus. (Väestöliiton www-sivut 2017.)

3.2 Henkinen väkivalta

Henkinen väkivalta on yksi väkivallan ilmenemismuodoista. Useimmiten henkisen väkivallan uhrit kokevat henkisen väkivallan fyysistä väkivaltaa raskaammaksi. Henkinen ja fyysinen väkivalta kulkevat usein käsi kädessä, jolloin fyysistä väkivaltaa edeltää lähes aina henkinen väkivalta. Henkiseksi väkivallaksi luetaan toisen ihmisen

mitätöinti, halventaminen sekä solvaaminen. Myös pilkkaaminen sekä nimittely toisten ihmisten seurassa satuttaa ja heikentää uhrin itsetuntoa. Myös uhrin tavaroiden rikkominen lasketaan henkiseksi väkivallaksi. Henkistä väkivaltaa voi olla myös fyysisellä väkivallalla uhkailu, jolloin pelko siitä voi ahdistaa, lamauttaa tai masentaa. (Väestöliiton www-sivut 2017.)

Henkinen väkivalta alkaa usein hiljalleen ja huomaamatta. Henkisen väkivallan uhri saattaa huomaamattaan alkaa muuttaa tekemisiään tai toimintatapojaan miellyttääkseen toista. Uhri saattaa esimerkiksi perua jo sovittuja tapaamisia, jolloin lähipiiri alkaa pienentyä ajan myötä. Kun henkinen väkivalta on edennyt pitkälle, sillä kontrolloidaan sekä hallitaan uhrin kaikkia tekemisiä sekä eristetään hänet sosiaalisesti. (Väestöliiton www-sivut 2017.)

3.3 Työpaikkaväkivalta

Tilanteessa, jossa työntekijää loukataan verbaalisesti, uhataan tai pahoinpidellään työhön liittyvissä oloissa ja jotka vaarantavat työntekijän turvallisuuden, terveyden tai hyvinvoinnin, puhutaan työpaikkaväkivallasta. Työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan asiakkaiden, potilaiden tai muulta ulkopuoliselta taholta esiintyvää väkivaltaista tai uhkaavaa käytöstä. Työpaikkaväkivallaksi luetaan myös sellainen uhkaava tai loukkaava käytös, joka tapahtuu työpaikan ulkopuolella, mutta on kuitenkin sidoksissa työntekijän työhön. (Työturvallisuuskeskus 2009, 3.)

Euroopan komissio on määritellyt työpaikkaväkivallan kuvaamaan sellaisia tapahtumia, joissa työyhteisön jäseniä loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään heidän työhönsä liittyvissä olosuhteissa. Työpaikkaväkivalta voi olla työyhteisön sisällä ilmenevää, jolloin tekijänä voi olla esimerkiksi työkaveri. Työpaikkaväkivalta voi olla myös ulkopuolelta tulevaa, jolloin tekijä on kyseisen työyhteisön asiakas, potilas, oppilas tai ulkopuolinen tai muu tuntematon henkilö. Työväkivalta on työpaikkaväkivaltaa yleisempi käsite ja siihen kuuluu myös työntekijän kohtaama väkivalta työmatkalla. Yleisesti väkivalta voidaan jakaa kolmeen osa-alueeseen, joita ovat fyysinen väkivalta, väkivallan uhka sekä kiusaaminen ja ahdistelu. Useimmiten sellaisista väkivaltatilanteista työpaikalla, joissa

väkivallasta ei aiheudu uhrille fyysisiä vammoja, ei käsitellä tai tilastoida. Useimmiten väkivalta koetaan väkivallaksi vasta, kun se on fyysistä, joten toisinaan sanallisen loukkaamisen ja väkivallan erottaminen saattaa olla vaikeaa. (Rikoksentorjuntaneuvoston www-sivut 2014.)

Työpaikkaväkivaltaa voi ilmetä monissa muodoissa. Yksi muoto on uhkaava käytös, joka voi ilmetä elein ja sanoin, huutamisena ja metelöintinä, kiroiluna, tavaroiden heittelynä tai omaisuuden rikkomisena. Telehäiriköintiä voi myös olla yksi muoto, johon kuuluu uhkailevat soitot sekä tekstiviestit ja sähköpostit. Ahdistelusta ja pelottelusta puhutaan, kun toinen henkilö pyrkii liian lähelle, henkeen ja terveyteen kohdistuu uhkailua, yritetään lähennellä ja ahdistella seksuaalisesti, kun uhataan aseella, uhkaillaan läheisiä, nöyryytetään julkisesti ja kun uhkaillaan erilaisilla oikeustoimilla tai julkisuudella. Fyysinen väkivalta voi ilmetä kiinnipitämisenä, huitomisena, lyömisenä, potkimisena, sylkemisenä sekä aseen käyttönä. (Työturvallisuuskeskus 2009, 3.)

Työpaikkaväkivalta on ominaista muutamalle ammattikunnalle. Työpaikkaväkivaltaa kohtaavia riskiammatteja ovat hoitoalan ammatit, sosiaalialan ammatit, vanginvartijat, poliisit, taksinkuljettajat, vartiointityö sekä ravintola-alan. Tilastojen mukaan naiset kokevat miehiä enemmän työpaikkaväkivaltaa, mikä johtuu siitä, että esimerkiksi hoitoalan sekä sosiaalialan riskiammatit ovat hyvin naisvoittoisia. (Rikoksentorjuntaneuvoston www-sivut 2014.)

Suomessa työpaikkaväkivallan takia kuolee n. 2 ihmistä joka vuosi. Työtapaturmatilastoihin tulee n. 2000 kirjausta työpaikkaväkivaltatapaturmista yhdessä vuodessa, joista n. kaksi kolmannesta on sattunut palvelualan ammateissa. Palvelualan ammateissa työpaikkaväkivalta linkittyy useimmiten sellaisiin tilanteisiin, joissa asiakkaan tai potilaan yksityisasioihin tai itsemääräämisoikeuteen joudutaan puuttumaan. (Työturvallisuuskeskus 2009, 3.)

4 VÄKIVALTA TYÖPAIKALLA

Sellaisessa työssä, johon liittyy ilmeinen väkivallan uhka, on työolosuhteet järjestettävä siten, että väkivalta- ja uhkatilanteet on mahdollista ennaltaehkäistä. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että työpaikalla on oltava väkivallan torjumiseen tai rajoittamiseen tarvittavat turvallisuusjärjestelyt tai –laitteet sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen. Lisäksi työnantajan on laadittava työtä ja työpaikkaa varten menettelytapaohjeet, joissa kiinnitetään huomiota uhkaavien tilanteiden hallintaan ennaltaehkäisevästä näkökulmasta. Menettelytapaohjeissa tulee huomioida myös toimintatavat, joilla väkivaltatilanteen vaikutukset työntekijän turvallisuuteen voidaan torjua tai minimoida. Lisäksi turvallisuusjärjestelyjen ja –laitteiden toimivuus tulee tarkistaa tarvittaessa. (Työturvallisuuslaki 5 § 27.)

4.1 Työpaikkaväkivallan esiintyminen sosiaalialalla

Työntekijä voi joutua kohtaamaan uhkaavaa ja häiritsevää käytöstä missä tahansa vuorovaikutteisessa työtilanteessa. On kuitenkin ammatteja, joissa väkivallan kohtaamiseen on olemassa suurentunut riski. Näitä ammatteja ovat turvallisuus-, opetus- sekä sosiaali- ja terveysalan ammatit. Naiset kokevat työssään jonkin verran enemmän väkivaltaa kuin miehet. Lisäksi työntekijöillä, jotka ovat kokemattomia ja esimerkiksi lyhytaikaisia sijaisuuksia tekeviä, on suurentunut riski joutua työssään väkivaltaisen kohtelun kohteeksi. Yleisintä ja useimmiten toistuvaa työpaikkaväkivaltaa on uhkailu ja muu henkinen väkivalta. (Rantaeskola, Hyyti, Kauppila & Koskelainen 2015, 10.)

Sosiaalialan ammattien lukeutumista väkivallan riskiammatteihin selittää osaltaan se, että sosiaalialan työssä on tavanomaista enemmän erilaisia väkivallan uhka- ja riskitekijöitä. Yksintyöskentely sekä ilta- ja yötyö ovat sosiaalialalla esiintyviä, lähes väistämättömiä väkivallan riskitekijöitä. Lisäksi sosiaalialalla työskennellään usein ennalta arvaamattomissa tilanteissa ja olosuhteissa, joita ei välttämättä tunneta ennalta. Merkittävä väkivallan riskitekijä on sosiaalialan ammattihenkilöiden oikeus tehdä yksilöitä koskevia ja heidän elämäänsä vaikuttavia päätöksiä sekä rajoittaa yksilön toimintavaltaa tai vapautta. Myös asiakkaan riippuvaisuus työntekijän antamasta

hoivasta tai hoidosta lisää väkivallan riskiä sosiaalialan työssä. (Talentian www-sivut 2017.)

Sosiaaliala on työpaikkaväkivallan riskiala, jonka eri ammateissa esiintyy enemmän tai vähemmän asiakkaiden aiheuttamaa väkivaltaa. Lastensuojelun sosiaalityössä sosiaalityöntekijöiden kokema väkivalta on useimmiten henkistä väkivaltaa ja uhkailua, kun taas lastensuojelun perhetyössä ja laitoshoidossa esiintyy enemmän työntekijöihin kohdistuvaa fyysistä väkivaltaa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2017.)

Lastensuojelun sosiaalityöntekijään kohdistuvalla väkivallalla tai uhkailulla pyritään horjuttamaan sosiaalityöntekijän valta-asemaa ja kyseenalaistamaan hänen ammattitaitonsa. Sosiaalityöntekijöitä uhkaillaan useimmiten esimerkiksi oikeudella, esimiehellä, viranmenetyksellä, asiakkaan omalla itsemurhalla tai sosiaalityöntekijän fyysisellä satuttamisella. Väkivalta voi esiintyä myös sosiaalityöntekijän ammattitaitoa mitätöimällä, nimittelyllä sekä häirinnällä esimerkiksi puhelimitse tai sähköpostitse. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2017.)

Myös lastensuojelun perhetyössä ja laitoshoidossa esiintyy samantyyppistä henkistä väkivaltaa ja uhkailua, mutta vähemmän kuin sosiaalityössä. Vastaavasti laitoshoidossa ja perhetyössä työntekijöihin kohdistuva fyysinen väkivalta on huomattavasti yleisempää, kuin sosiaalityössä. Useimmiten fyysisen väkivallan tekijöinä ovat laitoksiin sijoitetut lapset ja nuoret sekä perhetyön asiakasperheiden lapset. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2017.)

Ammattiryhmittäisiä eroja väkivallan yleisyydessä ja muodoissa voidaan selittää osittain sillä, kuinka läheinen tai etäinen asiakkaan ja työntekijän välinen suhde on. Yleisesti ottaen mitä läheisempi ja fyysisempi työntekijän ja asiakkaan välinen suhde on, sitä suorempaa ja fyysisempää väkivaltaa työntekijä saattaa joutua kokemaan. Vastaavasti virallisemmissa ja etäisemmissä asiakkaan ja työntekijän välisissä suhteissa, jotka korostavat työntekijän asemaa ja valtaa, sisältää työntekijän kokema väkivalta enemmän henkistä väkivaltaa ja sanallista uhkailua. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2017.)

4.2 Haastavan käyttäytymisen taustatekijöitä

Aggressiivinen käytös aiheutuu usein monenlaisia syistä ja taustatekijöitä. Harvemmin aggressiivinen käyttäytyminen johtuu vain yksittäisestä tilanteesta tai tapahtumasta. Muun muassa erilaiset elämäntilanteet ja henkilökohtaiset ominaisuudet altistavat aggressiiviselle ja jopa väkivaltaiselle käytökselle. Laukaisevana tekijänä aggressiolle voi olla esimerkiksi vastoinkäymisen aiheuttama stressi tai turhautuminen. Väkivallan taustalla on usein monien vaikeuksien kasautuminen, joita voivat olla esimerkiksi syrjäytyminen, työttömyys, taloudelliset vaikeudet, ihmissuhdeongelmat ja mielenterveyshäiriöt. Alkoholin ja muiden päihteiden väärinkäyttö lisää huomattavasti aggressiivisen käyttäytymisen riskiä. Lisäksi joidenkin ihmisryhmien, kuten nuoriso- ja rikollisjengien normit usein sallivat tai jopa palkitsevat aggressiivista käyttäytymistä. (Rantaeskola ym. 2015, 8.)

Kaikilla ei kuitenkaan ole taipumusta reagoida ongelmiin ja pettymyksiin väkivaltaisesti. Näin ollen myös asiakkaan persoonallisuuden piirteet vaikuttavat vahvasti aggression kehittymiseen. Esimerkiksi temperamentin lyhytjännitteisyys ja äkkipikaisuus lisäävät aggressiivisen käyttäytymisen riskiä. Myös tietyt persoonallisuushäiriöt sekä päihteiden käytön aiheuttamat sekavuustilat altistavat aggressiiviselle käytökselle. (Rantaeskola ym. 2015, 9.)

Asiakkaan aggressiivisen käytöksen voivat laukaista stressaavat olosuhteet, kuten esimerkiksi jonottaminen, ihmisjoukon ympäröimänä oleminen, fyysinen kiputila, nälkä, väsymys sekä yöaika. Nämä olosuhteet aiheuttavat usein turhautumista ja lisäävät siten osaltaan aggressiivisen käyttäytymisen riskiä. (Rantaeskola ym. 2015, 9.)

Asiakkaan aggressiivisen ja väkivaltaisen käytöksen taustatekijät voidaan jaotella altistaviin ja laukaiseviin tekijöihin. Altistavia tekijöitä voivat olla esimerkiksi lapsuuden epäsuotuisat olosuhteet ja perheen psykososiaaliset ongelmat, syrjäytyminen ja kokonaisvaltainen huono-osaisuus, häiriöille altis temperamentti ja persoonallisuus, mielenterveyden häiriöt, kuten persoonallisuushäiriöt ja psykoottiset oireet, väkivaltaa salliva ja ihannoiva lähiryhmä sekä sosiaalinen ympäristö. Laukaisevia tekijöitä aggressiiviselle ja väkivaltaiselle käytökselle voivat puolestaan

olla esimerkiksi jokin ulkoinen tai sisäinen tekijä, stressaavat olosuhteet ja levoton ympäristö, päihtyneisyys sekä työntekijän käyttäytyminen ja asiakastilanteen ulkoiset järjestelyt. (Rantaeskola ym. 2015, 9.)

4.3 Väkivallan ennaltaehkäisymenetelmät

4.3.1 ART- menetelmä (Aggression Replacement Training)

Sana ART tulee englannin kielisistä sanoista AGGRESSION REPLACEMENT TRAINING. ART on menetelmä, jota on tutkittu ja kehitetty alkujaan Yhdysvalloissa, mutta nykyään myös Ruotsissa. Menetelmän loi Arnold P. Goldstein 1980-luvulla yhdessä ystävänsä Barry Glickin kanssa. Suomessa ART- menetelmää ylläpitää ja edistää Suomen ART ry, joka toimii yhteistyössä The International Center for Aggression Replacement Training, eli ICART:n kanssa. ART-menetelmän vaikuttavuutta on tutkittu pitkin matkaa. ART tavoittelee erinäisten toiminnallisten harjoitusten kautta sosiaalisen sekä hyväksytyn käyttäytymisen vahvistumiseen. Ihanteena ART-menetelmässä olisi, että nuori kehittyisi parempaan suuntaan moraalisessa ajattelussa, itsehillinnässä, sosiaalisissa taidoissa, jotta hän tulisi toimeen jokapäiväisessä elämässä. (Suomen ART ry:n www-sivut 2017)

ART- menetelmää käyttäviä tahoja Suomessa ovat mm. Helsingin kaupungin nuorisoasiainkeskus, Skanssi-toiminta ja Koillisluotsitoiminta, Tampereen yliopistollisen sairaalan EVA-yksikkö ja nuorisopsykiatrian poliklinikka, Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirin nuorisopsykiatria Espoon kaupungin opetustoimi, Vantaan kaupungin opetustoimi, Nuorten Ystävien Pohjola-koti, eri lastensuojelulaitokset sekä eri seurakuntien erityisnuorisotyö. (Lahden Ensi- ja turvakoti ry:n www-sivut 2017.)

ART-menetelmä on Suomessa kaikille sen käyttäjille vapaa sekä ilmainen. Menetelmän vapaus ja maksuttomuus pohjautuvat sen kehittäjien haluun rohkaista kaikkia nuorten kanssa työskenteleviä ammattilaisia ottamaan menetelmä käyttöön ja nuorten avuksi. ART-ryhmää ohjaa aina kaksi aikuista. Ohjaajat voivat olla eri koulutus- ja ammattialoilta. ART-ryhmän ohjaamisen aloittamiseen suositellaan työparin osallistumista ART-koulutukseen, jossa harjoitellaan ryhmän ohjaamista

ART-kouluttajien tuella. Koulutuksen voi aloittaa myös omatoimisesti ART – Aggression Replacement Training -kirjan ohjeiden mukaisesti. ART-koulutuksen käynyt ammattilainen voi ottaa työparikseen sellaisen ammattihenkilön, joka ei ole käynyt koulutusta. Tällöin koulutuskirjaan perehtyminen on kuitenkin todella suotavaa. (Suomen ART ry:n www-sivut 2017.)

ART- menetelmä tarjoaa epäsosiaalisesti, aggressiivisesti ja vetäytyvästi käyttäytyville nuorille tai nuorille aikuisille valmiuksia rakentavaan ja hyvään vuorovaikutukseen. Lähtökohtana on aina se, että sosiaalista sekä yhteisön hyväksymää käyttäytymistä voidaan opetella ja sitä kautta myös oppia. ART-menetelmästä löytyy harjoitteita kolmella tasolla, joita ovat vihan hallinta ja tunnetaso, sosiaaliset taidot ja käyttäytymisen taso sekä moraalinen perustelu ja arvojen ja ajattelun taso. Harjoitteet ovat suunniteltu toteutettaviksi ryhmissä. (Suomen ART ry:n www-sivut 2017.)

