

Työväkivallan ehkäisy esimiesten näkökulmasta lastensuojelun sijaishuollossa



Mäntykivi-Nurhonen, Anni

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Otaniemi

Työväkivallan ehkäisy esimiesten näkökulmasta lastensuojelun sijaishuollossa

Anni Mäntykivi-Nurhonen
Terveiden edistämisen koulutusohjelma
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2010

Anni Mäntykivi-Nurhonen

Työväkivallan ehkäisy esimiesten näkökulmasta lastensuojelun sijaishuollossa

Vuosi 2010 Sivumäärä 79

Opinnäytetyön tarkoituksena on tarkastella esimiestyön ja johdon näkökulmasta Helsingin kaupungin sosiaaliviraston sijaishuollossa tapahtuvan työväkivallan ilmenemistä ja ehkäisymenetelmiä, esimiesten valmiuksia ja mahdollisuuksia työväkivallan ennaltaehkäisemiseksi sekä yksiköiden kehitystarpeita työväkivalta- ja uhkatilanteiden ehkäisemiseksi ja työturvallisuuden lisäämiseksi. Opinnäytetyö on osa sosiaaliviraston Sijaishuollon työväkivallan ennaltaehkäisyä työtä kehittämällä -hanketta. Opinnäytetyön tavoitteena on hyödyntää työelämää antamalla tietoa sijaishuollon työväkivallan tämänhetkisestä tilanteesta hankkeen kehitystyön pohjaksi.

Tutkimus on toteutettu postikyselyllä Helsingin kaupungin sijaishuollon toimijoiden johdolle, johon kuuluvat laitoksien johtajat, lähiesimiehet ja perhehoitossa johtavassa tehtävässä olevat sosiaalityöntekijät. (N=52)

Kyselyn vastausprosentti oli 59 %. Kyselytutkimuksen analysointi on tehty apuna käyttäen Statistical Package for Social Sciences 16 (SPSS)-ohjelmaa. Kyselyn avoimet kysymykset analysoitiin laadullisella analyysimenetelmällä.

Tulosten mukaan sijaishuollossa työskentelevät esimiehet ovat hyvin kiinnostuneita työhönsä liittyvistä työturvallisuusasioista, mutta eivät ole juurikaan saaneet turvallisuusjohtamiseen liittyvää koulutusta. Esimiesten alaisiin kohdistuu väkivaltaa usein. Esimiesten mukaan työntekijät kokevat viikoittain asiakkaan heihin kohdistavaa henkistä väkivaltaa. Fyysisiä väkivallan tekoja sijaishuollon laitoksissa tapahtuu kuukausittain. Esimiehet pitävät tärkeimpänä työnhallintaan liittyvänä ja väkivaltaa ehkäisevänä menetelmänä perehdytystä ja koulutusta. Muita jokapäiväisessä toiminnassa ilmeneviä toimintoja väkivaltatilanteiden ehkäisemiseksi ovat selkeät toiminta-ohjeet, tiedonkulku, tilanteiden ennakointi ja selkeät säännöt. Myös työvuorosunnittelulla, hyvillä vuorovaikutustaidoilla sekä asiakasta kunnioittavalla kohtaamisella nähdään olevan merkitystä väkivallan hallinnassa ja ennaltaehkäisemisessä.

Yksiköiden kehittämistarpeiksi osoittautuivat koulutukseen, henkilöstöresursseihin, toimintaohjeista keskustelemiseen, asiakkaan kohtaamiseen, fyysisiin tilaratkaisuihin sekä tilanteiden jälkipuinnin osaamiseen liittyvät asiat.

Tärkeimpien johtopäätöksiensä mukaan esimiehet ovat sisäistäneet hyvin työturvallisuuslain sisältämät veloitteet, mutta kehittämistyö yksiköissä on liian vähäistä ja turvallisuusasioiden käsittelyn laatuun tulisi kiinnittää enemmän huomiota. Myös lasten ja heidän läheistensä kanssa tapahtuvan keskustelun ja yhteistyön merkitystä myönteisen ilmapiirin luomiseksi tulisi korostaa työväkivallan ennaltaehkäisykeinona.

Asiasanat: sijaishuolto, lastensuojelu, väkivalta, työpaikkaväkivalta, työturvallisuus, esimiestyö, vuorovaikutus, kohtaaminen ja perehdyttäminen.

Anni Mäntykivi-Nurhonen

Workplace violence prevention in the child welfare substitute care from the viewpoint of managers

Year 2010

Pages 79

The purpose of the study is to examine workplace violence and how to prevent it from the viewpoint of managers and management in the child substitute care of Helsinki City Social Services Department. Additionally, the study examines managers' capabilities and possibilities to prevent workplace violence as well as units' development needs. The study is part of Helsinki City Social Services Department's "Työväkivallan ennaltaehkäisy sijaishuollossa työtä kehittämällä" initiative. The objective of the study is to gather information about the current situation of child substitute care, which can be used in the initiative's development work.

The study was performed by sending questionnaires to the management of child substitute care, including the managers of the units, closest superiors and social workers in leading positions in family care (N=52). Altogether 59% replied to the questionnaire. The analysis was performed by using Statistical Package for Social Sciences 16 (SPSS) program. The free text field comments were analyzed using qualitative analysis method.

According to the results, the managers working in child substitute care units are very interested in the work safety related topics in their work but haven't really received appropriate training. Managers' subordinates experience violence often in the workplace. According to the managers, their subordinates experience mental violence from their clients weekly whereas physical acts of violence happen in units monthly. Managers consider orientation and training to be most important measures to prevent workplace violence. Other workplace violence prevention measures are clear instructions, communication, clear rules and anticipation of violence situations. Furthermore, shift planning, good communication skills and respectful client encounter are considered meaningful in the management and prevention of workplace violence.

The units' development needs appear to be in the areas of training, human resources, discussing instructions, facing clients and how facilities are organized. Additionally, there are development needs in how to deal with the workplace violence situations after they have occurred.

According to the most important conclusions, managers have well internalized the responsibilities stated by the work safety legislation (Työturvallisuuslaki), but there is not enough development work done in the units. Furthermore, more attention should be given to the quality of how work safety related topics are dealt with. Finally, the discussion and cooperation with children and their relatives should be more highlighted as measures to prevent workplace violence.

Key words: child substitute care, child welfare, violence, workplace violence, work safety, management, interaction, encounter and orientation.

SISÄLLYS

1	Johdanto	6
2	Väkivallan monimuotoisuus	8
3	Väkivalta työssä	9
3.1	Työpaikkaväkivallan vaikutukset ja tilanteiden käsittely	10
3.2	Työpaikkaväkivalta Helsingin kaupungin sosiaaliviraston sijaishuollon laitoksissa ...	11
4	Työturvallisuus	12
4.1	Työturvallisuuslaki ja työsuojelullinen näkökulma työväkivaltaan	12
4.2	Turvallisuusjohtaminen	14
4.3	Työturvallisuus terveyden edistämisen näkökulmasta	15
4.3.1	Terveyden edistäminen	16
4.3.2	Työhyvinvointi	16
4.3.3	Työntekijöiden henkinen työhyvinvointi	18
5	Johtaminen ja esimiestyö työturvallisuuden edistämässä	19
6	Työturvallisuuden parantaminen	21
6.1	Menetelmät väkivallan ennaltaehkäisemiseksi	23
6.1.1	Asiakkaan kohtaaminen ja aktiivinen kuuntelu	24
6.1.2	Perehdyttäminen ja työnopastus	27
6.1.3	Koulutukset	28
6.2	Seurantavastuu	29
7	Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimuskysymykset	29
8	Opinnäytetyön menetelmät ja aineiston hankinta	30
8.1	Kysely tiedonhankintamenetelmänä	30
8.1.1	Kyselylomakkeen laatiminen	30
8.1.2	Kyselylomakkeen rakentaminen	33
8.2	Aineiston tiedonkeruu ja analysointi	33
9	Kyselyn tulokset	34
9.1	Vastaajien taustatiedot	34
9.2	Työturvallisuuteen liittyvät taustatekijät	35
9.3	Työväkivaltatilanteiden yleisyys ja sisältö	37
9.4	Työväkivaltatilanteiden seuranta ja hallinta	40
9.4.1	Työturvallisuuden hyvät käytännöt	41
9.4.2	Käytössä olevat keinot ja menetelmät työväkivaltatilanteiden ehkäisemiseksi ...	43
9.5	Yksikön toiminta väkivalta- ja väkivallan uhkatilanteiden ennaltaehkäisyssä	45
9.6	Esimiesten lisätiedon tarve työväkivaltatilanteiden ehkäisemiseksi	47

9.7	Näkemykset työväkivalta- ja työväkivallan uhkatilanteista työyksiköissä	48
9.8	Yksiköiden kehitystarpeet.....	49
10	Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset.....	51
10.1	Vastaaajien taustatiedot.....	51
10.2	Väkivallan tai väkivallan uhan yleisyys, sisältö, seuranta ja hallinta	51
10.3	Käytössä olevat keinot ja menetelmät työväkivaltatilanteiden ehkäisemiseksi.....	53
10.4	Yksiköiden kehitystarpeet.....	56
11	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	58
11.1	Eettisyyden tarkastelu	58
11.2	Luotettavuuden tarkastelu.....	59
12	Kehittämisehdotukset ja jatkotutkimushaasteet	61
	Lähteet	64
	Kuviot ja taulukot.....	68
	Liitteet.....	69
	Liite 1 Saatekirje ja kyselylomake	69

1 Johdanto

Tapahdumien lähellä oleminen ei luonnostaan merkitse oppimista.

(Kelly)

Turvallisuus on ihmisen perustarve ja oikeus yhteiskunnassa. Jokaisella työntekijällä on oltava oikeus tehdä päivittäinen työnsä turvallisessa ympäristössä. Väkivaltaa ei saa sallia ja hyväksyä missään muodossa. Huomioitavaa asiakkaan väkivaltaisuudessa työntekijää kohtaan on myös se, että asiakkaan käytös ei ole hyväksyttävää työntekijän ymmärryksestä huolimatta. Turvallisuutta arvostavalla työpaikalla kannustetaan jokaista työntekijää turvallisiin työ- ja toimintatapoihin sekä sattuneiden vaaratilanteiden raportointiin. Työturvallisuuden kehitys sekä näkyy että tulee palkituksi myös työn sujuvuutena ja tuloksellisuutena.

Hyvä ja turvallinen työympäristö syntyy ensisijaisesti työpaikan omin voimin. Se millaiseksi kunkin työpaikan turvallisuuskäytännöt muodostuvat riippuvat työpaikan johdon, esimiesten sekä työntekijöiden asenteista ja kyvyistä kehittää työympäristöä. Erityisesti johdon sitoutuminen työturvallisuuden ylläpitämiseen ja edistämiseen on tärkeää. Työturvallisuuslain mukaan työnantaja on vastuussa työsuojelusta.

Työväkivalta nousi sosiaalialan työturvallisuushaksi 1980-luvulla. Työväkivallan määrä on ollut siitä lähtien nousussa. Väkivalta ja uhkatilanteet ovat tosiasia myös Helsingin kaupungin sosiaaliviraston sijaishuollon yksiköissä, joita ovat vastaanotto toiminta, lastenkotitoiminta, itsenäistymistä tukeva toiminta, perhehoito- ja lomatoiminta sekä asiakasohjaustoiminta. Tämä näkyy muun muassa työsuojeluun tehdyissä vaara- ja uhkatilanneilmoituksissa, joita tehtiin vuonna 2007 259, vuonna 2008 264 ja vuonna 2009 356 sekä vuonna 2010 toukokuuhun mennessä niitä on tehty jo 214 kappaletta. Sijaishuollon laitoksissa väkivalta- ja uhkatilanteiden myötä myös yhteydenotot työterveyshuoltoon ovat lisääntyneet. (Helsingin sosiaalivirasto 2010.)

Susanna Hoikkala (2003 ja 2007) on tutkinut työpaikka väkivaltaa lastensuojelulaitoksissa vuosina 2002–2007. Jo tällöin työsuojeluun tehtyjen työväkivaltailmoitusten tarkastelu sekä selvitys osoittivat kehitystarpeita laitoksien toiminnassa työväkivallan ehkäisemiseksi sekä työhyvinvoinnin lisäämiseksi.

Väkivalta ja väkivallan uhka heikentävät työhyvinvointia ja työssä jaksamista. Tämän vuoksi Helsingin kaupungin sosiaalivirasto on pyrkinyt esittämään työväkivaltaa ilmiönä sekä pyrkinyt työn kehittämiseen erilaisin tutkimuksien ja hankkeiden avulla.

Tutkimukseni aihe sai alkunsa Helsingin kaupungin sosiaaliviraston Työväkivallan ennaltaehkäisy sijaishuollossa työtä kehittämällä -hankkeesta, joka kuuluu sosiaaliviraston laajempaan työhyvinvointi 2009–2011 ohjelmaan.

Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa tietoa esimiesten ja johtajien menetelmistä ja keinoista ennaltaehkäistä työväkivaltaa turvallisuusjohtamisen näkökulmasta sekä tuottaa tietoa yksiköiden kehitystarpeista työturvallisuuden lisäämiseksi, jotta työnkehittäminen yksiköissä käynnistyisi. Yksiköiden menetelmien kehittyttyä työväkivaltatilanteita voidaan ennalta ehkäistä ja tätä kautta työhyvinvointi lisääntyy. Työhyvinvoinnin lisääntyttyä työntekijöiden työpanos on parempi ja työsuhteet ovat pidempiaikaisia. Tämän vuoksi työväkivalta on myös yhteiskunnallinen kysymys. Kun työväkivallan ehkäisyyn panostetaan, sekä henkilövahinkoja että taloudellisia menetyksiä tulee vähemmän.

Kuinka yleistä väkivaltaa sijaishuollon laitoksissa on tänä päivänä? Miten esimiehet ja johtajat seuraavat ja hallitsevat työväkivaltaa? Mitkä ovat käytössä olevat keinot ja menetelmät väkivaltatilanteiden ehkäisemiseksi sekä mitkä ovat yksiköiden kehitystarpeet työväkivalta-asioissa? Tällä opinnäytetyöllä pyritään saamaan vastauksia näihin tutkimuskysymyksiin Helsingin sosiaaliviraston sijaishuollon toimijoiden esimiehiltä ja johtajilta. Työpaikalla, jolla väkivaltariskit ovat hallinnassa, henkilökunta tuntee olonsa turvalliseksi, työ sujuu ja myös asiakkaat viihtyvät paremmin. Tehokas väkivaltariskien hallinta on turvallisuusjohtamisen oleellinen osa.

Lasten sijaishuollolla tarkoitetaan lapsen hoidon- ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolella. Sijaishuollon asiakkaana ovat alaikäiset lapset ja heidän perheensä. Sijaishuollon tehtävänä on lapsen yksilöllisestä hoidosta ja kasvatuksesta huolehtiminen. (Helsingin kaupunki, sosiaalivirasto 2010.) Työn haasteellisuutta lisäävät vastentahtoiset asiakkuudet. Asiakkaan elämäntilanne saattaa olla vaikea, ja hänellä voi olla epäluuloinen asenne lastensuojelun työntekijöitä kohtaan. Ihmiset myös tulkitsevat asioita eri tavoin ja eri lähtökohdista käsin. Teot, sanat, eleet ja ilmeet tarkoittavat eri ihmisille eri asioita. Hyväkin tarkoittava toiminta saatetaan tulkita väärin. Lapsen turvallisuudesta, rajoista ja valvonnasta huolehtiminen voivat myös lisätä vastustusta ja aiheuttaa uhmakkuutta, jolloin syntyy uhka- ja väkivaltatilanteita.

Uhka- ja väkivaltatilanteita voidaan tuskin koskaan kokonaan poistaa, mutta niitä voidaan ehkäistä ja vähentää. Lastensuojelulaitosten tulisi olla turvallisia paikkoja niin lapsille elää kuin työntekijöille työskennelläkin. Haasteena onkin luoda yhteinen turvallisuus.

2 Väkivallan monimuotoisuus

Väkivallan määrittelytapoja on useita. Maailman terveysjärjestön WHO:n käyttämän määritelmän mukaan väkivalta on fyysisen voiman tai vallan tahallista käyttöä tai sillä uhkaamista, joka kohdistuu ihmiseen tai ihmisryhmään tai yhteisöön ja joka johtaa tai joka voi hyvin todennäköisesti johtaa kuolemaan, fyysisen tai psyykkisen vamman syntymiseen, kehityksen häiriytymiseen tai perustarpeiden tyydyttämättä jäämiseen. (Väkivalta ja terveys 2005.)

Väkivallasta puhuttaessa tarkoitetaan yleensä toisen ihmisen fyysistä vahingoittamista, mutta väkivaltaa ovat myös toista ihmistä loukkaavat ja uhkaavat sanat sekä epäsuora vihamielisyys, joka ilmenee kielteisenä ja vastakohtaisena käyttäytymisenä. Väki­valta on ruumiillista koskemattomuutta, oikeuksia tai etuja loukkaavaa tai vahingoittavaa voimakeinojen käyttöä. Useimmiten sanalla "väkivalta" viitataan nimenomaan ruumiilliseen voimankäyttöön, mutta on olemassa myös muun muassa käsitteet työpaikkaväkivalta sekä henkinen väkivalta. Henkisellä väkivallalla viitataan toisen ihmisen loukkaamiseen esimerkiksi sanallisesti. (Weissmann-Helenius 1997, 11–12.)

Psyykkinen eli henkinen väkivalta on ehkä yleisin väkivallan muoto. Se voi olla sanallista tai sanatonta. Henkisen väkivallan muotoja ovat alistaminen, nöyryyttäminen, huutaminen, kiroilu, painostaminen, pilkkaaminen, nimittely, uhkailu, kontrolli, vähättely, alentuvasti käyttäytyminen, pelottelu, häirintä sekä syyttely. Kontrollilla ei tarkoiteta yksittäisiä tapahtumia, vaan toistuvaa pyrkimystä hallita ja rajoittaa toisen elämää. Uhkailulla ja pelottelulla on yhtäläillä pelottava, uhkaava ja ahdistava vaikutus kuin fyysiselläkin väkivallalla. Monesti väkivaltainen käyttäytyminen alkaa sanallisesti ja muuttuu myöhemmin fyysiseksi väkivallaksi. (Weissmann-Helenius 1997, 11–12.)

Fyysisellä väkivallalla tarkoitetaan asiakkaan toimintaa, joka loukkaa työntekijän fyysistä koskemattomuutta. Fyysinen väkivalta on kaikkein helpoiten tunnistettavissa oleva väkivallan muoto. Sitä voidaan tehdä monella eri tavalla, kuten esimerkiksi lyömällä, raapimalla, potkimalla ja kuristamalla sekä erilaisilla pakkokeinoilla ja vapaudenriistolla. (Puumi 2008, 3.) Osa fyysisestä väkivallasta, kuten töniminen, kiinnipitäminen ja sylkeminen eivät välttämättä satuta työntekijää, vaikka ne loukkaavatkin hänen fyysistä koskemattomuuttaan.

Uhkailulla tarkoitetaan fyysisellä väkivallalla uhkailua, jossa asiakas uhkaa työntekijää sanallisesti tai ei -sanallisesti, muttei kuitenkaan satuta työntekijää (tai hänen läheisiään) fyysisesti. Tällaisia tekoja ovat Antikainen-Juntusen (2007) mukaan sanalliset uhkaukset satuttaa työntekijää, työntekijän liikkumisen estäminen, tavaroiden heittäminen, esineiden tai paikkojen rikkominen, huonekalujen töniminen tai potkiminen, nyrkin heristely ja muu ei-sanallinen uhkailu sekä uhkaus satuttaa työntekijän läheisiä fyysisesti.

3 Väki­valta työssä

Työväkivallan lisääntyminen näkyy monessa eri tehdyssä tutkimuksessa. Heiskanen (2007) on tutkimuksessaan pohtinut naisvaltaisten alojen, kuten sosiaalialan lisääntyntä väkivaltaa. Lisääntynyt väkivalta ei kuitenkaan ole suoranaisesti verrannollinen työntekijöiden sukupuoleen, mutta muun muassa puutteellinen koulutus, työnhallinta ja johtamisen menetelmät ovat lisänneet työväkivaltaa Superliiton (2001) tekemän selvityksen mukaan.

Isotaluksen ja Saarelan (2007) mukaan työpaikkaväkivalta käsitteenä sisältää sekä fyysisen että psyykkisen väkivallan työpaikoilla. Työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan niitä työtilanteita, joissa henkilöä on pahoinpidelty tai uhkailtu työtehtävissä siten, että hänen turvallisuutensa, hyvinvointinsa tai terveytensä on vaarantunut suorasti tai epäsuorasti.

Työväkivaltatapaturmalla tarkoitetaan työssä tai työmatkalla sattuneita väkivaltatilanteita, joissa työntekijälle aiheutuu vamma tai vammoja, joista tehdään tapaturmavakuutuslain mukainen tapaturmailmoitus. Yleensä tapaturmailmoituksia tehdään fyysisen väkivallan aiheuttamista fyysisistä vammoista. Työväkivaltateot voivat kuitenkin olla luonteeltaan myös henkisiä tekoja kuten sanallista nöyryyttämistä, mitätöintiä ja haukkumista sekä sanallisia ja ei-sanallisia uhkailuja kuten nyrkinheristelyä, huonekalujen potkimista, hampaiden kiristelyä ja irvistelyä tai puukolla uhkailua. Myös henkisen väkivallan ja uhkailujen seuraukset voivat olla vakavia. (Isotalus & Saarela 2007, 6–7.)

Sosiaaliportin (2010) mukaan työväkivallalla tarkoitetaan tapahtumia, joissa henkilöitä loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään heidän työhönsä liittyvissä oloissa ja jotka suoraan tai epäsuorasti vaarantavat heidän turvallisuutensa, hyvinvointinsa ja terveytensä. Työväkivalta voidaan määritellä myös sen perusteella, kuka on väkivallan tai sen uhan aiheuttaja. Uhkaaja tai tekijä voi olla ensinnäkin täysin ulkopuolinen, joka tunkeutuu työpaikalle ryöstön, seksuaalisen ahdistelun tai muun väkivaltaisen syyn vuoksi. Toiseksi tekijä voi olla asiakas tai hänen omaisensa tai muu läheisensä. Kolmanneksi tekijä voi olla työtoveri, esimies tai luottamusmies tai omistaja, jos kyseessä on yksityinen palvelualan yritys. Neljänneksi voidaan vielä erottaa organisaation tuottama, organisaation toimintatapoihin kytkeytyvä väkivalta. (Isotalus & Saarela 2001, 7.)

Sillä, millainen on työpaikan työturvallisuuskulttuuri ja miten työpaikalla suhtaudutaan työväkivaltaan, on vaikutusta työntekijöiden altistumiseen väkivallalle. Esimerkiksi tehokkuuden ja taloudellisuuden korostaminen ja pyrkimys kustannusten minimoimiseen voivat lisätä työntekijöiden riskiä altistua työväkivallalle. Samoin jos työnantaja vähättelee väkivallan uhkaa tai kieltää väkivallan ja häirinnän uhan käsittelyn työpaikalla, provosoi ja

ylläpitää hän omalla käytöksellään työväkivaltaa ja epäasiallista käytöstä. (Arnkil & Eriksson 1998, 26–29.)

Sosiaali- ja terveysalalla riskiä väkivaltaiseen käyttäytymiseen työntekijöitä kohtaan lisäävät eri syistä sekavien tai päihtyneiden asiakkaiden vastentahtoinen hoitaminen, erimielisyydet hoitamisesta ja tarvittavista palveluista ja ei-toivotut päätökset esimerkiksi huostaanotosta. Asiakkaan kotona työskenteleminen ja yksin työskenteleminen lisäävät väkivallan kohtaamisen riskiä. Myös omaiset voivat käyttäytyä arvaamattomasti ja uhkaavasti. (Puumi 2008, 4.)

Väkivaltaa ei kuitenkaan voida selittää ainoastaan tekijän fyysisellä, psyykkisellä tai sosiaalisella poikkeavuudella tai kehittymättömyydellä, vaan sosiaalialalla tapahtuvassa väkivallassa on myös kyse vallasta ja vallankäytöstä. Valtaan liittyvä väkivalta on luonteeltaan instrumentaalista eli väkivallan avulla tavoitellaan jotakin, esimerkiksi valtaa, asemaa, hyötyä tai hyväksyntää. (Grönfors 1994, 65–66.)

Sosiaalialan työn työturvallisuushankkeessa on koottu työväkivaltaan liittyviä uhka- ja riskitekijöitä. Riskitekijöitä ovat yksin työskentely, työskentely ennalta arvaamattomissa tilanteissa ja ennalta tuntemattomissa olosuhteissa asiakkaan kodeissa, ilta- ja yötyö, oikeus tehdä yksilöitä koskevia päätöksiä, asiakkaan toimintavallan tai vapauden rajoittaminen sekä puutteellisen toimintakyvyn aiheuttama asiakkaan riippuvaisuus työntekijän antamasta hoivasta, hoidosta tai muusta avusta. (Antikainen-Juntunen 2007, 51.) Näitä riskitekijöitä esiintyy myös sijaishuollossa työpaikasta riippuen.

Tässä opinnäytetyössä työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan asiakkaiden tai muiden ulkopuolisten taholta esiintyvää väkivaltaista tai uhkaavaa käyttäytymistä työntekijöitä tai heidän läheisiään kohtaan. Tilanteet tapahtuvat työpaikalla, työmatkalla tai työpaikkaan rinnastettavassa paikassa, esimerkiksi asiakkaan kotona. (Puumi 2008, 3.)

3.1 Työpaikkaväkivallan vaikutukset ja tilanteiden käsittely

Uhka- ja väkivaltatilanne on aina järkyttävä, pelottava ja ahdistusta herättävä. Jo pelkkä uhka voi aiheuttaa pitkäaikaisia pelko- ja ahdistustiloja sekä vaikuttaa uhrin työviihtyvyyteen, työmotivaatioon, työsuoritukseen sekä työssä jaksamiseen. Mahdollisten fyysisten vammojen lisäksi psyykkiset vauriot vaativat pitkää hoitoa sekä eritavoin syntyneet vammat voivat myös aiheuttaa jopa pysyvää työkyvyttömyyttä tai jopa kuoleman. (Heiskanen 2007, 22–24.)

Työyhteisön kannalta väkivalta- ja uhkatilanteet vaikuttavat koko työryhmän työpanokseen ja työssä jaksamiseen sekä voivat heikentää työilmapiiriä. Työnantajan kannalta väkivalta- ja uhkatilanteet voivat vaikeuttaa rekrytointia, lisätä työntekijöiden vaihtuvuutta, heikentää työn tuloksellisuutta ja aiheuttaa taloudellisia menetyksiä. Väkivalta- ja uhkatilanteet ovat uhka myös toisille asiakkaille ja heidän turvallisuudelleen sekä viihtyvyydelleen.

Työpaikkaväkivallan ehkäisymillä väkivaltariskejä voidaan vähentää. Kehittämällä työpaikan turvallisuutta voidaan samalla lisätä työn tuloksellisuutta, työiihtyvyyttä ja työhön sitoutumista. (Puumi 2008, 4.)

Työväkivaltatilanteet ovat usein traumaattisia niiden kohteeksi joutuneille, vaikka fyysiset seuraamukset eivät olisikaan vakavia. Tämän vuoksi uhreille on järjestettävä mahdollisuus tapahtumasta puhumiseen ja jälkihoitoon. (Työturvallisuuslaki 2002/738.)

Henkisen väkivallan käsittelemättä jättämisen vaarana on tilanteiden aiheuttamien ahdistuksien ja pelkojen kerääntyminen työntekijän sisälle ja sitä kautta stressitilan aiheutuminen, joka voi näyttäytyä jonakin vakavampana oireena tai sairautena. Näin ollen väkivallan käsittelemättömyys aiheuttaa riskin työntekijälle terveydelle. Väkivallan ja häirinnän uhan sivuuttaminen, vähättely tai kieltäminen voi johtaa myös rakenteelliseen väkivaltaan, jossa työnantaja omalla toiminnallaan tai toimimattomuudellaan ylläpitää häirintää ja uhkailua. (Antikainen-Juntunen 2007, 49.)