ART- menetelmä sopii kaikille epäsosiaalisesti käyttäytyville nuorille tai nuorille aikuisille, jotka ovat täyttäneet 12 vuotta. Epäsosiaaliseksi käytökseksi katsotaan liiallinen aggressiivisuus tai vetäytyvyys. Menetelmä sopii tahoille, jotka puuttuvat varhaisessa vaiheessa nuorten käyttäytymiseen. Tällaisissa tapauksissa nuori on voinut joko itse huomata oman käytöksensä aiheuttamat ongelmat ja on motivoitunut harjoittelemaan ryhmässä vaihtoehtoisia toimintatapoja muuttaakseen omaa epäsosiaalista käytöstään. ART- menetelmä on peruslähtökohdiltaan suunnattu nuorille, joilla on ilmennyt ongelmia jo pidemmän aikaa. (Lahden Ensi- ja turvakoti ry:n www-sivut 2017.)

ART-menetelmää toteutetaan ryhmissä, joten nuoren tulee olla omassa elämäntilanteessaan sellaisessa kunnossa, että hän on ryhmäkuntoinen ja pystyy toimimaan muiden nuorten kanssa samaan aikaan. Nuoren ollessa psykoottinen, hän ei voi ottaa osaa ART- menetelmään. Useimmiten nuoren motivaatio muutokseen herää ryhmän aikana, mutta jos näin ei käy, on nuoren kanssa parempi etsiä muita menetelmiä käytöksen muuttamiseksi. ART-menetelmän osia voi sekä kannattaa hyödyntää nuoren kanssa tehtävässä yksilötyössä, jos nuori on esimerkiksi jonakin kertana estynyt ottamaan osaa ryhmään. ART- menetelmän vaikutuksia ei kuitenkaan

olla todennettu yksilötyössä, joten silloin tällaista työskentelyä ei ole oikein kutsua ART- menetelmäksi. (Lahden Ensi- ja turvakoti ry:n www-sivut 2017.)

Nuorten kanssa käytävän ART-ryhmän tulisi olla todella intensiivinen. Tavoitteellinen tapaamistahti ryhmälle olisi 3 kertaa viikossa. Perusideana on, että tapaamisia on niin usein, että edellisen tapaamiskerran opetellut asiat olisivat vielä seuraavalla kerralla hyvässä muistissa. Ryhmän tapaamiset eivät kuitenkaan saa olla liian tiheään, jotta nuoret ehtivät tapaamiskertojen välissä sisäistää oppimansa sekä harjoittelemaan niitä omassa arjessaan. Yhden tapaamiskerran kesto on hyvä muodostaa paikalla olevien nuorten tarpeiden mukaan. Aggressiivinen käyttäytyminen on nuoruusiän saavutettua nuorella jo hyvin opittu, joten siitä poisoppiminenkin vie aikaa. Mitä enemmän nuoret harjoittelevat, sitä parempi. (Suomen ART ry:n www-sivut 2017.)

ART-menetelmästä tekee toimivan sen rakenne, mallintaminen, monikanavaisuus, yksilöllisyys, kotitehtävät, positiivinen vahvistaminen sekä realismi. ART-menetelmän rakenteessa on toimivaa sen strukturoidut harjoitteet. Strukturoitujen harjoitteiden ansiosta nuoret pystyvät vaivatta keskittymään sekä oppia uutta. Mallintamisessa toimivaa on se, kun ohjaajat opettavat uusia taitoja nuorille tuomalla heille tarkkaan mietityn mallin. Mallista oppiminen on todettu tehokkaaksi. Monikanavaisuus on tehokasta, kun aggressiota lähestytään ajattelun, toiminnan ja tunteiden kautta, jolloin huomioidaan se, että aggressiivisen käyttäytymisen pulmat ovat aina erilaisia. Yksilöllisyydessä toimivaa on, kun interventio kohdennetaan aina osallistuvaan nuoreen, nuorten ryhmään sekä heidän tarpeisiin. Kotitehtävillä pyritään kiinnittämään erityistä huomiota ART- menetelmässä siksi, että nähdään käyttääkö nuori oppimiaan taitoja arkielämässään. Positiivisella vahvistamisella ohjaajat palkitsevat nuoria heidän onnistumisistaan sekä yrittämisestä, sillä positiivinen palaute muuttaa käyttäytymistä aina parhaiten. Realismin kohdalla menetelmän toimivuutta edistää se, kun hyväksytään, että muutoksen aikaansaaminen vaatii paljon sinnikästä työtä, hermoja ja harjoittelua. (Lahden Ensi- ja turvakoti ry:n www-sivut 2017.)

4.3.2 MAPA- koulutus (Management of Actual or Potential Aggression)

Sana MAPA muodostuu sanoista Management of Actual or Potential Aggression. MAPA eli Haasteellisen käyttäytymisen ennaltaehkäisy ja hallinta- menetelmä on alkujaan kehitetty Englannissa ja sen lisenssin omistaa Crisis Prevention Institute Inc. (CPI). Jo menetelmän alku ajoilta asti sen toiminnan ytimenä on ollut kehittää levottomien ja haasteellisten asiakkaiden hoitoa hoitotyön lähtökohdista käsin. MAPA kehitettiin yhdenlaisena vastalauseena nivelten lukot ja ääriasennot sallivaan Control and Restraint- menetelmälle. (Suomen Mapa -keskuksen www-sivut 2017.)

MAPA- menetelmä rantautui Suomeen ensimmäisenä Kellokoskelle 2000-luvun alkupuolella, mutta Suomessa mapakouluttaja- koulutus alkoi vasta vuonna 2005. Kouluttaja- koulutuksen järjestäjänä toimi Hyvinkään Laurea, jonka kautta MAPA-menetelmää alettiin levittää laajemmalle Suomeen. Alkuun koulutusta järjestettiin vain psykiatrian puolella, mutta lähiaikoina menetelmä on levinnyt myös lastensuojeluun, lasten psykiatriaan, erityisopetukseen sekä somaattisen hoitotyön aloille. MAPA- menetelmän sovellusalue on laaja. (Suomen Mapa-keskuksen www-sivut 2017.)

MAPA- menetelmään saavat kouluttaa vain koulutetut ja pedagogisia valmiuksia omaavat sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset, jotka ovat hyväksytysti suorittaneet Suomen Mapakeskuksen kouluttaja -koulutuksen. Suomen Mapakeskus tarjoaa laadunvarmistettuja sekä sertifioituja perustason ja kouluttajatason koulutuksia, jotka perustuvat työkirjoihin. Vain Suomen Mapakeskuksella on myyntioikeus MAPA-koulutuksiin. (Soldehed 2017.)

MAPA on British Institute of Learning Disabilities:n (BILD) tunnustettu menetelmä. BILD on englantilainen organisaatio, joka on poliittisesti sekä taloudellisesti sitoutumaton. Se on laatinut arviointikriteerit haasteellisen käyttäytymisen hallintaan tarkoitetuille interventioille. Suomen Mapakeskuksen toimintaa arvioidaan laadullisesti vuosittain tarkastuskäynneillä CPI:n toimesta. (Suomen Mapakeskuksen www-sivut 2017.)

MAPA- menetelmän tavoitteena on opettaa eri organisaatioille haastavan tai aggressiivisen käytöksen ja uhan ennakointia ja jopa välttämistä. Pohjimmiltaan MAPA on menetelmänä työturvallisuutta lisäävä koulutus, jolloin jokaisen osapuolen turvallisuus on tavoitteena kaikissa tilanteissa. Koulutuksessa käsitellään työturvallisuutta niin fyysiseltä, psyykkiseltä kuin rakenteelliselta osin. MAPA-koulutuksessa yritetään saada myös kouluttautuja miettimään, miten hänen oma käytös vaikuttaa ongelmatilanteiden turvalliseen ratkaisemiseen. Näissä tilanteissa korostuu onnistunut vuorovaikutus, kaikkien turvallisuus, eettisyys, asioiden ennakointi sekä jokaisen osapuolen kunnioitus. (Soldehed 2017.)

Palvelu- ja sosiaalialan MAPA- koulutuksissa opetellaan hallittuja ja suunnitelmallisia toimintamenetelmiä ja -malleja niihin tilanteisiin, joissa ammattilainen kohtaa haastavaa käytöstä, uhkaa tai väkivaltaa asiakkaan toimesta. Koulutus alkaa teoriaosuudella, jossa käsitellään aggressiiviseen käyttäytymiseen sekä sen syntyyn liittyviä taustatekijöitä, väkivaltaisten tilanteiden ennaltaehkäisemistä sekä haastavien tilanteiden purkamista. Teoriaosuuden jälkeen tulee käytännön osuus, jossa käsitellään mm. itsensä suojaamis- ja irtautumisharjoitteita, joita käytetään sellaisissa tilanteissa, kun ollaan fyysisen hyökkäyksen kohteena. (Soldehed 2017.)

Keskeisintä asiakastyössä MAPA- koulutuksen mukaan on haastavan käytöksen ja väkivaltatilanteiden ennakointi sekä niiden välttäminen. Mikäli vuorovaikutuksellisin keinoin ei onnistuta rauhoittamaan tilannetta, turvaudutaan tarvittaessa viimeisenä keinona asiakkaan fyysiseen kiinnipitämiseen. MAPA- koulutuksen kiinnipidon opit perustuvat asiakkaan luonnollisten liikeratojen hallittuun ja kivuttomaan rajaamiseen sekä samanaikaiseen vuorovaikutukseen. Kiinnipitojen taidot perustuvat turvallisuuteen, jolloin kiinnipidoissa on huomioita niin ammattilaisen kuin asiakkaankin turvallisuus. Fyysisessä kiinnipidossa huomio on kiinnitetty pitkälti tekniikkaan ja asentoon kuin voiman käyttöön. (Soldehed 2017.)

Koska menetelmän periaatteita ovat kaikkien turvallisuus ja kivuttomuus, ovat ennaltaehkäisevät strategiat ensisijaisia puuttumiskeinoja, kun haasteellista käyttäytymistä pyritään vähentämään. MAPA- kouluttautuja pohtii koulutuksen aikana aktiivisesti haastavan käytöksen ymmärtämistä ja siihen oikeaoppista

vastaamista mahdollisimman järkevällä ja tehokkaalla tavalla. (Suomen Mapakeskuksen www-sivut 2017.)

Asiakkaat saattavat joskus ilmaista omia tunteitaan ärsyyntyneisyydellä sekä provosoivalla käyttäytymisellä. Toisinaan tilanne etenee verbaalisiin aggression purkautumisiin, kuten uhkauksiin tai haukkumiseen. Jos tilannetta ei saada rauhoitettua, voi se edetä toisten, ympäristön tai asiakkaan itsensä vahingoittamiseen. Nykypäivän yhtenä isoimpana haasteena asiakastyössä onkin ammatillinen, eri syistä tapahtuvaan, haasteelliseen käyttäytymiseen puuttuminen. Haasteellisen käytöksen taustalla velloo usein asiakkaan kokema pelko, haavoittuvuus tai keinottomuus ilmaista itseään muilla keinoilla. Kun asiakkaan tarpeisiin ei erinäisistä syistä pystytä vastaamaan, seurauksena on useimmiten asiakkaan turhautuminen, josta seuraa tämän ärtyminen. Jos ammattihenkilöstö ei tiedota tilannetta ajoissa, se voi kärjistyä. Tällöin puhutaan eskalaatiosta, jossa haastava tilanne kärjistyy huutamiseksi tai pahimmassa tapauksessa fyysiseksi tarttumiseksi molempien puolten pelontunteen vuoksi. Ammattihenkilöstön oikealla ja ammattimaisella suhtautumisella tällaisilta ongelmatilanteilta voidaan säästyä, jos asiakas tulee kuulluksi sekä ymmärretyksi tarpeeksi nopeasti. Ammattihenkilöstön tulee myös osata arvioida riskit, joita liittyy asiakkaan käyttäytymiseen; milloin taidot riittävät tilanteen hoitamiseen ja milloin on parempi poistua paikalta tarpeeksi ajoissa ja hälyttää lisäapua tilanteen hoitamiseen niin, että kenenkään turvallisuus ei vaarantuisi. Sillä, miten asiakkaasta pidetään kiinni, on merkitystä. Sellaiset rajoittamisen menetelmät, joissa muodostetaan lukkoja ja aiheutetaan kipua, voivat vahingoittaa jo luotua yhteistyö- ja luottamussuhdetta asiakkaan ja ammattihenkilön välillä tai aiheuttaa traumaattisia muistoja. (Suomen Mapakeskuksen www-sivut 2017.)

4.3.3 KAURIS- menetelmä (Kartoita uhkaavat työväkivaltariskit)

KAURIS- menetelmä on tehty työväkivaltariskien kartoitukseen ja hallintaan ja sen tavoitteena on auttaa väkivalta- ja uhkatilanteiden ehkäisyssä. Menetelmän nimi muodostuu sanoista ”Kartoita uhkaavat työväkivaltariskit”. Menetelmä pohjautuu järjestelmälliseen työpaikkojen väkivaltariskien kartoittamiseen sekä tietojen hyväksikäyttöön työpaikkojen turvallisuuden suunnittelussa. Menetelmän kautta

työympäristöjä havainnoidaan kokonaisvaltaisesti, jolloin huomiota kiinnitetään teknisiin turvajärjestelmiin, toimintatapoihin, ohjeistuksiin sekä koulutuksiin. Alun alkaen KAURIS- menetelmä suunniteltiin kaupan alalla työskenteleville, mutta myöhemmin on huomattu, että menetelmä soveltuu hyvin myös muille aloille. (Saarela, Isotalus, Salminen, Vartia & Leino 2009, 6.)

KAURIS- menetelmässä huomioidaan laajalti kaikki ratkaisut työympäristössä. Esimerkiksi kalusteiden sijoittelulla on suuri merkitys turvallisuuden puitteiden toteutumisessa. Menetelmässä on myös huomioitu tallentava kameravalvonta, avun hälyttämisen mahdollisuus sekä muut turvalaitteet. Hyvät turvallisuusjärjestelyt solmivat paremmat keinot ehkäistä ja hallita uhkatilanteita. (Saarela ym. 2009, 6.)

KAURIS- menetelmää sovelletaan yhteistyönä esimiesten ja työntekijöiden välillä. Tarkoituksena on, että työyhteisössä työpari tai työryhmä vastaavat menetelmän soveltamisesta käytännön työssä, mutta kaikki työyhteisön jäsenet osallistuvat toimintaan ja kaikille tiedotetaan menetelmästä ja sen toimintatavoista. Menetelmästä vastaava työpari tai työryhmä selvittävät työyhteisön sekä työympäristön varautumistason sekä käy läpi tilaratkaisut, valvonta- ja hälytyslaitteet sekä muut erityisjärjestelyt. Lomakkeiden avulla voidaan arvioida ja selvittää jo olemassa olevat puitteet. Työyhteisön perehtyminen kerättyyn tietoon väkivalta- ja uhkatilanteisiin on ehdottoman tärkeää jokaisen turvallisuuden kannalta. Puitteiden kartoittamisen jälkeen työpari tai työryhmä paneutuu pohtimaan turvallisuuden parantamismahdollisuuksia käyttäen lähtökohtana työympäristöstä kerättyä tietoa. (Saarela ym. 2009, 6-7.)

Perustana KAURIS- menetelmän toimivuudelle on työyhteisön pätevä koulutus sekä tiedonkeruu, seuranta ja jatkuva kehittäminen. Työyhteisön jäsenten koulutus kannattaa mukauttaa mahdollisimman hyvin työympäristön mukaisesti. KAURIS-menetelmä tarjoaa apua erilaisten koulutustilaisuuksien järjestämiseen sekä tilanteiden harjoitteluun. Koulutuksessa lähdetään liikkeelle hyvästä asiakaspalvelusta, eri tilanteiden toimintatapojen selvittelystä sekä väkivaltaisen asiakkaan kohtaamisen tarkastelusta. Järjestelmällisellä tiedonkeruulla aiemmista tapauksista voidaan hallita tehokkaasti väkivaltariskejä. Mikäli väkivalta- ja uhkatilanteet lisääntyvät tai uusia ongelmia ilmenee, on tarpeen suunnitella uusia toimenpiteitä. Työryhmän havaitsemat

puutteet turvallisuudessa pyritään poistamaan mahdollisimman pian, jolloin tuetaan työyhteisön hyvinvointia sekä viihtyvyyttä työympäristössä. (Saarela ym. 2009, 7.)

5 VÄKIVALLAN VAIKUTUKSET TYÖHYVINVOINTIIN

5.1 Kokonaisvaltainen työhyvinvointi

Työterveyslaitoksen määritelmän mukaan työhyvinvoinnilla tarkoitetaan turvallista, terveellistä ja tuottavaa työtä, jota tehdään hyvin johdetussa organisaatiossa ammattitaitoisten työntekijöiden toimesta. Työhyvinvoinnin määritelmän mukaan työn tulee tukea työntekijöiden elämänhallintaa ja sen tulee olla mielekästä ja palkitsevaa. (Työterveyslaitoksen www-sivut 2017.). Kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin käsite pitää sisällään fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen sekä henkisen työhyvinvoinnin. Nämä edellä mainitut osa-alueet liittyvät vahvasti toisiinsa sekä vaikuttavat toisiinsa, jonka vuoksi työhyvinvointia tulisi tarkastella mahdollisimman kokonaisvaltaisesti kaikki sen osa-alueet huomioiden. (Virolainen 2012, 11.). Mikäli jollain työhyvinvoinnin osa-alueella ilmenee puutteita, heijastuu se helposti myös muihin työhyvinvoinnin osa-alueisiin. Esimerkiksi psyykkisesti kuormittava ja stressaava työ saattaa heijastua fyysiseen osa-alueeseen työntekijän sairastumisen muodossa. (Virolainen 2012, 12.)