Sattuneiden työpaikkaväkivalta tai uhkatilanteiden käsittely työpaikoilla tapahtuu esimiesten johdolla. Esimiesten tehtävänä on varmistaa, ettei väkivallan tai sen uhan kokemusta jätetä yksin. Jokaiselle tulee antaa mahdollisuus tuoda esiin omat ajatuksensa ja kokemuksensa. Jälkipuinnissa tärkeää on, ettei väkivallan kohteeksi joutunutta syyllistetä tapahtuneesta. Jälkipuinnin järjestämisessä on tärkeää muistaa, että väkivallan uhri pyrkii välittömästi tapahtuman jälkeen normalisoimaan tilanteen, eikä välttämättä tiedosta avun tarvetta. Kriittisen vaiheen jälkeen työntekijä voi kokea pelkoa, syyllisyyttä ja avuttomuutta. (Helsingin kaupungin sosiaalivirasto 2009.)

Työntekijällä on myös aina oikeus jälkihoitoon. Jälkihoitoa työväkivallan tai väkivallan uhan kokeneelle työntekijälle antaa koulutettu ammattihenkilö eli silloin työpaikalta käännytään työterveydenhuollon puoleen. Työterveyshuolto arvioi väkivallan kohteeksi joutuneen kanssa jälkihoidon tarvetta. Henkinen jälkihoito on suositeltavaa aloittaa mahdollisimman pian ja viimeistään 1–3 vuorokauden kuluessa tapahtuneesta. Esimiehen tulee myös huolehtia, ettei väkivallan uhri pala työhön, ennen kuin jälkihoito on annettu. (Helsingin kaupungin sosiaalivirasto 2009.)

3.2 Työpaikkaväkivalta Helsingin kaupungin sosiaaliviraston sijaishuollon laitoksissa

Väkivalta on osa lastensuojelun laitoshuollon työtä, mutta niin laitoksen asiakkailta kuin työntekijöillä on oikeus turvallisuuteen ja työnantajalla velvollisuus luoda mahdollisimman turvallinen työympäristö. (Weizmann-Helenius 1997, 73–76.)

Riskien tiedostamiseksi, välttämiseksi ja hallittaviksi työpaikoilla tulee olla ohjeistus tilanteiden varalle. Työntekijöillä tulee olla tarvittava ammatillinen koulutus sekä mahdollisuus lisäkoulutukseen taitojen lisäämiseksi. Työturvallisuuden lisääminen on jokaisen

työntekijän vastuulla sekä työturvallisuus ja turvallisuusjohtaminen ovat osa esimiestyötä. (Isotalus & Saarela 2007, 6–20.)

Sijaishuollon laitoksissa on jo olemassa toimintaohjeita uhka- ja väkivaltatilanteiden varalle, mutta ennaltaehkäisevään toimintaan tulisi panostaa enemmän. Sijaishuollon laitoksissa vaara ja uhkatilanteet ovat arkipäivää. Se näkyy tehdyissä vaara ja uhkatilanne ilmoituksissa, joita vuonna 2007 on tehty 259, vuonna 2008 264 ja vuonna 2009 niitä tehtiin 356 kappaletta. Tämän vuoden 2010 kuluessa toukokuuhun mennessä työväkivalta-uhkatilanne ilmoituksia on tehty yhteensä jo 214 kpl. Uhka ja väkivaltatilanteet esiintyvät lähinnä uuden asiakkaan vastaanotossa sekä rajoitustoimenpiteissä osastoilla. (Helsingin kaupungin sosiaalivirasto 2010.)

Sattuneita työväkivalta- tai sen uhkatilanteita seurataan työhyvinvointikyselyn avulla sekä uhka- ja vaaratilanneilmoituksin, jotka menevät suoraan työsuojelunpiiriin. Uhka- ja väkivalta ilmoitus tulisi tehdä heti tilanteen jälkeen ja se tulee käydä lähiesimiehen kanssa läpi joka toimittaa ilmoituksen eteenpäin työsuojeluun. Pelkkä ilmoituksen tekeminen ei riitä tilanteen jälkipuintiin, vaan tilanne tulee käydä yksityiskohtaisesti läpi työyhteisössä lähiesimiehen johdolla. Tilanne on myös käytävä läpi väkivaltaisesti käyttäytyneen asiakkaan kanssa. (Helsingin kaupungin sosiaalivirasto 2010.)

Vuosittain tehtävä työhyvinvointikysely kattaa koko Helsingin kaupungin työntekijät. Tämän vuoden (2010) työhyvinvointikyselyyn vastasi yhteensä 1033 työntekijää, joista 40 % on kokenut työssään työväkivalta- tai uhkatilanteita. Verratessa vuoden 2009 ja 2010 vastauksia työväkivallan ja sen uhkatilanteiden kokeminen koko Helsingin kaupungilla on lisääntynyt yhdellä prosentilla. (Helsingin kaupungin työhyvinvointikysely 2010.)

4 Työturvallisuus

4.1 Työturvallisuuslaki ja työsuojelullinen näkökulma työväkivaltaan

Työturvallisuuslaki (738/2002) ei vaadi turvallisuusjohtamisjärjestelmää. Sen 10 § 1 mom. kuitenkin edellyttää, että työnantajan on työn ja toiminnan luonne huomioon ottaen riittävän järjestelmällisesti selvitettävä ja tunnistettava työstä, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät sekä, milloin niitä ei voida poistaa, arvioitava niiden merkitys työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle. Siten se sisältää useita hyvään turvallisuusjohtamiseen kuuluvia osa-alueita. Lisäksi työnantaja on velvollinen selvittämään ja kehittämään työterveyttä ja -turvallisuutta yhteistyössä henkilöstön kanssa.

Työturvallisuuslain 27 pykälän mukaan työssä, johon liittyy ilmeinen väkivallan uhka, työ ja olosuhteet on järjestettävä siten, että väkivallan uhka ja väkivaltatilanteet ehkäistään mahdollisuuksien mukaan ennakoon. (Työturvallisuuslaki 2002/738.)

Yksi velvoite on vaatimus työsuojelun toimintaohjelmasta. Käsite työsuojelu sisältää psyykkiset, fyysiset ja sosiaaliset työolosuhteet, joita kehitetään työpaikalla esimiehen johdolla yhteistyössä työntekijöiden kanssa. Tavoitteena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita henkilöstön työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi. Pääpaino toiminnassa tulee olla ennaltaehkäisyssä. (Työturvallisuuslaki 2002/738.)

Toimintaohjelma tehostaa ennakoivaa työsuojelua ja ohjaa työolojen suunnitelmalliseen parantamiseen organisaation omien edellytysten mukaan. Lisäksi on muitakin kuin työsuojelusäädöksiä, joissa veloitetaan työpaikkoja tapaturmien ja onnettomuuksien ennalta ehkäisyyn järjestelmällisin tavoittein, toimintasuunnitelmin ja -ohjelmin. Työhön liittyvä hyvinvoinnin ylläpitämistä ja edistämistä määrittelee työsuojelulaki. Työväkivalta on ennen kaikkea työsuojelullinen kysymys monelta eri suunnalta tarkasteltuna. Työnantajalla on yleinen huolehtimisvelvoite (työturvallisuuslain 9§), johon kuuluu huolehtiminen työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työnantajalla on oltava turvallisuuden ja terveellisyyden edistämiseksi ja työntekijän työkyvyn ylläpitämiseksi ohjelma, joka sisältää työpaikan työolojen kehittämistarpeet ja työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset. Työyhteisötasolla ja yksittäisellä työntekijällä on velvollisuuksia työturvallisuuden noudattamisessa, toteuttamisessa ja sen edistämisessä. (Työturvallisuuslaki 2002/738.)

Työterveyshuolto tukee työpaikan turvallisuustyötä. Se tekee työpaikkaselvityksiä ja tarkkailee työntekijöiden terveydentilaa. Työterveyshuollon rooli turvallisuusjohtamisessa on yhteistyökumppani sekä tiedontuottajan ja -jakajan rooli. (Työturvallisuuslaki 2002/738.)

Työväkivalta lastensuojelulaitoksessa voi olla fyysistä, kuten tönimistä, lyömistä ja potkimista. Henkinen väkivalta kuten sanallinen uhkaaminen ja haukkuminen ovat kuitenkin yleisimpiä. Työsuojelun näkökulmasta työtehtävät ja työympäristö tulee suunnitella siten, että väkivalta ja uhkatilanteet havaitaan ennakolta sekä ehkäistään näiden tilanteiden syntyminen. Työtilojen järjestelyillä tulee edesauttaa uhkatilanteen laukeamisesta. Uhkaajan pitää päästä perääntymään ja uhkan kohteeksi joutuvan pakenemaan. (Strann 2004, 62.)

Myös työntekijän perehdytyksestä säädetään työterveyshuoltolaissa (14§), jonka mukaan työntekijälle on annettava opetusta ja ohjausta. Sen mukaan työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä, sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus otetaan huomioon.

(Työterveyshuoltolaki 2001/1383.)

Työturvallisuudesta huolehtimiseen ja työsuojeluun työpaikkatasolla liittyvät erilaiset rakenteelliset tekijät kuten turvajärjestelyt, henkilökohtaiset hälyttimet sekä muut tekniset turvatoimet. Työsuojelullisesti tärkeinä elementteinä nähdään myös työnhajukset, työntekijöiden koulutukset ja kehityskeskustelut. (Työsuojeluhallinto 2010.)

Väkivaltatilanteiden jälkipuinti on myös ensiarvoisen tärkeää työkyvyn ylläpitämiseksi. Sijaishuollon työ on pitkälti huolenkantoa ja työ hyvin henkistä, joten työväkivalta tai uhkatilanteen satuttua keskusteleminen niistä auttaa työntekijän hyvinvointia sekä kehittää itse työtä. (Työsuojeluhallinto 2010.)

4.2 Turvallisuusjohtaminen

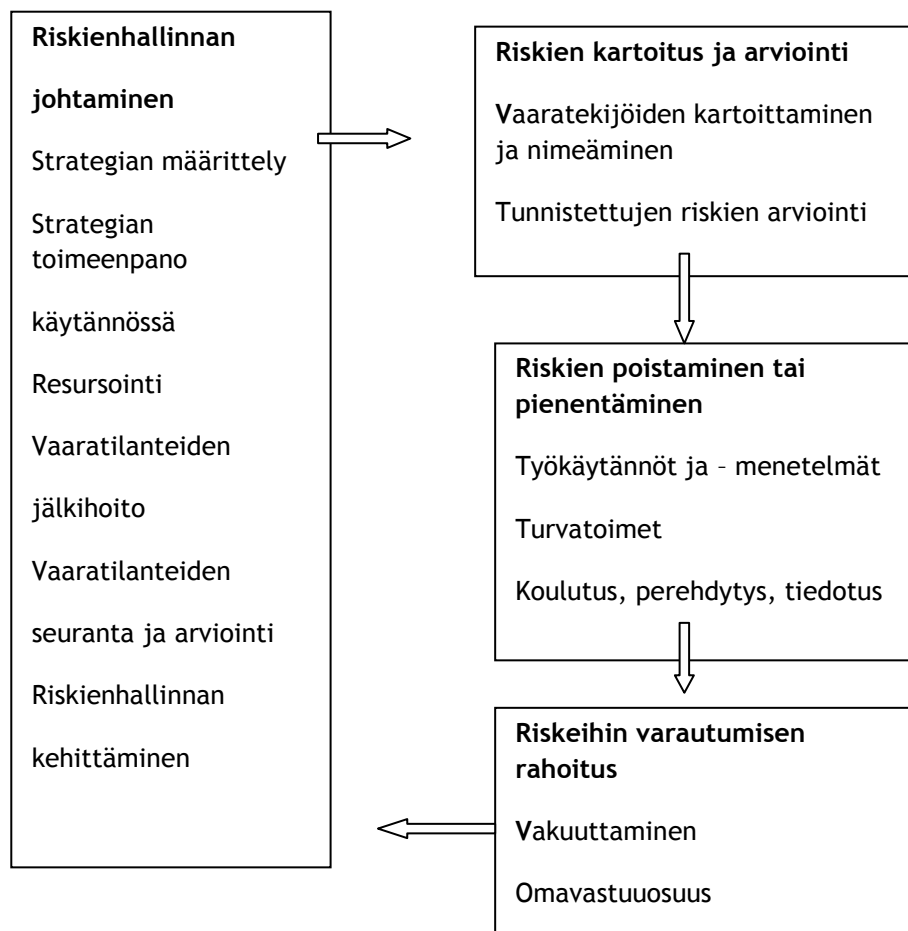
Turvallisuusjohtaminen on osa työpaikan turvallisuuden kehittämistä. Se vaikuttaa myönteisesti henkilöstön sitoutumiseen, työilmapiiriin, tuotannon laadun paranemiseen sekä onnettomuuksien ja tapaturmien ehkäisemiseen. Turvallisuusjohtamista voi toteuttaa monella eri tavalla. Siihen vaikuttaa yksikön tapa toimia. Toiminnan järjestelmällisyyteen tarvitaan turvallisuusjohtamisen periaatteita. Ne voivat olla itse laadittuja tai käytäntöjä on luotu esimerkiksi turvallisuusjohtamisen standardien avulla. (Työsuojeluhallinto 2010.)

Hyvän turvallisuusjohtamisen lähtökohtia on useita. Koko johdon tulee olla sitoutunut tällaiseen ajatteluun, jotta se saa vastakaikua henkilöstöltä. Vasta henkilöstön sitoutuminen varmistaa sen, että turvallisuusjohtamisajattelu ja sen kautta tulevat toiminnot kehittävät turvallisuuskulttuuria. Turvallisuusjohtamisen yksi keskeinen työkalu on riskien arviointi. Sen avulla arvioidaan työolojen kehittämistarpeet ja työympäristötekijöiden vaikutukset. Turvallisuusjohtaminen varmistaa myös työntekijöiden osaamisen, osallistumisen ja motivoinnin. (Työsuojeluhallinto 2010.)

Turvallisuuskulttuuri, yrityksen tapa toimia turvallisuuden suhteen, vaikuttaa turvallisuusjohtamiseen. Turvallisuustyön pitäisi olla jokapäiväistä toimintaa, joka on integroitu työpaikan muuhun toimintaan. Työpaikalla turvallisuustyö on osa päivittäistä työn tekemistä. (Leppänen 2004, 186–188.)

Turvallisuusjohtamisen keskeiset elementit organisoinnin osalta ovat toimintajärjestelmien, toimintavastuiden ja -velvollisuuksien määrittäminen sekä riittävien resurssien varaaminen tavoitteiden toteuttamiseksi. Käytännön toiminnan tulee olla osa työn tekemistä. (Työturvallisuuslaki 2002/738.)

Vuonna 2007 tehdyn työturvallisuus sosiaalialalla - hankkeen tutkimustuloksien mukaan on muodostunut työpaikan väkivaltariskien hallintajärjestelmä, joka jakautuu seuraavanlaiseen prosessiin. (Kuvio 1.)



Kuvio 1: Väkivaltariskien hallintajärjestelmä (Työturvallisuus sosiaaalialalla 2007.)

Työturvallisuus sosiaaalialalla - hankkeen (2007) tuloksien mukaan väkivaltaa voidaan hallita. Hallinta järjestelmän, turvallisuuskulttuurin luomiseksi ja turvallisen työpaikan varmistamiseksi johtamisessa täytyy huomioida monia asioita. Esimiesten työn hallintaan liittyvinä asioina väkivaltatilanteiden ehkäisemisessä tulee huomioida uhka henkilövalinnoissa ja varmistaa, että perehdytys ja koulutus ovat riittäviä. Tämä voidaan tehdä kokeilemalla ja käyttöön ottamalla väkivallan hallintaa tukevia toiminta- ja vuorovaikutustapoja sekä laatimalla ohjeet vaaratilanteita varten, järjestämällä työympäristö turvalliseksi ja jälkihoidon mahdollisuus. Myös väkivallan ja väkivallan uhan seuranta- ja hallintajärjestelmän kehittäminen ovat tärkeää esimiestyössä.

4.3 Työturvallisuus terveyden edistämisen näkökulmasta

Työväkivallan tai sen uhan kokemisella on suorat vaikutukset työntekijän työhyvinvointiin ja terveyteen. Tämän vuoksi terveyden edistämisen näkökulman huomioiminen työturvallisuudesta puhuttaessa on ensiarvoisen tärkeää.

Vartion (2003) mukaan terveyden edistäminen on toimintaa, jonka tarkoituksena on parantaa ihmisten mahdollisuuksia oman ja ympäristönsä terveydestä huolehtimisessa. Terveyden edistäminen on myös terveyden edellytysten parantamista yksilön, yhteisön ja yhteiskunnan kannalta. Jotta täydellinen fyysinen, henkinen ja sosiaalinen hyvinvointi voitaisiin saavuttaa, on yksilöiden ja ryhmän kyettävä toteuttamaan toiveensa, tyydyttämään tarpeensa ja muuttamaan ympäristöä tai opittava tulemaan toimeen sen kanssa.

4.3.1 Terveyden edistäminen

Maaailman Terveysjärjestö WHO määritelmän mukaan terveyden edistäminen on toimintaa, jonka tarkoituksena on parantaa ihmisten mahdollisuuksia ja edellytyksiä huolehtia omasta ja ympäristönsä terveydestä. (Ottawan asiakirja 1986.)

Yhteiskunnallinen terveyden edistäminen on arvoihin perustuvaa tavoitteellista toimintaa ihmisten terveyden ja hyvinvoinnin aikaansaamiseksi ja sairauksien ehkäisemiseksi. Terveyden edistämiseen sisältyy promotiivisia ja preventiivisiä toimintamuotoja. Tuloksia ovat terveyttä suojaavien sisäisten ja ulkoisten tekijöiden vahvistuminen, elämäntapojen muutos terveellisempään suuntaan ja terveyspalveluiden kehittyminen. Toiminnan vaikutukset näkyvät yksilön, yhteisön ja yhteiskunnan terveytenä ja hyvinvointina. (Stakes 2007.)

Terveyden edistäminen ymmärretään terveyteen sijoittamisena sekä tietoisena voimavarojen kohdentamisena ja terveyden taustatekijöihin vaikuttamisena. Kunnassa se tarkoittaa kaikkea sitä toimintaa, jonka tavoitteena on väestön terveyden ja toimintakyvyn lisääminen, kansantautien, tapaturmien ja muiden terveysongelmien vähentäminen, ennen aikaisten kuolemien vähentäminen ja väestöryhmien välisten terveyserojen vähentäminen. (Perttilä 1999, 73–75.)

Työntekijöiden turvallisuuden, työkyvyn ja terveyden suojeleminen ja edistäminen työstä ja työolosuhteista johtuvien terveysvaarojen ja haittojen ehkäiseminen ovat työpaikan linjajohdon, työsuojelun ja työterveyshuollon tehtäviä. (Oksa 2006, 68.)

4.3.2 Työhyvinvointi

Työterveyslaitos (2010) on määritellyt työyhteisön työhyvinvoinnin kriteerit, joiden mukaan terveessä ja toimivassa työyhteisössä tiedonkulku ja vuorovaikutus toimivat avoimesti, ongelmista uskalletaan puhua avoimesti ja yhteistyö sujuu. Työn järjestelyissä, johtamisessa ja työyhteisön toiminnassa sekä arjen vuorovaikutuksessa on panostettu siihen, että henkilöstö voi riittävästi kokea työssään itsenäisyyttä ja yhteenkuuluvuutta sekä saada pärjäämisen kokemuksia. Parhaimmillaan työpaikalla jokainen tuntee työnsä tavoitteet ja vastuut, kokee voivansa hyödyntää vahvuuksiaan ja osaamistaan omassa työssään ja voi tehdä palkitsevaa yhteistyötä kannustavassa ja innostavassa työilmapiirissä. Työhyvinvoinnin

edistäminen työpaikalla perustuu johdon, esimiesten ja työntekijöiden yhteistyöhön. Työhyvinvointi- osaaminen on arvo, joka on osa organisaation ja työyhteisön osaamispääomaa. Työhyvinvointi merkitsee myös hyvää työelämän laatua. Työoloja kehittämällä voidaan lisätä yksilön työhyvinvointia, edesauttaa työssä jaksamista ja jatkamista ja näin pyrkiä turvaamaan riittävä ja laadukasta työtä tekevä henkilöstö. (Juuti 2010, 46–47.)

Työhyvinvointi käsitteenä pitää sisällään työyhteisön toimivuuden, työnhallinnan, työolot ja työkykyyn liittyvät asiat. Työhyvinvoinnin eri osa-alueisiin liittyviä käytännön asioita pitää johtaa, mistä syystä esimiehen rooli on tärkeää. Työhyvinvoinnin kehittäminen työpaikalla tapahtuu yhteistyössä työntekijöiden kanssa. Helsingin kaupungin kaikilla työpaikoilla tehdään työhyvinvointikysely, johon kukin työntekijä vastaa itsenäisesti. Työhyvinvointikyselyn tavoitteena on tuottaa informaatiota Helsingin kaupungin johdolle, viraston johdolle sekä työpaikkatasolle. (Helsingin kaupungin työhyvinvointikysely 2010.)

Johtajuuden vaikutukset työntekijöiden ja työyhteisön hyvinvointiin on merkittäviä. Johtajat ovat avainasemassa luotaessa toinen toistaan kunnioittavaa ja arvostavaa asioiden, voimaantumisen ja hyvinvoinnin mahdollistavaa kulttuuria. (Pursio 2010, 56–57.)

Työhyvinvointiin vaikuttaa työsisältö, työnorganisointi, työyhteisön toimivuus, työolot sekä koko työpaikan toimintatavat. Työhyvinvointi syntyy työssä, johon kaikki työpaikan toimijat vaikuttavat. (Pohjonen 2003, 4.)

Työterveyslaitoksen mukaan työhyvinvointi tarkoittaa, että työnteko on mielekästä ja sujuvaa turvallisessa, terveyttä edistävässä ja työuraa tukevassa työympäristössä ja työyhteisössä. Yksilön työhyvinvointiin vaikuttavat työn lisäksi ihmissuhteet, terveys- ja elämäntavat, talous, itsensä kehittäminen ja harrastukset. (Työhyvinvointifoorumi 2009.)

Pohjosen (2003) mukaan merkittävin työhyvinvoinnin ja työterveyden peruspilareista on hyvä työn hallinta. Hyvä työn hallinta edistää työntekijän terveyttä ja ehkäisee työstressiä. Työnsä hyvin hallitseva työntekijä viihtyy työssään, on sitoutunut ja hänen työsuorituksensa on laadukasta. Oman näkemykseni mukaan hyvä työn- hallinta voi ehkäistä myös työväkivalta tilanteita, sillä se sisältää ammatillisen kohtaamisen ja vuorovaikutuksen asiakkaiden kanssa.

Liesivuori (2009) on tehnyt jaon työhyvinvointia heikentävien tekijöiden ja työterveyttä heikentävien tekijöiden välille. Tekijät ovat käänteisesti melko samat kuin edellä mainitsemani yksilön työhyvinvointiin parantavasti vaikuttavat tekijät. Pahoinvointia aiheuttavat työterveysongelmat, kuten epäterveelliset elämäntavat, työpaikan terveyshaitat, heikentynyt työkyky ja heikko ammattitaito sekä kielteinen yleisasenne, yksinäisyys ja johtamisongelmat. Työpahoinvointi aiheuttaa ongelmia niin työntekijälle kuin työnantajallekin. Tämän vuoksi työterveyden ja työhyvinvoinnin ylläpitäminen on tärkeää ja hyvin hoidettuna ne edistävät työntekijöiden terveyttä.

Henkilökunnan näkyvällä läsnäololla voidaan ehkäistä häiriötilanteita. Tämän vuoksi yksintyöskentelyä voidaan pitää sosiaalialalla yhtenä työväkivallan riskitekijänä. Työturvallisuuslain 29§ mukaan yksintyöskentelystä on kysymys silloin, kun henkilö joutuu työskentelemään ainakin ajoittain väkivallan uhan alaisena tai uhkailujen kohteena ja kun häneltä puuttuu mahdollisuus saada välitöntä apua työtovereilta. Työskentely yksin erityisesti ilta- ja yöaikaan tai viikonloppuisin muodostaa normaalia suuremman turvallisuusriskin. Yksintyöskentelevällä on Työturvallisuuslain mukaan oltava mahdollisuus olla yhteydessä esimieheen ja hälyttää apua. Tehtaässä kotikäyntejä yksin asiakkaan luokse, esimiehen ja/tai työkaverin on oltava selvillä käyntiaikatauluista ja -paikoista. (Työturvallisuuslaki 2002/738.)

Väkivallan uhkaa voidaan ehkäistä muun muassa huolehtimalla siitä, että paikalla tai läheisyydessä on riittävästi ammattitaitoista henkilökuntaa. Toimivat viesti-, hälytys- ja itsepuolustusvälineet sekä koulutus voivat helpottaa tilannetta. Hyvä perehdytys turvallisuusohjeisiin lisää tilanteen hallinnan tunnetta. (Työturvallisuuslaki 2002/738.)

4.3.3 Työntekijöiden henkinen työhyvinvointi

Henkinen hyvinvointi työssä on työsuojelun keskeinen tavoite. Henkinen työsuojelu on sekä ennaltaehkäisevää että korjaavaa käytännön toimintaa, jolla pyritään saamaan työn vaatimukset vastaamaan mahdollisimman hyvin työntekijän suoritusedellytyksiä. Keskeisiä henkisen työsuojelun osa-alueita ovat kiireen hallinta, työn sisältöjen monipuolistaminen, vaikutusmahdollisuuksien lisääminen sekä hyvän työilmapiirin vahvistaminen. (Työturvallisuuslaki 2002/738.)

Toimenkuvien selkiyttämisen ja töiden organisoinnin ohessa on huomioitava yllättävät tilanteet esimerkiksi vaativa asiakas tai väkivalta tilanteet. Tällaisten tilanteiden varalle tulisi miettiä toimintaperiaatteet ennakolta. (Työsuojeluhallinto 2010.)

Työn organisoinnin ja hallinnan kaltaiset psykososiaaliset tekijät, kuten työn asettamat suuret vaatimukset voivat aiheuttaa työstressiä. Työstressiä koetaan silloin, kun työympäristön vaatimukset ylittävät työntekijän kyvyn selviytyä niistä. (Työturvallisuuslaki 2002/738.)

Henkistä hyvinvointia arvioitaessa on huomioitava työn kuormittavuuteen ja työn hallintaan liittyvät tekijät. Hoikkalan (2007) tekemän selvityksen mukaan lastensuojelun sijaishuollossa esiintyviä työnkuormittavuustekijöitä ovat vuorotyö, psyykkiset ja fyysiset kuormitustekijät, väkivalta ja sen uhka työyhteisössä, henkinen väkivalta työyhteisössä, seksuaalinen häirintä ja ahdistelu työpaikalla. Työnhallintaan liittyviä uhkatekijöitä ovat työn vaatimukset, työntekijän osaaminen ja voimavarat sekä työn tekemisen ulkoisten edellytysten tasapaino.

5 Johtaminen ja esimiestyö työturvallisuuden edistämässä

Henkilöstön hyvinvoinnilla ja siihen liittyvillä tekijöillä on suuri merkitys myös organisaation toiminnalle. Hyvä henkilöstöjohtaminen takaa toimivan organisaation. Henkilöstöjohtamisessa tulisi tiedostaa ihmisen eri puolet ja tukea hänen kokonaisvaltaista kasvuaan. Terveen organisaation toimintaa ohjaavat arvot ja se nojaa toiminnassaan omien arvojensa lisäksi universaaleihin arvoihin, kuten yksikön kunnioitukseen, jatkuvaan oppimiseen ja kestäväään kehitykseen. Eettistä kuormitusta kokevat sekä johtajat että työntekijät. Sosiaali- ja terveysalan johtajat ovat haastavan tilanteen edessä, kun joutuvat toimimaan niukoin henkilöstövoimavaroin ja samalla toteuttamaan hyvän hoidon periaatteet. Myös henkilöstön suhteiden hallinta on usein eettisesti raskasta. Kiireessä toimiminen, taloudellisten tekijöiden huomioiminen ja asiakkaan oikeuksien kunnioittaminen, työntekijän vaikutusmahdollisuuksien takaaminen sekä työntekijöiden terveyden ja turvallisuuden samanaikainen säilyttäminen ovat koko henkilöstölle vaativia tavoitteita. Työyhteisön hyvä sisäinen yhteistyö vahvistaa jokaisen työntekijän työssä jaksamista. Eettisten periaatteiden noudattaminen ohjaa yhteistä toimintaa ja on osa johtamista. (Kantolahti 2009.)