Myös työhyvinvoinnin kokeminen yksilötasolla muodostuu monien eri tekijöiden yhteisvaikutuksen summana. Työpaikan, työnteon ja työyhteisön lisäksi työhyvinvoinnin kokemiseen vaikuttavat oleellisesti myös yksilön omat elintavat, terveydentila sekä elämäntilanne ja elämänasenne ylipäätään. Esimerkiksi jos yksilö omaa positiivisen elämänasenteen, eivät pienet ristiriitatekijät todennäköisesti vaikuta koettuun työhyvinvointiin yhtä paljon kuin yksilöllä, joka suhtautuu elämään pessimistisemmin. (Virolainen 2012, 12.)

Kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin edistäminen on niin yhteiskunnan, organisaation kuin yksilönkin vastuulla. Yhteiskunnan näkökulmasta työhyvinvoinnin edistäminen on työhyvinvointia turvaavien lakien säätämistä sekä kansalaisten terveyttä,

oppimista, työssä osaamista ja työnteon kannattavuutta edistävän toiminnan tukemista. Organisaatioiden tehtävänä puolestaan on huolehtia työpaikan turvallisuudesta, noudattaa työntekoa koskevaa lainsäädäntöä sekä rakentaa miellyttävä työilmapiiri. Yksilön vastuulla on omista elintavoista huolehtiminen sekä työpaikan sääntöjen ja ohjeiden noudattaminen työhyvinvoinnin edistämiseksi. (Virolainen 2012, 12.)

5.2 Haastavien asiakastilanteiden vaikutukset työntekijän hyvinvointiin

Haastavien asiakkaiden kohtaaminen työssä voi koetella kenen tahansa työntekijän työhyvinvointia. Haastavat asiakastilanteet voivat aiheuttaa työntekijässä stressiä, joka vaikuttaa oleellisesti niin psyykkiseen kuin fyysiseenkin jaksamiseen. Haastavien tilanteiden kärjistyminen väkivallaksi saattaa puolestaan muodostua jopa traumatisoivaksi kokemukseksi työntekijälle. Haastavien asiakastilanteiden vaikutusta työntekijään ei pidä aliarvioida, sillä ne saattavat aiheuttaa työntekijässä monenlaisia tunteita, kuten syyllisyyttä, kostonhalua, pelkoa ja häpeää. Tapahtuneiden tilanteiden rakentava läpikäynti on ensiarvoisen tärkeää, jotta työntekijän työkyky ja työssä viihtyminen voitaisiin turvata. (Rantaeskola ym. 2015, 165.)

Haastavien asiakastilanteiden aiheuttama stressi aiheuttaa työntekijän hyvinvoinnille paitsi psyykkisiä, myös fyysisiä oireita. Haastavat tilanteet vaikuttavat muun muassa sydämen lyöntitiheyteen, hengitykseen ja verenpaineeseen. Pitkäaikainen, stressin aiheuttama korkea syke on terveysriski, jonka minimoimiseksi sydämen lyöntitiheyden palauttaminen normaalitasolle aina haastavan tilanteen päätyttyä on tärkeää. Mikäli työssä koetut haastavat ja kriittiset tilanteet ovat jatkuvia, saattaa stressi kasaantua niin sanotuksi kumulatiiviseksi stressiksi. Kumulatiivisella stressillä tarkoitetaan jatkuvan ja purkamattoman stressin seurauksena kehittynyttä tilaa, joka altistaa monille fyysisille vaivoille sekä psyykkiselle huonovointisuudelle. Pahimmillaan kumulatiivinen stressi voi altistaa jopa sydänsairauksille, diabetekselle ja syövälle sekä muille somaattisille sairauksille. Mikäli stressikokemukset ovat jatkuvia ja purkamattomia, tietyt aivoalueet voivat herkistyä ylläpitämään jatkuvaa uhkavalmiutta, vaikka uhka ei olisikaan läsnä. (Rantaeskola ym. 2015, 170.)

Stressikokemuksille altistuminen on väistämätöntä ammateissa, joissa kohdataan haastavia asiakkaita. Vaikeiden ja järkyttävien asioiden parissa työskentely kuormittaa väistämättä kaikkia ihmisiä enemmän tai vähemmän. Tämän vuoksi stressiä ei tulisikaan ajatella henkilökohtaisena heikkoutena vaan enemmänkin vaativasta työstä aiheutuneena ilmiönä. (Rantaeskola ym. 2015, 171.)

Joskus haastavat tilanteet saattavat aiheuttaa työntekijälle myös psykologisen trauman. Trauma määritellään henkiseksi vaurioksi tai haavaksi, jonka aiheuttaa jokin traumatisoiva tapahtuma, kuten väkivallan kokeminen tai näkeminen. Trauma aiheuttaa usein stressiä, ahdistusta ja erilaisia pelkotiloja. (EDMR:n www-sivut 2017.). Psykologinen trauma saattaa syntyä, kun työntekijä kokee jonkin haastavan tai jopa kriittisen tilanteen. Haastavat tilanteet voivat muodostua kokemuksiksi, jotka työntekijä kokee esimerkiksi hänen turvallisuuttaan, koskemattomuuttaan tai identiteettiään uhkaavina. Tällaisia kokemuksia voivat olla esimerkiksi väkivallan tai uhkailun kohteeksi joutuminen, läheltä piti-tilanteet sekä työpaikalla sattuneet kuolemantapaukset. Jo pelkästään väkivallan näkeminen työpaikalla saattaa aiheuttaa työntekijälle psykologista kuormitusta sekä stressireaktion. (Rantaeskola ym. 2015, 174.)

5.3 Väkivaltaa kohdanneen työntekijän jälkihoito

Väkivallan tai sen uhan kohtaaminen työssä voi vaikuttaa meistä jokaiseen. Väkivallan seurauksena voi tulla fyysisiä vammoja, mutta pahimmassa tapauksessa se voi johtaa jopa työkyvyttömyyteen tai hengen menetykseen. Työntekijälle väkivallan uhriksi joutuminen voi olla vaikea kokemus, vaikka varsinaisia fyysisiä vammoja ei tulisikaan. Väkivallan tai sen uhan kohteeksi joutuminen loukkaa aina ihmisen koskemattomuutta sekä itsetuntoa. Jo pelkkä väkivallan uhka ilman varsinaista väkivaltaa voi aiheuttaa työntekijässä jatkuvaa pelkoa ja ahdistusta. Käsittelemättöminä lievätkin väkivalta- ja uhkatilanteet voivat aiheuttaa sekä psyykkisiä että somaattisia oireita ja johtaa sairauspoissaoloihin. Traumaattisesta tilanteesta selviytyminen on sitä tehokkaampaa, mitä nopeammin työntekijä saa henkistä tukea ja jälkihoitoa. (Isotalus & Saarela 2007, 52.)

5.3.1 Traumaattisen kriisin vaiheet

Traumaattisen kriisin ensimmäinen vaihe on shokkivaihe, joka alkaa heti kriisin laukaisseen tilanteen päätyttyä. Shokkivaiheessa kriisin aiheuttanutta tapahtumaa on vielä hankala ymmärtää ja jotkut saattavat jopa kieltää tapahtuneen. Yksilöstä riippuen jotkut saattavat lamaantua shokkivaiheessa kokonaan, kun taas toiset käyttäytyvät mekaanisesti sulkemalla tunteet pois tilanteesta. (Suomen Mielenterveysseuran www-sivut 2017.)

Seuraavana vaiheena on reaktiovaihe, jolloin shokki laukeaa ja voimakkaat tunteet nousevat pintaan. Reaktiovaiheessa ihminen pyrkii käsittämään tapahtuneen ja kohtaamaan sen mielessään. Kriisin aiheuttanut tapahtuma saattaa nousta useasti mieleen ja aiheuttaa esimerkiksi painajaisia. (Suomen Mielenterveysseuran www-sivut 2017.)

Sokki- ja reaktiovaihe kestävät yleensä yhteensä noin 1-4 vuorokautta, jonka aikana työntekijä ei ole täysin työkykyinen. Pitkä sairausloma ei kuitenkaan ole suositeltavaa, sillä sen myötä pelkotila saattaa voimistua ja jopa estää työnteon kokonaan. Sairausloman sijaan suositeltavaa olisikin, että väkivalta- tai uhkatilanteen jälkeen työntekijä tekisi lyhyempää työvuoroa, olisi vähemmän asiakaskontaksissa tai tekisi muuten vähemmän kuormittavia työtehtäviä. Tällaisella toimintatavalla turvataan se, ettei työpaikka muutu väkivaltaa tai sen uhkaa kohdanneen mielessä pelottavaksi paikaksi, jonne ei enää uskalla mennä. (Isotalus & Saarela 2007, 54.)

Reaktiovaiheen jälkeen on vuorossa traumaattisen kokemuksen käsittelyvaihe, jolloin kriisin aiheuttanut tapahtuma aletaan käsittää kokonaisuudessaan. Tapahtunut ymmärretään todeksi, eikä sitä enää kielletä. Käsittelyvaiheessa tapahtuman aiheuttamat muutokset tiedostetaan ja ne pyritään kohtaamaan. (Suomen Mielenterveysseuran www-sivut 2017.)

Viimeisenä traumaattisen kriisin vaiheena on uudelleen suuntautumisen vaihe. Uudelleen suuntautumisen vaiheessa tapahtunut hyväksytään hiljalleen osaksi elämää ja omaa identiteettiä. Tapahtunut ei ole enää jatkuvasti mielessä ja sen kanssa pystytään elämään. Ihminen kykenee jo pikkuhiljaa suhtautumaan positiivisesti

tulevaisuuteen ja luottamaan elämään. (Suomen Mielenterveysseuran www-sivut 2017.)

5.3.2 Toiminta väkivaltatilanteen jälkeen

Väkivalta- tai uhkatilanteen jälkeen uhrin fyysinen tila tulee tarkistaa välittömästi ja antaa tarvittaessa ensiapua. Tarvittaessa paikalle kutsutaan ambulanssi tai toimitetaan loukkaantunut uhri muulla tavoin hoitoon. Vaikka uhri olisi fyysisesti vahingoittumaton, tarvitsee hän silti apua traumaattisen kokemuksen jälkeen. Tärkeää on olla uhrin lähellä ja ottaa häneen kontakti mahdollisimman pian tapahtuneen jälkeen. Uhria tulee kuunnella ja antaa hänen näyttää vapaasti tunteensa. Ymmärryksen ja välittämisen osoittaminen on tässä vaiheessa ensisijaisen tärkeää. (Isotalus & Saarela 2007, 57.)

Väkivallan uhria ei saa koskaan jättää yksin. Mikäli uhri haluaa tilanteen jälkeen lähteä kotiin, tulisi aina varmistaa, että kotona on myös joku muu. Mahdollisen sokkitilan vuoksi uhrin ei myöskään tulisi ajaa autoa heti tapahtuneen jälkeen. (Isotalus & Saarela 2007, 58.)

Väkivaltatapauksissa on aina otettava yhteyttä työterveyshuoltoon ja tarvittaessa esimerkiksi kriisipalveluun. Tapahtuman jälkeen, viimeistään kolmen päivän kuluttua tulisi järjestää ryhmätapaaminen, jossa ovat mukana kaikki kriisin kokeneet. Yleisesti ottaen tukea tarvitsevat kaikki väkivaltatilanteen aikana työssä tai asiakkaana olleet sekä mahdollisesti uhrin perhe. Tapaamisessa käydään yhdessä läpi tapahtunutta tilannetta sekä sen aiheuttamia tunteita ja fyysisiä sekä psyykkisiä oireita. Lisäksi jatkoapua tarvitsevat ohjataan asianmukaiseen hoitoon. (Isotalus & Saarela 2007, 58.)

5.3.3 Työnantajan ja työyhteisön tuki

Sosiaalialan työssä työn vaarallisia puolia ei voida kokonaan poistaa, jolloin panostaminen työnantajan ja työyhteisön tukeen haastavista tilanteista selviytymisessä on tärkeää. Työnantajan tulee huolehtia koko henkilökunnan ajantasaisista koulutuksista väkivallan ennaltaehkäisyyn liittyen. Näin voidaan ennaltaehkäistä

haastavien tilanteiden kuormittavia ja traumatisoivia vaikutuksia. Lisäksi työturvallisuuslaki velvoittaa, että työyhteisössä on oltava valmiiksi suunnitellut ja toteuttamiskelpoiset toimintamallit haastavien tilanteiden jälkikäsittelyyn. Haastavien työtilanteiden jälkitoimet edistävät henkilöstön hyvinvointia työyhteisössä henkisen työsuojelun keinoin. (Rantaeskola ym. 2015, 180.)

Työpaikalla tapahtuneen väkivalta- tai uhkatilanteen jälkeen työyhteisössä tulee pohtia yhdessä, miten vastaavanlaiset tilanteet voitaisiin estää jatkossa ja mitä tapahtuneesta opittiin. Raportointijärjestelmä väkivalta- ja uhkatilanteista antaa tietoa siitä, miten turvallisuusasiat ovat kehittyneet työpaikalla ja mitä toimia tulisi tehdä välttääkseen väkivalta- ja uhkatilanteita jatkossa. Työyhteisössä on myös tärkeää pohtia, kuinka väkivaltatilanteisiin joutuneita henkilöitä voidaan parhaan mukaan tukea. (Isotalus & Saarela 2007, 56.)

Väkivalta- tai uhkatilanteen kokenutta työntekijää auttaa merkittävästi työnantajan ja työyhteisön tarjoama henkinen tuki. Työnantajan on tärkeää huolehtia siitä, että kaikki työyhteisössä saavat tietoa ja ymmärtävät, minkälaisia oireita väkivalta tai sen uhka voivat uhrissa aiheuttaa. Työyhteisön kunnioittava ja hyväksyvä suhtautuminen uhrin oireisiin on merkittävä tuki tilanteesta selviytymiseen. (Isotalus & Saarela 2007, 56.)

5.3.4 Psykologinen jälkipuinti

Psykologinen jälkipuinti eli Debriefing on ryhmämuotoinen interventio, joka on kehitetty äkillisten kriisien hoitamiseksi ja ehkäisemiseksi. Debriefing on aina ammatillisesti ohjattu ja ennalta suunniteltu sekä jäsennelty tilaisuus, jossa käydään yksityiskohtaisesti läpi tapahtunutta. Debriefingin avulla pyritään edistämään surutyön aloittamista, tuetaan omien ja toisten reaktioiden ymmärtämistä sekä vahvistetaan ryhmän sisäistä, keskinäistä tukea. Tavallisesti Debriefing järjestetään 1-3 vuorokauden kuluttua traumatisoivasta tapahtumasta. (Castren, Korte & Myllyrinne 2012.)

Debriefing koostuu kaikkiaan seitsemästä vaiheesta, joita ovat aloitus, faktavaihe, ajatusvaihe, tunnevaihe, oirevaihe, opetusvaihe sekä viimeisenä päätösvaihe.

Debriefing-menetelmän kaikki vaiheet toteutetaan ryhmässä. Aloitusvaiheessa esitellään istunnon tarkoitus, kulku sekä säännöt. Ryhmän vetäjät esittelevät itsensä ja motivoivat ryhmää. Ryhmän kokoontumissyy käydään yhdessä läpi ja ryhmän luottamuksellisuutta korostetaan. Faktavaiheessa tapahtumat käydään läpi yksityiskohtaisesti ja istuntoon osallistujien roolit tapahtumissa selkiytetään. Tarkoituksena on rakentaa kokonaiskuva tapahtuneesta. Ajatusvaiheessa käydään läpi jokaisen henkilökohtaisia kokemuksia tapahtuneesta. Osallistujien tunnereaktioita pyritään nimeämään ja käsittelemään. Tunnevaiheessa käsitellään vielä syvällisemmin tapahtuman aiheuttamia tunteita ja pyritään vähentämään niiden aiheuttamaa ahdistusta. Oirevaiheessa otetaan esille psyykkiset ja fyysiset tuntemukset, joita osallistujat ovat kokeneet tapahtuman aikana sekä aloitetaan arkeen palaamisen suunnittelu. Oirevaiheessa tarkoituksena on auttaa osallistujia ymmärtämään kehon ja mielen toimintaa tilanteiden aikana ja niiden jälkeen. Opetusvaiheessa jo koetut oireet ja tunteet pyritään normalisoimaan ja hyväksymään. Lisäksi keskustellaan mahdollisista tulevaisuudessa ilmenevistä oireista ja mietitään selviytymiskeinoja. Viimeisessä päätösvaiheessa tehdään lopullinen yhteenveto sekä suunnitellaan ja sovitaan yhdessä seurantaistunnon järjestämisestä. Tarpeen mukaan osallistujia ohjataan jatkohoitoon. Päätösvaiheen tarkoituksena on varmistaa osallistujien selviytyminen jatkossa. (Rantaeskola ym. 2015, 186-187.)

5.3.5 Työssä jaksaminen

Työssä jaksaminen pitää sisällään haastaviin tilanteisiin valmistautumisen, haastavien tilanteiden aikana toimimisen sekä tilanteista palautumisen. Työssä jaksamiseen vaikuttavat vahvasti muun muassa työntekijän ammatillinen osaaminen, harjoittelu, käytössä olevat välineet ja menetelmät sekä esimiehen ja koko organisaation tuki. (Rantaeskola ym. 2015, 208.)