Työturvallisuuslaki (2002/738) on turvaamassa työntekijän työhyvinvointia ja terveyttä työpaikoilla esimerkiksi kieltämällä syrjinnän ja epätasa-arvoisen kohtelun. Laissa tarkoitetaan terveydellä sekä fyysistä että henkistä terveyttä. Myös valtiovarainministeriön (2000) virkamiesetiikan mukaan julkishallinnon työolojen ja henkilöstöpolitiikan tulee edistää eettisten normien noudattamista. Viranomaisten toimintakulttuuria ja virkamiesten käyttäytymistä tulee jatkuvasti arvioida. Arvoihin ja eettisiin normeihin sitoutumisen tulee ilmetä organisaation päivittäisissä johtamistavoissa ja -käytännöissä.

Kangasmäen (2007) tutkimuksen pohjalta voidaan eettistä johtajuutta ja sen tutkimusta pitää uuden näkökulman esille nousemisena terveydenhuollon johtamisessa sekä hyvinvoinnin tutkimisessa.

Henkilöstöjohtamisessa keskeistä on työhyvinvoinnin ja terveyden vahvistaminen. Työhyvinvoinnin edistämiseen kuuluu myös suunnitelmallinen työsuojelu- ja työympäristötyö. Tämä tarkoittaa fyysisen ja henkisen terveyden haittojen ennaltaehkäisemistä ja torjumista sekä työolosuhteiden arviointia ja seurantaa. Huomioituiksi tulevat yleiset työskentelyolosuhteet, työn fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset kuormitustekijät, työ - ja apuvälineet, työjärjestelyt ja ergonomia sekä fysikaaliset, kemialliset ja biologiset altisteet. Tapaturmariskien vähentäminen kunta-alalla on edelleen ajankohtaista. Työhyvinvoinnissa on tärkeää kehittää työterveyshuollon toimintaa ja palveluita vastaamaan työyhteisöjen tarpeita ja hyvän työterveyshuoltokäytännön toteuttamista ja ehkäistä työstä aiheutuvaa kuormitusta. Työssä ja työpaikalla mahdollisesti esiintyvään epäasialliseen kohteluun, väkivallan uhkaan, häirintään ja työpaikkakiusaamiseen on puututtava mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

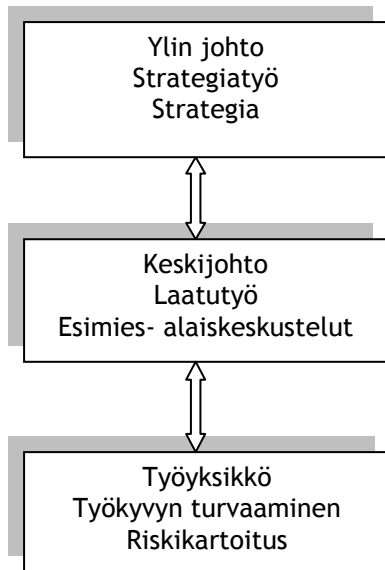
Ennalta laaditut toimintaohjeet selkeyttävät tilanteen hoitamista ja vaikuttavat jo olemassaolollaan ei-toivottuja tilanteita ehkäisevästi. Toimintavelvoite on yhteinen, sillä usein kysymyksessä on koko työyhteisön ongelma. (Työhyvinvointi kunta-alalla 2003.)

Sosiaalialan johtamisesta on tehty monia tutkimuksia. Muun muassa sosiaali- ja terveysministeriön (2009) -julkaiseman tutkimuksen Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen - mukaan hyvä johtaminen on avain sosiaalialan työolojen paranemiseen ja työturvallisuuden lisäämiseen. (Yliruka, Koivisto & Karvinen-Niinikoski 2009, 15–17.) Myös Helsingin kaupungin sosiaaliviraston omien työväkivalta- ja työturvallisuus- tutkimusten perusteella voidaan sanoa esimiestyön ja johtajuuden olevan hyvin tärkeä elementti työolojen parantamiseksi. (Helsingin sosiaalivirasto 2010.)

Väkivalta- ja uhka tilanteet sosiaali- ja terveysalalla ovat tutkimusten mukaan lisääntyneet ja turvallisuus on noussut asiaksi, johon panostetaan yhä enemmän (Helsingin kaupunki 2010.) Työyhteisöjen turvallisuus eli yhteinen turvallisuus on niin työntekijöiden kuin asiakkaidenkin turvallisuutta. Pääpaino turvallisuudessa on työntekijöiden tiedon ja ammattitaidon lisäämisessä ja tilanteiden ennakkoinnissa. Työpaikan fyysinen turvallisuus on myös ennakkointia, mutta hälyttimet tai muut menetelmät turvallisuuden luomiseksi eivät toimi ilman ihmisiä.

Työpaikoilla, joissa on kohonnut väkivallan riski, tulisi olla koko organisaation kattava ja kaikki sen tasot läpäisevä työväkivallan hallintajärjestelmä. (Antikainen-Juntunen 2007, 53.)

Tammisen (2007) työväkivaltariskien hallinnan ideaalimallia (Kuvio 2) mukailten, työturvallisuutta voidaan käsitellä esimiehen työsuojeluvastuun näkökulmasta. Työnantajan turvallisuusvastuu jakautuu yleiseen turvallisuusvastuuseen sekä erityisvastuuseen. Työntantajalle kuuluvaa päätäntävaltaa ja vastuuta voidaan siirtää linjaorganisaatiolle. Toiminnallinen vastuu lastensuojelun työntekijöiden työturvallisuudesta on yleensä sosiaalihuollon linjajohdolla.



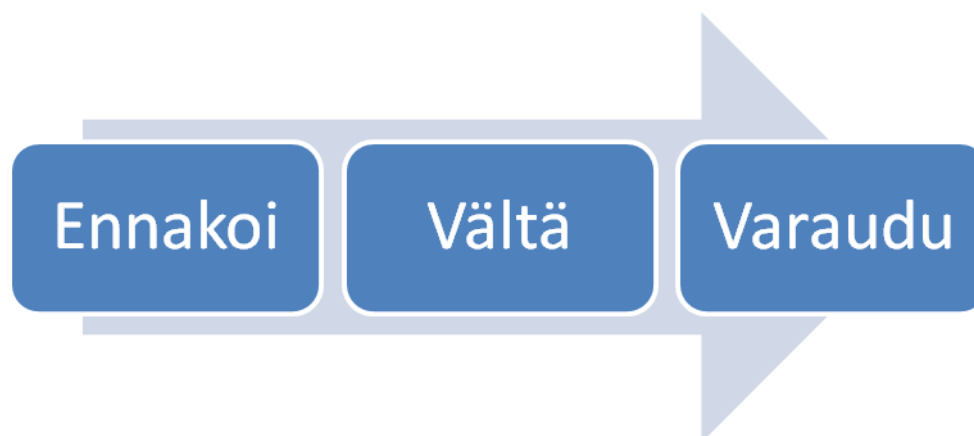
Kuvio 2: Työväkivaltariskien hallinnan ideaali malli (Tamminen 2007.)

Ylimmän johdon tehtävä on luoda työnteon aineelliset olosuhteet sellaisiksi, että työnteoko on turvallista eikä vaaranna työntekijöiden terveyttä, antaa yleisiä työsuojelun toimeenpanomääräyksiä sekä valita päteviä esimiehiä ja valvoa heidän toimintaansa työntekijöiden turvallisuuden varmistamiseksi. Ylin johto määrittelee, resursoi, ohjeistaa, seuraa ja arvioi vaaratilanteita ja määrittää, miten vaaratilanteiden jälkihoito järjestetään sekä kehittää riskien hallintaa. (Tamminen 2007.)

Varsinainen riskien arviointi, ehkäisy ja hallinta tehdään työpaikka- ja yksikkötasolla. Keski johdon tehtävä on laatia työturvallisuusohjeet ja tiedottaa niistä, hankkia ja valvoa laitteita sekä organisoida välitön työturvallisuusvalvonta. Työntekijöiden opastus sekä heidän toimintansa valvonta ovat työnjohtotason esimiesten tehtäviä. Lisäksi lähiesimiehet seuraavat työympäristön, laitteiden ja koneiden sekä työmenetelmien ja -tapojen turvallisuutta. (Tamminen 2007.)

6 Työturvallisuuden parantaminen

Väkivaltaista käyttäytymistä ja väkivaltatilanteista selviytymistä voidaan jonkin verran ennakoida, tilanteet voivat olla vältettävissä sekä varautuminen on tärkeää. (Kuvio 3.)



Kuvio 3: Työturvallisuuden parantaminen (Lehestö, Koivula & Jaakkola 2004, 95–99.)

Esitietojen pohjalta voidaan arvioida mahdollisesti ilmeneviä ongelmia asiakkaan kanssa. Tärkein työturvallisuutta parantava tekijä on kuitenkin yksikön oma varautuminen uhkaus ja väkivaltatilanteisiin, ennalta tehdyt suunnitelmat ja toimintamallit sekä yksilön oma henkilökohtainen valmistautuminen tämän kaltaisten tilanteiden varalta ja tilanteiden välttämiseksi. Riskitekijöiden tiedostaminen on jo hyvä alku luotaessa turvallisempaa työympäristöä. (Lehestö, Koivula & Jaakkola 2004, 95–99.)

Mikäli työntekijä ei ole valmis kohtaamaan asiakasta, voi tulla vaikeuksia vuorovaikutuksessa, jotka johtavat asiakkaan hermostumiseen ja mahdolliseen väkivaltaan tai uhkaavaan käyttäytymiseen. Väkivaltaisen asiakkaan kohtaamiseen liittyvät myös työntekijän henkilökohtainen elämäntilanne, väsymys ja ammatillisuus. (Super ry 2001,4.)

Aikaisempien sosiaalialan työturvallisuus tutkimuksien perusteella tärkeimmiksi työväkivaltaa ehkäiseviksi menetelmiksi voidaan mainita toimintamallien tietämyksen, perehdytyksen ja koulutuksen, jälkihoidon mahdollisuuden sekä johdon työskentelyn. (Antikainen-Juntunen 2007, 103–105.)

Toimintaohjeet toimivat väkivaltatilanteiden ehkäisyn perustana. Ne muokataan kullekin työpaikalle sopiviksi työpaikan luonteen mukaan. Toimintaohjeet toimivat työpaikan pelisääntöinä, joita sekä johto, että työntekijät noudattavat. Toiminta-ohjeiden tulee sisältää yhteiset toimintatavat niin sanallisen uhkailun hallintaan, fyysisen väkivallan torjumiseen ja tuntomerkkien havainnointiin sekä ohjeet teknisten apuvälineiden käytöstä, kuten hälyttimien käyttämisestä. Toimintaohjeista tulee nähdä myös tärkeät puhelinnumerot, pakoreitit, tilajärjestelyt, ilmoitusmenettelyt sekä jälkihoidon mahdollisuudet. Toimintaperiaatteissa kerrotaan, miten työpaikalla tulee toimia väkivalta- ja uhkatilanteiden ehkäisemiseksi. (Työturvallisuuden verkkokurssi 2010)

Helsingin kaupungin sosiaaliviraston pysyväisohjeissa työväkivallan ennaltaehkäisemiseksi on huomioitu ennaltaehkäisy, toiminta uhka- ja vaaratilanteessa, jälkipuinti ja jälkihoito sekä ilmoitusvelvollisuus. Ennaltaehkäisyyn liittyvät nimenomaan työpaikkojen rakenteelliset vaikutukset, hälytysjärjestelmät ja aggressiivisen käyttäytymisen ennakointi sekä vuorovaikutuksellisten ongelmien ennakointi ja tiedostaminen. Toiminta uhka- ja vaaratilanteessa on ensisijaisesti henkilövahinkojen välttäminen. Väkivaltatilanteen satuttua huomio kiinnittyy jälkipuintiin ja jälkihoitoon. (Helsingin kaupunki 2010.)

6.1 Menetelmät väkivallan ennaltaehkäisemiseksi

Työntekijöiden vuorovaikutusvastuu ei koske vain yksittäisiä työntekijöitä yksittäisissä asiakastilanteissa, vaan työyhteisössä pitää luoda toimintakulttuuri ja ylläpitää sitä työturvallisuuden takaamiseksi. Toimintakulttuuri kuvaa työyhteisön omia, valikoituja ja perusteltuja tapoja ehkäistä väkivaltaa ja sen uhkaa. Toimintakulttuuria ylläpidetään ja kehitetään uuden työntekijän perehdytyksessä, esimies-alaiskeskusteluissa, työväkivaltakartoituksen ja ohjeiden, koulutuksen sekä sattuneiden ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyn avulla. Säännöllisillä työväkivalta ja uhkatilanteiden käsittelyllä luodaan turvallisuutta ja annetaan työntekijöille konkreettisia keinoja väkivallan ehkäisemiseksi ja väkivaltatilanteista selviytymiseksi. (Antikainen-Juntunen 2007,55.)

Työpaikoilla olisi luotava ja selkeästi tuotava esiin työnantajien ja työntekijöiden yhteinen väkivallan vastainen tahtotila ja sovittava väkivallan vähentämishojelmasta seurantamenettelyineen. Koska työssä kohdattu väkivalta koskee turvallisuuskysymyksenä myös työnantajaa, joka on vastuussa tilanteen seurauksista, ja koko työyhteisöä, ilmoituksen tekemisen ei saisi riippua yksin työntekijästä. (Työturvallisuuslaki 2002/738.)

Ymmärtääksemme työntekijänä väkivaltaisesti käyttäytyvää asiakasta, on hyvä tiedostaa väkivallan kohtaamiseen vaikuttavia tekijöitä. Väkivallan kohtaamiseen vaikuttavia tekijöitä ovat niin työntekijän oma suhtautuminen väkivaltaan- ja ammatilliset hoitokäytännöt, kuin myös asiakkaan suhtautuminen väkivaltaan. Työntekijän tapaan kohdata väkivalta vaikuttavat koulutus ja työkokemus, asenteet ja empatiakyky sekä työturvallisuuden tietotaito. Ammatillisiin hoitokäytäntöihin vaikuttavat niin työyhteisön ilmapiiri (aika, arvot ja asenteet), kuin työyhteisön normit ja käytännöt sekä työyhteisön turvallisuus tai turvattomuus. Asiakkaan suhtautumiseen vaikuttavat asiakkaan väkivaltainen historia, traumahistoria sekä pelko ja häpeä. (Weisman-Helenius 1997, 17–19.)

Weisman-Heleniuksen (1997) mukaan väkivaltatilanteissa on huomioitavaa ennakoitavat tilanteet, jotka aiheutuvat yleisimmin rajoittamistilanteissa sekä yllättävät tilanteet, jotka syntyvät kontaktissa asiakkaan kanssa tai asiakkaan aiemman ärsykkeen vuoksi.

Ennakoitavissa olevan väkivaltaisesti käyttäytyvän asiakkaan kohtaamisessa on otettava huomioon aiempi väkivaltainen historia, persoonallisuushäiriö, käytöshäiriöt sekä aiemmat

järjestyshäiriöt (Laukkanen, Marttinen, Miettinen & Pietikäinen 2006, 11–14). Yllättävästi väkivaltainen asiakas voi oireilla psykoottisuuden, päihtymystilan tai harhaisuuden vuoksi tai hänen väkivaltainen yllättävä käyttäytyminen liittyy rajoittamiseen tai työntekijän provosoivaan persoonaan tai käyttäytymiseen. (Weisman-Helenius 1997, 19.)

Tärkeää on huomioida myös, että hankaluudet kohtaamisessa voivat johtua myös työntekijän ”vahvoista asenteista” sekä siitä, että asiakas osaa aistia ”vahvan asenteen” myös ei kielellisestä viestinnästä. (Weisman-Helenius 1997, 63.)

Omien vuorovaikutustaitojen kehittämisessä on huomioitava työntekijän ammatillinen vastuu, kiinnostunut ja aktiivinen suhtautuminen asiakkaaseen, läpinäkyvyys sekä asiakaslähtöiset työtavat ja menetelmät (Koukkari 2004, 31). Työntekijällä on asemansa ja koulutuksensa perusteella suurempi vastuu vuorovaikutuksesta kuin asiakkaalla.

6.1.1 Asiakkaan kohtaaminen ja aktiivinen kuuntelu

Auttamissuhde on hoitajan ja asiakkaan välinen vuorovaikutussuhde, jossa asiakkaalla on tilaisuus puhua itsestään, elämästään, kokemuksistaan, tunteistaan ja ajatuksistaan hoitajalle. Auttamissuhteen tarkoitus on, että asiakas voi vähitellen jäsentää omaa olemassaoloaan, kokemistaan sekä reaktioitaan omassa elämässään. Hän oppii tuntemaan aiempaa paremmin positiivisia ja negatiivisia, kehittyneitä ja kehittymättömiä puoliaan sekä niiden merkityssuhteita ja vaikutuksia elämässään. Kun asiakas kokee tulleen kuuluksi ja ymmärretyksi omana itsenään, luottamus hoitajaan kehittyy ja vahvistuu. (vrt. Ahonen 1992, 26.)

Lastensuojelulaitoksissa elävien lasten perheissä on useimmiten vaikeita päihde- ja mielenterveysongelmia, ongelmia perheen vuorovaikutuksessa ja ihmissuhteissa. Nuoria sijoitetaan sijaishuoltoon päihteiden käytön, rikosten ja koulunkäynnin laiminlyönnin ja siihen liittyvän karkailun vuoksi. Lastensuojelun asiakasperheiden ongelmat muodostavat usein vyyhdin, jossa on vaikea erottaa syitä ja seurauksia. (Heino 2000, 9–30.)

Ongelmien moninaisuuden vuoksi työntekijältä vaaditaan paljon kuuntelemisen taitoja, asiakkaan tilanteeseen perehtymistä ja hänen hyväksyntäänsä. Työntekijä on läsnä, kuuntelee asiakkaan mieltä painavia asioita, ohjaa ja opastaa kokeilemaan uusia toimintatapoja toimimattomien tilalle. Vuorovaikutuksen luominen on joskus hyvin haasteellista hoidon vastustamisen ja nuoren oireilun vuoksi. Vuorovaikutusta heikentävät muun muassa nuoren psyykinen oireilu, alkoholin tai huumeiden käyttö sekä nuoren historia. Päihteillä oireilevat nuoret lisäävät uhka- ja työväkivalta tilanteita. (Veivo-Lempinen 2009, 200–204.)

Vuorovaikutuksella pyritään rakentamaan yhteistyötä niin lapseen kuin lapsen vanhempiinkin. Keskeisintä tässä on asiakkaan kuunteleminen. Asiakkaalle täytyy tulla tunne, että hän tulee

kuulluksi. Vuorovaikutuksen kautta työskentelyssä pyritään voimaannuttamaan lapsen ja hänen perheensä elämää. (Mannström-Mäkelä & Saukkola 2008, 50–51.)

Veivo-Lempinen (2009) kuvaa luottamuksellisen suhteen ja toimivan yhteyden rakentumisen yhteyttä aidoksi kohtaamiseksi. Aito kohtaaminen antaa lapselle tunteen siitä, että aikuinen on kiinnostunut hänestä ihmisenä eikä pelkästään hänen suorituksistaan ja saavutuksistaan. Aitoon kohtaamiseen kuuluu lapsen kannustamista, tukemista, ohjaamista ja ymmärtämistä sekä myös rajojen asettamista. Aito kohtaaminen on mahdollista vasta aikuisen ja lapsen välisen luottamuksen rakentumisen jälkeen.

Lastensuojelulapsilla on hyvin usein luottamus aikuisiin kadoksissa ja tämän vuoksi he myös usein testaavat aikuisia, heidän reaktioitaan ja luotettavuutta. Mitä enemmän lapsella on huonoja kokemuksia aikuisten luotettavuudesta, sitä kauemmin luottamuksen rakentuminen vie aikaa. Aitoon kohtaamiseen kuuluu, että aikuinen välittää nuoresta ja haluaa hänen parastaan. Aikuinen ymmärtää, että nuori tarvitsee ohjausta, tukea ja rajoja. (Veivo-Lempinen 2009, 207.)

Työskenneltäessä perheiden kanssa, joiden lapsi on huostaan otettu tarpeet niin lapsella kuin vanhemmalla ovat hyvin pitkälti samat, mutta näyttäytyvät eritavoin ja niihin vastataan eritavoin. Vilen, Leppämäki ja Ekström (2002) ovat kirjoittaneet asiakkaan tarpeista, jotka näyttäytyvät myös lastensuojelussa päivittäin. Jokainen perheenjäsen kaipaa läheisyyttä, kuulluksi tulemisen tunteen, turvallisuutta, kunnioittamista, tilaisuuden kasvojen säilyttämiseen, taustatukea, tilaa olla, kasvaa ja kokeilla, ryhmään kuulumisen tunteen sekä uskoa ja toivoa.

Arvot mielipiteet ja maailman katsomus ovat osa identiteettiä. Ne kuuluvat ihmisen käsitykseen itsestään, minäkäsitykseen. Meillä jokaisella on oikeus erilaisiin arvoihin, käsityksiin itsestä ja maailmasta. Tämän muistaminen asiakastyössä on ensiarvoisen tärkeitä. Voimakkaat erot asiakkaan ja työntekijän arvojen suhteen ovat aina suuri haaste kohtaamisessa. Tavoitteena on kuitenkin asiakkaan elämänhallinta ja hyvinvointi, ei osapuolien ohjaaminen ajattelemaan samalla tavalla. (Vilen ym. 2002.)

Vuorovaikutustyötä tekeville on annettu erilaisia ohjeita asiakkaan kohtaamiseen, mutta tärkein niistä on ennakkoluulottomuus ja toiseen tutustuminen, hänen maailmansa ymmärtäminen sekä asiakkaiden tarpeiden huomioiminen. Vuorovaikutustyön huomioimisessa on muistettava myös tunteiden vaikutus vuorovaikutukseen. Tunteet joko haittaavat tai edistävät vuorovaikutusta. Huomioitavaa on, ettei tietoon ja asioiden hallitsemiseen liittyvä osaaminen pelkästään riitä työelämässä. Varsinaisten ammattitaitojen lisäksi tarvitsemme tunneälyä ja siihen sisältyviä tunnetaitoja. (Honkala 2006, 45.)

Kun työntekijä kohtaa väkivaltaisesti käyttäytyviä henkilöitä, on hänen hallussaan olevilla keinoilla suuri merkitys tilanteen ratkaisemisessa. Vääränlainen suhtautuminen uhkaavaan

asiakkaaseen saattaa johtaa siihen, että tilanne vain pahenee (Weizmann-Helelius 1997, 9). Ammattitaidolla on keskeinen merkitys silloin, kun työntekijä joutuu väkivaltatilanteeseen. Jos työntekijällä ei ole riittävästi ammattitaitoa kohdata väkivaltainen asiakas, voi uhkaavasta tilanteesta helposti kehittyä fyysinen väkivaltatilanne. Kokematon työntekijä toimii useasti kaavamaisesti noudattaen ohjeita ja määräyksiä, kun taas kokeneempi työntekijä osaa kiinnittää huomiota myös asiakkaan tunnetilaan. Kokemuksen ja koulutuksen kautta työntekijä on omaksunut sisäisen mallin siitä, miten toimia hankalissa tilanteissa. Asiakkaan väkivalta on siihen tottumattomalle työntekijälle vaikea asia. Mitä vähemmän työntekijä on varautunut mahdolliseen häiriökäyttäytymiseen ja mitä voimakkaampaan uhkailu tai väkivalta on, sitä enemmän se luonnollisesti järkyttää työntekijää. (Rasimus 2002, 49.)

Työntekijän asenteella on suuri merkitys sille, miten asiakas käyttäytyy. Jos työntekijän asenne on määräilevä ja vaativa, on se omiaan herättämään aggressiivisuutta. Asiakas voi herkästi vaistota myös työntekijän väsymyksen ja turhautumisen työhönsä ja voi reagoida siihen. Työntekijän väsymys ja heikko motivaatio työtä kohtaan voivat johtaa välinpitämättömyyteen ja torjuvaan sekä epäkohteliaaseen asenteeseen. Nämä tekijät saattavat heijastua työntekijän tapaan suhtautua asiakkaisiin. Suhtautumisen ja käyttäytymiseen vaikuttaa myös se, miten työntekijä itse kokee tilanteen. Jos työntekijä on luottavainen omiin kykyihinsä ja tuntee olonsa turvalliseksi, hän pystyy myös suhtautumaan kärsivällisemmin asiakasta kohtaan. Jos työntekijä taas kokee pelkoa, se saattaa saada hänet käyttäytymään autoritaarisesti ja käskävästi. (Weizmann-Helenius 1997, 89–90.)

Niiden, jotka kohtaavat työssään väkivaltaa on oltava tarkkana omien tunteidensa ja reaktioidensa suhteen. On muistettava, että tunteet tarttuvat, niin uhkaavat kuin rauhoittavatkin. Väkivaltaisesti tai uhkailevasti käyttäytyvä asiakas provosoi helposti työntekijöitä ja se saattaa johtaa vihan tunteeseen asiakasta kohtaan. Väkivalta voi myös turruttaa, jolloin on mahdollista että väkivaltaista käyttäytymistä aletaan pitää normaalina, kun sitä tapahtuu usein. Väkivaltaan ja uhkailuun voidaan siis helposti yli- tai alireagoida: joko väkivaltailmiötä vähätellään tai annatetaan sille valta. Työntekijöiden ja koko työyhteisön, olisi siis tärkeätä pystyä säilyttämään realistinen ja ammatillinen ote vaikeissakin asioissa. (Kauppila 2007.) Uhkaavissa tilanteissa on tärkeää pysyä omassa työroolissa ja toimia sen mukaan. Työntekijän on pyrittävä pysymään asiallisena sekä pitää omat henkilökohtaiset tunteet vallassaan (Isotalus & Saarela 2007, 42).

Aktiivinen kuuntelu on erityinen taito, joka täydentää peruskommunikaatiota ja perustuu vapaaseen ja jakamattomaan puhujan huomioimiseen. Se on vaikea taito ja vaatii intensiivisen keskittymisen ja ihmisen kokonaisvaltaisen huomioimisen sekä puheessa että kehonkielessä. Aktiivinen kuuntelu vaatii, että kuuntelija siirtää sivuun henkilökohtaiset

huolet, häiriötekijät ja ennakkokäsitykset. Vaikka kuuntelija ei esitä omia mielipiteitään ja ratkaisujaan, se ei tarkoita, että hän olisi passiivinen. Tehtävänä on auttaa puhujaa refleктоimaan: kuuntelemalla, pohtimalla, asettumalla puhujan asemaan ja tarkentamalla. Jollain tapaa aktiivista kuuntelua määrittää enemmän se mitä ei tehdä, kuin se mitä tehdään. Se perustuu siihen, että todellinen aktiivinen kuuntelu vaatii kuuntelijan omien tavallisten vastausten välttämistä kuunnellessa, jopa sisäisesti, ja näitä tapoja on erittäin vaikeaa välttää. Tärkeää on päästä ymmärrykseen siitä, minkälaisessa tilanteessa puhuja itse kokee olevansa. Yleensä omaa kokemusta kertoessaan puhuja ymmärtää ja jäsentää omaa tilannettaan myös itselleen ja mahdolliset muutoksen paikat saattavat nousta esille. (Huhtinen 2005, 27.)

Aktiivisen kuuntelun tulisi olla vastaanottavaista, keskittynyttä, kunnioittavaa ja kärsivällistä. Vastaanottavaisuus ilmenee siten, että kuuntelija pitää puhujan ääniä tärkeinä ja merkityksen lähteinä. Keskittynyttä, jolloin kuuntelija keskittyy asiaan koko olemuksellaan. Kunnioittavaa, joka puolestaan mahdollistaa sen, että voimme kuulla puhujaa sellaisena kun hän on, ei sellaisena millaisena muut hänet mieltävät tai haluaisivat olevaan. Aktiivisen kuuntelun tulisi olla myös kärsivällistä, koska kaikelle on aikansa ja paikkansa ja on luotettava siihen, että puhuja kertoo asiat ajallaan silloin kun hän on niihin valmis. (Väisänen ym. 2009, 19–21.)

Silvennoisen (2009) mukaan aktiiviseen kuuntelemiseen liittyy olennaisena osana myös sanaton viestintä. Kuuntelemisen taidossa on myös huomioitava katsekontakti, kehonkieli, hiljaisuus eli järjestää keskustelulle häiriötön tila sekä olla aidosti läsnä keskustelussa.