Työssä jaksamisen lähtökohtana on tilanteisiin valmistautuminen ennalta. Työntekijän tulee valmistautua kohtaamaan hankala asiakas oman työroolinsa edellyttämällä tavalla. Haastavien tilanteiden lopputulos on aina sitä parempi, mitä huolellisemmin tilanteisiin valmistaudutaan etukäteen henkisesti. Tämä lisää myös työhön liittyvien tehtävien kokonaisvaltaista hallintaa. Haastavat tilanteet aiheuttavat työntekijälle

monia inhimillisiä tunteita, jotka työntekijän on tärkeä hyväksyä ja ymmärtää asiaan kuuluviksi. Työssä jaksamisen kannalta on tärkeää antaa itselleen lupa tuntea sekä oppia nimeämään tunteita ja puhumaan niistä muiden kanssa. (Rantaeskola ym. 2015, 208-209.)

Hyvällä tilanteisiin valmistautumisella voidaan vähentää huomattavasti haastavien tilanteiden aiheuttamaa stressiä sekä edesauttaa tilanteista toipumista (Rantaeskola ym. 2015, 209). Äkillisestä ja uhkaavasta tilanteesta syntyy joka tapauksessa aina stressireaktio, mutta tilanteeseen valmistautumalla pystytään vaikuttamaan esimerkiksi siihen, kuinka paljon stressireaktio vaikuttaa työntekijän havainnointiin, päätöksentekoon ja toimintaan tilanteessa. Valmistautumisella on tärkeä rooli myös traumatisoitumisen ennaltaehkäisyssä, sillä traumatisoituminen tapahtuu yleensä ennalta-arvaamattoman tilanteen seurauksena. (Rantaeskola ym. 2015, 210.)

Työssä jaksamisen edistämiseen on olemassa useita tapoja. Näitä ovat esimerkiksi oman työroolin sisäistäminen, mielikuvaharjoitukset haastavista tilanteista ja niissä toimimisesta, haastavien tilanteiden aiheuttamien negatiivisten tunteiden työstäminen ja positiivisten herättäminen, toimivan sosiaalisen verkoston kehittäminen sekä oman työhyvinvoinnin arvioiminen. Näiden osa-alueiden työstäminen lisää kykyä käsitellä haastavia tilanteita sekä parantaa psyykkisiä valmiuksia vaativiin työtehtäviin. (Rantaeskola ym. 2015, 210.)

6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

6.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa sähköisen kyselyn avulla lastensuojelulaitosten väkivallan ennaltaehkäisyn nykytilaa, käytössä olevia väkivallan ennaltaehkäisymenetelmiä sekä henkilökunnan kehitysideoita väkivallan ennaltaehkäisyyn liittyen. Opinnäytetyön oppaan tarkoituksena on auttaa kehittämään ja ylläpitämään toimivia väkivallan ennaltaehkäisykeinoja lastensuojelulaitoksissa.

Opinnäytetyön tavoitteena on väkivallan ennaltaehkäisyn edistäminen sekä jo olemassa olevien hyväksi koettujen väkivaltaa ennaltaehkäisevien toimintamallien esiin tuominen. Pidemmän aikavälin tavoitteena on parantaa opinnäytetyöhön osallistuneiden lastensuojelulaitosten työntekijöiden työhyvinvointia väkivallan ennaltaehkäisyä kehittämällä. ”Yhteisin voimin” -oppaan tavoitteena on luoda lastensuojelulaitoksiin turvallisempi työskentelyilmapiiri, joka edesauttaa niin laitoksissa asuvien lasten kuin työntekijöidenkin hyvinvointia tulevaisuudessa.

6.2 Opinnäytetyön toimeksiantajat

Opinnäytetyön toimeksiantajina on kaksi Satakunnan alueella toimivaa yksityistä lastensuojelulaitosta, joilla on yhteensä viisi lastensuojeluyksikköä. Kaikki nämä viisi yksikköä sekä niiden henkilökunnat ovat mukana opinnäytetyössämme. Toimeksiantajien nimiä ei ole julkaistu opinnäytetyössä.

6.3 Tutkimusmenetelmä ja aineiston hankinta

Käytimme opinnäytetyömme tutkimusaineiston hankinnassa menetelmänä strukturoitua kyselylomaketta, jonka lähetimme kartoitukseen osallistuneille yksityisille lastensuojelulaitoksille sähköpostitse. Kartoitukseen vastattiin täysin anonyymisti, jotta vastaajien yksityisyydensuoja säilyi.

Käsittelimme tutkimustulokset tilastollisena kokonaisuutena, emmekä eritelleet niitä lastensuojelulaitoksittain, jolloin kaikkien tutkimukseen osallistuneiden lastensuojelulaitosten yksittäiset tutkimustulokset pysyivät kohdentamattomina. Näin varmistimme, että jokaisen tutkimukseen osallistuneen lastensuojelulaitoksen yksityisyys säilyi, eikä tuloksia voida kohdistaa mihinkään tiettyyn lastensuojelulaitokseen. Käytimme tätä menettelytapaa, jotta saimme mahdollisimman paljon rehellisiä ja kattavia vastauksia lastensuojelulaitoksissa työskenteleviltä henkilöiltä.

Toteutimme opinnäytetyömme tilastollisen tutkimuksen sähköisen kyselylomakkeen avulla, jotta pystyimme tavoittamaan mahdollisimman monta vastaajaa. Koimme, että

kyselylomakkeen laatiminen on kannattavaa pätevien ja luotettavien vastausten saamiseksi.

6.3.1 Kyselyn laadinta tutkimusmenetelmänä

Kyselytutkimuksen tarkoituksena on koota valitulta joukolta vastauksia etukäteen laadittuihin kysymyksiin. Tutkimukseen valitaan yleensä kohderyhmäksi otos jostakin tietystä perusjoukosta. Kohderyhmänä voi myös olla koko joukko. Kyselytutkimuksessa käytetään useimmiten kyselylomaketta, joka voi olla joko sähköinen tai paperinen versio. Kyselylomaketta laatiessa tulee miettiä tarkoin muuttujien määrää ja sisältöä. Kysymyksiin on tarkoitus vastata mahdollisimman yksiselitteisesti sekä empimättä. (Virtuaaliammattikorkeakoulun www-sivut 2017.)

Kysymysten määrä tulee miettiä tarkoin, jotta liian suuri kysymysten määrä vaikuttaisi vastaajien vastausmotivaatioon. Kyselylomake tulee pitää mahdollisimman tiiviinä ja yksinkertaisena. Taustakysymyksinä kyselylomakkeessa kysytään yleensä ainakin vastaajien ikää, sukupuolta, asuinpaikkakuntaa, ammattia sekä koulutusta. Lisäksi kyselylomake sisältää yleensä sekä monivalinta- että avoimia kysymyksiä. Avoimeen kysymykseen vastaaja saa vastata vapaasti, miten haluaa. (Virtuaaliammattikorkeakoulun www-sivut 2017.)

Kun tutkittava aineisto on saatu koottua, aloitetaan aineiston muokkaaminen analysoivaa käsittelyä varten. Ensin aineisto tarkistetaan ja huomioidaan mahdolliset virheelliset vastaukset sekä kokonaan puutteelliset lomakkeet. Aineiston tarkistamisen jälkeen aineisto analysoidaan tilastollisin menetelmin. Pelkät vastaukset eivät riitä johtopäätösten tekemiseen. (Virtuaaliammattikorkeakoulun www-sivut 2017.)

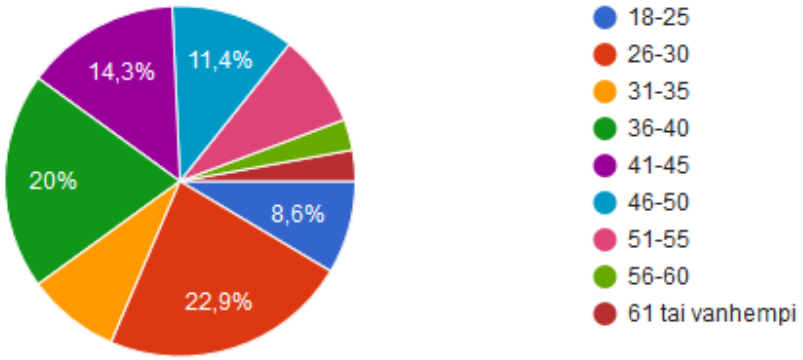
7 TUTKIMUSTULOKSET

Kartoitus toteutettiin sähköisen kyselylomakkeen avulla, joka lähetettiin yhteensä 42:lle työntekijälle sähköpostitse. Kartoituksessa oli mukana työntekijöitä viidestä eri

lastensuojeluyksiköstä. Saimme vastauksia yhteensä 35:ltä työntekijältä, eli vastausprosentti oli 83%. Kyselylomake sisälsi neljä taustatietokysymystä sekä 16 muuta kysymystä. Kyselyyn vastattiin täysin anonyymisti.

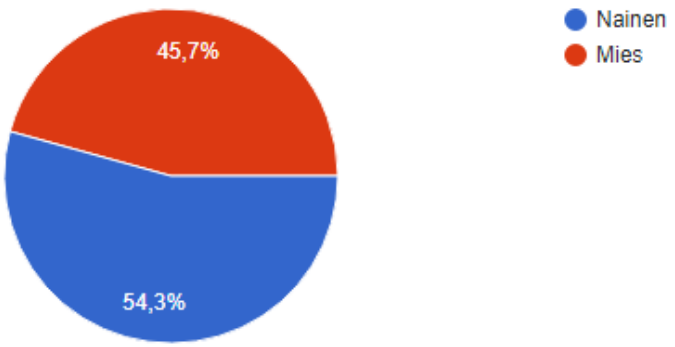
7.1 Taustatiedot

Kyselyn ensimmäisenä taustatietokysymyksenä kysyttiin vastaajien ikää. Kyselyyn vastanneista kahdeksan oli iältään 26-30-vuotiaita. Seuraavaksi suurin ikäryhmä oli 36-40-vuotiaat, joita oli seitsemän. Viisi vastaajaa olivat 41-45-vuotiaita, neljä 46-50-vuotiaita, kolme 18-25-vuotiaita, kolme 31-35-vuotiaita sekä kolme 51-55-vuotiaita. 56-60-vuotiaita ja 61-vuotiaita tai vanhempia oli molempia yksi vastaajista.



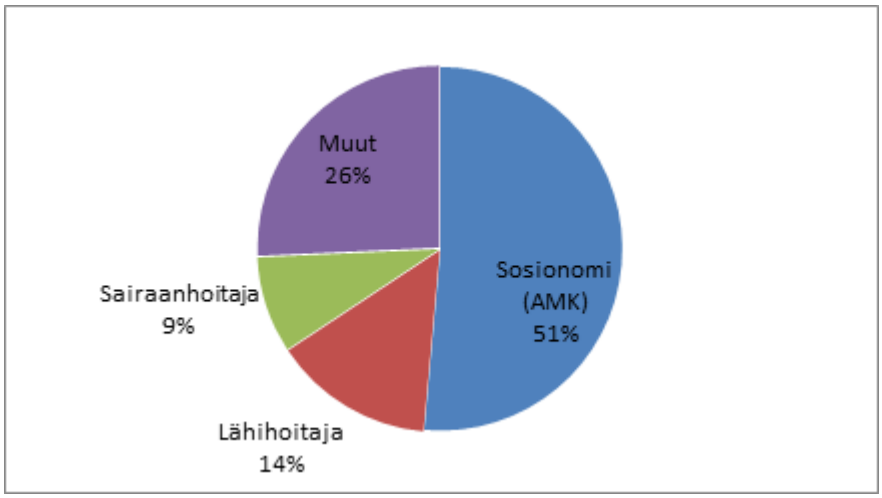
Kuva 1. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma.

Kyselyn toisessa taustatietokysymyksessä kartoitettiin kyselyyn vastanneiden sukupuoli. Naisia kyselyyn vastanneista oli 19 ja miehiä 16.



Kuva 2. Kyselyyn vastanneiden sukupuolijakauma.

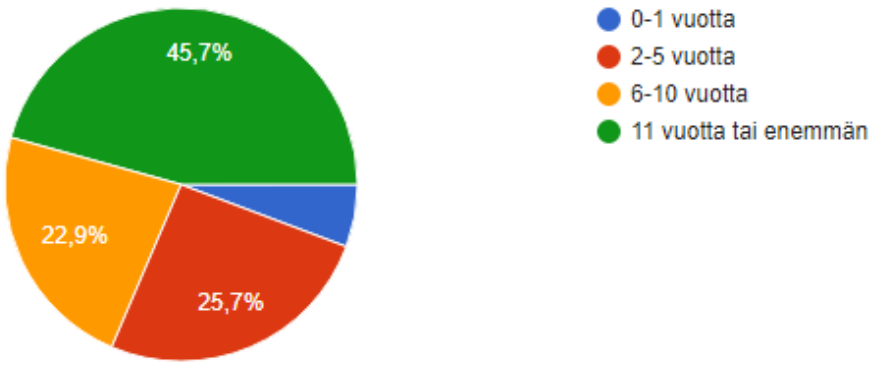
Kolmantena taustatietokysymyksenä kysyttiin vastaajien koulutusta. Suurin osa, eli 18 vastaajaa, oli koulutukseltaan sosionomeja (AMK). Vastaajista viisi oli lähihoitajia ja kolme sairaanhoitajia. Yhdeksällä vastaajalla oli jokin muu koulutus, jota ei yhdelläkään muulla vastaajalla ollut. Näitä olivat kuntohoitaja, fysioterapeutti, yhteisöpedagogi, mielenterveyshoitaja, lasten ja nuorten erityisohjaaja, päivähoitaja, koulunkäynnin ohjaaja, sosiaaliohjaaja sekä sosiaalikasvattaja.



Kuva 3. Kyselyyn vastanneiden koulutus.

Neljännessä taustatietokysymyksessä haluttiin selvittää kyselyyn vastanneiden sosiaalialan työkokemus vuosina. Enemmistö eli 16 vastaajaa kertoi omaavansa 11 vuotta tai enemmän työkokemusta sosiaalialalla. Yhdeksän vastaajaa kertoivat olleensa 2-5 vuotta sosiaalialalla töissä. Kahdeksalla vastaajalla työkokemusvuosia oli

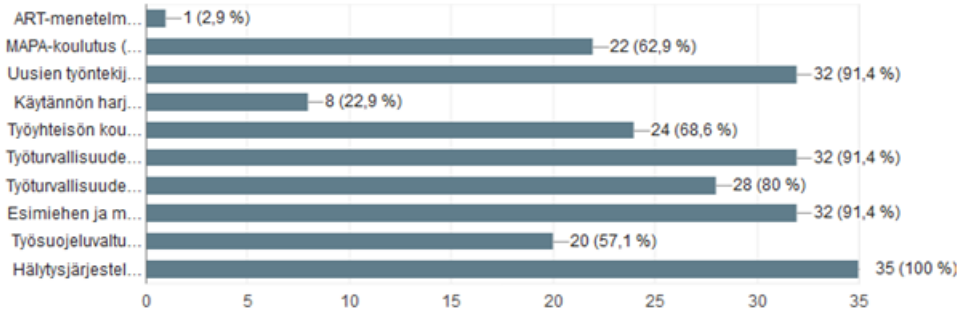
ehtinyt kertyä 6-10 vuotta. Kyselyyn vastanneista vain kaksi kertoivat omaavansa vain vähän työkokemusta sosiaalialalta, eli 0-1 vuotta.



Kuva 4. Kyselyyn vastanneiden sosiaalialan työkokemus vuosina.

7.2 Kysymykset

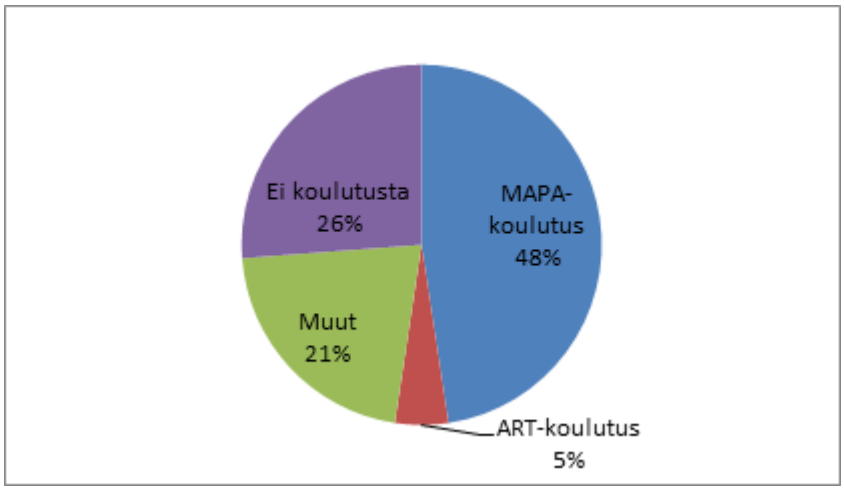
Kartoituksen ensimmäisenä kysymyksenä kysyttiin vastaajilta mitä asiakastyössä käytettäviä väkivallan ennaltaehkäisymenetelmiä heidän työpaikallaan on käytössä. Kysymykseen oli annettu valmiit vastausvaihtoehdot, joista vastaaja sai valita yhden tai useamman vaihtoehdon. Kaikki vastaajista, eli 35 vastaajaa, vastasivat työpaikallaan olevan käytössä hälytysjärjestelmän ja turvalaitteet. 32:lla vastaajista oli työpaikallaan käytössä väkivallan ennaltaehkäisymenetelmänä uusien työntekijöiden perehdyttäminen turvallisuuskäytäntöihin, työturvallisuuden puutteista ilmoittaminen sekä esimiehen ja muun johdon tuki. 28 vastasi työturvallisuuden puutteiden korjaamisen työpaikallaan käytössä olevaksi ennaltaehkäisymenetelmäksi. 24 vastasi työyhteisön koulutusten ajan tasalla pitämisen ja 22 MAPA-koulutuksen. 20:lla oli työpaikan puolesta käytössään työsuojeluvaltuutettu. Kahdeksan vastasi käytännön harjoitteiden olevan yhtenä ennaltaehkäisymenetelmänä työpaikallaan. Vain yksi vastasi työpaikallaan olevan käytössä ART-menetelmän.



Kuva 5. Asiakastyössä käytössä olevat väkivallan ennaltaehkäisymenetelmät vastaajien työpaikoilla.

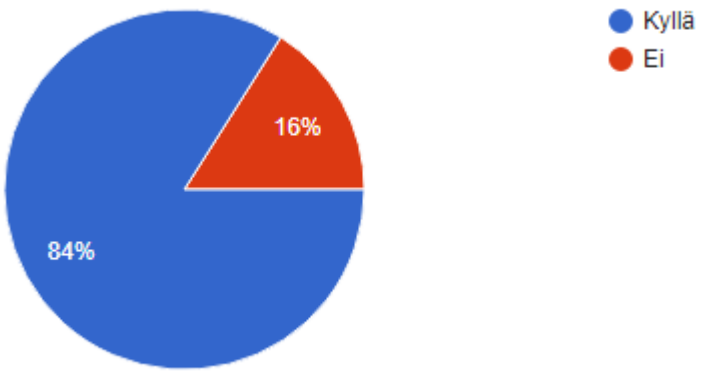
Toisena kysymyksenä kysyttiin kokevatko vastaajat työpaikoillaan käytössä olevat väkivallan ennaltaehkäisymenetelmät toimiviksi käytännössä. Vastaajat saivat myös perustella, jos he eivät kokeneet ennaltaehkäisykeinoja toimiviksi. Kysymys oli avoin, joten vastaajat saivat vastata vapaasti omin sanoin. 18 vastaajaa olivat kommentoineet vain ”Kyllä”. Loput 17 vastaajaa painottivat vastuksissaan esimerkiksi sitä, että käytännön tilanteet ovat hyvin erilaisia kuin teoriassa opitut asiat, tilanteet syntyvät äkillisesti, lisäkoulutusta sekä käytännön harjoittelua tarvittaisiin säännöllisesti, turvalaitteet tulisi pitää ajan tasalla ja työvuoroissa tulisi olla riittävä määrä henkilökuntaa.

Kolmantena kysymyksenä kartoitettiin mitä koulutuksia kyselyyn osallistuneilla on väkivallan ennaltaehkäisyyn liittyen. Kysymykseen sai vastata vapaasti kirjoittamalla, mitä koulutuksia on käynyt väkivallan ennaltaehkäisyyn liittyen. 20 vastaajaa oli käynyt MAPA-koulutuksen, yhdeksän jonkin muun koulutuksen ja kaksi ART-koulutuksen. 11 vastaajaa ei ollut käynyt mitään koulutusta väkivallan ennaltaehkäisyyn liittyen. Muihin koulutuksiin kuului muun muassa erilaisia itsepuolustus- ja voimankäyttökoulutuksia, sotilaspoliisikoulutus, kamppailulajeja sekä vartija- ja järjestyksenvalvojakoulutuksia.



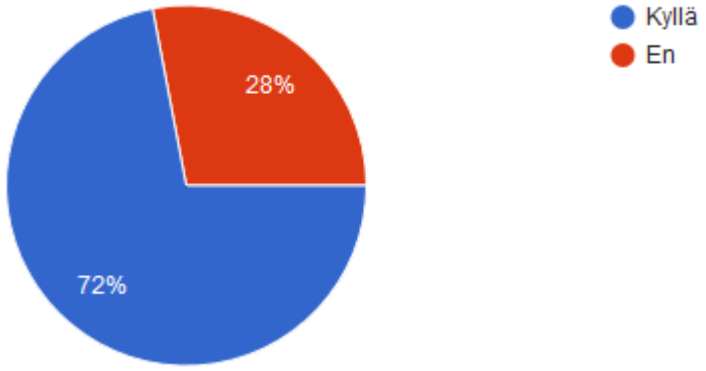
Kuva 7. Vastaajien koulutukset väkivallan ennaltaehkäisyyn.

Neljännessä kysymyksessä kartoitettiin, onko vastaajilla tullut asiakastyössä vastaan tilanteita, joissa he ovat hyödyntäneet edellä mainituista koulutuksista opittuja käytäntöjä. 25:stä vastaajasta 21 oli käyttänyt työssään edellä mainituista koulutuksista opittuja käytäntöjä. Vain neljä vastaajaa eivät olleet käyttäneet oppeja työssään.



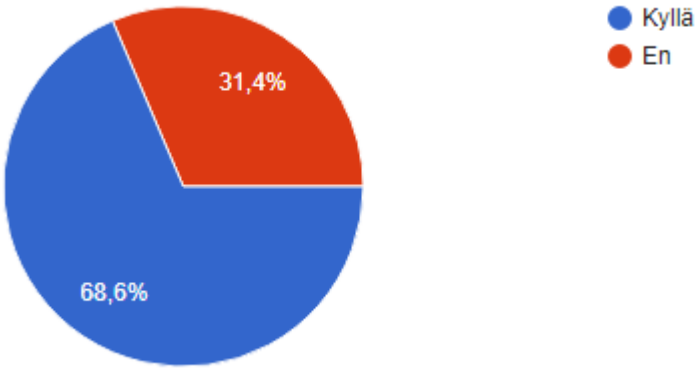
Kuva 8. Kyselyyn vastanneiden jakauma koulutuksista opittujen käytäntöjen hyödyntämisestä asiakastyössä.

Viidennessä kysymyksessä kartoitettiin vastaajien tarvetta koulutusten kertaamiselle tai päivittämiselle väkivallan ennaltaehkäisyyn liittyen. 18 vastaajaa koki tarvetta väkivallan ennaltaehkäisyyn liittyvien koulutusten kertaamiselle/päivittämiselle, kun taas seitsemän vastaajaa ei kokenut tarvetta.



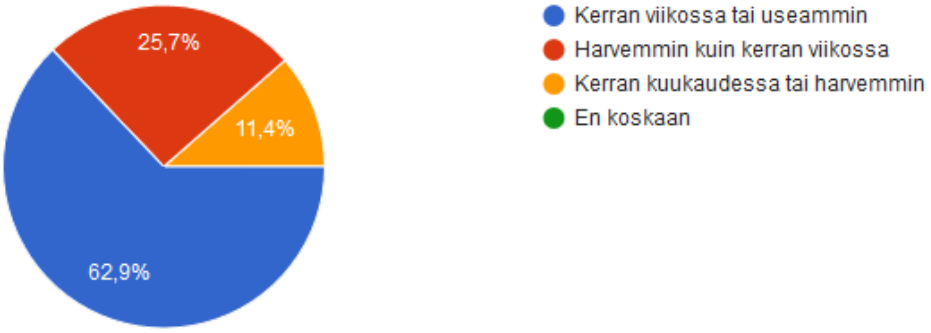
Kuva 9. Vastaajien kokemus siitä, tarvitsevatko he väkivallan ennaltaehkäisyyn liittyvien koulutusten kertaamista/päivittämistä.

Kuudennessa kysymyksessä kartoitettiin vastaajien tarvetta lisäkoulutukselle väkivallan ennaltaehkäisyyn liittyen. 24 vastaajaa koki tarvetta lisäkoulutukselle väkivallan ennaltaehkäisyyn liittyen. Vastaajista 11 ei kokenut tarvetta lisäkoulutukselle.



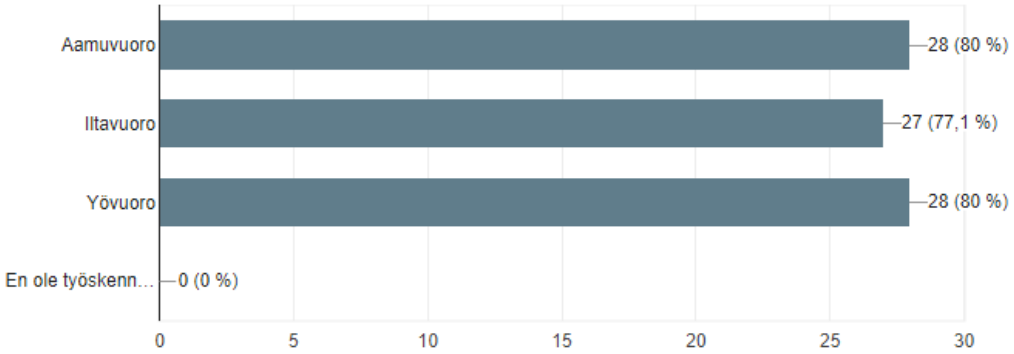
Kuva 10. Kyselyyn vastanneiden lisäkoulutuksen tarve väkivallan ennaltaehkäisyyn liittyen.

Seitsemännessä kysymyksessä kartoitettiin vastaajien yksintyöskentelyä. Vastaajilta kysyttiin, kuinka usein vastaajat työskentelevät työpaikoillaan yksin. Vastaajista 22 kertoi työskentelevänsä työpaikallaan yksin kerran viikossa tai useammin. Yhdeksän vastaajaa vastasi työskentelevänsä yksin harvemmin kuin kerran viikossa. Vastaajista neljä oli työskennellyt yksin kerran kuukaudessa tai harvemmin.



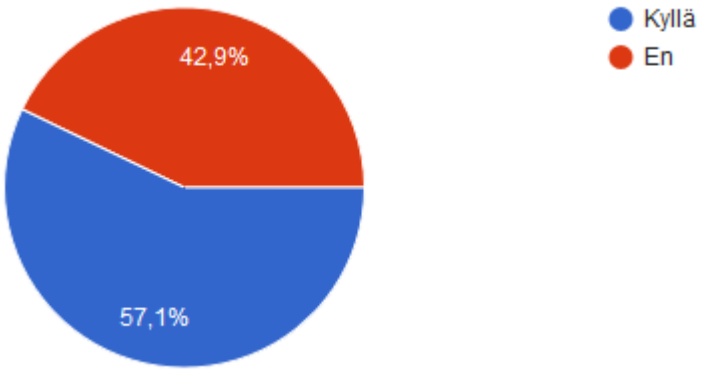
Kuva 11. Yksintyöskentelyn yleisyys vastaajien työpaikoilla.

Seuraavassa, eli kahdeksannessa kysymyksessä, kysyttiin vastaajilta, missä vuoroissa he ovat työskennelleet yksin. Aamu- ja yövuoroissa yksintyöskennelleitä vastaajia oli molempia 28. 27 ilmoitti työskennelleensä iltavuorossa yksin. Yhtenä vastausvaihtoehtona oli myös ”En ole työskennellyt yksin”, jota yksikään vastanneista ei ollut valinnut vastauksekseen.



Kuva 12. Kyselyyn vastanneiden yksintyöskentely eri vuoroissa.

Yhdeksännessä kysymyksessä kysyttiin kokevatko vastaajat yksintyöskentelyn työturvallisuutta heikentävänä tekijänä. Vastaajista 20 koki yksintyöskentelyn työturvallisuutta heikentävänä tekijänä. 15 vastaajaa ei kokenut yksintyöskentelyä työturvallisuutta heikentävänä tekijänä.



Kuva 13. Vastaajien kokemukset yksintyöskentelyn vaikutuksesta työturvallisuuteen.

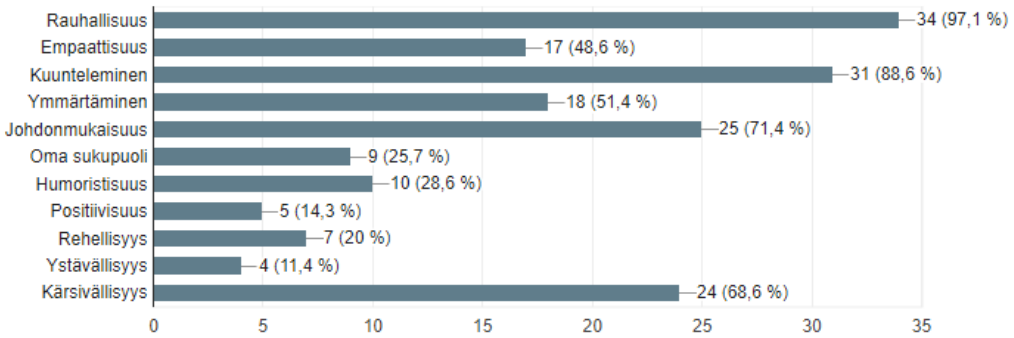
Kymmenes kysymys toimi jatkokysymyksenä edelliselle, ja siinä kysyttiin miksi vastaaja kokee yksintyöskentelyn työturvallisuutta heikentävänä tekijänä. Kysymys oli avoin, joten vastaajat saivat vastata vapaasti omin sanoin. Vastaajia oli yhteensä 20. Vastauksissa esille nousi erityisesti työntekijän oikeusturvan puuttuminen, kun paikalla ei ole muita todistajia. Lisäksi kiinnipidot eivät ole useinkaan mahdollisia yksin työskennellessä. Moni koki myös toisen työntekijän läsnäolon osaltaan vähentävän haastavien tilanteiden syntyä.

Kysymyksessä 11 haluttiin selvittää millaisten asioiden vastaajat ovat huomanneet johtavan uhkaaviin tilanteisiin työpaikan asiakastilanteissa. Kysymys oli avoin, joten vastaajat saivat vastata vapaasti omin sanoin. Suurin osa vastaajista vastasi rajoittamistilanteiden sekä asiakkaiden kokemien pettymysten johtavan uhkaaviin tilanteisiin. Myös asiakkaan päihtyneisyys vaikutti vastaajien mielestä uhkaavien tilanteiden syntyyn.

Kysymyksessä 12 haluttiin saada tietää, minkälaisista asiakkaan käytöksen merkeistä vastaajat tunnistavat väkivallan uhan. Kysymys oli avoin, joten vastaajat saivat vastata vapaasti omin sanoin. Sanattomia tunnusmerkkejä väkivallan uhalle oli muun muassa muutokset kehonkielessä, ilmeet, eleet ja katseet, levoton liikehdintä sekä tavaroiden paiskominen. Sanallisiksi tunnusmerkeiksi vastaajat mainitsivat muun muassa uhkailun, huutamisen, haistattelun, aggressiivisen tai sekavan puheen, lyhyet lauseet sekä muutokset äänenpainossa.

Kysymyksessä 13 kartoitettiin sitä, minkälaisiin omaan turvallisuuteen liittyviin asioihin vastaajat kiinnittävät huomiota uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäisyssä. Kysymys oli avoin, joten vastaajat saivat vastata vapaasti omin sanoin. Vastaajat kertoivat kiinnittävänsä huomiota erityisesti hälytyslaitteen lähellä pitämiseen, omaan työvaatetukseen, ympäristön siisteyteen ja turvallisuuteen, omaan asettumiseen tilanteessa, poistumisteiden esteettömyyteen sekä teräaseiden säilyttämiseen lukkojen takana.

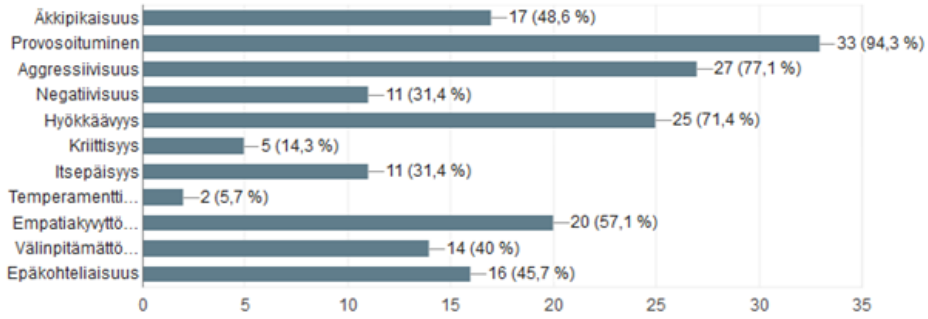
Kysymyksessä 14 vastaajilta kysyttiin, minkälaisten ominaisuuksien tai piirteiden vastaajat kokivat olevan hyödyksi uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäisyssä. Kysymykseen oli annettu valmiit vastausvaihtoehdot, joista vastaajan tuli valita viisi vaihtoehtoa. Nämä viisi hyödyllisintä piirrettä/ominaisuutta uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäisyn kannalta olivat vastaajien mukaan rauhallisuus (34 vastaajaa), kuunteleminen (31 vastaajaa), johdonmukaisuus (25 vastaajaa), kärsivällisyys (24 vastaajaa) sekä ymmärtäminen (18 vastaajaa).



Kuva 14. Hyödyllisimmät piirteet/ominaisuudet uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäisyn kannalta.

Kysymyksessä 15 vastaajilta kysyttiin, mitkä viisi ominaisuutta tai piirrettä he kokivat olevan haitaksi uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäisyssä. Tähänkin kysymykseen oli annettu valmiit vastausvaihtoehdot, joista vastaajan tuli valita viisi vaihtoehtoa. Nämä viisi haitallisinta piirrettä/ominaisuutta uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäisyn kannalta olivat vastaajien mukaan provosoituminen (33 vastaajaa), aggressiivisuus (27

vastaajaa), hyökkäävyys (25 vastaajaa), empatiakyvyttömyys (20 vastaajaa) sekä äkkipikaisuus (17 vastaajaa).



Kuva 15. Haitallisimmat piirteet/ominaisuudet uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäisyn kannalta.

Kyselyn lopuksi haluttiin kartoittaa, mitä kehitysideoita jokaisella vastaajalla olisi antaa väkivallan ennaltaehkäisyyn lastensuojelulaitoksissa työskenteleville. Kysymys oli avoin, joten vastaajat saivat vastata vapaasti omin sanoin.