6.1.2 Perehdyttäminen ja työnopastus

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla työntekijää voidaan opettaa tuntemaan työpaikkansa tavat, ihmiset, työnsä ja siihen liittyvät odotukset. Työnopastus ei koske vain uusia työntekijöitä vaan kaikkia, myös pidempään työssä olleita työntekijöitä. Vastuu perehdyttämisestä jo työsuojelulainsäädännönkin mukaan on esimiehellä. (Penttinen & Mäntynen 2009.)

Perehdyttäminen ja työnopastus ovat tärkeä osa henkilöstön kehittämistä. Perehdyttämisessä ja työnopastuksessa tulisi käydä läpi kaikki työn tekemiseen liittyvät asiat kuten esimerkiksi työkokonaisuus, työmenetelmät, osaamiseen liittyvät asiat sekä työhön liittyvistä terveys- tai turvallisuusvaaroista sekä siitä miten työtä tehdään mahdollisimman turvallisesti. (Penttinen & Mäntynen 2009.)

Työyhteisössä tulisi olla säännöllistä, rakentavaa ja turvallisuutta lisäävää keskustelua väkivallasta ja sen uhasta sekä näiden aiheuttamista tunteista. Kokemukset ovat aina tosia, eikä niitä tule vähätellä tai kieltää, vaikka kaikki työntekijät eivät kokisikaan samoja tilanteita pelottavina. Tilanteiden käsittelyn lisäksi on hyvin tärkeää puhua myös henkisestä

väkivallasta, sillä vuorovaikutustilanne kärjistyy konfliktiksi ja väkivallaksi usein asteittain. Kierre on helpompi katkaista varhaisvaiheessa kuin vasta sitten kun asiakas on hyökännyt työntekijän päälle. Työntekijä joka joutuu väkivallan uhriksi, ei kuitenkaan ole syyllinen väkivaltatekoon, vaan väkivaltainen teko on aina tekijän valinta ja hänen vastuullaan. Työntekijöiden taito tulkita ja ennakoida tilanteita ja kyky ohjata tilanteiden kehittymistä luo hyvät valmiudet ehkäistä väkivaltaa. (Antikainen-Juntunen 2007, 55.)

Työsuojelulaissa on määritelty työntekijän perehdytyksestä seuraavasti: työntekijä on perehdytettävä riittävästi työhön, hänelle annetaan opastusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaarojen välttämiseksi. Työntekijälle on annettava myös opastusta ja ohjausta poikkeustilanteiden varalle sekä annettua opastusta ja ohjausta on täydennettävä tarvittaessa. (Työsuojelulaki 2002.)

Talentian (2007) tekemän tutkimuksen mukaan työntekijöiden perehdyttäminen sosiaali- ja terveysalalla ei ole ollut säännöllistä ja riittävä. Perehdyttämiseen tulisikin kiinnittää huomiota, sillä se on yksi tärkeimmistä menetelmistä myös työväkivallan ennaltaehkäisyssä. Tätä väitettä tukee myös Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisema työolojen hyvä kehittäminen - tutkimus, jonka tutkimustuloksien mukaan esimiestyö ja perehdyttäminen ovat avainasemassa työolojen parantamisessa ja kehittämisessä (Rasanen, 2009).

6.1.3 Koulutukset

Henkilöstön koulutus on keskeinen osa varautumista työväkivalta- ja uhkatilanteisiin ja sosiaalialalla työskenteleville koulutuksien järjestäminen väkivaltaisen ihmisen kohtaamiseen ovat tärkeitä. Koulutuksien tulee kattaa hyvän asiakaspalvelun periaatteet ja turvalliset toimintatavat eritilanteisiin. (Työturvallisuuden verkkokurssi 2010.)

Weisman-Heleniuksen (1997) mukaan tämän kaltaisten koulutuksien teemoina ovat väkivaltatilanteiden hallitsemiseen liittyvät juridiset seikat, aggressiivisesti käyttäytyvän henkilön tunnistaminen sekä sanalliset ja ei sanalliset keinot kohdata väkivaltaisia asiakkaita. Riittävästi koulutuksia käyneet työntekijät ovat itsevarmempia, minkä on todettu parantavan kykyä selviytyä uhkaavista ja väkivaltaisista tilanteista. Turvallinen olo mahdollistaa työntekijää harkitsemaan paremmin erilaisten vaihtoehtojen väliltä. (Weisman-Helenius 1997, 70.)

Markkanen (2000) selvitti tutkimuksessaan vuonna 1999 Tehyn jäsenten työssään kohtaamaa väkivaltaa tai väkivallan uhan yleisyyttä. Selvityksen tulosten perusteella Tehy ry antoi suosituksen, jonka mukaan työntekijöitä tulee kouluttaa tunnistamaan erilaiset väkivaltatilanteita laukaisevat tekijät sekä oppimaan ehkäisemään niitä. Koulutuksen avulla työntekijät pystyvät myös toimimaan organisaatiossa sovitulla tavalla kohdatessaan väkivaltaa tai sen uhkaa. (Markkanen 2000, 30.)

Myös Sosiaalialan työturvallisuus -hankkeen loppuraportista on nähtävissä koulutuksen tärkeys väkivaltatilanteiden hallitsemisessa. (Antikainen-Juntunen 2007, 117.)

6.2 Seurantavastuu

Helsingin kaupungin sosiaaliviraston pysyväisohjeissa on määritelty turvallisuuteen liittyviä ohjeistuksia niin väkivallan ennaltaehkäisemiseksi kuin väkivaltatilanteiden jälkipuintiin ja hoitoon liittyviin asioihin. Sijaishuollossa on myös määritelty omat turvallisuusohjeet joiden noudattamisen olisi ensiarvoisen tärkeää jokaisessa sijaishuollon yksikössä. (Helsingin sosiaalivirasto 2010.)

Perusturvallisuus taataan työympäristön teknisillä ratkaisuilla kuten kestäväillä materiaaleilla ja rakenteilla. Valaistukseen ja näkyvyyteen tulee kiinnittää huomiota. Lukituksilla estetään asiattomien pääsy tiettyihin tiloihin sekä hätätilanteiden varalta kiinnitetään huomiota lisäävun hälyttämismahdollisuuteen. Uhkaavia tilanteita voidaan lisäksi ennaltaehkäistä työvuorosunnittelun avulla, niin että yksintyöskentely minimoidaan. (Työturvallisuuden verkkokurssi 2010.)

Jälkipuinnin ja jälkihoidon mahdollisuus työväkivaltaa tai työväkivallan uhkaa kokeneelle on tärkeää. Näiden toimintojen seuranta vastuu kuuluu työpaikan esimiehille. Aikaisempien tapauksien tuoman tiedon mukaan työyhteisöjen voimavarat eivät kuitenkaan aika yksinään ongelmien ratkaisemiseen ja työolojen parantamiseen. Tällöin yhteyttä voidaan ottaa ulkopuolisiin asiantuntijoihin kuten työterveyshuollon tai työsuojeluhenkilöiden puoleen. Esimies tehtävissä myös näiden mahdollisuuksien hyödyntäminen on ensiarvoisen tärkeää työväkivalta asioissa. (Työturvallisuuslaki 2002/783.)

7 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata Helsingin kaupungin sosiaaliviraston sijaishuollossa tapahtuvan työväkivallan ilmenemistä, mahdollisia ehkäisymenetelmiä, esimiesten ja johdon valmiuksia ja mahdollisuuksia työväkivallan ennalta ehkäisemiseksi sekä yksiköiden kehitystarpeita työväkivalta ja uhkatilanteiden ehkäisemiseksi ja työturvallisuuden lisäämiseksi. Näin tutkimukselle on muokkautunut seuraavat tutkimuskysymykset:

1. Miten yleistä työväkivalta on?
2. Mitkä ovat käytössä olevat keinot ja menetelmät työväkivallan ehkäisemiseksi?
3. Mitkä ovat yksiköiden kehittämistarpeet työväkivallan ennalta ehkäisemiseksi?

Opinnäytetyö on osa Helsingin sosiaaliviraston kehityshanketta työturvallisuuden lisäämiseksi. Valmiin tutkimuksen tuloksilla on hyötyä Työväkivallan ennaltaehkäisy sijaishuollossa työtä kehittämällä -hankkeelle yhteisien koulutus ja kehityspäivien järjestämisessä sekä tutkimuksen avulla saadaan aikaan yksiköissä tiedon ja keskustelun lisäksi kehitysprosesseja

työturvallisuuden lisäämiseksi. Hyödynnettävyyden lisäämiseksi tutkimukselle haetaan julkaisulupaa Helsingin sosiaaliviraston tutkimuksia ja selvityksiä - julkaisusarjassa.

8 Opinnäytetyön menetelmät ja aineiston hankinta

Tutkimukseni teoreettisen viitekehyksen aineisto on koottu Työhyvinvointi- ohjelman aikana aikaisemmin tehdyistä tutkimuksista, työväkivallan ennaltaehkäisy -hankkeen materiaalista, ja teoriakirjallisuudesta. Empiirisen aineiston tiedonhankintamenetelminä tässä opinnäytetyössä on käytetty kyselyä, joka on suunnattu Helsingin kaupungin sosiaaliviraston sijaishuollon eri toimijoiden esimiehille ja johtajille. (Liite1.)

8.1 Kysely tiedonhankintamenetelmänä

Anttilan (2007) mukaan kyselytutkimuksen tarkoituksena on kerätä tietyin kriteerein valitulta joukolta vastauksia samoihin kysymyksiin. Kysymyksien kautta tarkoituksena on kerätä tosiasiatietoa, joka kuvaa olemassa olevaa ilmiötä, identifioida ongelmia tai olemassa olevia käytänteitä, tehdä vertailuja ja arvioida ilmiötä.

Anttila (2007) on kriittisesti tulkinnut postikyselyn vastausprosentin olevan yleensä heikon, mutta tutkijana olen päättänyt käyttää tämän kaltaista lähestymistapaa tutkittaviin. Rahallista menekkiä tämä ei tule tuottamaan tutkijalle, koska kyselylomakkeet on mahdollista lähettää molempiin suuntiin Helsingin kaupungin sisäpostin kautta. Näin myös tutkittavan henkilöllisyys pysyy salassa.

Kyselytutkimus sisältää monivalintakysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä, joiden kautta saadaan monivalintakysymyksiä kattavampaa kuvaa tutkittavasta ilmiöstä, sekä vastaamista rajaamatta vastaajilta saadaan spontaaneja omia mielipiteitä asiasta (Vilka 2007, 68).

Onnistunut kysely on perusta laadukkaalle ja luotettavalle tutkimukselle. Vilkan (2007) mukaan tärkeimmät vaiheet ovat lomakkeen suunnittelu, kysymysten muotoilu ja testaus. Vilkan (2007) mukaan testaamisen avulla voidaan arvioida kyselyn toimivuutta tutkimuskysymysten suhteen, vastausohjeiden selkeyttä ja kysymysten täsmällisyyttä. Testaamisen avulla saadaan selville myös kysymysten kykyä mitata juuri sitä asiaa, jota on tarkoitus mitata sekä lomakkeen pituutta ja siihen käytettävän ajan kohtuullisuutta. Tutkimuksessa käytetty kysely on myös tarkastettu ja hyväksytetty kahdella opinnäytetyön ohjaajalla Laurea -ammattikorkeakoulussa sekä työelämämentorilla.

8.1.1 Kyselylomakkeen laatiminen

Mittaaminen on tieteen keskeisiä käsitteitä. Tutkimustulosten ja johtopäätösten kannalta mittauksen laadun merkitys on kiistaton. Ensisijainen kriteeri on validiteetti, joka kertoo mitataanko sitä mitä pitikin mitata. Jos mittaus ei ole validia, ei sen muilla ominaisuuksilla ole merkitystä. Toinen mittauksen laatuksiteeri on tarkkuus, johon tulee kiinnittää

huomiota, mitataan sitten mittalaitteilla tai kyselylomakkeilla. Epätarkat mittaukset tulevat kalliiksi, sillä mittaustilanne on ainutkertainen, eikä siinä tehtyjä virheitä voida korjata jälkikäteen. (Vehkalahti 2008, 42–43.)

Vehkalahti (2008) mukaan mittauksen tarkkuutta arvioidaan reliabiliteetin avulla. Yleensä reliabiliteettitarkastelut liitetään käyttäytymis- ja yhteiskuntatieteisiin, mutta mittaamisen ongelmat ovat yhteisiä kaikille tieteenaloille. Määritelmänsä mukaan reliabiliteetti tarkoittaa todellisen vaihtelun osuutta mittauksen kokonaisvaihtelusta. Jäljelle jäävä osuus koostuu satunnaisista mittausvirheistä. Niiden spesifioimiseksi tarvitaan mittausmalli, jolla teoreettisesti kuvataan mittausasetelman rakenne. Toinen keskeinen käsite on mitta-asteikko, jolla tarkoitetaan mitattujen muuttujien yhdistelmiä, joka edustaa teoreettisten käsitysten reaalisuutta. Käytännössä arvioidaan juuri erilaisten mitta-asteikkojen reliabiliteetteja, jolloin saadaan selville mittauksen keskivirhe sekä mittarin erottelukyky.

Tilastollisessa tutkimuksessa on otettava kantaa myös otannasta johtuvaan virheeseen, mikäli kun kyseessä on otos. Monissa tilastollisissa malleissa oletetaan virheiden johtuvan yksinomaan otannasta, ja mittausvirheet samastetaan otantavirheisiin. Tällä ei ole merkitystä, mikäli oletetaan että mittausvirheet ovat vähäisiä. Oletuksen pitävyyttä on kuitenkin vaikea testata. Aina ei ole edes kyseessä otos, jolloin on väärin puhua otantavirheistä. (Vehkalahti 2008, 43–45.) Tässä tutkimuksessa ei käytetä otantaa, vaan tutkimusjoukkona on kaikki Helsingin kaupungin sosiaaliviraston sijaishuollon esimiehet ja johtajat.

Mittausmallilla Vehkalahti (2008) mukaan tutkija pystyy täydentämään itselleen mitä mitataan ja miten. Olen laatinut kyselylomakkeelleni mittausmallin, josta käy ilmi mitattavat

ilmiöt. Kyselylomakkeen kysymykset ovat jaoteltuina myös mittausmallin mukaisesti. (Kuvio 4.)



Kuvio 4: Mittausmalli

8.1.2 Kyselylomakkeen rakentaminen

Laatimani kyselylomake on tehty mukailen Työturvallisuus sosiaalialalla - hankkeen käyttämää kyselyä sosiaalitoimen esimiehille.

Lomakkeessa on käytetty kysymystyyppinä suljettuja kysymyksiä, avoimia kysymyksiä ja väittämiä. Väittämiin vastaaminen perustuu 5 tai 6-portaiseen asteikkoon. (Ks. Liite 1.)

Vehkalahden (2008) mukaan mitta-asteikkoa käytettäessä on tärkeää, että asteikko muodostaa selvän yksiulotteisen jatkumon jostakin ääripäästä toiseen. Vaihtoehtojen välit tulee olla myös yhtä pitkät. Kyselylomakkeen vastausvaihtoehdot koostuvat järjestysasteikollisista ja välimatka-asteikollisista muuttujista.

Kyselylomakkeen kysymykset 1–8 kartoittavat taustatietoja. Niitä ovat vastaajan työnimike, sukupuoli, työkokemus nykyisestä työtehtävästä sekä kokonaisuudessaan sosiaalialalta, työyksikkö, vastaajan joutuminen työväkivallan tai sillä uhkailun kohteeksi sekä vastaajien alaisten päätoiminen työskentelypaikka. Taustatietona kysyttiin myös viidellä eri väittämällä vastaajan yksikköön, osaamiseen ja asenteeseen liittyviä tietoja.

Kysymykset 9–13 mittaavat työväkivaltatilanteiden yleisyyttä, sisältöä, seuranta ja hallintaa ja kysymykset 14–16 mittaavat keinoja - ja menetelmiä sekä niiden tärkeyttä työväkivalta- ja uhkatilanteiden ehkäisemiseksi. Kysymykset 17–20 mittaavat yksiköiden kehittämistarpeita työväkivallan ehkäisemiseksi.

8.2 Aineiston tiedonkeruu ja analysointi

Kyselyt postitettiin jokaiselle Helsingin sijaishuollon yksikön esimiehille ja johtajille. Postituksessa käytettiin Helsingin kaupungin sisäpostia. Kyselyjen liitteeksi vastaajat saivat myös palautuskuoret, joilla kyselyt palautettiin tutkijalle. Kyselyyn vastaamiseen annettiin aikaa kolme viikkoa. Kyselyn tietojen koodaamista varten tein Statistical Package for Social Sciences 16 (SPSS)-ohjelman avulla matriisin, joka sisälsi kaikki kyselyn kysymykset, väittämät ja vastausvaihtoehdot. Tämän jälkeen kyselyjen tulokset siirrettiin havaintomatriisiin.

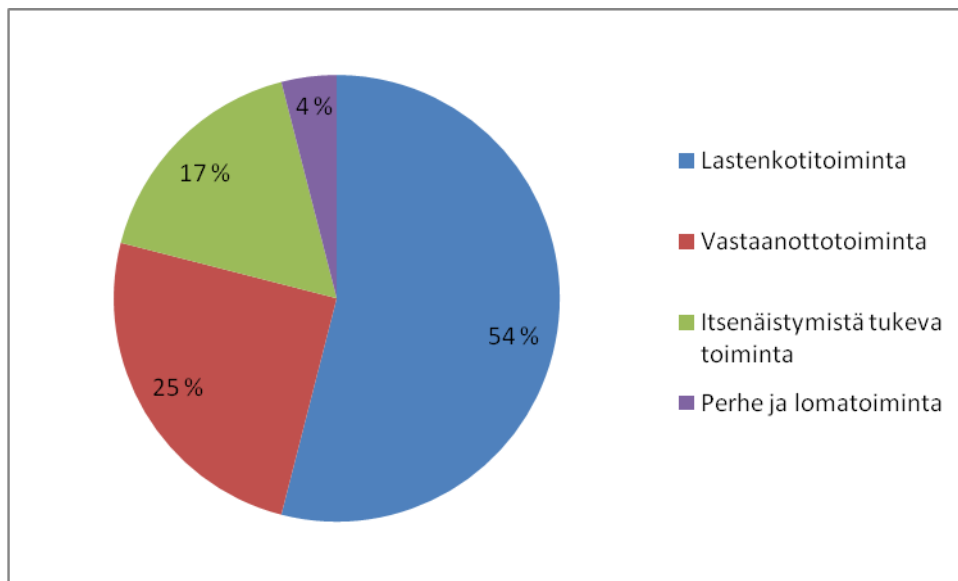
Kyselytutkimuksen analysointi on tehty apuna käyttäen samaista Statistical Package for Social Sciences 16 (SPSS) -ohjelmaa. Tulosten kuvailemiseen on käytetty kuvailevia tunnuslukuja kuten prosentteja ja keskiarvoja. Työyksiköiden välisiä eroja on tutkittu yksisuuntaisella varianssianalyysillä ja ristiintaulukoinnilla. Tilastollinen merkitsevyys on määritelty riskitasolla $p < .05$. Avoimet kysymykset luokiteltiin sisällönanalyysin perusteella ja sen jälkeen kvantifioitiin SPSS -ohjelman avulla.

9 Kyselyn tulokset

Kyselyitä postitettiin yhteensä 88 kappaletta. Täytettyjä kyselyitä palautettiin takaisin yhteensä 55 kappaletta, joista kolme lomaketta hylättiin. Tutkimustuloksiin on näin ollen vaikuttanut 52 kyselyn vastaukset, jolloin kokonaisvastausprosentti tutkimuksessa on 59 %.

9.1 Vastaajien taustatiedot

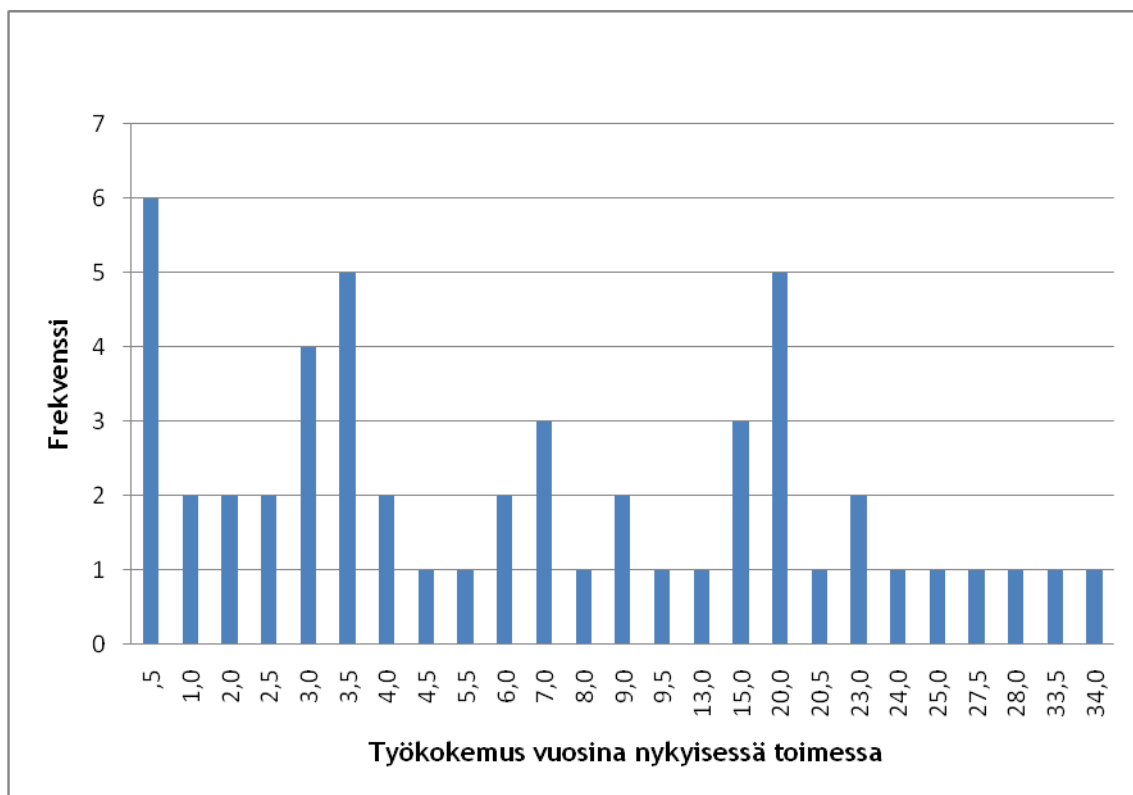
Kyselyyn vastaajista naisia oli 32 (61 %) ja miehiä 20 (39 %). Vastaajista lähiesimiehiä oli 41 (79 %), johtajia 10 (19 %), ja muita 1 vastaaja (2 %). Vastaajat olivat jakautuneet sijaishuollon toimijoihin Kuvion 5 mukaisesti. 28 (54 %) vastaajaa työskenteli lastenkotitoiminnassa, 13 (25 %) vastaanottotoiminnassa, 9 (17 %) itsenäistymistä tukevassa toiminnassa, 2 (4 %) perhe- ja lomatoiminnassa.



Kuvio 5: Vastaajien työyksiköt

Vastaajien alaisista suurin osa (98 %) työskenteli osasto tai vastaavassa työssä ja yhden vastaajan alaiset asiakkaiden kotona.

Työkokemus vastaajien keskuudessa vaihteli paljon. Työkokemus nykyisestä työstä vaihteli vastaajien keskuudessa puolesta vuodesta 34 vuoteen (SD=9,7). Vastaajien työkokemuksen keskiarvo on 10 vuotta kaksi kuukautta. Vastaajien työkokemus sosiaalialalta yhteensä vaihteli puolesta vuodesta aina 38 vuoteen asti, jolloin työkokemuksen keskiarvo on 9 vuotta 4 kuukautta (SD 9,5). (Kuvio 6.)



Kuvio 6: Vastaajien työkokemus nykyisessä toimessa

9.2 Työturvallisuuteen liittyvät taustatekijät

Vastaajista lähes kaikki (98 %) oli itse työssään joutunut väkivallan tai sillä uhkailun kohteeksi. Vain yksi vastaajista ei ollut joutunut asiakkaan harjoittaman väkivallan tai sillä uhkailun kohteeksi.

Vastaajilta kysyttiin heidän omaa kiinnostuneisuuttaan työturvallisuusasioihin, heidän saamaansa koulutusta turvallisuusjohtamiseen sekä yksiköissä tapahtuneisiin väkivalta- ja uhkatilanteisiin. Näitä asioita mittaaviin väittämiin vastaajat vastasit 5 -portaisella asteikolla (täysin eri mieltä, jokseenkin erimieltä, ei samaa eikä erimieltä, jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä.) (Taulukko 1.) Vastausten suorasanaaisessa raportoinnissa jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä on luokiteltu samaa mieltä oleviksi ja vastaavasti jokseenkin erimieltä ja täysin erimieltä olevat eri mieltä oleviksi.

Väittäjä	<i>n</i>	<i>Täysin samaa mieltä</i>	<i>Jokseenkin samaa mieltä</i>	<i>Ei samaa eikä eri mieltä</i>	<i>Jokseenkin eri mieltä</i>	<i>Täysin eri mieltä</i>
Olen työssäni kiinnostunut työturvallisuusasioista	52	83 % (43)	15 % (8)	0	0	2 % (1)
Olen saanut turvallisuusjohtamisen koulutusta	52	14 % (7)	23 % (12)	27 % (14)	23 % (12)	14 % (7)
Yksikössäni on ollut asiakkaiden aiheuttamia väkivaltatapauksia tai uhkatilanteita	52	79 % (41)	15 % (8)	2 % (1)	0	4 % (2)
Väkivalta ja uhkatilanteet ovat työpaikallani mahdollisia, vaikka niitä ei ole vielä ollut	52	37 % (19)	10 % (5)	31 % (16)	2 % (1)	21 % (11)
Väkivalta ja uhkatilanteet ovat viimeaikoina lisääntyneet	52	14 % (7)	15 % (8)	33 % (17)	27 % (14)	12 % (6)

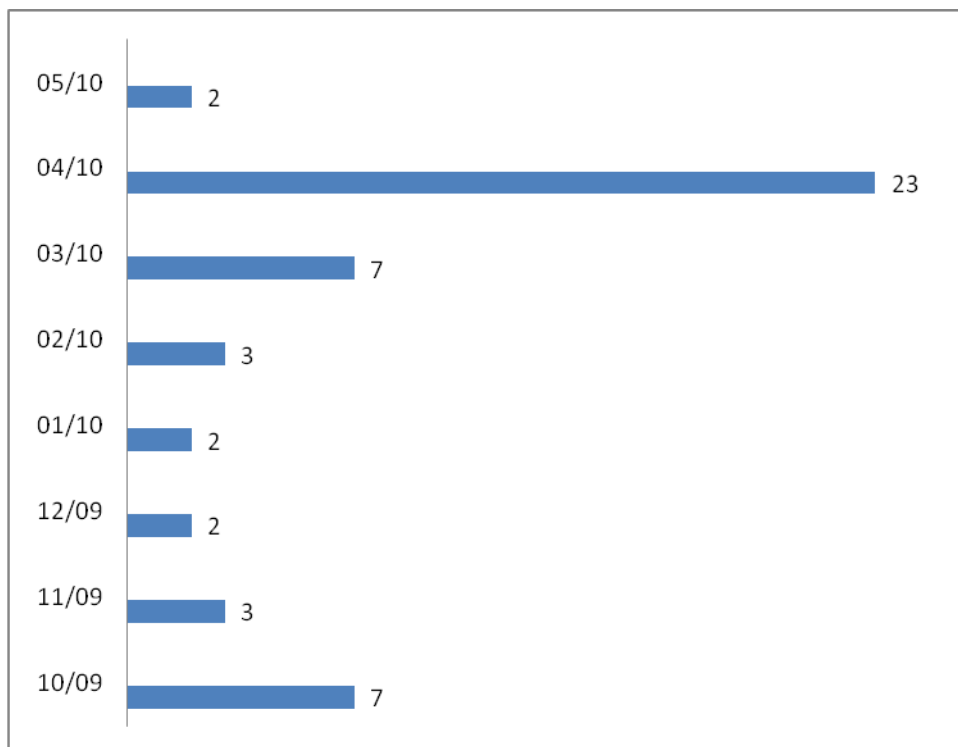
Taulukko 1: Työturvallisuuteen liittyvät taustatekijät. Vastausten frekvenssit suluissa.

Kuten taulukosta 1 nähdään, suurin osa eli 83 % vastaajista oli kiinnostuneita turvallisuus asioista työssään. Mielenpiteet turvallisuuden johtamisen koulutuksesta jakautuivat tasaisesti. Turvallisuusjohtamiseen liittyvää koulutusta vastaajista oli saanut 35 %, kun taas 37 % ei ollut saanut sitä. 27 %:lla vastaajista ei ollut mielenpidettä asiaan.

Melkein kaikkien vastaajien yksiköissä (79 %) on ollut asiakkaiden aiheuttamia väkivalta tai uhkatilanteita. 29 % oli sitä mieltä, että väkivaltatilanteet olivat lisääntyneet, kun taas 39 % oli eri mieltä.

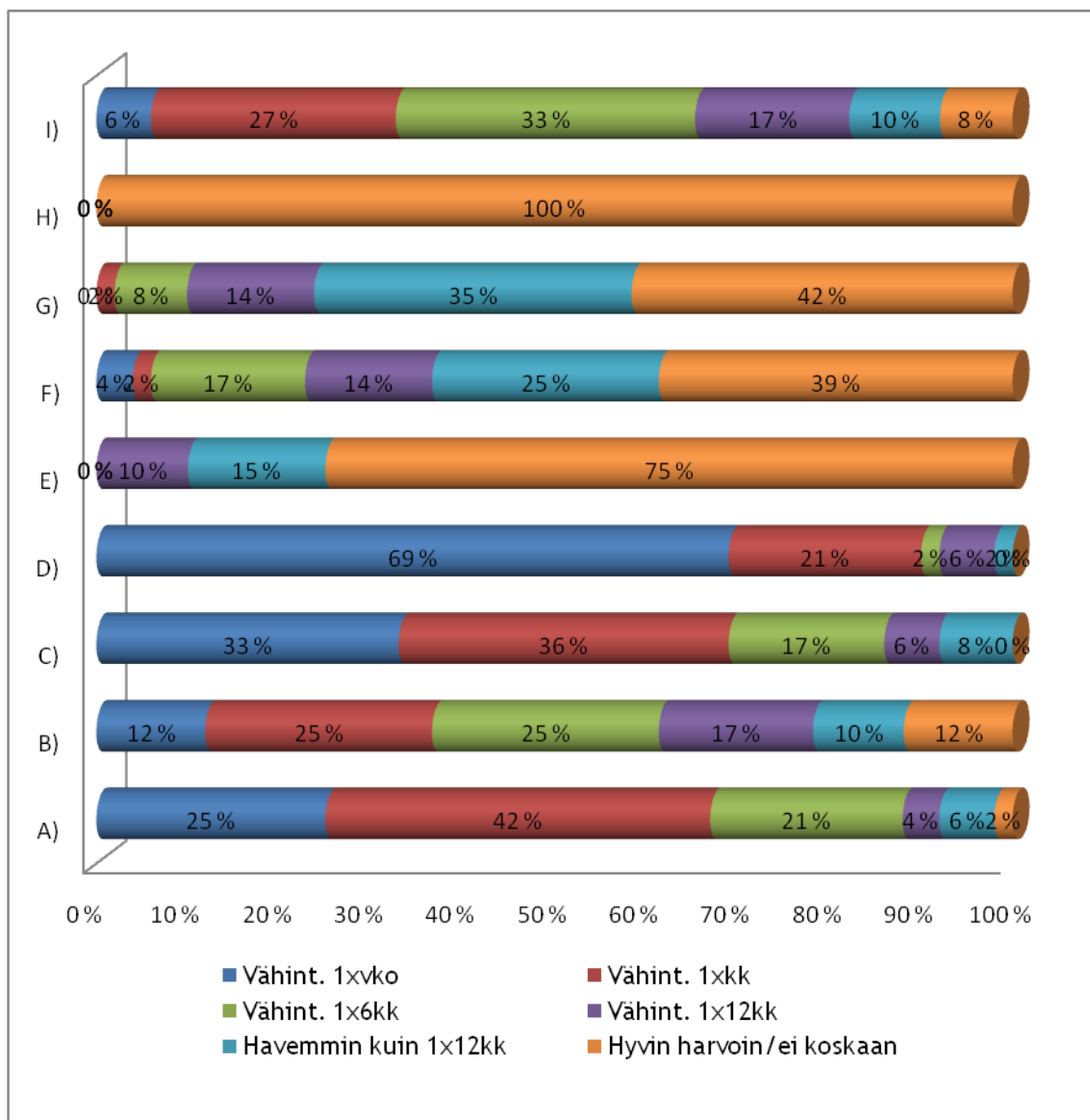
9.3 Työväkivaltatilanteiden yleisyys ja sisältö

Viimeisin työväkivalta tai työväkivallan uhkatilanne oli tapahtunut vuoden 2009 lopussa tai 2010 vuoden aikana. Kuviosta 7 on nähtävissä väkivaltatapauksien tai niiden uhkatilanteiden jakautuminen vuoden 2009 loppuun ja vuoden 2010 toukokuuhun saakka. Vastaajien määrät on nähtävillä kunkin janan lopussa.



Kuvio 7: Yksiköiden viimeisin väkivalta-väkivallan uhkatilanne

Kuviosta 8 on nähtävissä sijaishuollon yksiköissä tapahtuvien väkivaltaisten tekojen yleisyys. (vähintään kerran viikossa, vähintään kerran kuukaudessa, vähintään kerran puolessa vuodessa, vähintään kerran vuodessa, harvemmin kuin kerran vuodessa ja hyvin harvoin tai ei koskaan.) Kirjain tunnukset A-I merkitsevät tekotapaa.



Kuvio 8: Väkivaltaisten tekojen yleisyys

Kirjain tunnuksien selitykset:

- A) Tavaroiden heitteleminen, esineiden ja paikkojen rikkominen
- B) Satuttaminen lyömällä, potkimalla, raapimalla, puremalla tai esineellä tai aseella
- C) Sanallinen uhkaus satuttaa työntekijää fyysisesti
- D) Sanallinen haukkuminen, solvaaminen, nimittely, mitätöinti
- E) Seksuaalinen ahdistelu
- F) Puhelinhäirintä
- G) Uhkaus satuttaa alaisen perheen jäseniä tai muita läheisiä
- H) Alaisen perheenjäsenen tai muun läheisen fyysinen satuttaminen
- I) Uhkaus valittaa tai kannella työntekijästä ylimmille tahoille tai haastaa hänet oikeuteen

Tavaroiden heittäilyä, esineiden ja paikkojen rikkomista laitoksissa tapahtuu yleisimmin kerran kuukaudessa (42 %), toiseksi yleisimmin kerran viikossa (25 %) ja kolmanneksi yleisimmin vähintään kerran puolessa vuodessa (21 %). Puolet vastaajista (50 %) raportoi, että satuttamista lyömällä, potkimalla, raapimalla, esineellä tai aseella tapahtui vähintään kerran kuukaudessa tai puolessa vuodessa. 33 % vastaajista kokee sanallista uhkausta (satuttaa työntekijää fyysisesti) tapahtuvan vähintään kerran viikossa ja 36 % kerran kuukaudessa. Laitoksissa tapahtuu sanallista haukkumista, solvaamista, nimittelyä ja mitätöintiä viikoittain 69 % vastaajan mielestä.

Seksuaalinen ahdistelu sijaishuollon laitoksissa on harvinaista. 75 % vastaajista oli sitä mieltä, että seksuaalista häirintää tapahtuu hyvin harvoin tai ei koskaan. Myös puhelinhäirintä on harvinaista: sitä koettiin tapahtuvan harvemmin kuin kerran viikossa (25 %) tai hyvin harvoin tai ei koskaan (36 %).

Työntekijöiden perheenjäsenen tai muun läheisen satuttamista ei ollut vastaajien mukaan tapahtunut koskaan. Sen sijaan uhkailua satuttamisesta oli esiintynyt jonkin verran: harvemmin kuin kerran vuodessa uhkailua oli esiintynyt 35 % vastaajien mukaan ja hyvin harvoin tai ei koskaan 42 %.

Uhkauksia valittaa tai kannella työntekijästä ylimmille tahoille tai uhkauksia oikeuteen haastamiseksi tapahtuu 33 % vastaajien mukaan vähintään kerran puolessa vuodessa sekä 27 % mukaan vähintään kerran kuukaudessa.

Esimiehiltä kysyttiin kahdella erillisellä kysymyksellä (kysymykset 10 ja 11.) arviota, kuinka suuri fyysisen väkivallan uhkatilanteista sekä työntekijöiden koskemattomuuden loukkaamisesta tulee heidän tietoonsa. Tulosten mukaan esimiehet kokivat hyvin yksimielisesti (96 %) saavansa tietoonsa työpaikallaan tapahtuneista fyysisen väkivallan uhkatilanteista sekä tilanteista, joissa alaisten fyysinen koskemattomuus on tullut loukatuksi (98 %).

9.4 Työväkivaltatilanteiden seuranta ja hallinta

Taulukossa 2 kuvataan työväkivallan seurantaan ja hallintaan liittyviä työmenetelmiä.

Väittäjä	<i>n</i>	Kyllä, säännöllisesti ja riittävästi	Kyllä, säännöllisesti, mutta sisältö pinta- puolista	Kyllä, satunnaisesti	Ei lainkaan	En osaa sanoa
Työväkivaltatilanteita käsitellään uusien työntekijöiden perehdytyksessä	52	39 % (20)	56 % (29)	4 % (2)	2 % (1)	0
Yksikössäni kerätään ns. läheltä piti tietoa	52	12 % (6)	15 % (8)	33 % (17)	27 % (14)	14 % (7)
Sattuneista väkivaltatilanteista keskustellaan työntekijöiden kesken työyhteisössä	52	65 % (34)	29 % (15)	6 % (3)	0	0
Sattuneet väkivaltatilanteet puodaan työpaikalla virallisesti lähiesimiehen / johdon kanssa	52	64 % (33)	33 % (17)	4 % (2)	0	0
Työntekijälle järjestetään koulutusta työväkivaltasioista	52	21 % (11)	21 % (11)	56 % (29)	0	2 % (1)

Taulukko 2: Työväkivallan seuranta ja hallinta.

Kuten Taulukossa 2 kuvataan, melkein kaikki vastaajat olivat samaa mieltä siitä, että työväkivaltilanteita käsitellään uusien työntekijöiden perehdytyksessä, mutta 56 % vastaajista oli sitä mieltä, että käsittely on sisällöltään pintapuolista. 39 % mukaan työväkivaltilanteilta käsitellään uusien työntekijöiden perehdytyksessä säännöllisesti ja riittävästi.

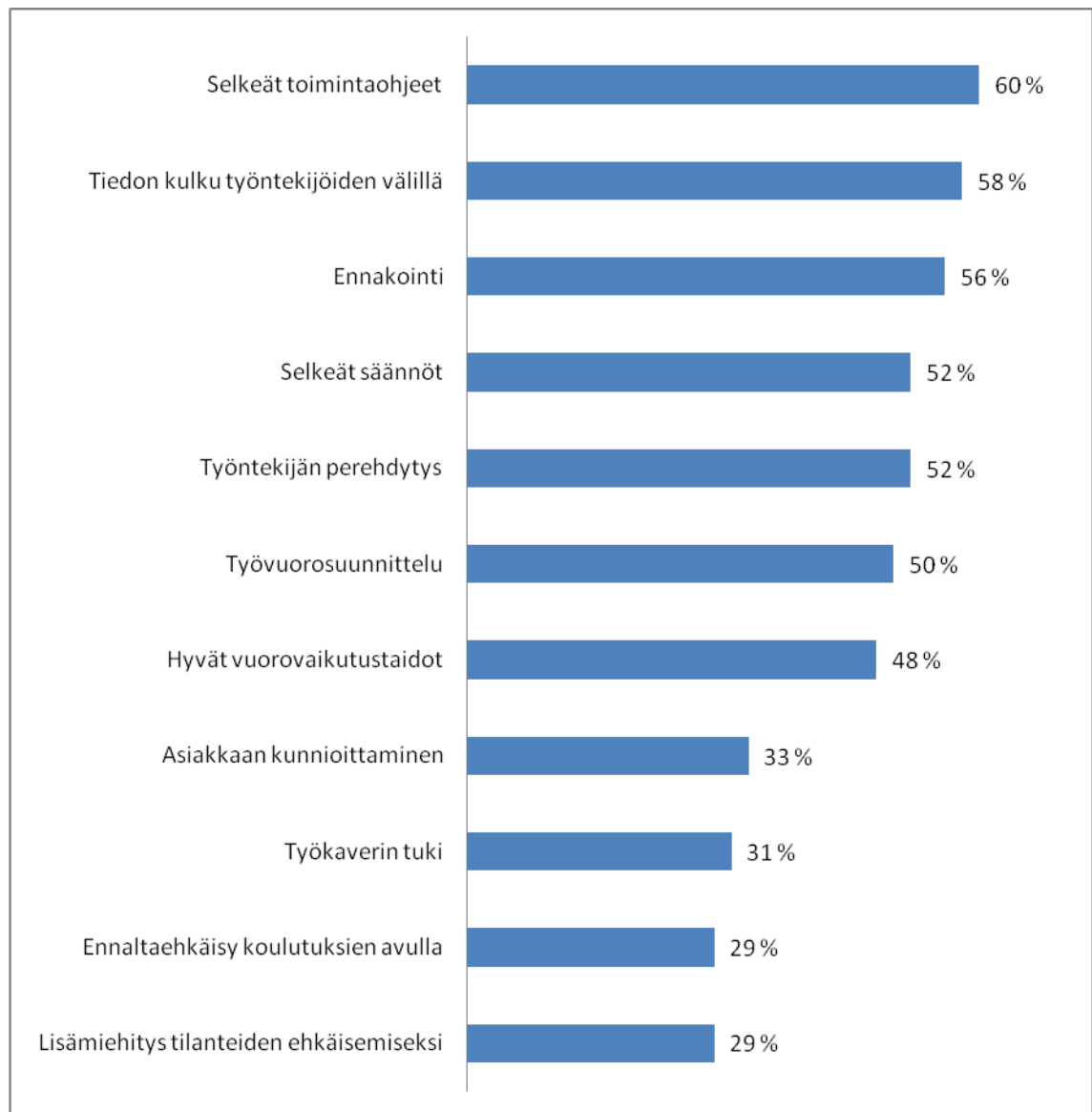
Läheltä piti - tilanteiden tiedon kerääminen on yksiköissä hyvin harvinaista. 33 % mukaan vastaajista mukaan tietoa kerätään satunnaisesti ja 27 % mukaan tietoa ei kerätä lainkaan. 14 % vastaajista ei ollut asiaan mielipidettä lainkaan.

Vastaajat olivat melko yksimielisiä siitä, että sattuneista väkivaltilanteista keskustellaan työyhteisössä työntekijöiden kesken säännöllisesti ja riittävästi (65 % vastaajista). 29 % vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että keskustelut jäävät pintapuolisiksi. Kaikki sattuneet väkivaltilanteet käsitellään työpaikoilla virallisesti lähiesimiehen tai johdon kanssa. 65 % vastaajista kokee käsittelyn olevan riittävää, kun taas 33 % vastaajista kokee käsittelyn tapahtuvan säännöllisesti, mutta olevan luonteeltaan pintapuolista.

Kaikki kyselyyn vastanneet olivat sitä mieltä, että työntekijöille järjestetään koulutusta työväkivalta asioista, mutta koulutus on satunnaista (56 %) tai koettu pintapuoliseksi (21 %). ainoastaan 21 % vastaajista koki alaistensa saavan koulutusta säännöllisesti ja riittävästi.

9.4.1 Työturvallisuuden hyvät käytännöt

Yksiköiden työturvallisuuden hyviä käytäntöjä ja sitä miten ne näkyvät omassa työskentelyssä kysyttiin kyselyssä avoimella kysymyksellä (kysymys 13). Vastaajien mukaan hyviä käytäntöjä uhka- ja väkivaltilanteiden ehkäisemiseksi yksiköissä olivat selkeät toiminta-ohjeet, tiedon kulku työntekijöiden välillä, tilanteiden ennakointi, työntekijän perehdytys, hyvät vuorovaikutustaidot sekä koulutus. Omalla työskentelyllään vastaajat pyrkivät vaikuttamaan työvuorosunnittelun, lisämiehityksen ja henkilökohtaisten hälyttimien avulla. Hyviin käytäntöihin tilanteiden ehkäisemiseksi vaikuttivat myös yksiköiden selkeät säännöt, asiakkaan kunnioittaminen ja työkaverilta saatu tuki. Hyvät käytännöt jakautuivat vastaajien kesken Kuvion 9 mukaisesti:



Kuvio 9: Työturvallisuuden hyvät käytännöt

Seuraavat lainaukset kuvaavat vastaajien esittämiä työturvallisuuden hyviä käytäntöjä omissa työyksiköissä.

Tilanteita pyritään ennaltaehkäisemään mahdollisimman paljon. Työntekijöillä hyvät vuorovaikutustaidot. Jos väkivaltatilanteita kuitenkin tulee kaikista tehdään uhka- ja vaaratilanneilmoitus, joista 1 kpl työsuojaan 1 kpl sijaishuollon päällikölle ja jää laitokseen arkistoitavaksi. Kaikki tilanteet käsitellään ja mahdollisuuksien mukaan myös väkivaltaisen lapsen tai omaisten kanssa yhdessä jälkeenpäin. Myös aina esimiehen ja / tai työtiimin kanssa.

Osastolla yhteinen yhdessä sovittu suhtautumismalli väkivaltaiseen / uhkaa vaan käyttäytymiseen.

Turvallisuus on arvo, osa johtamisen rakenteita. Noudatetaan viraston ohjeistusta.

Varmistetaan työvuorojärjestelyin riittävät resurssit ja ennakoidaan tilanteita, jolloin yritetään järjestää toimintaa ja hajottaa porukkaa eri tahoille.

9.4.2 Käytössä olevat keinot ja menetelmät työväkivaltilanteiden ehkäisemiseksi

Käytössä olevia keinoja ja menetelmiä mitattiin kyselyssä 27 väittämällä, johon vastaajat vastasivat 5 -portaisella asteikolla (Erittäin tärkeää, melko tärkeää, jonkin verran tärkeää, vähän tärkeää ja ei ollenkaan tärkeää).

Väittämien keskiarvot ja keskihajonnat on esitetty Taulukossa 3 ja 4 niiden saamien arvojen mukaisessa suuruusjärjestyksessä. Mitä suurempi on keskiarvo, sitä enemmän samaa mieltä vastaajat ovat olleet väittämän kanssa. Työyksiköiden välisiä eroja on tutkittu yksisuuntaisella varianssianalyysillä ja ristiintaulukoinnilla.

Keino tai menetelmä	<i>n</i>	Keskiarvo	Keskihajonta
Perehdytys	52	4,9	0,5
Johdon sitoutuminen työturvallisuusasioihin	52	4,9	0,3
Tilanteiden käsittely	52	4,9	0,4
Sitoutunut henkilökunta	52	4,9	0,4
Asiakkaaninhimillinen kohtaaminen	52	4,9	0,3
Keskustelua työväkivallasta	52	4,7	0,6
Resurssit (työntekijöiden määrä)	52	4,7	0,6
Rakenteet (tilat, hälyttimet jne.)	52	4,6	0,6
Koulutus	52	4,4	0,6
Asiakkaiden mukaan ottaminen toiminnan suunnitteluun ja sääntöjen laatimiseen	52	4	1

Taulukko 3: Käytössä olevia keinoja ja menetelmiä mittaavien väittämien keskiarvot ja keskihajonnat.

Vastaajat ovat kokeneet yksimielisesti (97 %) rakenteisiin liittyvät asiat kuten tilat ja hälyttimet melko tai erittäin tärkeiksi keinoiksi ja menetelmiksi työväkivallan ehkäisemisessä. Yksimielisiä - vastaajat olivat myös perehdytyksen (89 %), asiakkaan inhimillisen kohtaamisen (89 %), johdon sitoutumisen työturvallisuusasioihin (89 %) sekä sitoutuneen henkilökunnan (87 %) tärkeystä työväkivalta ja uhkatilanteiden ehkäisemisessä. Näiden lisäksi erittäin tärkeänä koettiin myös työntekijä resurssit sekä väkivallasta keskusteleminen työpaikoilla. Vastaajien mielipiteet hajosivat sen suhteen, pitäisikö asiakkaat ottaa mukaan toiminnan suunnitteluun ja sääntöjen laatimiseen. Yhden vastaajan (2 %) mukaan tämä ei ole ollenkaan tärkeää, mutta selvästi enemmistön mukaan melko (39 %) tai erittäin tärkeää (35 %).

Asia tai väite / menetelmä	n	Keskiarvo	Keskihajonta
Työntekijöilläni on työväkivalta ja uhkatilanteiden tapahduttua jälkihoidon mahdollisuus	52	4,9	0,4
Yksikössämme on erillinen ohjeistus toimintaohjeista uhka ja vaaratilanteiden varalle	52	4,9	0,4
Henkilökunta on koulutettu väkivaltatilanteiden varalle	52	4,7	0,6
Toimintatavat työväkivallan ehkäisemiseksi ovat koko henkilöstön tiedossa	52	4,7	0,6
Väkivalta / uhkatilanteet käsitellään myös asiakkaan kanssa	52	4,7	0,5
Alaiseni ovat kiinnostuneita turvallisuusasioista	52	4,6	0,6
Alaisten jälkihoitoon osallistumista seurataan väkivalta ja uhkatilanteiden jälkeen	52	4,6	0,7
Toimintatapojen noudattamista seurataan	52	4,6	0,6
Työyksikössäni on perehdytyskansio	52	4,6	0,8
Koko henkilökunta on koulutettu työväkivalta ja uhkatilanteiden varalle	52	4,5	0,7
Turvallisuusohjeistus on kirjoitettuna perehdytyskansiossa	52	4,5	0,7
Toimintaohjeista keskustellaan työryhmässä säännöllisin väliajoin	52	4,5	0,6

Yksikköni työntekijöillä on käytössään hälytyslaitteet avunsaamiseksi ongelmatilanteissa	52	4,4	0,9
Työpaikallani kiinnitetään huomiota henkilön sopivuuteen väkivallan uhkaa sisältävään työhön	52	4,4	0,7
Teräaseet säilytetään lukkojen takana	52	3,9	1,4
Yksikössäni on eristyshuone väkivaltaisen asiakkaan rauhoittamiseksi	52	3	1,7

Taulukko 4: Käytössä olevia keinoja ja menetelmiä mittaavien väittämien keskiarvot ja keskihajonnat.

Vastaajat olivat yksimielisiä siitä, että on erittäin tärkeää, että yksiköissä on erillinen ohjeistus toimintaohjeista uhka- ja vaaratilanteen varalle (85 %) sekä että työntekijöillä on työväkivalta ja uhkatilanteiden tapahduttua jälkihoidon mahdollisuus. Tärkeänä koettiin myös henkilökunnan koulutus, toimintatapojen tuntemus, tilanteiden käsittely asiakkaiden kanssa sekä perehdytyskansion löytyminen työyksiköistä.

Vastaajien mielipiteet eristyshuoneen tärkeydestä olivat hyvin erimielisiä. 46 % mukaan eristyshuone väkivaltaisen asiakkaan rauhoittamiseksi, koettiin melko tai erittäin tärkeäksi, kun taas vastaajista 41 % kokivat sen, ei ollenkaan tärkeäksi tai vähän tärkeäksi.

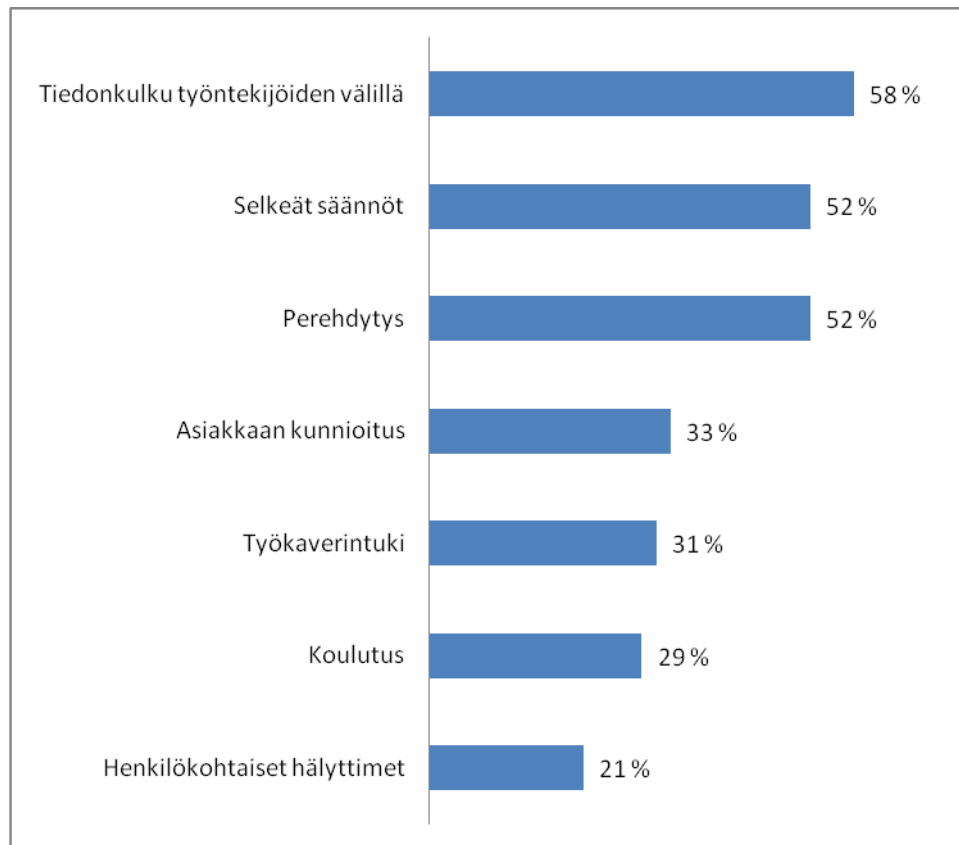
Yksiköiden välillä oli eroja siten, että hälyttimet koettiin vastaanottotoiminnassa, itsenäistymistä tukevassa toiminnassa sekä perhe- ja lomatoiminnassa tärkeämmäksi kuin lastenkotitoiminnassa. Eristyshuoneen sijaitseminen yksiköissä nähtiin tärkeäksi vastaanotto- ja lastensuojelutoiminnassa, mutta ei itsenäistymistä tukevassa eikä perhehoito- ja lomatoiminnassa.

Väkivaltatilanteiden käsitteleminen asiakkaan kanssa sekä teräaseiden säilytys lukkojen takana nähtiin tärkeämpänä vastaanotto-, lastenkoti- ja itsenäistymistä tukevassa toiminnoissa, kuin perhehoito- ja lomatoiminnassa.

9.5 Yksikön toiminta väkivalta- ja väkivallan uhkatilanteiden ennaltaehkäisyssä

Vastaajilta kysyttiin avoimella kysymyksellä (kysymys 16) mielipiteitä siihen, miten oman yksikön toiminnalla pyritään ennaltaehkäisemään väkivalta- ja väkivallan uhkatilanteita. Vastaukset jakautuivat seitsemään luokkaan, joita olivat koulutus, perehdytys, tiedonkulku työntekijöiden välillä, selkeät säännöt, asiakkaan kunnioitus, työkaverin tuki ja henkilökohtaiset hälyttimet. Kuviosta 10 on nähtävissä vastaajien mielestä tärkeimmät toiminnot, joilla väkivalta- ja uhkatilanteita pyritään ehkäisemään. Tärkeimmät toiminnot

ovat: tiedonkulku työntekijöiden välillä, perehdytys sekä selkeät säännöt, jotka mainitsi yli 52 % vastaajista.



Kuvio 10: Yksiköiden oma toiminta väkivalta- ja väkivallan uhkatilanteiden ennaltaehkäisemiseksi

Seuraavat suorat lainaukset ovat vastauksia avoimeen kysymykseen 16 miten oman yksikön nykyisellä toiminnalla työväkivalta - ja uhkatilanteita pyritään ennaltaehkäisemään.