”Pysy rauhallisena ja kutsu apua ajoissa. Pikemminkin meillä on iso kynnys hälyttää vartija tai soittaa poliisit paikalle, mutta sekin on viesti nuorille, että väkivaltaa ei hyväksytä. Työpaikalla tulee olla ohjeet ja esimiesten tuki/ ohjaus sekä tilanteissa että niiden jälkipuinnissa. Millaisista asioista esim. tehdään poliisille ilmoitus aina, missä menee se raja (sanallinen uhkailu). Nämä ovat todella vaikeita asioita, kun lapset ovat meillä täällä hoidettavina eikä heille tuottaa halua lisää ongelmia. Lasten tulee siis myös tietää, että millaisista asioista tehdään poliisille ilmoitus. Aggressiivisuus purkautuu usein seiniin ja tavaroihin, miten lapsi/ nuori laitetaan vastuuseen rikkoutuneista paikoista? Entä kun vahingonteko kohdistuu henkilökunnan omaisuuteen? Tässä on mielestäni puutteita. Väkivaltatilanteiden jälkipurku on myös tärkeää, miten asia hoidetaan. Henkilökunnan ei tarvitse pelätä töissä ja pitää olla sellainen järjestelmä, että saa kutsuttua apua paikalle nopeasti varsinkin, jos on yksintyöskentelyä. Henkilökunnan määrä totta kai vaikuttaa asiaan, mutta tavallisissa lastensuojeluyksiköissä ollaan myös yksin töissä, ainakin öisin. Tilanteen vaatiessa pitää olla mahdollista ottaa toinen työntekijä töihin.”

”Työvuoroissa ja kokouspäivissä keskustelua, miten väkivaltatilanteita kukin hoitaa vuorossaan, keskustelua, miten tilanteissa kukin toimii, mikä onnistuu, mikä ei ja mikä toimii kunkin nuoren kanssa. Miten työvuoroissa työntekijät ovat hoitaneet uhkaavia tilanteita kenenkin nuoren kanssa, koska nuoret ovat kaikki yksilöllisiä, toiseen toimii yhdenlainen tapa purkaa aggressiivisuutta toiselle taas toinen tapa. Yleisesti käydä läpi, miten esim. nuoren huoneeseen meneminen, siellä sijoittuminen ja oleminen, puhetapa, äänen painot yms., mitä kukakin kokee hyväksi ja toimivaksi.”

”Olkaa perillä lasten asioista. Ennakoikaa.”

”Ei vuoroja yksin, turvakoulutusten säännöllinen päivittäminen.”

”Kouluttautumista riittävän usein ja laaja-alaisesti.”

”Väkivaltatilanteisiin enemmän koulutusta ja oman toimipisteen kannalta merkitykselliset kohdat huomioitava.”

”En mitään.”

”Keskustelkaa työyhteisössä väkivallasta ja laatikaa niiden varalla toimintamallit.”

”Tilanteiden lukutaidon harjoittaminen.”

”Tilat asianmukaiset, älä provosoidu, tarkkaile ympäristöäsi aktiivisesti, ennakoi ja poista mahdollisia vaaratekijöitä lähettyviltä (esim. säbämailat varastoon).”

”Riittävää teorian mm. puhejudon koulutusta sekä myös teoriaan väkivallan uhkatilanteisiin sekä käytännön harjoittelua säännöllisesti edm. asioissa. Myös hälytyslaitteet ohjaajien kesken tärkeä kehittämisen kohde sekä riittävä henkilökunta.”

”Koulutusten päivittäminen aina kun työyhteisössä tapahtuu muutoksia.”

”Aina mahdollisuuksien salliessa, toisen työkaverin paikalla kutsuminen.”

”Uhkaavia tilanteita voisi käydä ennalta läpi työryhmässä.”

”Rauhallisuus on valttia.”

”Koulutus, riittävä henkilökuntamäärä.”

”Kiinnipitotilanteiden "kuivaharjoittelu".”

”Niin laaja kysymys, etten osaa tyhjentävästi vastata tähän.”

”Riittävä määrä pätevää henkilökuntaa koko ajan paikalla, miehiä ja naisia, lasta ei ajeta umpikujaan, vältetään äänen voimakasta korottamista, osoitetaan kunnioitusta, mutta osoitetaan myös kuka määrää/päättää.”

”Ennakoitavuus, asiat kerrotaan ajoissa nuorille, mahdollisimman avoimesti. Kouluttautuminen, koko henkilökunnalla yhteinen linja asioissa.”

”Enemmän harjoitustilanteita jossa käydään läpi kiinnipitoa.”

”Johdonmukaiset säännöt ja seuraamukset ja niistä tiedottaminen asiakkaille. Henkilökunnan määrä mahd. suuri; ei yksin potentiaalisesti uhkaavissa tilanteissa. Toimivat ja mahd. käytännölliset hälytysjärjestelmät (nykyteknologialla pitäisi löytyä huomaamattomia esim. käsivarteen kiinnitettäviä hälytyspainikkeita). Mies/nainen suhdanne tasapainossa. Kaikki koulutukset ja käytännön harjoitteet.”

Jokaisen nuoren kanssa tulee opetella omat toimintatavat toimia, jokaisen yksilöllinen huomiointi tärkeää. Kun huomaa nuorella kierroksien nousevan, rauhoittelee nuorta, ei lähde huutamaan ja provosoitumaan nuoren käytöksestä (ei lähde mukaan nuoren negatiiviseen ja aggressiiviseen olotilaan).”

”-”

”Koulutusta ja harjoittelua arjen tilanteisiin yhteisössä.”

”Enemmän koulutusta aiheeseen liittyen.”

”Lisää ajan tasalla olevia koulutuksia.”

”Lisäkoulutus, työnohjaus...”

”Asiasta pitäisi puhua avoimemmin.”

Kokonaisvaltaisen hoidollisen ja eheyttävän työotteen ja asenteen kehittämistä ja kouluttautumista (ddp, theraplay, kiintymyssuhteet, myös neurologisen puolen koulutus hyödyksi jne.) eli oman ammatillisen osaamisen ja persoonan kehittäminen avainasemassa ja keskiössä, sitten lisänä struktuuri, rakenne, mapakoulutuksen tapainen lisää työntekijän vahvuutta, mikä heijastuu suoraan asiakkaisiin ja toimii ennaltaehkäisevänä toimena myös. Työpaikalle yritettävä luoda myös hyvä, kannustava, rento, motivoitunut ja positiivinen ilmapiiri, mikä auttaa työntekijöitä jaksamaan ja viihtymään työssä, millä on myös suora yhteys asiakkaisiin ja toimii todellakin ennaltaehkäisevänä toimena jo alkujaankin, liittyy toki tuohon aikaisempaan ammatilliseen osaamiseenkin.”

”Koulutuksen lisääminen, yhteisten toimintaohjeiden tarkempi määrittely.”

”Kouluttautuminen, kokemuksien läpikäynti ja niistä oppiminen. Työyhteisön tuki ja ulkopuolisen avun hankkiminen tarvittaessa.”

”Panosta ennaltaehkäisyssä lasten kanssa käytävään vuorovaikutukseen. Ole kiinnostunut lapsesta ja hänen tunteistaan. Anna hänen olla arvokas ja tärkeä sinulle.”

”Toimitilat tarkoituksenmukaiset. Hyödyntää teknologiaa. Asioiden avoin, rehellinen käsittely lasten/nuorten kanssa eli ilmoittaa mitä ja miten toimitaan uhkaavan tilanteen/väkivallan sattuessa. Mitä hyväksytään ja mitä ei. Ja toimitaan sitten niiden mukaisesti eli "ei sananhelinää"!”

”Asioista avoimesti keskustelu työyhteisössä, MAPA-koulutus olisi hyvä jokaisen käydä (käytäisiin läpi erilaisia liikkeitä ja otteita jos nuori esim. käy päälle jotta pystytään tilanteessa toimimaan turvallisesti ja turvaamaan itsensä, muiden ja lapsen vahingoittumattomuus).”

8 YHTEENVETO

8.1 Tutkimustulosten analysointi

Opinnäytetyön kartoituksesta saatujen vastausten mukaan kaikilla kartoitukseen osallistuneilla lastensuojeluyksiköillä oli käytössä hälytysjärjestelmät sekä turvalaitteet työntekijöiden turvallisuuden takaamiseksi. Hälytysjärjestelmien sekä turvalaitteiden lisäksi suurin osa vastaajista ilmoitti väkivallan ennaltaehkäisymenetelmiksi työpaikoillaan uusien työntekijöiden perehdytyksen turvallisuuskäytäntöihin, työturvallisuuden puutteista ilmoittamisen sekä esimiehen ja muun johdon tuen. Työturvallisuuden puutteiden korjaaminen sai kuitenkin vähemmän vastauksia kuin puutteista ilmoittaminen, mistä voidaan päätellä, että kaikkia työturvallisuuden puutteita ei aina korjata, vaikka niistä ilmoitettaisiin. Monet vastaajat ilmoittivat myös, että työyhteisön koulutuksia pidetään ajan tasalla ja että he ovat käyneet MAPA-koulutuksen. Vain muutama vastaaja ilmoitti käytännön harjoitteiden olevan yhtenä ennaltaehkäisymenetelmänä työpaikallaan.

Suurin osa vastaajista piti työpaikallaan käytössä olevia väkivallan ennaltaehkäisymenetelmiä toimivina käytännössä. Osa kuitenkin kaipasi enemmän harjoittelua käytännön tilanteisiin, sillä tilanteet syntyvät usein nopeasti ja odottamatta. Vähän yli puolet vastaajista ilmoittivat, että he ovat käyneet MAPA-koulutuksen. Osalla vastaajista oli jokin muu väkivallan ennaltaehkäisyyn liittyvä koulutus. Lähes kolmasosalla vastaajista ei ollut minkäänlaista koulutusta väkivallan ennaltaehkäisyyn liittyen, mikä on melko huolestuttavaa, sillä lastensuojelulaitoksissa väkivallan uhka on aina olemassa. Suurin osa vastaajista ilmoitti hyödyntäneensä koulutuksista opittuja käytäntöjä työpaikallaan. Tästä voidaan päätellä, että koulutuksista on ollut hyötyä käytännön tilanteissa lastensuojelulaitoksissa. Kuitenkin

moni vastaaja koki tarvetta väkivallan ennaltaehkäisyyn liittyvien koulutusten kertaamiselle ja päivittämiselle sekä lisäkoulutukselle.

Kartoituksessa selvisi, että yksintyöskentely lastensuojelulaitoksissa on erittäin yleistä. Reippaasti yli puolet ilmoittivat työskentelevänsä työpaikallaan yksin kerran viikossa tai useammin. Todella pieni osa vastaajista ilmoitti työskentelevänsä yksin vain kerran kuukaudessa tai harvemmin. Yksintyöskentelyä esiintyi kartoituksen vastausten perusteella lähes yhtä paljon niin aamu-, ilta- kuin yövuorossa. Kaikki vastaajista ilmoittivat työskennelleensä yksin enemmän tai vähemmän. Yksintyöskentelyn ilmeneminen jokaisessa työvuorossa oli mielestämme yllättävää, koska pääsääntöisesti yksintyöskentelyä tulisi olla vain yövuorossa lasten nukkuessa tai aamuvuorossa lasten ollessa mahdollisesti koulussa. Yllättävää oli erityisesti se, että iltavuoroissa oli työskennelty prosentuaalisesti saman verran yksin kuin aamu- ja yövuoroissa. Yli puolet vastaajista kuitenkin koki yksintyöskentelyn työturvallisuutta heikentävänä tekijänä, sillä huolta aiheuttivat erityisesti väkivaltatilanteet yksintyöskentelyn aikana sekä oma oikeusturva kyseisissä tilanteissa, kun muita ”todistajia” ei ole paikalla. Vastauksissa pinnalle nousi myös se, ettei kiinnipitoon voi ryhtyä yksin.

Kun kysyimme vastaajilta, mitkä tilanteet useimmiten johtavat uhkaaviin tilanteisiin, vastauksissa nousi esille erityisesti rajoittamistilanteet sekä lasten kokemat pettymykset. Työntekijöiden vastausten perusteella väkivallan uhka on tunnistettavissa hyvin niin sanallisista kuin sanattomistakin asiakkaan käytöksen merkeistä, sillä vastaajat olivat listanneet monia yksityiskohtaisia tunnusmerkkejä, joista tunnistaa väkivallan uhan. Vastausten perusteella työntekijät osasivat myös suhteellisen hyvin huomioida asioita, kuten työvaatetus ja ympäristön turvallisuuden ylläpitäminen, varautuessaan väkivallan uhan mahdollisuuteen.

Kartoituksen lopussa kysyimme vastaajilta kehitysideoita väkivallan ennaltaehkäisyyn lastensuojelulaitoksissa. Vastaajat jakoivat paljon hyviä kehitysideoita, joista osa oli suunnattu työnjohdolle, osa työyhteisölle ja osa työntekijöille yksilöinä. Työnjohdolle osoitettuja kehitysideoita tuli erityisesti hälytysjärjestelmien sekä koulutusten päivittämiseen liittyen, kun taas työyhteisölle suunnatut kehitysideat painottuivat lähinnä yhteisten toimintatapojen ylläpitämiseen sekä avoimeen keskusteluun.

Työntekijälle osoitetut kehitysideat painottuivat siihen, että työntekijän tulisi uskaltaa hälyttää apua ajoissa sekä kehittää omia vuorovaikutustaitojaan uhkaavia tilanteita varten.

8.2 Pohdinta

Jo ennen opinnäytetyömme tarkempaa aihevalintaa oli selvää, että tekisimme opinnäytetyön jollekin lastensuojeluorganisaatiolle. Lastensuojelu kiinnosti meitä aihealueena, sillä olemme molemmat suuntautuneet opinnoissamme lastensuojeluun ja tehneet harjoitteluja lastensuojelulaitoksissa. Molemmille lastensuojelutyö on lähellä sydäntä ja toivomme työskentelevämme myös tulevaisuudessa lastensuojelun parissa. Tarkempaan aihevalintaan eli väkivallan ennaltaehkäisyyn saimme idean lähiaikoina mediassa esillä olleista lastensuojelulaitoksissa tapahtuneista väkivalta- ja kuolemantapauksista. Halusimme tehdä tutkimuksellisen opinnäytetyön sellaisesta aiheesta, jota ei juurikaan ole aiemmin tutkittu. Emme löytäneet väkivallan ennaltaehkäisystä lastensuojelulaitoksissa aikaisempaa tutkimustietoa, emmekä aiheeseen liittyviä opinnäytetöitä. Aihe oli siis sinällään ”uniikki”, joten päätimme tarttua siihen. Väkivallan ennaltaehkäisy on hyvin tärkeä osa lastensuojelulaitosten työntekijöiden työhyvinvointia, mikä tekee aiheesta merkityksellisen myös itsemme kannalta tulevaisuuden työelämää ajatellen.

Etsimme lastensuojelulaitoksia yhteistyökumppaneiksemme lähettämällä yhteistyöpyyntöjä sähköpostitse kaikille Satakunnan alueella toimiville yksityisille lastensuojelulaitoksille. Lopulta vain kaksi lastensuojelulaitosta osoittivat kiinnostustaan lähteä mukaan opinnäytetyöhömme. Yhteensä nämä kaksi lastensuojelulaitosta sisälsivät kuitenkin viisi eri lastensuojeluyksikköä, joten työntekijöiden kokonaismäärä kartoitusta ajatellen oli riittävä. Lähetimme sähköisen kyselylomakkeen 42:lle työntekijälle, joista 35 vastasi kyselyyn. Olimme todella tyytyväisiä lopulliseen vastausprosenttiin, joka oli 83%.

Saimme mielestämme kartoituksen avulla selvitettyä hyvin ja melko laajasti väkivallan ennaltaehkäisyn nykytilaa lastensuojelulaitoksissa. Mikäli yhteistyökumppaneita olisi ollut enemmän, olisi kartoituksesta saanut kattavamman.

Olemme kuitenkin tyytyväisiä kartoitukseen sekä sen pohjalta laatimaamme oppaaseen. Toivomme, että ”Yhteisin voimin” –oppaan avulla yhteistyökumppanimme saavat työkaluja väkivallan ennaltaehkäisyn kehittämiseen sekä turvallisen työskentelyilmapiirin ylläpitämiseen lastensuojelulaitoksissa. Uskomme, että opinnäytetyöllämme kokonaisuudessaan on arvoa ja merkitystä väkivallan ennaltaehkäisyn sekä työhyvinvoinnin kannalta. Lastensuojelutyössä väkivallan uhka on aina olemassa, sitä ei voida sivuuttaa eikä siitä saa vaieta. Tärkeintä on varautua väkivallan uhkaan ennalta ja puhua siitä avoimesti työyhteisössä.

Oman ammatillisen kasvumme kannalta tämä opinnäytetyö tarjosi meille paljon eväitä tulevaisuuteen. Saimme opinnäytetyön myötä runsaasti teoriatietoa väkivaltaan liittyen, opimme käytännön asioita väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyyn sekä ymmärsimme, kuinka suuri rooli omalla toiminnalla on väkivallan ennaltaehkäisyssä. Kaikki nämä asiat valmistavat meitä kohtaamaan lastensuojelutyön varjopuolia tulevaisuudessa. Väkivalta on aiheena melko vaiettu ja osittain juuri siksi pelottavakin. Tämän opinnäytetyön myötä oma suhtautumisemme työpaikkaväkivaltaan on muuttunut huomattavasti. Nyt osaamme suhtautua siihen ammatillisesti, hyväksyen sen olemassaolon ja ymmärtäen sen olevan hallinnassa ennaltaehkäisevin keinoin.

LÄHTEET

Castren, M., Korte, H. & Myllyrinne, K. 2012. Kriisiapu. Viitattu 1.9.2017. http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=spr00016#s2

EDMR:n www-sivut. 2017. Viitattu 1.9.2017. http://www.emdr.fi/emdr.html

Etelä-Pohjanmaan Sairaanhoitopiirin www-sivut. 2013. Viitattu 4.7.2017. http://www.epshp.fi/pohjanmaahanke

Isotalus, N. & Saarela, K. 2007. Vältä työväkivalta. Helsinki: Työterveyslaitos.