Kaikkia asiakkaita kohdataan kunnioittavasti ja arvostavasti, ei provosoida / provosoiduta.

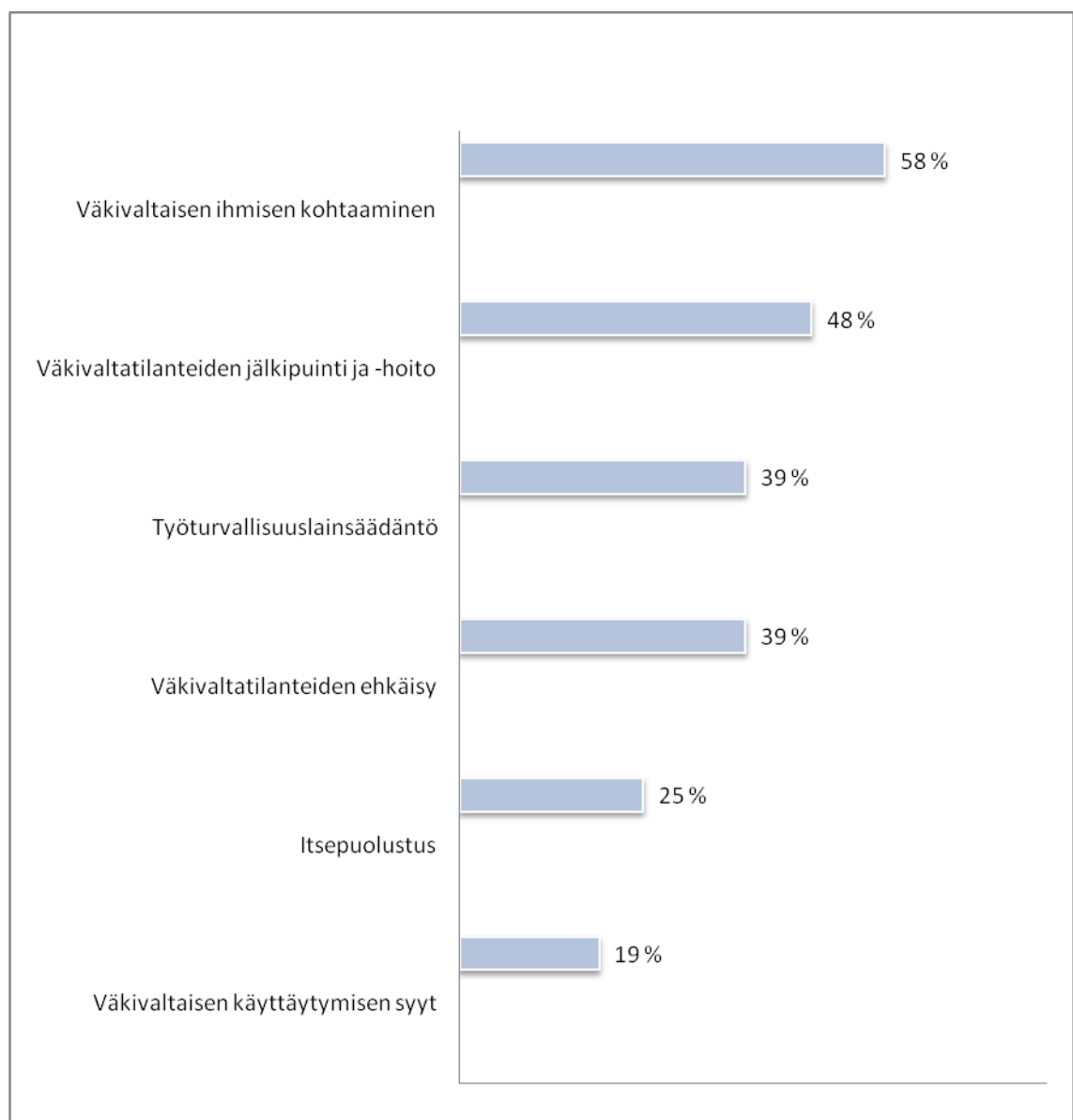
Laitoksen muilta osastoilta saa apua tarvittaessa. Henkilökunta on perehtynyt talon sisäiseen hälytysjärjestelmään ja sitä on harjoiteltu käytännössä. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen hälytin mukanaan työvuoron aikana.

Koko talon henkilökunta tulisi mielestäni kouluttaa itsesuojeluun. Kuinka päästä väkivallattomasti esim. kuristusotteesta. Tarvitaan konkreettisia menetelmiä. Puhetta yhteisesti siitä, kenellä on tilanteen johto ja toimitaan

*yhteisellä linjalla. Tehdään niin kuin tilanteen johtaja parhaaksi näkee.
TUETAAN AINA TYÖKAVERIA.*

9.6 Esimiesten lisätiedon tarve työväkivaltatilanteiden ehkäisemiseksi

Vastaajien lisätiedon tarve väkivaltakysymyksistä selvitettiin kyselyssä antaen vastaajille kuusi vastausvaihtoehtoa, joista he saivat valita itselleen sopivimmat vaihtoehdot. Vastaajien lisätiedon tarve jakautui tasaisesti annettuihin vaihtoehtoihin. Vastaukset käyvät ilmi Kuvioista 11.



Kuvio 11: Esimiesten lisätiedon tarve työväkivaltatilanteiden ehkäisemiseksi

Väkivaltaisen ihmisen kohtaaminen (58 %), väkivaltatilanteiden jälkipuinti- ja hoito (48 %), työturvallisuuslainsäädäntö (39 %), väkivaltatilanteiden ehkäisy (39 %), itsepuolustus (25 %) ja väkivaltaisen käyttäytymisen syyt (19 %). Näiden lisäksi vastaajat olivat antaneet kaksi erillistä näkemystä, josta näkevät tarvitsevansa lisätietoa. Nämä olivat asiakkaan hyvä kohtaaminen (1) sekä menetelmät, puhejudo (1).

9.7 Näkemykset työväkivalta- ja työväkivallan uhkatilanteista työyksiköissä

Väittäjä	n	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Viimeisin työväkivalta- tai uhkatilanne johti muutoksiin työkäytännöissä tai järjestelyissä työyksikössäni	52	12 % (6)	17 % (9)	19 % (10)	25 % (13)	27 % (14)
Yksikössäni on nähtävissä kehitystarpeita työturvallisuus asioissa	52	25 % (13)	50 % (26)	14 % (7)	12 % (6)	0
Omassa yksikössäni on tällä hetkellä käynnissä kehitysprosesseja työväkivaltatilanteiden ennaltaehkäisemiseksi ja työturvallisuuden lisäämiseksi	52	19 % (10)	25 % (13)	33 % (17)	15 % (8)	8 % (4)
Toimintatapoja muuttamalla tai kehittämällä väkivalta ja väkivallan uhkatilanteita voitaisiin vähentää	52	25 % (13)	42 % (22)	19 % (10)	14 % (7)	0
Työntekijän tavalla kohdata asiakas on merkitystä uhka- ja väkivaltatilanteiden syntymiselle	52	64 % (33)	27 % (14)	6 % (3)	4 % (2)	0
Asiakkaan osallisuutta parantamalla väkivaltatilanteita voitaisiin vähentää	52	14 % (7)	44 % (23)	27 % (14)	15 % (8)	0

Taulukko 5: Näkemykset työväkivalta- ja työväkivallan uhkatilanteista työyksiköissä

Kuten Taulukosta 5 on havaittavissa enemmistö vastaajista (52 %) olivat sitä mieltä, ettei viimeisin väkivallan tai väkivallan uhkatilanne johtanut muutoksiin työkäytännöissä tai järjestelyissä.

Vastaajat olivat kuitenkin yksimielisiä siitä, että omassa yksikössä oli nähtävissä kehitystarpeita työturvallisuus asioissa. Vastaukset jakoutuivat siten, että vastaajista 75 % oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että omassa yksikössä oli nähtävissä kehitystarpeita.

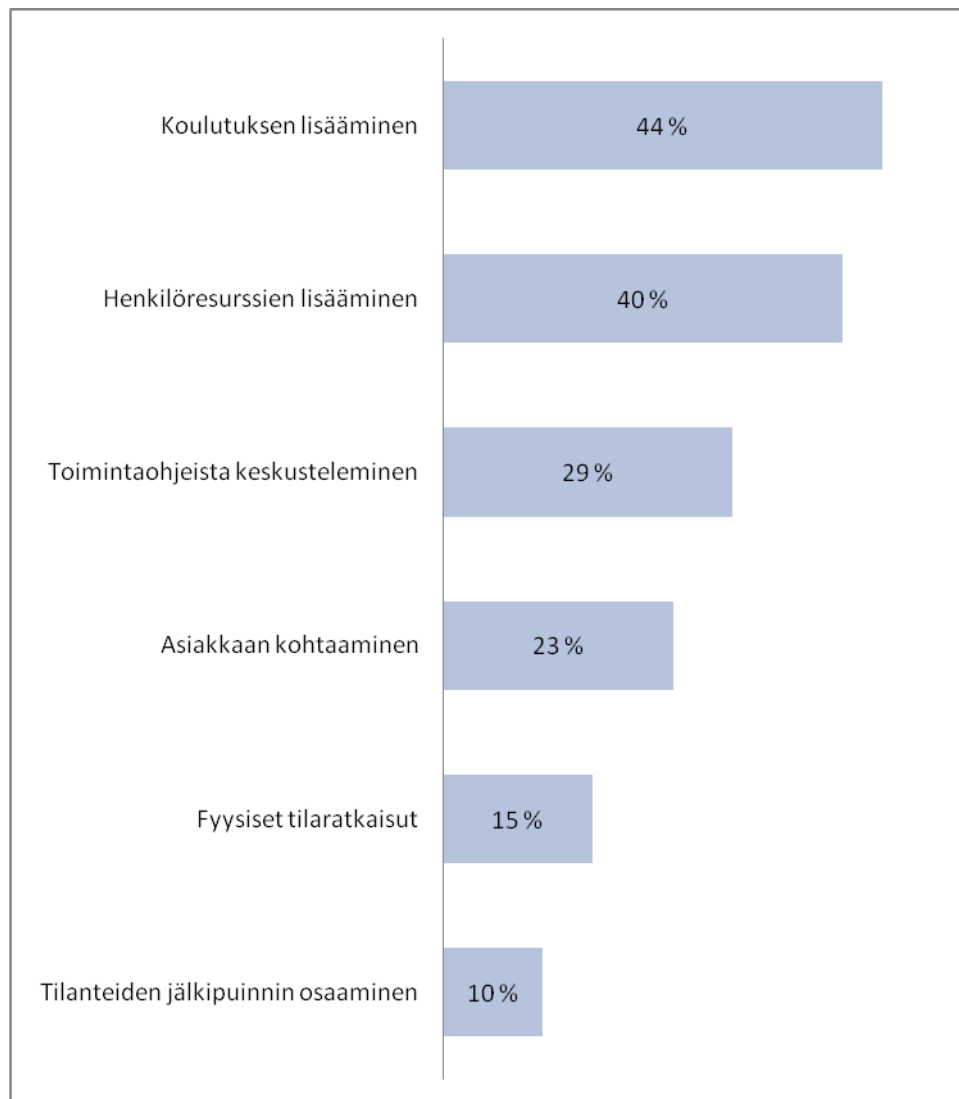
Omissa yksiköissä meneillään olevista kehitysprosesseista vastaajien mielipiteet jakoutuivat siten, että 44 % vastaajista oli täysin samaa tai jokseenkin samaa mieltä, 23 % jokseenkin tai täysin eri mieltä ja 33 % vastaajista ei ollut asiaan mielipidettä. Yksiköittäin vertailtuna perhehoidossa ja lomatoiminnassa oli käynnissä enemmän kehitysprosesseja työturvallisuuden lisäämiseksi verrattuna muihin sijaishuollon toimijoihin.

Vastaajista enemmistö (67 %) olivat täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että toimintatapoja muuttamalla tai kehittämällä väkivalta- ja uhkatilanteita voitaisiin vähentää.

Melkein kaikki vastaajista (91 %) olivat täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että työntekijän tavalla kohdata asiakas on merkitystä uhka- ja väkivaltatilanteiden syntymiselle. Myös asiakkaan osallisuuden parantaminen nähtiin tärkeänä asiana väkivaltatilanteiden vähentämisessä, vastauksien jakautuessa niin, että vastaajista 58 % olivat täysin tai jokseenkin samaa mieltä. Yksiköittäin itsenäistymistä tukeva toiminta sekä vastaanotto ja lastenkotitoiminta uskoivat eniten siihen, että asiakkaan osallisuutta parantamalla väkivalta- ja väkivallan uhkatilanteita voitaisiin vähentää.

9.8 Yksiköiden kehitystarpeet

Avoimessa kysymyksessä (kysymys 20) vastaajilta kysyttiin mitä kehitystarpeita yksikössäsi on työturvallisuuteen liittyen. Vastaajien toivottiin kirjoittavan sellaisia parannusehdotuksia yksikön työskentelyyn, joilla vastaajien mielestä työväkivalta- ja uhkatilanteita voitaisiin vähentää tai ehkäistä kokonaan. Vastaukset jakoutuivat kuuteen luokkaan. Kehitystarpeina yksiköissä nähtiin henkilöresurssien ja koulutuksen lisääminen, toimintaohjeista keskusteleminen, asiakkaan kohtaaminen, tilanteiden jälkipuinnin osaaminen sekä fyysiset tilaratkaisut. Vastaukset jakoutuivat Kuvion 12 mukaisesti.



Kuvio 12: Yksiköiden kehitystarpeet

Seuraavassa vastaajien parannusehdotuksia työskentelyyn ja yksiköiden kehitystarpeet suorina lainauksina kysymyksen 20 perusteella.

Koulutustarpeita esim. Ahha-koulutus.

Koulutuksen jatkuvuuden parantaminen

Osastoille tarvittaisiin ehdottomasti 1:t ohjaajan vakanssit lisää, jolloin ei oltaisi yksin töissä

Asiakkaat aina jonkinlaisessa kriisissä kun sijoitetaan osastolle. Aina on hyvä pohtia/saada lisää koulutusta /lisätä yhteistä ymmärrystä: miten tunnistaa nuoren käytöksessä uhkaavat merkit ja miten se liittyy sijoitukseen. Tulotilanteeseen liittyvät pelot tai ennakkoluulot, psyykkiset syyt, oireilu, päihtyneenä käytös = mikä on aggressioita tai mikä esim. traumaperäistä.

Jälkipuinnin sisältöä niin, että työntekijät saisivat purkaa tuntojaan ilman, että asiakkaan käyttäytymistä selitetään esim. vaikealla kotitilanteella, turvattomuudella yms.

Remonttien suunnittelussa työturvallisuuden panostaminen. Esim. Kalusteet, lukot, kulkureitit, valvonnan mahdollisuudet osastoilla ja materiaalit.

Yhteisiä keskusteluja henkilöstön kesken yhteisistä menettelytavoista ja päämääristä.

10 Tulosten tarkastelu ja johtopäätökset

10.1 Vastaajien taustatiedot

Tutkimuksen tuloksiin on vaikuttanut 52 vastaajan tuottama tieto. Tyypillinen vastaaja (79 %) on lähiesimiehenä lastenkoti tai vastaanotto- toiminnassa työskentelevä, eli hänen alaisensa työskentelevät pääosin (98 %) osastotyössä. Esimiesten työkokemus nykyisestä toimesta on keskiarvoltaan 10 vuotta ja kaksi kuukautta ja sosiaalialalla yhteensä vastaajien työkokemus on keskiarvoltaan 9 vuotta ja neljä kuukautta. Vastaajia yhdisti (98 %) oma henkilökohtaisesti työssä koettu väkivalta tai sillä uhkailu.

Turvallisuusjohtaminen on kokonaisvaltaista turvallisuuden hallintaa, jossa yhdistyvät menetelmien, toimintatapojen ja ihmisten johtaminen. Turvallisuusjohtaminen käsittää sekä ennakoivan että korjaavan toiminnan työympäristön jatkuvaksi parantamiseksi.

Turvallisuudesta vastaa organisaation johto eli linja johto ja työyksiköiden esimiehet.

Tutkimukseni mukaan sijaishuollossa työskentelevät esimiehet ovat hyvin kiinnostuneita työhönsä liittyvistä työturvallisuusasioista, mutta eivät ole juurikaan saaneet turvallisuusjohtamiseen liittyvää koulutusta.

10.2 Väkivallan tai väkivallan uhan yleisyys, sisältö, seuranta ja hallinta

Tuloksien perusteella yksiköissä tapahtuu niin fyysisiä kuin henkisiä väkivallan tekoja. Työn vaatavuudesta ja rankkuudesta kertoo väkivaltatapausten yleisyys, sillä työntekijät kokevat viikoittain väkivaltaa tai väkivallan uhkaa.

Esimiesten mainitsemat viimeisimmät väkivalta tai väkivallan uhka -tilanteet olivat hyvin tuoreita. Kyselyn toteutuksen ajankohtana toukokuussa 2010 oli tapahtunut viimeisin väkivalta tai väkivallan uhkatilanne kahden esimiehen mukaan. Toukokuuta edeltäneenä kuukautena huhtikuussa, väkivalta tai väkivallan uhkatilanteita oli tapahtunut 23 esimiehen yksikössä, mikä on 45 % koko vuoden väkivalta tai väkivallan uhkatilanteista.

Esimiesten alaiset kokevat viikoittain asiakkaan heihin kohdistamia väkivaltaisia tekoja tai niillä uhkailua. Yksiköissä eniten esiintyy henkistä väkivaltaa, joita olivat sanallinen haukkuminen, solvaaminen, nimittely ja mitätöinti (69 %). Seuraavaksi eniten työntekijät kohtaavat sanallista uhkaamista satuttaa (33 %). Myös tavaroiden heittelyä sekä esineiden tai paikkojen rikkomista (25 %) esiintyy yksiköissä viikoittain.

Kuukausittain työntekijät (27 %) kohtaavat asiakkaiden uhkailua kannella työntekijästä ylimmille tahoille sekä uhkailua haastaa työntekijä oikeuteen. Fyysistä väkivaltaa, eli satuttamista lyömällä, potkimalla, raapimalla, puremalla tai esineellä tai aseella (25 %) tapahtuu myös kuukausittain.

Puhelinhäirintää tapahtuu melko harvoin, mutta kuitenkin vuosittain (14 %). Työntekijän perheenjäsenen kohdistunutta väkivaltaa ei ole tapahtunut koskaan (100 %) ja myös työntekijöiden seksuaalinen häirintä on ollut hyvin harvinaista tai sitä ei ole tapahtunut koskaan (75 %).

Esimiehet kokivat yksimielisesti saavansa tietoonsa alaisiin kohdistuneet väkivallan tai sillä uhkaamisen teot (96 %) sekä saavansa tietoon myös tilanteet, joissa työntekijän koskemattomuus on tullut loukatuksi (98 %) Esimiesten kokemuksen perusteella voidaan päätellä alaisten ilmoittavan esimiehilleen kaikista työtehtävissä tapahtuneista väkivallan tai väkivallan uhan tilanteista.

Työnantajan huolehtimisvelvollisuuden toteutumisen osalta lain keskeinen tavoite on kiinnittää huomiota järjestelmälliseen ja jatkuvaan työympäristön sekä työolosuhteiden arviointiin ja parantamiseen. Työturvallisuuden kannalta lähtökohta on, että työnantajan tulee olla tietoinen työpaikan ja harjoittamansa toiminnan sekä fyysisistä että henkisistä haitta- ja vaaratekijöiden tunnistamisesta, niiden poistamisesta ja merkityksen arvioinnista. Työnantajan tulee perehdyttää uudet työntekijät ja huolehtia siitä, että entisetkin työntekijät ovat tietoisia voimassaolevista turvallisuutta ja työhyvinvointia lisäävistä säännöistä ja ohjeista, jotka voivat liittyä esimerkiksi työturvallisuuteen, ergonomiaan, työpaikan käyttäytymissääntöihin tai työväkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyyn ja hallintaan. (Helsingin kaupunki 2010.)

Työn hallintaan ja väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisemiseksi ja työntekijöiden turvallisuuden lisäämiseksi yksiköissä on käytössä myös erillisiä turvallisuuslaitteita kuten henkilökohtaiset hälyttimet. Kaikissa yksiköissä henkilökohtaisia hälyttimiä ei kuitenkaan vielä käytössä ole. Esimiehet ovat kuitenkin hyvin yksimielisiä henkilökohtaisten hälyttimien tärkeydestä, sillä hälyttimet koetaan melko tai erittäin tärkeiksi 87 % mukaan. Myös arkipäiväisillä asioilla, kuten sillä missä, teräaseet säilytetään, on merkitystä väkivaltatilanteiden hallitsemisessa. Teräseiden säilyttämisen lukitussa kaapissa koki melko tai erittäin tärkeäksi 71 % esimiehistä.

Työn hallintaan ja sitä kautta väkivaltatilanteiden ennalta ehkäisemiseen liittyy hyvin tärkeänä menetelmänä uusien työntekijöiden perehdyttäminen ja nimenomaan väkivalta asioiden käsitteleminen perehdytyksessä. Yli puolet (56 %) esimiehistä kokee käsittelyn jäävän kuitenkin pintapuoliseksi. Sattuneista väkivaltatilanteista tulisi oppia ja sitä kautta kehittää työmenetelmiä, joilla väkivaltatilanteita voitaisiin ennaltaehkäistä. Yksiköissä sattuneista väkivaltatilanteista keskusteleminen tapausten jälkeen on esimiesten mukaan melko riittävää ja säännöllistä (65 %) ja kaikki väkivaltatilanteet käsitellään työpaikoilla virallisesti esimiesten johdolla. Läheltä piti -tiedon keräämistä, ei pidetä esimiesten mukaan tärkeänä työväkivaltatilanteiden hallintaan liittyvänä tekijänä, sillä sitä kerätään satunnaisesti, (33 %) tai sitä ei kerätä ollenkaan (27 %).

Työn hallintaa heikentävänä tekijänä voidaan pitää työntekijöiden saamaa koulutusta työväkivalta-asioista, minkä koetaan olevan liian satunnaista ja pintapuolista.

10.3 Käytössä olevat keinot ja menetelmät työväkivaltatilanteiden ehkäisemiseksi

Yksiköiden esimiehet kokevat käytössään olevan monia hyviä käytäntöjä, joilla työväkivallan ja sen uhan tilanteita pyritään ennaltaehkäisemään jokapäiväisessä toiminnassa.

Tärkeimmiksi työväkivaltaa ennaltaehkäiseviksi hyviksi käytännöiksi koetaan yksiköittäin sovitut selkeät toiminta-ohjeet väkivaltatilanteiden varalle (60 %) sekä tiedon kulkemisen työntekijöiden välillä (58 %). Tilanteita ennakoimalla (56 %), selkeillä asiakkaiden tietämällä säännöillä, (52 %) perehdytyksellä (52 %) sekä työvuorosunnittelulla (50 %) nähdään olevan myös suuri merkitys toiminnassa. Hyvät vuorovaikutustaidot (48 %) ja asiakasta kunnioittava (33 %) lähestyminen nähdään myös väkivallan ehkäisyä edistävänä toimintana.

Työskentelyssä tärkeitä on myös työkaverilta saatu tuki (31 %) sekä lisämiehityksen järjestäminen ennakoitavissa oleviin hankaliin tilanteisiin. Työväkivallan ehkäisemiseksi myös koulutuksen (29 %) järjestäminen nähtiin tärkeäksi käytännöksi.

Nämä tulokset tukevat aikaisempien tutkimusten tuloksia, kuten Antikainen-Juntusen (2007) Työväkivallan uhka, työväkivalta ja niiden hallinta sosiaalialalla - tutkimuksessa, jossa korostetaan perehdytyksen, asiakkaan kohtaamisen ja johdon merkityksen tärkeyttä työväkivaltaa ehkäisevänä toimintana.

Työturvallisuuslain mukaan työnantajan on perehdytettävä ja opastettava työntekijää, jotta hän voi tehdä työnsä turvallisesti. Myös esimiestehtävissä olevat henkilöt on perehdytettävä. Perehdytyksessä otetaan huomioon työntekijän ammattitaito ja työkokemus. (Työturvallisuuslaki 2002.)

Perehdyttäminen ja työhön opastus ovat tärkeää henkilöstön kehittämistä. Perehdyttämisestä voidaan sanoa käynnistyvän uusien työntekijöiden työsuojelun. Perehdyttämisessä tulisi käydä läpi kaikki työn tekemiseen liittyvät asiat kuten esimerkiksi työkokonaisuus, työmenetelmät,

osaamiseen liittyvät asiat sekä työhön liittyvistä terveys- tai turvallisuusvaaroista sekä siitä miten työtä tehdään mahdollisimman turvallisesti. (Penttinen & Mäntynen 2009.)

Esimiehet kokevat yksimielisesti (89 %) yhtä tärkeinä menetelminä väkivallan ennaltaehkäisemisessä perehdytystä, asiakkaan inhimillistä kohtaamista sekä työhönsä sitoutunutta henkilökuntaa. Työntekijä resurssit ja väkivallasta keskusteleminen on myös hyvin tärkeää. Asiakkaiden mukaan ottaminen toiminnan suunnitteluun ja sääntöjen laatimiseen (74 %) sekä väkivalta- ja uhkatilanteiden käsittely asiakkaiden kanssa on esimiesten mukaan yksimielisesti tärkeää (96 %). Johtopäätöksenä voidaan todeta, että esimiehet ovat sisäistäneet hyvin työturvallisuuslain sisältämät velvoitteet.

Yksiköiden luonteesta riippuen käytössä voi olla erillinen huone eli eristyshuone väkivaltaisen asiakkaan rauhoittamiseksi. Esimiesten näkemykset eristyshuoneen tärkeydestä vaihtelivat hyvin paljon. Tämä ero selittyy toimipaikan luonteella, sillä sijaishuollon yksiköt ovat toiminnallaan hyvin erilaisia. Esimiehet, jotka työskentelevät vastaanotto- ja arviointi sekä lastensuojelutoiminnassa kokevat eristyshuoneen paljon tärkeämmäksi ominaisuudeksi, kuin muiden toimijoiden esimiehet.

Eristyshuone on laitoksissa asiakkaan rauhoittamista varten, eikä se saisi koskaan olla rangaistuksena huonosta käyttäytymisestä. Eristyshuone on tilana karu, mutta turvallinen esimerkiksi väkivaltaisen asiakkaan rauhoittamiseksi, koska siellä ei ole mitään ylimääräistä tavaraa ja tilassa on kameravalvonta. Eristyshuonetta käytetään esimerkiksi psyykkisesti oireilevan ja esimerkiksi itsetuhoisesti käyttäytyvän nuoren rauhoittamiseen ja turvaamiseen päivystävää lääkäriä odotellessa.

Uhkaavan tilanteen jälkeen järjestetty henkinen jälkiapu on työntekijöiden toipumisen kannalta tärkeä tekijä. Työpaikoilla, joissa on todennäköisempää kohdata väkivaltaisesti käyttäytyvä asiakas, jälkihoidon toimiminen on äärimmäisen tärkeää. Tutkimukseen osallistuneet esimiehet kokivat jälkihoidon mahdollisuuden väkivaltatilanteiden jälkeen erittäin tärkeäksi (87 %). Myös työyhteisön sisältä tuleva tuki on tärkeää, joskus jopa tärkeämpää kuin ammattilaisten antama apu. Työkaverilta saatu tuki tapahtuu parhaimmassa tapauksessa juuri tilanteen tapahduttua ja työkaveri on voinut olla mukana tilanteessa, jolloin reflektointi työntekijöiden välillä mahdollistuu.

Häirinnän ja epäasiallisen kohtelun estäminen on Työturvallisuuslain (2002/738) mukaan ensisijassa työnantajan velvollisuus. Laissa kuitenkin korostetaan, että näitä ongelmia ei kuitenkaan voida poistaa vain työnantajan yksipuolisesti toteuttavissa olevin keinoin, vaan se on koko työyhteisön asia. Työturvallisuuslain henki on vahvasti yhteisöllisyyttä korostava. Työnantajan on kuitenkin pyrittävä selvittämään tapahtumien kulku ja etsittävä ratkaisuja tilanteisiin.