Isotalus, N., Leino, T., Saarela, K., Salminen, S. & Vartia, M. 2009. KAURIS – Kartoita uhkaavat työväkivaltariskit. Helsinki: Työterveyslaitos.

Lahden Ensi- ja turvakoti ry:n www-sivut. 2017. Viitattu 11.4.2017. http://www.lahdenensijaturvakoti.fi/pdf/art_esitys.pdf

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417 muutoksineen.

Lastensuojelun keskusliiton www-sivut. 2017. Viitattu 4.7.2017. https://www.lastensuojelu.info/

Puumi, S. Väkivalta pois palvelutyöstä. 2009. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

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

Rikoksentorjuntaneuvoksen www-sivut. 2014. Viitattu 9.8.2017. http://www.vakivallanvahentaminen.fi/fi/index.html

Savonia-ammattikorkeakoulun www-sivut. 2017. Viitattu 9.8.2017. http://ennakoivakivaltaa.savonia.fi/index.html

Soldehed, S. 2017. Työturvallisuus ja turvallinen hoitotyö. Viitattu 11.4.2017. http://mapa.nettisivu.org/ahhamapa/

Suomen Mapa-keskuksen www-sivut. 2017. Viitattu 11.4.2017. http://suomenmapakeskus.fi/

Suomen Mielenterveysseuran www-sivut. 2017. Viitattu 1.9.2017. https://www.mielenterveysseura.fi/fi

Talentian www-sivut. 2017. Viitattu 1.9.2017. http://www.talentia.fi/

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut. 2017. Viitattu 25.4.2017. https://www.thl.fi/fi/

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut. 2017. Viitattu 4.7.2017. https://www.thl.fi/fi/

Työterveyslaitoksen www-sivut. 2017. Viitattu 1.9.2017. https://www.ttl.fi/

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738 muutoksineen.

Virolainen, H. 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. Helsinki: Books on Demand.

Virtuaaliammattikorkeakoulun www-sivut. 2017. Viitattu 10.9.2017. http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749.html

Väestöliiton www-sivut. 2017. Viitattu 4.7.2017. http://www.vaestoliitto.fi/

Kysely uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäisystä lastensuojelulaitosten työntekijöille

Hei!

Olemme kaksi Satakunnan ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijaa. Opinnäytetyömme aiheena on tutkia uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäisyä Satakunnassa sijaitsevissa yksityisissä lastensuojelulaitoksissa sekä kerätä kyselyn avulla henkilökunnan kehittämisideoita väkivallan ennaltaehkäisyyn liittyen. Kyselystä saatujen tulosten pohjalta kokoamme oppaan uhkaavia tilanteita varten tutkimukseen osallistuneille lastensuojelulaitoksille.

Tutkimukseen vastataan täysin anonyymisti, jotta vastaajien yksityisyydensuoja säilyy. Kysymyksiä on taustakysymysten lisäksi 16 kpl ja kyselyn täyttämiseen menee n. 5-10 minuuttia. Vastauksesi on meille tärkeä, joten kiitos jo etukäteen ajastasi!

Ystävällisin terveisin,

Tiina Alaniva ja Petra Hiittenkallio

SEURAAVA

Älä koskaan lähetä salasanaa Google Formsin kautta.

Taustatiedot

Ikä *

- 18-25
- 26-30
- 31-35
- 36-40
- 41-45
- 46-50
- 51-55

- ◯ 56-60
- ◯ 61 tai vanhempi

Sukupuoli *

- ◯ Nainen
- ◯ Mies

Koulutus (Esim. sosionomi (AMK), sairaanhoitaja, lähihoitaja tms.) *

Oma vastauksesi

Sosiaalialan työkokemuksesi vuosina: *

- ◯ 0-1 vuotta
- ◯ 2-5 vuotta
- ◯ 6-10 vuotta
- ◯ 11 vuotta tai enemmän

1. Mitä asiakastyössä käytettäviä väkivallan ennaltaehkäisymenetelmiä työpaikallasi on käytössä? *

- [ ] ART-menetelmä (Aggression Replacement Training)
- [ ] MAPA-koulutus (Management of Actual or Potential Aggression)
- [ ] Uusien työntekijöiden perehdytys turvallisuuskäytäntöihin
- [ ] Käytännön harjoitteet (mm. aggressiivisen henkilön kohtaaminen ja tilanteen hallinta, poistumisharjoitteet uhan suunta huomioiden, tilanteen hallinta ja vapautumis-/irtaantumisharjoitteet)
- [ ] Työyhteisön koulutusten pitäminen ajantasalla
- [ ] Työturvallisuuden puutteista ilmoittaminen
- [ ] Työturvallisuuden puutteiden korjaaminen
- [ ] Esimiehen ja muun johdon tuki
- [ ] Työsuojeluvaltuutettu
- [ ] Hälytysjärjestelmät ja turvalaitteet
- [ ] Muu: _____

2. Koetko nykyiset työpaikallasi käytössä olevat väkivallan ennaltaehkäisymenetelmät toimiviksi käytännössä? Jos et, miksi? *

Oma vastauksesi

3. Mitä koulutuksia sinulla on väkivallan ennaltaehkäisyyn liittyen? Mikäli sinulla ei ole koulutuksia, kirjoita vastauskenttään "Ei ole" ja siirry kysymykseen nro. 6. *

Oma vastauksesi

4. Onko työpaikallasi asiakastyössä tullut vastaan tilanteita, joissa olet hyödyntänyt edellä mainitsemistasi koulutuksista opittuja käytäntöjä?

- ○ Kyllä
- ○ Ei

5. Koetko tarvetta väkivallan ennaltaehkäisyyn liittyvien koulutustesi kertaamiselle/päivittämiselle?

- ○ Kyllä
- ○ En

6. Koetko tarvetta lisäkoulutukseen väkivallan ennaltaehkäisyyn liittyen? *

- ○ Kyllä
- ○ En

7. Kuinka usein työskentelet työpaikallasi yksin? *

- ○ Kerran viikossa tai useammin
- ○ Harvemmin kuin kerran viikossa
- ○ Kerran kuukaudessa tai harvemmin
- ○ En koskaan

8. Missä vuoroissa olet työskennellyt yksin? *

- ☐ Aamuvuoro
- ☐ Iltavuoro
- ☐ Yövuoro
- ☐ En ole työskennellyt yksin

9. Koetko yksintyöskentelyn työturvallisuutta heikentävänä tekijänä? *

- ○ Kyllä
- ○ En

10. Miksi koet yksintyöskentelyn työturvallisuutta heikentävänä tekijänä? *

Oma vastauksesi

11. Millaisten asioiden/tilanteiden olet huomannut johtavan uhkaaviin tilanteisiin asiakastyössä työpaikallasi? *

Oma vastauksesi

12. Minkälaisista asiakkaan käytöksen merkeistä tunnistat väkivallan uhan? *

Oma vastauksesi

13. Minkälaisiin omaan turvallisuuteesi liittyviin asioihin kiinnität huomiota uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäisyssä? Esim. työvaatetus, poistumistiet yms. *

Oma vastauksesi

14. Minkälaisten ominaisuuksien/piirteiden koet olevan hyödyksi uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäisyssä? Valitse viisi (5) mielestäsi tärkeintä ominaisuutta/piirrettä. *

- [ ] Rauhallisuus
- [ ] Empaattisuus
- [ ] Kuunteleminen
- [ ] Ymmärtäminen
- [ ] Johdonmukaisuus
- [ ] Oma sukupuoli
- [ ] Humoristisuus
- [ ] Positiivisuus
- [ ] Rehellisyys
- [ ] Ystävällisyys
- [ ] Kärsivällisyys

15. Minkälaisten ominaisuuksien/piirteiden koet olevan haitaksi uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäisyssä? Valitse viisi (5) mielestäsi eniten haitallista ominaisuutta/piirrettä. *

- [ ] Äkkipikaisuus
- [ ] Provosoituminen
- [ ] Aggressiivisuus
- [ ] Negatiivisuus
- [ ] Hyökkäävyys
- [ ] Kriittisyys
- [ ] Itsepäisyys
- [ ] Temperamenttisuus
- [ ] Empatiakyvyttömyys
- [ ] Välinpitämättömyys
- [ ] Epäkohteliaisuus

16. Mitä kehitysideoita antaisit väkivallan ennaltaehkäisyyn lastensuojelulaitoksissa työskenteleville? *

Oma vastauksesi

LIITE 2

YHTEISIN VOIMIN

OPAS VÄKIVALLAN ENNALTAEHKÄISYYN
LASTENSUOJELULAITOKSILLE

Tiina Alaniva ja Petra Hiittenkallio

Syksy 2017

samk
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

SISÄLLYSLUETTELO

LUKIJALLE 3
1 TIETOA TYÖPAIKKAVÄKIVALLASTA 4
2 UHKAAVAN KÄYTÖKSEN TUNNUSMERKIT 6
3 HAASTAVAN ASIAKASTILANTEEN ENNAKOINTI JA RISKIEN MINIMOINTI 9
4 YKSINTYÖSKENTELY 10
5 ASENNE JA KÄYTTÄYTYMINEN HAASTAVASSA ASIAKASTILANTEESSA 11
6 VUOROVAIKUTUS HAASTAVASSA ASIAKASTILANTEESSA 13
7 KEHITYSIDEAT 15
LÄHTEET 19

LUKIJALLE

Tämä opas on osa opinnäytetyötämme, jonka aiheena oli kyselyn avulla kartoittaen selvittää väkivallan ennaltaehkäisyn nykytilaa lastensuojelulaitoksissa. Kyselyyn vastasi yhteensä 35 työntekijää viidestä eri lastensuojeluyksiköstä. Opas on koottu kyselyn vastauksien sekä muun kirjallisen lähdeaineiston pohjalta. Opas sisältää teoriaa työpaikkaväkivallasta sekä vinkkejä väkivallan uhan tunnistamiseen, haastavien työtilanteiden ennakoimiseen ja väkivallan riskin minimoimiseen työpaikalla. Lisäksi olemme koonneet oppaan loppuun kyselyyn vastanneiden työntekijöiden kehitysideoita väkivallan ennaltaehkäisyyn työpaikoille.

Tämän oppaan tarkoituksena on auttaa ylläpitämään ja kehittämään toimivia väkivallan ennaltaehkäisykeinoja lastensuojelulaitoksissa. Tavoitteena on turvallinen työskentelyilmapiiri, joka on tärkeä tekijä työhyvinvoinnin ja työn mielekkyyden ylläpitämiseksi.

Haluamme kiittää lämpimästi kaikkia opinnäytetyöhömme osallistuneita lastensuojelulaitoksia ja niiden työntekijöitä!

Turvallista työskentelyä toivottaen,

Tiina Alaniva ja Petra Hiittenkallio

1 TIETOA TYÖPAIKKAVÄKIVALLASTA

Työturvallisuuslain mukaan työnantajalla on yleinen huolehtimisvelvoite, joka velvoittaa työnantajan huolehtimaan työntekijöidensä turvallisuudesta ja terveydestä työssä tarpeellisin toimenpitein. Huolehtimisvelvoite velvoittaa työnantajan suunnittelemaan, valitsemaan, mitoittamaan ja toteuttamaan tarvittavat toimenpiteet työolosuhteiden parantamiseksi. Huolehtimisvelvoitteen mukaan työnantajan on lisäksi aktiivisesti tarkkailtava työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työtapojen turvallisuutta. Myös toteutettujen toimenpiteiden vaikutusta työn turvallisuuteen ja terveellisyyteen on tarkkailtava jatkuvasti. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 2 § 8.)

Sellaisessa työssä, johon liittyy ilmeinen väkivallan uhka, on työnantajan järjestettävä työolosuhteet siten, että väkivalta- ja uhkatilanteet ovat edes jotenkin ennaltaehkäistävissä. Tämä tarkoittaa sitä, että työpaikalla on oltava väkivallan torjumiseen tai rajoittamiseen tarvittavat turvallisuusjärjestelyt sekä työntekijän mahdollisuus avun hälyttämiseen. Väkivallan uhan sisältävässä työssä työnantajan on laadittava menettelyohjeet, joissa on kiinnitettävä huomiota uhkaavien tilanteiden hallintaan ennaltaehkäisevästä näkökulmasta. (Työturvallisuuslaki 5 § 27.)

Työssä, jossa työskennellään yksin ja johon liittyy ilmeistä haittaa tai vaaraa työntekijän turvallisuudelle tai terveydelle, on työnantajan huolehdittava haitan tai vaaran välttämisestä tai mahdollisesta minimoimisesta yksin työskenneltäessä. Työnantajan velvollisuutena on myös järjestettävä mahdollisuus yhteydenpitoon työntekijän ja työnantajan tai muiden työntekijöiden välillä. (Työturvallisuuslaki 5 § 29.)

Tilanteessa, jossa työntekijää loukataan verbaalisesti, uhataan tai pahoinpidellään työhön liittyvissä oloissa ja jotka vaarantavat työntekijän turvallisuuden, terveyden tai hyvinvoinnin, puhutaan työpaikkaväkivallasta. Työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan asiakkaiden, potilaiden tai muulta ulkopuoliselta taholta esiintyvää väkivaltaista tai uhkaavaa käytöstä. Työpaikkaväkivallaksi luetaan myös sellainen uhkaava tai loukkaava käytös, joka tapahtuu työpaikan ulkopuolella, mutta on kuitenkin sidoksissa työntekijän työhön. (Työturvallisuuskeskus 2009, 3.)

Työpaikkaväkivalta voi ilmetä monissa muodoissa. Yksi muoto on uhkaava käytös, joka voi ilmetä elein ja sanoin, huutamisena ja metelöintinä, kiroiluna, tavaroiden heittelynä tai omaisuuden rikkomisena. Telehäirikõinti on yksi työpaikkaväkivallan muoto, johon kuuluu uhkailevat soitot sekä tekstiviestit ja sähkõpostit. Ahdistelusta ja pelottelusta puhutaan, kun toinen henkilõ pyrkii liian lähelle, henkeen ja terveyteen kohdistuu uhkailua, yritetään lähennellä ja ahdistella seksuaalisesti, kun uhataan aseella, uhkaillaan läheisiä, nõyryytetään julkisesti tai kun uhkaillaan erilaisilla oikeustoimilla tai julkisuudella. Fyysinen väkivalta voi ilmetä kiinnipitämisenä, huitomisena, lyõmisenä, potkimisena, sylkemisenä sekä aseen käyttõnä. Suomessa työpaikkaväkivallan takia kuolee n. 2 ihmistä joka vuosi. Työtapaturmatilastoihin tulee n. 2000 kirjausta työpaikkaväkivaltatapaturmista yhdessä vuodessa, joista n. kaksi kolmannesta on sattunut palvelualan ammateissa. (Puumi 2009, 3.)

Kaikkien ammattien joukossa on olemassa ammatteja, joissa väkivallan kohtaamiseen on olemassa suurentunut riski. Näitä ammatteja ovat turvallisuus-, opetus- sekä sosiaali- ja terveysalan ammatit. Naiset kokevat työssään jonkin verran enemmän väkivaltaa kuin miehet. Lisäksi

työntekijöillä, jotka ovat kokemattomia ja esimerkiksi lyhytaikaisia sijaisuuksia tekeviä, on suurentunut riski joutua työssään väkivaltaisen kohtelun kohteeksi. Yleisintä ja useimmiten toistuvaa työpaikkaväkivaltaa on uhkailu ja muu henkinen väkivalta. (Rantaeskola, Hyyti, Kauppila & Koskelainen 2015, 10.)

Sosiaaliala on työpaikkaväkivallan yksi riskiala, jonka eri ammateissa esiintyy asiakkaiden aiheuttamaa väkivaltaa. Lastensuojelun sosiaalityössä sosiaalityöntekijöiden kokema väkivalta on useimmiten henkistä väkivaltaa ja uhkailua, kun taas lastensuojelun perhetyössä ja laitoshoidossa esiintyy enemmän työntekijöihin kohdistuvaa fyysistä väkivaltaa. Lastensuojelun perhetyössä ja laitoshoidossa esiintyy saman tyyppistä henkistä väkivaltaa ja uhkailua, mutta vähemmän kuin sosiaalityössä. Laitoshoidossa ja perhetyössä työntekijöihin kohdistuva fyysinen väkivalta on huomattavasti yleisempää, kuin sosiaalityössä. Useimmiten fyysisen väkivallan tekijöinä ovat laitoksiin sijoitetut lapset ja nuoret sekä perhetyön asiakasperheiden lapset. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2017.)

2 UHKAAVAN KÄYTÖKSEN TUNNUSMERKIT

Me ihmiset reagoimme uhkaaviin tilanteisiin kaikki eri tavalla, toiset lamaantuvat ja toiset taas ylireagoivat. Tiedostamalla riskit sekä tunnistamalla väkivallan uhan merkit asiakkaan käytöksessä pystymme toimimaan ammatillisesti vaativissakin tilanteissa. Hyvällä ennakoinnilla hallitsemme tilannetta parhaiten. Usein, jos tilanteet etenevät väkivaltaisiksi, on niihin vaikuttaneet molempien osapuolien ominaisuudet, aikaisemmat kokemukset ja käyttäytyminen sekä monet

ulkoiset ja tilannekohtaiset tekijät. (Savonia-ammattikorkeakoulun www-sivut 2017.)

Kyselyssä kartoitimme lastensuojelulaitoksissa työskentelevien henkilöiden kokemuksia siitä, mitkä asiakkaan käytöksen merkit auttavat tunnistamaan mahdollisen väkivallan uhan. Seuraavassa olemme koonneet kyselyn tulosten pohjalta kerättyjä väkivallan uhan tunnusmerkkejä.