Esimiehen on laadittava työväkivaltilanteiden varalta yhteistyössä työntekijöiden kanssa menettelytapaohjeet, joissa kiinnitetään ennalta huomiota uhkaavien tilanteiden hallintaan ja toimintatapoihin, joilla väkivaltilanteiden vaikutukset työntekijän turvallisuuteen voidaan torjua tai rajoittaa. Se, että esimiesten alaiset ovat kiinnostuneita työturvallisuusasioista, nähdään yksimielisesti erittäin tärkeänä asiana esimiesten keskuudessa (96 %). Menettelytapaohjeiden sisältöön tulisi vaikuttaa tapahtuneet työväkivaltilanteet, työn vaarojen arviointi sekä työyhteisökokouksissa esille tulleet asiat.

Työturvallisuuslain (2002/738) mukaisesti ohjeistuksen tulee olla kaikkien työntekijöiden tiedossa. Työnantajan on myös valvottava, että annettuja ohjeita noudatetaan, eikä esimerkiksi kiireen takia jätetä sovittuja turvallisuustoimia tekemättä.

Esimiehet kokevat yksimielisesti tärkeänä, että työturvallisuuteen liittyvien toimintatapojen tuntemus on koko henkilökunnan tiedossa (94 %), sekä he seuraavat toimintatapojen noudattamista (92 %). Yksiköittäin toimintatavat löytyvät useimmiten perehdytyskansiosta. Ennaltaehkäisevänä toimintana esimiehet (91 %) myös kiinnittävät huomiota rekrytointi tilanteissa henkilön sopivuuteen väkivallan uhkaa sisältävään työhön.

Väkivaltilanteisiin varautuminen on hyvää ennaltaehkäisevää toimintaa. Alaisten perehdyttämisen sekä koulutuksien järjestämisen lisäksi myös lisätieto väkivalta-asioista esimiehille on ensiarvoisen tärkeää. Kaikki esimiehet kokivatkin, että työväkivaltakysymyksistä olisi hyvä saada lisätietoa. Eniten lisätiedontarvetta koettiin tarpeelliseksi väkivaltaisen ihmisen kohtaamisessa (58 %), väkivaltilanteiden jälkipuinnissa ja- hoidossa (48 %) sekä työturvallisuuslainsäädännön hallitsemisessa. Lisätietoa tarvitaan myös väkivaltilanteiden ehkäisyyn (39 %), itsepuolustukseen (25 %) sekä väkivaltaiseen käyttäytymiseen liittyvistä syistä ja asioista.

Työmenetelmien hyvä hallinta, toimintaohjeiden tietämys ja ohjeiden mukaan työskenteleminen ovat avainasioita työväkivaltaa ennaltaehkäisevässä toiminnassa. Tulosten mukaan tämä toiminta toteutuu hyvin sijaishuollon esimiesten ja koko yksikön toiminnassa. Nähtävissä on kuitenkin kehitystarpeita työväkivalta- ja väkivallan uhkatilanteiden hallitsemiseksi paremmin. Vaikka toimintatapojen muuttamista ja kehittämistä pidetään väkivaltaa ehkäisevänä toimintana, viimeisimmät väkivalta- ja uhkatilanteet eivät ole johtaneet muutoksiin. Myöskään kehittämisprosesseja väkivallan ennaltaehkäisemiseksi ei ole käynnissä läheskään kaikissa yksiköissä. Työntekijän tavalla kohdata asiakas nähdään olevan selvästi merkitystä uhka- ja väkivaltilanteiden syntymiselle. Myös asiakkaan osallisuuden parantamisella, koetaan olevan vaikutuksia väkivaltilanteiden vähentämisessä (58 %).

10.4 Yksiköiden kehitystarpeet

Työssä kohdattu väkivalta heikentää työhyvinvointia ja työssä jaksamista. Työtä suunniteltaessa ja toimintaohjeita laatiessa tulee huomioida ne tarpeet yksiköissä, joiden avulla työväkivaltatilanteita voitaisiin vähentää tai ehkäistä kokonaan. Esimiesten mukaan yksiköissä on nähtävillä kehitystarpeita, joihin huomiota kiinnittämällä voitaisiin työväkivaltatilanteisiin vaikuttaa vähentävästi ja ehkäisevästi. Yksiköiden esimiesten mielestä kehitystarpeet liittyvät koulutukseen (44 %), henkilöstöresursseihin (40 %), toimintaohjeista keskustelemiseen (29 %), asiakkaan kohtaamiseen (23 %), fyysisiin tilaratkaisuihin (15 %) sekä tilanteiden jälkipuinnin osaamiseen (10 %).

Koulutuksen järjestäminen on todella tärkeää, koska väkivallan tai sen uhan kohteeksi joutuminen on hyvin traumatisoivaa. Koulutusta lisäämällä turvataan työntekijöillä paremmat valmiudet kohdata väkivaltaisesti käyttäytyviä asiakkaita. (Weisman-Helenius 1997, 136.) Työturvallisuuslain (2002/738) mukaisesti henkilöstö on koulutettava turvallisuusohjeistoon ja kohtaamaan väkivaltatilanne. Tärkeää on tässä yhteydessä antaa ohjeet tilanteen kärjistymisen varalta. Koulutuksen tulisi tukea ammatillisia valmiuksia, kuten vuorovaikutustaitoja, kohdata vaikea asiakas. Koulutuksen lisääminen koettiin tärkeimmäksi kehitystarpeeksi esimiesten mukaan.

Väkivaltatilanteen syntyminen estetään työntekijöiden hyvällä perehdyttämällä, ohjeistuksella ja koulutuksella sekä tilanteen oikeanlaisella suunnittelulla ja resursoinnilla, joiden järjestäminen on työnantajan vastuulla. (Työsuojelulaki 2002/738.) Sijaishuollossa koetaan henkilöstöä olevan liian vähän ja yksin työskenteleminen osastoilla on arkipäivää. Riski työväkivaltaan kasvaa, jos työskennellään yksin tai kohteessa, jonka henkilöstömäärä on pieni.

Fyysisiin tilaratkaisuihin voidaan panostaa yksiköittäin, mutta työnantajan velvollisuus on työturvallisuuslakiin vedoten mahdollistaa työskentelemiseen tilat, jotka ovat turvalliset. Omissa yksiköissä fyysisiin tilaratkaisuihin voidaan vaikuttaa tilajärjestelyllä eli järjestellään huonekalut niin, että liikkumistilaa on mahdollisimman paljon. Myös teräseiden säilyttämiseen kannattaa kiinnittää huomiota, etteivät ne sijaitisi asiakkaan ulottuvissa.

Työntekijään kohdistunut väkivalta tai sen uhka on vakava asia, josta saattaa seurata paitsi fyysisiä myös henkisiä vammoja. Henkiset vammat eivät aina ilmene heti, vaan ne saattavat ilmetä myöhemmin ja olla hoitamattomina pitkäaikaisia. Väkivalta-alttiilla työpaikalla on oltava valmius väkivallan tai sen uhan kohteeksi joutuneen työntekijän välittömään jälkihoitoon. Jälkihoito on aloitettava enintään 1–2 vuorokauden kuluttua tapahtuneesta ja sen tarkoitus on vähentää ja lieventää rikoksen aiheuttamia vaikutuksia uhrille ja henkilökunnalle. Tällä tavalla autetaan uhria ja henkilökuntaa pääsemään normaaleihin työ-

ja elämänolosuhteisiin mahdollisimman pian ja vältetään pitkäaikaisia henkisiä vammoja. (Työturvallisuuslaki 2002/738.) Esimiehistä 10 % kokevat tilanteiden jälkipuinnin osaamiseen liittyvät asiat kehitystarpeena eli jälkipuinnin osaamiseen tarvitaan enemmän tietoja ja taitoja.

Useiden esimiesten mielestä (23 %) asiakkaiden kohtaamiseen liittyvistä väkivallalle altistavista asioista tulisi saada enemmän tietoa ja tämä näkyy myös kehitystarpeena. Huomioitavaa on, että asiakkaan suhtautumisen ja käyttäytymiseen vaikuttaa, miten työntekijä itse kokee tilanteen. Kohtaamiseen liittyvänä ja koulutusta puoltavana asiana tulisi tiedostaa, että mikäli työntekijä luottaa omiin kykyihinsä ja tuntee olonsa turvalliseksi, hän pystyy myös suhtautumaan kärsivällisemmin asiakasta kohtaan. Jos työntekijä taas kokee pelkoa, se saattaa saada hänet käyttäytymään autoritaarisesti ja käskävästi. (Weizmann-Helenius 1997, 89–90.)

Kun työntekijä kohtaa väkivaltaisesti käyttäytyviä henkilöitä, on hänen hallussaan olevilla keinoilla suuri merkitys tilanteen ratkaisemisessa. Vääränlainen suhtautuminen uhkaavaan asiakkaaseen saattaa johtaa siihen, että tilanne vain pahenee (Weizmann-Helenius 1997, 9). Vuorovaikutustaidolla on keskeinen merkitys silloin, kun työntekijä joutuu väkivaltatilanteeseen. Jos työntekijällä ei ole riittävästi ammattitaitoa kohdata väkivaltainen asiakas, voi uhkaavasta tilanteesta helposti kehittyä myös fyysinen väkivaltatilanne. Kokematon työntekijä toimii useasti kaavamaisesti noudattaen ohjeita ja määräyksiä, kun taas kokeneempi työntekijä osaa kiinnittää huomiota myös asiakkaan tunnetilaan.

Vuorovaikutuksen onnistumisen ja luottamussuhteen luomisen ratkaisee se, miten asiakasta kuullaan. Hyvä kuuntelija yrittää ymmärtää puhujan näkökulmasta tämän tarinaa, eikä tyrkytä omia mielipiteitään, vaikka olisikin asioista eri mieltä. Hyvä kuuntelija yrittää ymmärtää puhujan näkökulmasta tämän tarinaa. Hyvä kuuntelija ei tyrkytä omia mielipiteitään, vaikka olisikin asioista erimieltä. Kuunteluvaiheessa on vain tarkoituksena keskittyä kuulemaan ja ymmärtämään toisen ajatukset ja tunteet mahdollisimman hyvin. (Katajainen ym. 2003, 185.)

Empatia eli myötäelävä kuunteleminen on kunnioittavaa toisen kokemuksen ymmärtämistä. Väärinkäsityksiltä ja loukkauksilta välttymiseksi on hyvin tärkeä tarkistaa kuuntelemisen jälkeen se olemmeko ymmärtäneet oikein. Nonviolent Communication eli väkivallattoman vuorovaikutuksen menetelmä suosittelee oikein ymmärtämisen vahvistamiseksi toistamaan keskustelussa omin sanoin sen, mitä esimerkiksi asiakasperheen jäsen on juuri sanonut (Rosenberg 1998). Mikäli oma tulkintamme ei ole oikea, asiakkaalla on mahdollisuus korjata käsitystämme.

11 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

11.1 Eettisyyden tarkastelu

Yksi tieteellisen tutkimuksen eettisen hyväksyttävyyden sekä sen luotettavuuden ja tulosten uskottavuuden edellytys on, että tutkimus on suoritettu hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. Tutkijan tulee noudattaa rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimusten ja niiden tulosten arvioinnissa. Tutkijan tulee myös käyttää eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä. Huomioitavaa on myös muiden tutkijoiden työn huomioiminen niin, että julkaistaessa aiempien tutkimuksien tuloksia julkaisu on arvostavaa ja rehellisesti kirjoitettuna heidän saavutukseksi. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2002.)

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2009) mukaan ihmistieteisiin luettavaa tutkimusta koskevat eettiset periaatteet jaetaan kolmeen osa-alueeseen. Osa-alueet ovat tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vahingoittamisen välttäminen sekä yksityisyys ja tietosuojaa.

Opinnäytetyössäni olen huomionut nämä periaatteet seuraavasti: Erillistä suostumusta en hakenut vastaajilta, sillä heillä oli kyselyn saatuaan täysi itsemääräämisoikeus joko vastata kyselyyn tai jättää vastaamatta. Tutkittavia informoin kyselyn mukana olevassa saatekirjeessä, jossa kerroin kuka tutkimuksen tekee, miksi tutkimus tehdään, mihin tutkimuksen tuloksia tullaan käyttämään ja kuinka kauan kyselyyn vastaaminen tulisi viemään aikaa. Saatekirjeessä oli myös yhteystietoni yhteydenottoa ja mahdollisen lisätiedon hankintaa varten. Kyselyssä oli laadittuna myös vastausohjeet ja tiivistelmä lomakkeen kysymyksistä.

Vastaajan anonymiteettisuojaan säilymistä oli korostettu jo saatekirjeessä, mutta tutkittavien vahingoittamisen välttämiseksi on myös hyvin tärkeää huomioida tutkimustuloksien esittämistapa. Tutkittavien henkisten haittojen välttämiseen kuuluu arvostava kohtelu sekä kunnioittava kirjoittamistapa tutkimusjulkaisussa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009.)

Yksityisyyden ja tietosuojaan liittyvät periaatteet on opinnäytetyössäni huomionut niin, että yksittäisen vastaajan tiedot eivät ole tulleet tutkijan tietoon missään vaiheessa. Tätä ohjeistusta kunnioittaen hylkäsin myös kaksi kyselyä, jotka olivat palautuneet minulle sähköpostiin, jolloin näin kuka olisi ollut kyselyn täyttäjänä. Yksityisyyttä kunnioitin myös niin, että kyselyssä oli mahdollisimman vähän tunnistetietoja vastaajasta. Tietosuoja varten tulen hävittämään kaikki kyselyt opinnäytetyöni valmistumisen jälkeen, eivätkä ne missään tilanteessa tule muiden kuin tutkijan nähtäville. Aineiston käsittelyssä sekä julkaisutyylissä käytän erityistä huolellisuutta.

Tutkimus on toteutettu yhteistyössä Helsingin kaupungin sosiaaliviraston sijaishuollon alueella toimivan hankkeen kanssa. Tutkimuksen tulokset tullaan esittelemään Työväkivallan ehkäisytyötä kehittämällä -hankkeelle, joka voi hyödyntää tuloksia haluamallaan tavalla.

Tutkimuksen tulokset tuovat tietoa työväkivallan ja sen uhan yleisyydestä, sisällöstä, seurannasta ja hallinnasta sekä esittää käytössä olevia keinoja ja menetelmiä työväkivalta- ja uhkatilanteiden ehkäisemiseen sekä osoittaa kehittämistarpeita työväkivallan ehkäisemiseksi. Näin ollen tuloksia voidaan hyödyntää työolojen parantamiseksi myös laajemmin sosiaaliviraston työkentällä.

Tutkimusluvan opinnäytetyölleni hain keväällä 2010 Helsingin kaupungin sosiaaliviraston lautakunnalta. Tutkimuslupahakemuksessa liitteenä olivat tutkimuksessa käytettävä kysely, saatekirje sekä opinnäytetyösuunnitelma.

11.2 Luotettavuuden tarkastelu

Tutkimuksen keskeisiä kysymyksiä on luotettavuus. Vehviläinen-Julkunen (1997) mukaan kvantitatiivisen, eli määrällisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella toisaalta mittaamisen ja aineistojen keruun suhteen ja toisaalta tulosten luotettavuutena.

Tutkimuksen tulokset ja niiden luotettavuus on suoraan verrannollisia tutkimuksessa käytettyihin mittareihin. Mittarin tulee olla niin tarkka, että se rajaa tutkittavan käsitteen sekä erottelee käsitteistä eri tasoja. (Vehviläinen-Julkunen 1997, 206.) Mittari eli tutkimukseni kyselylomakkeen olen laatinut mahdollisimman huolella niin, että se vastaa tutkimuskysymyksiini ja näin saan tietoa juuri tutkittavasta asiasta eli tutkimusongelmasta.

Kyselytutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella mittavälineen eli kyselylomakkeen näkökulmasta, jolloin tarkoitetaan rehabiliteettia. Rehabiliteetti tarkoittaa mittauksen, eli kyselyn kykyä tuottaa ei sattumanvaraisia tuloksia. Puutteellinen reliabiliteetti johtuu yleensä satunnaisvirheistä otannassa, mittauksessa ja aineiston käsittelyssä. Tämän välttämiseksi edellä mainittuihin seikkoihin on pitänyt suhtautua mahdollisimpaan huolellisesti. (Vehviläinen-Julkunen 1997, 209–210.)

Toinen näkökulma tutkimuksen luotettavuuden tarkasteluun määrittyy validiteetin eli pätevyyden mukaan. Validiteetti kertoo sen mitataanko sitä ilmiötä tai asiaa jota oli tarkoituskin mitata. Sisäiseen validiteettiin vaikuttaa kyselyn käsitteet, sisältö ja rakenne. Käsitevaliditeetti perustuu kunnolliseen teoreettiseen viitekehukseen, mielekkäästi valittuihin käsitteisiin ja siitä johdettuihin kysymyksiin. Sisältövaliditeetissa mitattavat käsitteet ja muuttujat ovat tarkoin määriteltäviä ja rakennevaliditeetti toteutuu kyselylomakkeen kattaessa koko tutkimusongelman. (Vehviläinen-Julkunen 1997, 207–208.) Kyselyn kysymykset perustuvat tutkimuskysymyksiin.

Kyselyn laatimiseen käytin apuna vuonna 2007 ilmestyneen Sosiaalitalo Oy:n Työturvallisuus sosiaalialalla - hankkeen loppuraportin materiaalia. Omaa kyselyäni varten muokkasin kysymyksiä vastaamaan paremmin oman opinnäytetyöni tutkimuskysymyksiä. Kyselylomaketta laatiessani pyrin siihen, että kysely olisi mahdollisimman selkeä ja helppo täyttää. Ennen kyselyjen postittamista kysely testattiin hanketyöryhmän jäsenellä ja tämän jälkeen lomakkeeseen tehtiin viimeiset muutokset. Kysely postitettiin saatekirjeineen vastaajille, jolloin he saivat itse määritellä koska siihen vastaavat ja vastausaikaa annettiin runsaasti. Myös palautuksen tein vastaajille helpoksi, sillä mukana oli valmiiksi täytetty palautuskuori.

Opinnäytetyöni otantaa edusti perusjoukko eli koko sijaishuollon toimijoiden johto, johon kuuluvat laitoksien johtajat, lähiesimiehet ja perhehoidossa johtavassa tehtävässä olevat sosiaalityöntekijät.

Otoskoon halusin olevan niin suuri kuin mahdollista, jotta saisin mahdollisimman luotettavaa tietoa ja tilastollisesti merkittävämpiä tuloksia. Näin ollen en valinnut vastaajia erikseen, vaan kysely postitettiin jokaiselle perusjoukon edustajalle. Menettelemällä näin kyselyyn oli mahdollisuus osallistua kaikkien sijaishuollon johtajien ja esimiesten ja jokaisella oli yhtä suuri mahdollisuus vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin.

88 postitetusta kyselystä sain takaisin 55 kyselyä. Kyselyt olivat hyvin täytettyjä, mutta kolme kyselyä jouduin hylkäämään, joista yhden kyselyn vastauksien epämääräisyyden vuoksi. Tietoja puuttui paljon ja vastaukset oli annettu toisin, kuin kyselyn ohjeistus oli. Tätä lomaketta olisi ollut mahdotonta analysoida oikein. Kaksi (2) palautunutta kyselyä hylkäsin, sillä niiden palauttaminen oli tapahtunut sähköisesti niin, että tutkijana näin kuka vastaajana oli. Näiden kahden lomakkeen hylkäämisen tein eettisyyteen perustuen. Hyväksytyjä ja tutkimuksen tuloksiin vaikuttavia kyselyjä on näin ollen käytetty 52 kpl, jotka tallensin huolellisesti Spss- ohjelmaan.

Vastausten yleistettävyydessä on hyvä huomioida, että kyselyyn vastanneista edusti kaikkia muita sijaishuollon toimijoita, mutta asiakasohjaustoiminnasta ei tullut yhtään vastausta kyselyyn, joten he jäävät tutkimuksen ulkopuolelle.

Hanke tulee hyödyntämään tutkimukseni tuloksia esimiehille suunnatussa väkivalta seminaarissa, joka on osa Sijaishuollon työväkivallan ennaltaehkäisy työtä kehittämällä - hanketta. Kyseisessä seminaarissa tutkimustyöni tuloksia tulee esittelemään työelämämentorini kehittämiskonsultti Eeva Kaukoluoto.

Tutkimukseni tuloksien kautta olen luonut kattavan kuvan sijaishuollon yksiköiden työväkivallasta ja esimiesten työmenetelmistä työväkivallan ehkäisemisessä. Kyselyn kautta saatiin vastauksia myös yksiköiden kehittämistarpeista. Tutkimukseni aineiston laajuuden vuoksi yksiköiden välisiä eroja olisi voitu tutkia vieläkin tarkemmin, mutta tämä ei ollut välttämätöntä tutkimuskysymyksien kannalta.

12 Kehittämisehdotukset ja jatkotutkimushaasteet

Aikaisempien tutkimuksien sekä tämän opinnäytetyön tuloksien pohjalta voidaan todeta sosiaalialan olevan riskiala, jossa työntekijät mitä todennäköisimmin tulevat työssään kohtaamaan niin henkistä kuin fyysistäkin väkivaltaa.

Kohtaamme työssä päivittäin päihtyneitä, aggressiivisia ja mielenterveydenongelmista kärsiviä asiakkaita, joiden auttamistyön tavoitteena on heidän hyvinvoinnistaan huolehtiminen. Tämän vuoksi esimerkiksi työntekijöiden itsepuolustustaitojen opetteleminen ja niiden käyttäminen itsensä suojaamiseksi ei ole niin yksiselitteinen asia, sillä se vaarantaisi työntekijän ja asiakkaan välille syntyvää vuorovaikutussuhdetta joka on perusta asiakkaan kanssa työskennellessä sosiaalialalla.

Yksi ratkaisu, jolla työntekijöiden työhyvinvointia voidaan parantaa, ovat koulutukset ja perehdytys väkivaltaisen ihmisen kohtaamiseen sekä tilanteesta selviämiseen jälkipuinnin tai jälkihoidon avulla. Näiden avulla työntekijä oppii tiedostamaan millaisissa tilanteissa väkivaltaista käyttäytymistä yleisimmin esiintyy ja mitkä kaikki asiat väkivaltaisuuteen voivat johtaa. Oikein toimiminen haasteellisissa tilanteissa syntyy kokemuksen ja tiedon kautta, mutta myös työntekijän persoonallisuudella on vaikutusta tilanteiden syntymiseen. Vaikka työntekijä ei pysty vaikuttamaan väkivaltaisen asiakkaan taustoihin, hän pystyy vuorovaikutuksen keinoin rauhoittamaan omalla käytöksellään aggressiivista asiakasta.

Tietäen asiakkaiden taustoja voimme varautua väkivaltaiseen käyttäytymiseen ja ennakoida tapahtuvaa prosessia. Havainnot muutoksista asiakkaan tavanomaisessa käyttäytymisessä ovat ennakkoinnin kannalta erittäin tärkeitä. Muutoksien ennakoimista helpottaa, jos asiakas tunnetaan entuudestaan mahdollisimman hyvin. Esimerkiksi puhelias henkilö voi muuttua hiljaiseksi ja hiljainen puheliaaksi ja levottomaksi.

Aina asiakkaan rauhoittaminen ei kuitenkaan onnistu, vaikka työntekijän oma käyttäytyminen olisi miten taitavaa tahansa. Sijaishuollossa asiakkaat harvoin ovat omasta toiveestaan asiakkaana ja vastentahtoisien asiakkaan kanssa työskenteleminen on haasteellista. Tämän vuoksi on tärkeää muistaa, ettei työntekijää saa syyllistää tapahtuneesta väkivaltaisesta tilanteesta tai syyttää hänen kyvyttömyyttään käsitellä väkivaltaista asiakasta. Tilanteiden jälkeen työntekijä vaatii paljon apua ja tukea niin työkavereiltaan kuin esimieheltäänkin. Apua saatetaan tarvita myös mahdollisesti organisaation ulkopuolelta kuten työterveydenhuollosta ja jälkipuinnin ja jälkihoidon järjestäminen on ensiarvoisen tärkeää.

Tutkimuksen tuloksista voidaan todeta, että väkivaltilanteet sijaishuollossa työntekijän ja asiakkaan välillä ovat tilannesidonnaisia ja tapahtuvat työpaikoilla. Tilanteissa tapahtumien kulku on yleensä sellainen, että asiakas menettää malttinsa syystä tai toisesta. Näin ollen asiakkaiden ei koeta suunnittelevan tekojaan, eivätkä ne kohdistu työntekijään yksilönä vaan

työntekijään tilanteessa. Myös väkivaltatilanteiden jälkeinen käsittely on järjestetty Helsingin sosiaaliviraston sijaishuollon yksiköissä kohtalaisen hyvin.

Tilanne sijaishuollon yksiköissä ajatellen näinkin vahingollista ja traumatisoivaa asiaa kuin väkivallan kokemista työssä näyttää lohdulliselta verrattuna esimerkiksi Katja Surakan (2008) pro gradu-tutkimusta turvattomuus sosiaalityössä. Tutkimuksessaan Surakka on tutkinut 17 sosiaalityöntekijän kertomuksia kohtaamastaan työväkivallasta. Surakan tutkimuksen perusteella sosiaalityöntekijöiden kokema väkivalta on enemmänkin henkilö sidonnaista, kuten sanallista loukkaamista, uhkauksia ja pahoinpitelyitä. Työväkivaltaa tai sen uhkaa tapahtui työpaikan lisäksi kotikäynneillä ja sosiaalityöntekijöiden vapaa-ajalla. Asiakkaiden tappouhkaukset kohdistuivat sosiaalityöntekijän lisäksi tämän lapsiin. Kirjoittajat pelkäsivät oman ja perheensä turvallisuuden puolesta. Hyvin huolestuttavaa Surakan (2008) tutkimuksen tuloksissa oli myös se, että työväkivaltatilanteista ei juurikaan ilmoitettu poliisille eikä niitä käsitelty työyhteisössä. Työyhteisöissä sosiaalityöntekijöitä oli syytetty tapahtuneesta. Työväkivaltaa kokeneet sosiaalityöntekijät tunsivat itsensä huonommiksi työntekijöiksi ja kokivat epäonnistuneensa ammatissaan. Turvattomuuden kokeminen oli ollut stressaavaa ja ahdistavaa vuosia jatkuneiden asiakassuhteiden ja uhkauksien vuoksi. Koettu työväkivalta vaikutti nykyiseen työhön ja vapaa-ajan järjestelyihin. (Surakka 2008.)

Kehittämisehdotukseni liittyvät esimiestyön laadun kehittämiseen. Esimiehen on huolehdittava työyksikkönsä työntekijöiden työturvallisuudesta ja työhyvinvoinista. Turvallisuusjohtamisen osaaminen on vielä melko jäsentymätöntä. Turvallisuusjohtamisen kehittämiseksi osaamisen johtaminen tulee saattaa osaksi organisaatioiden johtamiskäytäntöä ja kulttuuria. Lisäksi tulee lisätä esimiesten ymmärrystä turvallisuuteen liittyvistä tekijöistä sekä tarjota heille työväkivaltaa ennaltaehkäiseviä ja turvallisuutta tukevia menetelmiä, työkaluja ja prosesseja. Esimiesten tulee myös tiedostaa oma roolinsa turvallisuusjohtamisessa, ottaa siitä aktiivisesti vastuuta, rakentaa oppimista tukevaa ilmapiiriä ja tukea alaistensa oppimisprosesseja. Turvallisuusjohtamisen tärkeimpänä menetelmänä näen esimiesten taidon alaistensa perehdyttämiseen.

Koska asiakkaiden taholta tuleva työpaikkaväkivalta on yleistä ja vakavaa tulisi ryhtyä tehokkaampiin toimenpiteisiin väkivallan ennaltaehkäisemiseksi. Henkilömäärää tulisi muun muassa lisätä, jotta työntekijöille jäisi enemmän aikaa jokaiselle asiakkaalle. Työntekijöiden perehdytystä tulisi syventää ja järjestää koulutuksia säännöllisin väliajoin. Myös tilanteiden jälkihoitoon tulisi saada esimiehille yhteinen toimintamalli, jotta kaikki työntekijät saavat oikeudenmukaisen kohtelun väkivalta- tai uhkatilanteiden jälkeen.