SANATTOMAT TUNNUSMERKIT:

- Kehonkieli muuttuu
- Ilmeet
- Eleet
- Katseet
- Asennot
- Ilmapiiri
- Nonverbaalinen uhkaava liikehdintä
- Levoton kulkeminen
- Tavaroiden paiskominen omassa huoneessa tai yleisissä tiloissa
- Silmät menevät viiruiksi
- Kädet menevät nyrkkiin
- Keho jännittyy tai alkaa nykiä
- Katse painuu alaspäin
- Leuka nousee uhmakkaasti ylöspäin
- Syrjään vetäytyminen
- Riehuminen
- Liikehdintä
- Paikkojen hajottaminen
- Potkiminen
- Ovien paiskominen

SANALLISET TUNNUSMERKIT:

- Uhkailu
- Solvaaminen

- Huutaminen
- Haistattelu sekä muu ruma kielenkäyttö
- Puhe on aggressiivista
- Puhe on sekavaa
- Puheen rytmitys tihenee
- Lauseet lyhenevät
- Äänensävy – tai paino muuttuu
- Kieltäytyminen sovituista asioista
- Asiakkaaseen ei saa kontaktia

MUUTA HUOMIOITAVAA:

- Asiakas on päihtynyt
- Asiakas on pettynyt suuresti ja hänellä ei ole taitoa purkaa tunnetta oikein
- Asiakkaan aiemmat kokemukset
- Asiakkaan traumat
- Asiakkaan mielenterveysongelmat, käytöshäiriöt, sairaudet tai sosiaaliset ongelmat

3 HAASTAVAN ASIAKASTILANTEEN ENNAKOINTI JA RISKIEN MINIMOINTI

Haastavien asiakastilanteiden hallintaongelmat johtuvat useimmiten tilanteiden yllätyksellisyydestä. Asiakkaan ei voida olettaa aina käyttäytyvän normien ja tilanneodotusten mukaisesti, sillä silloin pienikin poikkeama asiakkaan käytöksessä saattaa tuntua vaikeasti hallittavalta. Yllätyksiä tulee kuitenkin aina huolimatta siitä, kuinka hyvin työntekijä on valmistautunut erilaisiin asiakkaan käyttäytymisen variaatioihin. Valmistautuminen ja ennakointi jokaisessa tilanteessa on tärkeää, jotta mahdollisesti haastavaksi eskaloituva tilanne saadaan pysymään hallinnassa. (Rantaeskola, Hyyti, Kauppila & Koskelainen 2015, 51.)

Mahdollisesta tulevasta haastavasta tilanteesta on hyvä kertoa etukäteen muille työntekijöille, jotta avun saaminen tilanteen vaatiessa on jo ennalta varmistettu. Omia sanavalintoja ja asian muotoilua tulee miettiä etukäteen erityisesti sellaisissa tilanteissa, joissa esimerkiksi joudutaan epäämään jokin asiakkaan pyyntö, jonka seurauksena asiakas todennäköisesti kohtaa pettymyksen. Tällaista negatiivista viestiä on syytä suunnitella ja harjoitella jo etukäteen. Myös asiakkaan mahdollisia reaktioita viestiin ja niiden seurauksia tulee pohtia jo ennalta. (Rantaeskola ym. 2015, 52.)

Haastavaan asiakastilanteeseen voi valmistautua monella eri tavalla. Työympäristön ja kohtaamistilanteen turvallisuus on tärkeää varmistaa jo ennen tilanteeseen menoa. (Rantaeskola ym. 2015, 51.). Kysyimme kyselyssä vastaajilta, minkälaisiin omaan turvallisuuteen liittyviin asioihin he kiinnittävät huomiota haastavissa työtilanteissa. Vastausten perusteella kokosimme seuraavanlaisia vinkkejä riskien minimoimiseen haastavissa tilanteissa:

VINKKEJÄ RISKIEN MINIMOIMISEEN:

- Älä mene haastavaan tilanteeseen koskaan yksin.
- Haastavaan tilanteeseen mennessäsi hälytin tulee olla aina mukana.
- Huomioi, että poistumistiet ovat esteettömät.
- Huolehdi siitä, että ympäristö on siisti (ei tavaroita esim. lattialla, joihin voi kompastua).
- Asetu tilanteessa niin, että pääset tilanteesta nopeasti esimerkiksi juoksemaan karkuun tarpeen vaatiessa.
- Pyri siihen, että kaulasi ympärillä ei ole mitään, mikä altistaa sinut kuristusvaaralle (esim. avainnauhat, korut, tuubihuivit jne.).
- Kiinnitä huomiota vaatetukseesi. Esimerkiksi narulliset hupparit ja tuubihuivit aiheuttavat kuristusriskin ja villasukat luistavat kiinnipidossa, mikä voi aiheuttaa kaatumisvaaran. Hyvin pitävät työkengät ovat paras varuste jalkoihin mahdollista kiinnipitoa ajatellen.
- Pidä lukkojen takana veitset ym. teräaseet ja esineet, joita voi käyttää astalona.

4 YKSINTYÖSKENTELY

Yksin työskennellessä työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajaa järjestämään mahdollisuuden avun hälyttämiseen sekä tarvittaessa yhteydenpitoon työntekijän ja työnantajan tai muun päivystävän työntekijän välillä. Yksintyöskentelyä tulisi ensisijaisesti rajoittaa työssä,

jossa on ilmeinen väkivallan uhka. Jos yksintyöskentelyä ei kuitenkaan voida välttää, tulee väkivallan riski minimoida esimerkiksi teknisin keinoin. (Työturvallisuuslaki 5 § 29.)

Yksintyöskenneltäessä pätevät kutakuinkin samat turvallisuusohjeet kuin muutoinkin. Seuraaviin asioihin kannattaa kuitenkin kiinnittää erityistä huomiota.

YKSIN TYÖSKENNELTÄESSÄ HUOMIOITAVAA:

- Yksin työskennellessäsi kanna hälytinlaitetta ja puhelinta koko ajan mukana, mikä mahdollistaa avun paikalle hälyttämisen tilanteen vaatiessa.
- Yksin työskennellessäsi hälytä apua paikalle jo ennen kuin tilanne ehtii kärjistyä väkivallaksi.
- Pyri välttämään konflikteja yksin työskennellessäsi (esimerkiksi vältä sellaisen asian kertomista asiakkaalle, mikä tuottaa oletettavasti pettymyksen).

5 ASENNE JA KÄYTTÄYTYMINEN HAASTAVASSA ASIAKASTILANTEESSA

Työntekijän ymmärtävä ja asiakaslähtöinen asenne on yksi ratkaisevimmista tekijöistä hyvän asiakaskontaktin syntymiselle. Empaattinen suhtautuminen asiakkaaseen sekä kyky osoittaa ymmärrystä

asiakkaan tilannetta kohtaan koetaan arvostavana ja ammatillisena suhtautumisena. Tärkeintä asiakaslähtöisen asenteen kannalta on läsnä oleva vuorovaikutus asiakastilanteissa. Esimerkiksi silmiin katsominen antaa asiakkaalle tunteen siitä, että hänen asiaansa todella kuunnellaan. Tasavertaisella kohtelulla luodaan asiakkaalle kokemus siitä, että häntä kunnioitetaan ja hänet otetaan vastaan yksilönä. (Rantaeskola ym. 2015, 54.)

Vastaavasti työntekijän moralisoiva ja väheksyvä asenne asiakasta kohtaan herättää helposti asiakkaassa voimakkaita kielteisiä tunteita. Kielteiset tunteet haittaavat vuorovaikutustilannetta ja saattavat kärjistyneenä johtaa konfliktiin, joka puolestaan lisää huomattavasti väkivallan riskiä. Myös ennakkoluuloista suhtautumista esimerkiksi sukupuolia tai vähemmistöjä kohtaan tulisi välttää väkivaltariskin minimoimiseksi. (Rantaeskola ym. 2015, 55.)

Haastavaan tilanteeseen tulisi aina reagoida provosoitumatta ja tilanteen kehittyminen yhteenoton suuntaan tulisi välttää. Yhteenoton välttämiseksi tilanne tulisi aina pyrkiä ratkaisemaan puhumalla. (Rantaeskola ym. 2015, 55.)

MUISTILISTA:

- Kuuntele, mitä asiakkaalla on sanottavana.
- Osoita ymmärrystä ja empatiaa asiakasta kohtaan.
- Ole läsnä.
- Katso silmiin.

- Älä väheksy asiakasta ja hänen asiaansa.
- Älä moralisoi.
- Älä provosoidu.
- Vältä yhteenottoa ja pyri selvittämään asia puhumalla.

6 VUOROVAIKUTUS HAASTAVASSA ASIAKASTILANTEESSA

Haastavan tilanteen rauhoittamiseksi on välttämätöntä, että työntekijä pysyy itse ainakin ulospäin rauhallisena. Tärkeää on kyetä tarkastelemaan tilannetta asiakkaan näkökulmasta ja asettumaan asiakkaan asemaan. Haastaviin tilanteisiin on olemassa useita erilaisia vuorovaikutuskeskeisiä lähestymistapoja, jotka kuitenkin noudattavat usein hyvin pitkälti samankaltaista kaavaa. Tämä johtuu siitä, että aggressiivisen asiakkaan kanssa toimitaan tilanteesta riippumatta yleensä yllättävän samankaltaisesti pyrkimällä tilanteen rauhoittamiseen. (Rantaeskola ym. 2015, 90.)

Olemme koonneet tähän vinkkejä, jotka ottavat vaikutteita erilaisista haastaviin tilanteisiin kehitetyistä vuorovaikutusmalleista. Näitä vuorovaikutusmalleja ovat muun muassa statuksen nostaminen, puhejudo, kukipaso-malli, NVC-malli sekä samauttaminen.

VINKKEJÄ VUOROVAIKUTUKSEEN:

- Kuuntele asiakasta ja suhtaudu häneen mahdollisimman kohteliaasti ja

neutraalisti.

- Kiitä asiakasta siitä, että hän ilmaisee itseään ja tuo asiansa esiin. Myötäile ja myönnä asiakkaan olevan ainakin osittain oikeassa.
- Pahoittele asiakkaan tilannetta.
- Puhu ja toimi asiakasta arvostavasti, nosta asiakkaan itsetuntoa.
- Pyri näkemään asia asiakkaan silmin. Ymmärrä asiakkaan tausta hänen toimintansa takana.
- Pyri muuttamaan omaa sanallista ja sanatonta viestintääsi samankaltaiseksi kuin asiakkaan viestintä. Näin asiakkaan on mahdollista kokea helpommin yhteyttä työntekijään. Yhteyden synnyttyä asiakkaan käyttäytymistä on helpompi muuttaa haluttuun suuntaan.
- Kysy asiakkaan mielipidettä, neuvoa tai jopa hänen apuaan. Kun työntekijä luopuu hetkellisesti omasta "statuksestaan", asiakkaaseen on mahdollista saada parempi kontakti ja sitä kautta rauhoittaa tilanne. Omaa statustaan laskemalla työntekijä viestii asiakkaalle empatiaa ja sovittelunhalua.
- Pidä itsesi rauhallisena, vaikka saisit asiakkaalta sanallisia loukkauksia. Viesti, että pystyt kestämään hyökkäyksen kohteeksi joutumista. Itsensä puolustaminen houkuttelee vain uutta vastahyökkäystä.
- Älä reagoi loukkauksiin tai mitätöinteihin hätiköidysti vaan mieti, ennen kuin vastaat. Vastaa empaattisesti, vastakaikua ja huomioonottamista heijastaen. Nopea ja välitön reagointi ei ole kannattavaa vuorovaikutuksen jatkumisen kannalta.
- Vältä sellaista kielenkäyttöä, jonka seurauksena joko sinä itse tai asiakas saattaa menettää kasvonsa ja itsekunnioituksensa.
- Käytä vuorovaikutuksessa sellaisia ilmaisuja, joissa ei ole piilomerkityksiä eikä negatiivisten tulkintojen mahdollisuutta.
- Säilytä ammatillinen ote, älä ota haastetta henkilökohtaisesti. Ammatillisen otteen säilyttämiseksi kohtele asiakasta samalla tavalla, kuin haluaisit itseäsi

kohdeltavan samassa tilanteessa.

7 KEHITYSIDEAT

Kyselyssä kartoitettiin, mitä kehitysideoita jokainen vastaaja antaisi väkivallan ennaltaehkäisyyn lastensuojelulaitoksissa työskenteleville. Kysymys oli avoin, mutta annetut kehitysideat suuntautuivat selkeästi niin työnantajalle, työntekijöille yksilönä kuin työyhteisöllekin.

KEHITYSIDEOITA TYÖNJOHDOLLE:

- Henkilökunnan määrä tulisi olla mahdollisimman suuri ja riittävä.
- Ei yksin työskentelyä potentiaalisesti uhkaavissa tilanteissa.
- Turvakoulutusten säännöllinen päivittäminen ja väkivaltatilanteisiin enemmän koulutusta.
- Kouluttautumista riittävän usein ja laaja-alaisesti.
- Koulutusten päivittäminen aina, kun työyhteisössä tapahtuu muutoksia.
- Hälytyslaitteiden pitäminen ajan tasalla. Toimivat ja mahdollisimman käytännölliset hälytysjärjestelmät, esim. huomaamattomat käsivarteen kiinnitettäviä hälytyspainikkeet.
- Koko henkilökunnalla yhteinen linja kaikissa asioissa.
- Enemmän harjoitustilanteita, joissa käydään läpi mm. lapsen tai nuoren kiinnipitoa.
- Sukupuolisuhdanne tasapainossa työyhteisössä sekä työvuorojen aikana.
- Mahdollisuus ulkopuolisen avun hankkimiseen tarvittaessa.

- Kaikkien työntekijöiden olisi hyvä käydä MAPA-koulutus, jotta jokainen työntekijä osaa toimia oikein, kun tilanne sitä vaatii.
- Työyhteisöllä tulee olla esimiesten tuki ja ohjaus kaikissa tilanteissa sekä niiden jälkipuinnissa.

KEHITYSIDEOITA TYÖNTEKIJÄLLE:

- Uhkaavan tilanteen tullen pysy rauhallisena ja kutsu apua ajoissa.
- Älä epäröi hälyttää vartijaa paikalle tai soittaa poliisille. Tämä toimii myös viestinä lapsille ja nuorille, että väkivaltaa ei hyväksytä.
- Tarkkaile ympäristöäsi aktiivisesti, ennakoi ja poista mahdolliset vaaratekijät lähettyviltä, esim. astalot.
- Kutsu aina toinen työntekijä paikalle, jos tilanne näyttää uhkaavalta.
- Opettele jokaisen nuoren kanssa omat toimintatavat, sillä jokaisen lapsen ja nuoren yksilöllinen huomiointi on tärkeää.
- Kun huomaat lapsen tai nuoren kiihtyvän, rauhoittele häntä.
- Älä ala huutaa ja/tai provosoidu lapsen tai nuoren käytöksestä.
- Panosta ennaltaehkäisyssä lasten kanssa käytävään hyvään vuorovaikutukseen.
- Ole kiinnostunut lapsesta tai nuoresta ja hänen tunteistaan. Anna hänen olla arvokas ja tärkeä sinulle.

KEHITYSIDEOITA TYÖYHTEISÖLLE:

- Pitäkää yhteinen linja siitä, millaisista asioista esim. tehdään poliisille

ilmoitus. Missä menee raja?

- Huolehtikaa väkivaltatilanteiden jälkipuinnista työyhteisössä sekä myös lasten tai nuorten kanssa.

- Henkilökunnan ei tarvitse pelätä töissä, jonka takia pitää olla sellainen järjestelmä käytössä, että työntekijä saa kutsuttua apua paikalle nopeasti. Myös yksin työskennellessä pitää olla mahdollista soittaa apua paikalle.
- Keskustelkaa työvuoroissa ja kokouspäivissä avoimesti siitä, miten kukin toimii väkivaltatilanteissa, mikä onnistuu ja mikä ei, mikä toimii kunkin lapsen tai nuoren kanssa.
- Työyhteisössä ymmärrys siitä, että koska lapset ja nuoret ovat kaikki yksilöllisiä, toiseen toimii yhdenlainen tapa purkaa aggressiivisuutta ja toiselle taas toinen tapa.
- Käykää yleisesti läpi käytännön tilanteita, kuten esim. miten lapsen ja nuoren huoneeseen mennään, miten siellä sijoitutaan ja ollaan poistumistie huomioiden.
- Jokaisen työntekijän tulisi olla perillä lasten ja nuorten asioista.
- Ennakoikaa ja keskustelkaa työyhteisössä väkivallasta ja laatikaa niiden varalle toimintamallit.
- Harjoitelkaa kiinnipitotilanteita työyhteisön kesken.
- Älkää ajako lasta umpikujaan, välttäkää äänen voimakasta korottamista, osoittakaa kunnioitusta, mutta tehkää kuitenkin selväksi kuka määrää ja päättää asioista.
- Pyrkikää luomaan työyhteisöönne hyvä, kannustava, rento, motivoitunut ja positiivinen ilmapiiri, mikä auttaa teitä jaksamaan sekä viihtymään työssänne. Sillä on myös suora yhteys lapsiin ja nuoriin, ja se toimii ennaltaehkäisevänä toimena.
- Yhteinen linjaus siitä, miten lapsi tai nuori laitetaan vastuuseen

rikkoutuneista paikoista.

- Johdonmukaiset säännöt ja seuraamukset ja niistä tiedottaminen kaikille lapsille tai nuorille, esim. mistä asioista tehdään poliisille ilmoitus.

LÄHTEET

Puumi, S. Väkivalta pois palvelutyöstä. 2009. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

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

Savonia-ammattikorkeakouhun www-sivut. 2017. Viitattu 9.8.2017. http://ennakoivakivaltaa.savonia.fi/index.html

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut. 2017. Viitattu 4.7.2017. https://www.thl.fi/fi/

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738 muutoksineen.