Tässä opinnäytetyössä esitettyjen tutkimustuloksien perusteella esitän jatkotutkimushaasteeksi tutkia johtajuuden ja esimiestyön vaikutuksia työntekijöiden ja työyksiköiden hyvinvointiin väkivaltaisilla aloilla sekä lastensuojelutyössä esiintyvän vallan

käytön yhteyttä väkivaltaan. Myös asiakkaiden näkökulma lastensuojelussa esiintyvään väkivaltaan olisi mielenkiintoinen tutkimuksen aihe.

Lähteet

Ahonen, H. 1992. Vuorovaikutus auttamisen välineenä. Helsinki: Tammi.

Antikainen-Juntunen, E. 2007. Työväkivallan uhka, työväkivalta ja niiden hallinta sosiaalialalla. Työturvallisuus sosiaalialalla -hankkeen loppuraportti. Sosiaalitaito. Järjenpää. http://www.sosiaalitaito.fi/ep/tiedostot/Tyoturvallisuus_sosiaalialalla_raportti.pdf. Luettu 2.10.2010.

Anttila, P. 2007. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Hamina: Akatiimi.

Arnkil, T. E., & Eriksson, E. 1998 Selkeyttäviä vuoropuheluja moniammatillisessa yhteistyössä. Dialogi 8 (8), 26–29.

Grönfors, M. 1994. Miehin kulttuuri ja väkivalta. Teoksessa Sipilä, J. & Tiihonen, A. (toim.) 1994. Maskuliinisuuksia puretaan miestä rakennetaan. Tampere: Vastapaino.

Heino, T., Berg, K. & Hurtig, J. 2000. Perhetyön ilo ja hämmennys. Lastensuojelun perhetyömuotojen esittelyä ja jäsenyyksiä. Stakes. Aiheita 14. Helsinki.

Heiskanen, M. 2007. Violence at work in Finland; trends, contents and prevention. Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention. Volyme 8: 22–24.

Helsingin kaupunki, sosiaalivirasto 2010. Lasten sijaishuolto. <http://www.hel.fi/hki/Sosv/fi/Perheiden+palvelut/sijaishuolto>. Luettu 11.11.10.

Helsingin kaupunki 2010. Sosiaalivirasto, työsuojelun toiminta-ohjelma 2009–2011.

Helsingin kaupungin työhyvinvointikysely. 2010. Työhyvinvointi kyselyn tulokset. Luettu 14.9.2010.

Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. 2009. Pysyväisohjeet. Luettu 9.10.2010.

Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. 2010. Työväkivallan ehkäisy työtä kehittämällä - hanke.

Hirsjärvi, S. ym. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hoikkala, Susanna. 2007. Työväkivalta lastensuojelulaitoksissa. Työntekijöiden näkökulma. Helsingin kaupungin sosiaaliviraston selvityksiä 2007:2. Helsingin kaupunki.

Hoikkala, Susanna. 2003. Mikä on väkivaltaa, mikä ei. Työntekijöiden tulkintoja nuorten väkivallattoman käyttäytymisen tukemisessa helsinkiläisissä lastensuojelulaitoksissa syksyllä 2002. Helsingin kaupungin sosiaaliviraston tutkimuksia 2003:5.

Honkala, P. 2006. Väkivallan uhka- sosiaalialan mörköpeikko. <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu01106.pdf>. Luettu 11.10.2010.

Huhtinen, P. 2005. Neuvottelija vuorovaikutustaidot. Tampere: Aaltospaino.

Isotalus, N. & Saarela, K. 2001. Kauris menetelmä työväkivaltariskien kartoitukseen ja hallintaan. Helsinki: West point.

Juuti, P. & Vuorela, A. 2002. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Juuti, P. 2010. Työhyvinvoinnin strategia - mitä sillä tarkoitetaan? Teoksessa Suutarinen, M. & Kangasmäki, E. 2007. Eettisen johtajuuden toteutuminen ja sen merkitys henkisen työhyvinvoinnin tukemisessa-sairaanhoitajien kokemuksia sairaalan osaston työyhteisössä. Jyväskylän yliopiston terveystieteiden laitoksen pro-gradu tutkielma. Jyväskylä: Yliopistopaino. https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/12255/URN_NBN_fi_jyu-2007885.pdf?sequence=1. Luettu 2.10.2010.

Kantolahti, T. 2009. Kannatko eettistä kuormaa? - työhyvinvointiseminaari sosiaali- ja terveysalalle. Luettu 2.10.2010.

Katajainen, A., Lipponen, K. & Litovaara, A. 2003. Voimavarat käyttöön. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino oy.

Kauppila J. (2004) Kun nyrkki nousee... Asiakastyössä kohdattu väkivalta. Työterveyslääkäri 2004 22(3) 290–293.

Koukkari, E.2004. Varustautuminen asiakkaan kohtaamiseen. Suomen lääkäri-lehti 35. 3180–3181

Laukkanen H., Marttinen M., Miettinen S. & Pietikäinen M. 2006. Nuoren psyykkisten ongelmien kohtaaminen. Hämeenlinna. Duodecim.

Lehestö, M., Koivunen, O. & Jaakkola, H. 2004. Hoitajan turva. Helsinki: Edita publishing oy.

Leppänen, J. 2006. Yritysturvallisuus käytännössä. Turvallisuusjohtamisen portfolio. Helsinki: Talentum media.

Liesivuori, J. 2009. Työterveysjatyöhyvinvointi. Työhyvinvointifoorumi-seminaari. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=136500&name=DLFE-10187.pdf. Luettu 15.2.2010

Mannström-Mäkelä, L. & Saukkola, K. 2008. Voimaannuttavan ohjaamisen käsikirja. Helsinki: Yliopistopaino.

Markkanen, K. 2000. Nimittely, uhkailu, potkiminen - hoitajan työn arkea. Selvitys hoitohenkilökunnan työpaikallaan kokemasta väkivallasta ja sen uhasta. Tehy ry. Julkaisusarja B: selvityksiä 3.

Oksa, P. 2006. Tapaturmavaarat, väkivallan uhka ja ammattitaudit. Ammattitaudit ja työterveyshuolto. Teoksessa Riikonen, E. & Kämäräinen, M. & Lappalainen, J. & Oksa, P. & Pääkkönen, R. & Rantanen, S. & Saarela, K. & Sillanpää, J. (toim.) 2006 Työsuojelun perusteet. Helsinki: Työterveyslaitos.

Ottawan asiakirja 1986. Maailman terveysjärjestö WHO:n asiakirja terveydenedistämisestä. <http://www.who.int/healthpromotion/conferences/previous/ottawa/en/>. Luettu 2.8.2010.

Penttinen, A. & Mäntynen, J. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus-ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskuksen julkaisu. Helsinki: Painojussit oy. http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf. Luettu 9.9.2010.

Perttilä, K. 1999. Terveyden edistäminen kunnan tehtävänä. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Tutkimuksia 103. Helsinki: Stakes.

Pohjonen, T. 2003. Työhyvinvointia hoiva ja hoitotyöhön. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Puumi, S. 2008. Väkivalta pois palvelutyöstä. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Pursio, H. 2010. Strategisen työhyvinvoinnin johtamisen käytännön toimintamalli. Teoksessa: Suutarinen, M. & Vesterinen, P. 2010. Työhyvinvoinnin johtaminen. Helsinki: Otava.

Rasmus, M. (2002). Turvattomuus työoverina. Turvattomuus ja väkivalta sairaalan poliklinikalla. Väitöskirja. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Rasanen, L. 2009. Työyhteisön kehittämistä ja työhyvinvointia tukevat johtamisen käytännöt. Teoksessa Yliruka, L., Koivisto, J. & Karvinen-Niinikoski, S. 2009. Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2009:6. Helsinki: Yliopistopaino.

Rosenberg, M.B. 1998. Myötäelämisen taito. Johdatus väkivallattomuuteen. Tallinna: Vaba Maa A/S.

Silvennoinen, M. 2004. Vuorovaikutuksen avaimet. Helsinki: Talentum oyj.

Sosiaaliportti. 2010. Väkiältä työturvallisuusriskinä. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyontuki/vakivaltatyoturvallisuusriskina/>. Luettu 11.10.2010.

Stakes. 2007. Hyvinvoinnin ja terveydenedistämisen johtaminen. Ideakortti 1/07. http://info.stakes.fi/NR/rdonlyres/4C3CDD63-7F40-4D11-BFB2-00E6CA7C82E5/0/Tejodeakortti1_07.pdf. Luettu 16.2.2010.

Strann, L. 2004. (toim.) Työsuojelulla hyvinvointia ja tulosta. Työturvallisuuskeskus. Helsinki: Edita.

Super ry. 2001. Selvitys työpaikkaväkivallasta sosiaali- ja terveydenhuollossa. ”Tarrataan ranteista kiinni”. Suomen lähi- ja perushoitajien liitto Ry. Kehittämisyksikkö. http://www.superliitto.fi/datafiles/tiedosto_ja_teksti_fi/11_super_vakivalta_selvitys.pdf. Luettu 2.10.2010.

Surakka, K. 2008. Turvattomuus sosiaalityössä. Sosiaalityöntekijöiden kertomuksia työväkivallasta. Pro gradu-tutkimus. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Talentia 2007. Työväkivallan ehkäisyssä ja hallinnassa puutteita sosiaalialalla. http://www.talentia.fi/index.php?sm=74&news=1&news_id=49&archive=1. Luettu 10.10.2010.

Tamminen, H. 2007. Työväkivaltariskien hallinnan ideaalimalli. Teoksessa Yliruka, L. , Koivisto, J. & Karvinen-Niinikoski, S. 2009. Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:6. Helsinki: Yliopistopaino.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2002. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausten käsitteleminen. Helsinki: Edita prima Oy. <http://www.tenk.fi/HTK/htkfi.pdf>. Luettu 10.10.2010.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009. Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi. <http://www.tenk.fi/ennakoarviointi/eettisetperiaatteet.pdf>. Luettu 5.10.2010.

Työhyvinvointi kunta-alalla 2003. Työhyvinvointi kunta-alalla- Strategia ja suositus työhyvinvoinnin edistämiseksi ja muutosten hallinnaksi. https://www.ktsp.fi/tyohyvinvointi_kunta_alalla.pdf. Luettu 2.10.2010.

Työhyvinvointifoorumi 2009. Työhyvinvointi vahvuudeksi- toimintaa ja osallistumismahdollisuuksia. Sosiaali- ja terveysministeriön työsuojeluosaston julkaisu. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=39503&name=DLFE-6001.pdf. Luettu 2.9.2010.

Työterveyshuoltolaki 2001/1383. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383>. Luettu 2.9.2010.

Työturvallisuuslaki 2002. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>. Luettu 1.10.2010.

Työturvallisuuden verkkokurssi 2010. Henkinen hyvinvointi. Tampereen teknillinen yliopisto ja turvallisuus tekniikan laitos. http://webhotel2.tut.fi/tyve/index.php?language=0&main_select=21&sub_select=-1. Luettu 16.10.2010.

Työturvallisuus sosiaalialalla 2007. Väkivaltariskien hallintajärjestelmä. Työturvallisuus sosiaalialalla - hankkeen loppuraportti. Sosiaalitaito. Järjenpää.
http://www.sosiaalitaito.fi/ep/tiedostot/Tyoturvallisuus_sosiaalialalla_raportti.pdf.
Luettu 2.10.2010.

Työsuojeluhallinto, 2010. Henkinen kuormitus.
<http://www.tyosuojelu.fi/fi/henkinenkuormitus>. Luettu 17.10.2010.

Työsuojeluhallinto 2010. Väkivallan uhka työssä. <http://www.tyosuojelu.fi/fi/vakivallanuhka>.
Luettu 10.10.2010.

Valtiovaraministeriö 2000. Virkamiesetiikka. Selvitys virkamiesetiikan perustasta, nykytilasta ja kehittämisaalueista.
Työryhmämuistioita 8/2000.
http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/06_valtion_tyomarkkinaletos/4166/4167_fi.pdf. Luettu 2.10.2010.

Vartio, H. 2003. Terveysten edistäminen. Helsinki: Tammi.

Veivo-Lempiäinen, L. 2009. Kirjassa: Lämsä, Anna-Liisa (toim.) 2009. Mun on paha olla. Näkökulmia lasten ja nuorten psyykkiseen hyvinvointiin. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi.

Vehviläinen-Julkunen, K. 1997. Kirjassa: Paunonen, M. & Vehviläinen-Julkunen, K. Hoitotieteen tutkimusmetodiikka. Juva: WSOY.

Vilen, M, Leppämäki, P. & Ekström, L. 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: WSOY.

Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Väisänen, L., Niemelä, M. & Suua, P. 2009. Sanat työssä. Vuorovaikutus ammattitaitona. Helsinki: Kirjapaja.

Väkivalta ja terveys 2005. Teoksessa Krug, E.G, Dahlberg, J.A, Zwi, M.A & Lozano, R. (toim.) Väkivalta ja terveys maailmassa. WHO:n raportti.
http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/full_fi.pdf. Luettu 9.9.2010.

Weizmann-Helenius, G. 1997. Väkivaltaisen ihmisen kohtaaminen. Helsinki: Kirjayhtymä oy.

Yliruka, L., Koivisto J. & Karvinen-Niinikoski, S. (toim.) Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen 2009. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2009:6. Helsinki.

Kuviot ja taulukot

Kuvio 1: Väkivaltariskien hallintajärjestelmä (Työturvallisuus sosiaalialalla 2007.).....	15
Kuvio 2: Työväkivaltariskien hallinnan ideaali malli (Tamminen 2007.)	21
Kuvio 3: Työturvallisuuden parantaminen (Lehestö, Koivula & Jaakkola 2004, 95–99.).....	22
Kuvio 4: Mittausmalli	32
Kuvio 5: Vastaajien työyksiköt.....	34
Kuvio 6: Vastaajien työkokemus nykyisessä toimessa	35
Kuvio 7: Yksiköiden viimeisin väkivalta-väkivallan uhkatilanne	37
Kuvio 8: Väkivaltaisten tekojen yleisyys	38
Kuvio 9: Työturvallisuuden hyvät käytännöt	42
Kuvio 10: Yksiköiden oma toiminta väkivalta- ja väkivallan uhkatilanteiden ennaltaehkäisemiseksi	46
Kuvio 11: Esimiesten lisätiedon tarve työväkivaltatilanteiden ehkäisemiseksi	47
Kuvio 12: Yksiköiden kehitystarpeet.....	50
Taulukko 1: Työturvallisuuteen liittyvät taustatekijät. Vastausten frekvenssit suluissa.	36
Taulukko 2: Työväkivallan seuranta ja hallinta.	40
Taulukko 3: Käytössä olevia keinoja ja menetelmiä mittaavien väittämien keskiarvot ja keskihajonnat.....	43
Taulukko 4: Käytössä olevia keinoja ja menetelmiä mittaavien väittämien keskiarvot ja keskihajonnat.....	45
Taulukko 5: Näkemykset työväkivalta- ja työväkivallan uhkatilanteista työyksiköissä.....	48

Liitteet

Liite 1 Saatekirje ja kyselylomake

SAATEKIRJE

Hyvä Helsingin kaupungin sosiaaliviraston sijaishuollon johtaja / lähiesimies.

Helsingin sosiaaliviraston sijaishuollolla on käynnissä *Työväkivallan ennaltaehkäisy työtä kehittämällä* -hanke, joka on osa lapsiperheiden vastuualueen Työhyvinvointi 2009–2011 -ohjelmaa. Hanke on saanut alkunsa sijaishuollon laitoksissa olevasta tosiasiaista väkivalta ja uhkatilanteista. Tämä näkyy mm. lisääntyneinä työsuojeluun tehdyissä vaara- ja uhkatilanneilmoituksissa ja lisääntyneinä yhteydenottoina työterveyshuoltoon. Hankkeen päätavoite on työväkivaltatilanteiden ehkäiseminen työtä kehittämällä, sijaishuollon yksiköiden perustehtävän toteutumisedellytysten ja arjen turvallisuuden parantuminen sekä työturvallisuuden ja työssä jaksamisen parantuminen.

Opiskelen Laurean ammattikorkeakoulussa ylempää ammattikorkeakoulututkintoa terveyden edistämisen koulutusohjelmassa, johtaminen perhe- ja perhehoitotyössä -suuntautumisvaihtoehdossa. Liitteenä oleva kysely kuuluu opinnäytetyöhöni, joka on osa *Työväkivallan ennaltaehkäisy työtä kehittämällä* -hanketta. Opinnäytetyöni tavoitteena on kuvata Helsingin sosiaaliviraston sijaishuoltolaitosten johtajien ja lähiesimiesten menetelmiä ja heidän näkemyksiään yksiköiden valmiuksista työväkivallan ehkäisemiseksi. Kyselyllä on tarkoitus saada tietoa yksiköiden kehitystarpeista sekä hyvistä jaettavista käytänteistä työturvallisuuden lisäämiseksi.

Lähetän tämän kyselylomakkeen jokaiselle sijaishuollon yksikön johtajalle ja lähiesimiehelle. Toivon sinun vastaavaan kyselyyn sekä palauttavan sen määräaikaan mennessä erillisessä mukana olevassa kirjekuoressa palautusosoitteeseen **sisäpostikuoressa**. Vastauksesi on hankkeen kehittämisen kannalta erittäin tarpeellisia. Kyselylomakkeen täyttäminen vie aikaa n.40 minuuttia.

Kyselyn vastaukset tulen käsittelemään luottamuksellisesti, yksittäisen vastaajan tiedot eivät tule tutkijan tietoon missään vaiheessa tutkimusta. Vastaan henkilökohtaisesti tutkimusaineiston säilyttämisestä ja hävittämisestä tutkimuksen valmistumisen jälkeen.

Mikäli teillä on kysyttävää tutkimukseen liittyen vastaan mielelläni ja kerron tutkimuksestani lisää.

Ystävällisin terveisin:

Anni Mäntykivi-Nurhonen

Kyselyjen palautus 29.4.2010 mennessä sisäpostilla:

Tutkinta-asema / Anni Mäntykivi-Nurhonen

PL 8513 00099 Helsingin kaupunki

Sijaishuollon työväkivallan ennaltaehkäisy työtä kehittämällä – hanke

Työväkivallan ehkäisy esimiesten näkökulmasta lastensuojelun sijaishuollossa

KYSELYLOMAKE SIJAISHUOLLON TOIMIJOIDEN JOHTAJILLE JA ESIMIEHILLE

Työväkivalalla tarkoitetaan tässä kyselyssä asiakkaiden tai heidän omaistensa harjoittamaa väkivaltaa ja sillä uhkailua sijaishuollon työntekijöitä kohtaan. Työväkivalta ja uhkatilanteilla tarkoitetaan niin fyysistä kuin psyykkistäkin väkivaltaa tai uhkailua. Työntekijöiden keskinäistä väkivaltaa tai asiakkaiden keskinäistä väkivaltaa ei kartoiteta tässä kyselyssä.

Vastausohje

Ole hyvä ja vastaa kaikkiin kysymyksiin. Vastaaminen tapahtuu ympyröimällä oikea tai oikeat vastausvaihtoehdot tai kirjoittamalla vastaus sille varattuun tilaan.

Lomakkeen sisältö

Lomake sisältää kaikkiaan 20 kysymystä. Lomakkeen kysymykset on jaettu 4 osaan:

- I VASTAAJAA JA HÄNEN TYÖYKSIKKÖÖN KOSKEVAT TIEDOT** (kysymykset 1—8)
Lomakkeen alussa on kysymyksiä, jotka liittyvät vastaajien ominaisuuksiin (esim. työyksikköön, työkokemukseen ja omaan osaamiseen ja asenteeseen) Näitä tietoja tarvitaan kyselyn tulosten analysoinnissa.
- II TYÖVÄKIVALTATILANTEIDEN YLEISYYS, SISÄLTÖ, SEURANTA JA HALLINTA** (kysymykset 9—13)
Näillä kysymyksillä kartoitetaan, miten usein työntekijät kohtaavat työväkivaltaa, mitä se on sisällöltään, miten väkivaltatilanteita työpaikalla seurataan ja millaisia työturvallisuutta parantavia työkäytänteitä on käytössä.
- III KEINOT JA MENETELMÄT TYÖVÄKIVALTATILANTEIDEN JA UHKATILANTEIDEN EHKÄISEMISEKSI** (kysymykset 14—16)
Näillä kysymyksillä kartoitetaan eri menetelmien tärkeyttä työväkivaltatilanteiden ehkäisemisessä.
- IV KEHITTÄMISTARPEET TYÖVÄKIVALLAN EHKÄISEMISEKSI** (kysymykset 17—20)

Tässä osassa on kysymyksiä kehittämistarpeista yksikössäsi työturvallisuuden parantamiseksi sekä yksi kysymys kehittämisideoista työväkivaltatilanteiden ennalta ehkäisemiseksi.

KYSELYLOMAKE

I VASTAAJAA JA HÄNEN TYÖYKSIKKÖÄÄN KOSKEVAT TIEDOT

Ympyröi oikean vaihtoehdon kirjain tai numero tunnus.

1. Vastaaajan tiedot:

- a) Lähiesimies
- b) Johtaja
- c) Muu, mikä? _____

2. Sukupuoli:

- a) Nainen
- b) Mies

3. Työkokemus nykyisessä työssä:

____ vuotta ja ____ kuukautta.

4. Työkokemukseni sosiaalialalta yhteensä:

____ vuotta ja _____ kuukautta.

5. Työyksikkö:

- a) Vastaanotto toiminta
- b) Lastenkotitoiminta
- c) Itsenäistymistä tukeva toiminta
- d) Perhehoito- ja lomatoiminta
- e) Asiakasohjaustoiminta

6. Oletko itse joutunut joskus asiakkaan harjoittaman väkivallan tai uhkailun kohteeksi?

- 1. Kyllä
- 2. En

7. Alaiseni työskentelevät pääosin: (ympyröi oikea vaihtoehto)

- a) Asiakkaan kotona
- b) Osastolla tai työpisteessä

8. Alla on lueteltu joitain työväkivaltaan ja uhkatilanteisiin liittyviä asioita ja väittämiä. Arvioi yksikkösi tilannetta niiden osalta ympyröimällä sopiva vaihtoehto joka riviltä.

Asia tai väite	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Olen työssäni kiinnostunut työturvallisuusasioista	1	2	3	4	5
Olen saanut turvallisuusjohtamisen koulutusta	1	2	3	4	5
Yksikössäni on ollut asiakkaiden aiheuttamia väkivaltatapauksia tai uhkatilanteita	1	2	3	4	5
Väkivalta ja uhkatilanteet ovat työpaikallani mahdollisia, vaikka niitä ei ole vielä ollut	1	2	3	4	5
Väkivalta ja uhkatilanteet ovat viimeaikoina lisääntyneet	1	2	3	4	5

II TYÖVÄKIVALTATILANTEIDEN YLEISYYS, SISÄLTÖ, SEURANTA JA HALLINTA

9. Alla on lueteltuna joitakin väkivaltaisia tekoja. Kuinka usein sinun tietosi tulee, että joku alaisistasi on joutunut työssään asiakkaiden, heidän omaistensa tai muiden läheisten taholta tällaisten tekojen kohteeksi? Ympyröi sopiva vaihtoehto joka riviltä.

Teko	Vähintään kerran viikossa	Vähintään kerran kuukaudessa	Vähintään kerran puolessa vuodessa	Vähintään kerran vuodessa	Harvemmin kuin kerran vuodessa	Hyvin harvoin tai ei koskaan
Tavaroiden heitteleminen, esineiden ja paikkojen rikkominen	1	2	3	4	5	6
Satuttaminen lyömällä, potkimalla, raapimalla, puremalla tai esineellä tai aseella	1	2	3	4	5	6

Teko	Vähintään kerran viikossa	Vähintään kerran kuukaudessa	Vähintään kerran puolessa vuodessa	Vähintään kerran vuodessa	Harvemmin kuin kerran vuodessa	Hyvin harvoin tai ei koskaan
Sanallinen uhkaus satuttaa työntekijää fyysisesti (uhkasi, muttei satuttanut)	1	2	3	4	5	6
Sanallinen haukkuminen, solvaaminen, nimittely, mitätöinti	1	2	3	4	5	6
Seksuaalinen ahdistelu	1	2	3	4	5	6
Puhelinhäirintä	1	2	3	4	5	6
Uhkaus satuttaa alaisen perheen jäseniä tai muita läheisiä	1	2	3	4	5	6
Alaisen perheenjäsenen tai muun läheisen fyysinen satuttaminen	1	2	3	4	5	6
Uhkaus valittaa tai kannella työntekijästä ylimmille tahoille tai haastaa hänet oikeuteen	1	2	3	4	5	6

10. Arvioi, kuinka suuri osa fyysisen väkivallan uhkatilanteista (joissa asiakas uhkaa satuttaa työntekijää, muttei satuta häntä) tulee sinun tietoosi.

1. Yli puolet
2. Alle puolet
3. En osaa sanoa
- 4.

11. Arvioi, kuinka suuri fyysisistä väkivaltatilanteista, joissa alaisesi fyysinen koskemattomuus tulee loukatuksi, tulee tietoon.

1. Yli puolet
2. Alle puolet
3. En osaa sanoa

12. Alla on lueteltu joitakin työväkivallan hallintaan liittyviä työyhteisökohtaisia asioita. Ympyröi vaihtoehdot, jotka sopivat omaan työyksikkösi.

	En osaa sanoa	Ei lainkaan	Kyllä, satunnaisesti	Kyllä, säännöllisesti, mutta sisältö pintapuolista	Kyllä, säännöllisesti ja riittävästi
Työväkivaltatilanteita käsitellään uusien työntekijöiden perehdytyksessä	1	2	3	4	5
Yksikössäsi kerätään ns. läheltä piti tietoa	1	2	3	4	5
Sattuneista väkivaltatilanteista keskustellaan työntekijöiden kesken työyhteisössä	1	2	3	4	5
Sattuneet väkivaltatilanteet puodaan työpaikalla virallisesti lähiesimiehen / johdon kanssa	1	2	3	4	5
Työntekijälle järjestetään koulutusta työväkivaltasioista	1	2	3	4	5

13. Mitkä ovat mielestäsi työturvallisuuden hyvät käytännöt yksikössäsi? Kuinka ne esiintyvät omassa työskentelyssäsi? _____

III KEINOT JA MENETELMÄT TYÖVÄKIVALTATILANTEIDEN JA UHKATILANTEIDEN EHKÄISEMISEKSI

14. Kuinka tärkeinä pidät seuraavia yksikkösi menetelmiä väkivalta ja uhkatilanteiden ehkäisemiseksi? Ympyröi sopiva vaihtoehto jokaiselta riviltä. (1=Ei ollenkaan tärkeää, 2= Vähän tärkeää, 3=Jonkin verran tärkeää, 4= Melko tärkeää ja 5=Erittäin tärkeää)

	Ei ollenkaan tärkeää	Vähän tärkeää	Jonkin verran tärkeää	Melko tärkeää	Erittäin tärkeää
Perehdytys	1	2	3	4	5
Koulutus	1	2	3	4	5
Tilanteiden käsittely	1	2	3	4	5
Keskustelua työväkivallasta	1	2	3	4	5
Johdon sitoutuminen työturvallisuusasioihin	1	2	3	4	5
Rakenteet (tilat, hälyttimet jne.)	1	2	3	4	5
Resurssit (työntekijöiden määrä)	1	2	3	4	5
Sitoutunut henkilökunta	1	2	3	4	5
Asiakkaiden mukaan ottaminen toiminnan suunnitteluun ja sääntöjen laatimiseen	1	2	3	4	5
Asiakkaan inhimillinen kohtaaminen	1	2	3	4	5

15. Alla on lueteltu joitain työväkivallan ehkäisemiseen liittyviä asioita, väitteitä ja työmenetelmiä. Ympyröi sopivat vaihtoehto jokaiselta riviltä, kuinka tärkeänä pidät seuraavia asioita. (1=Ei ollenkaan tärkeää, 2= Vähän tärkeää, 3=Jonkin verran tärkeää, 4= Melko tärkeää ja 5=Erittäin tärkeää)

Asia tai väite / menetelmä	Ei ollenkaan tärkeää	Vähän tärkeää	Jonkin verran tärkeää	Melko tärkeää	Erittäin tärkeää
Henkilökunta on koulutettu väkivaltatilanteiden varalle	1	2	3	4	5
Yksikössämme on erillinen ohjeistus toimintaohjeista uhka ja vaaratilanteiden varalle	1	2	3	4	5

Asia tai väite / menetelmä	Ei ollenkaan tärkeää	Vähän tärkeää	Jonkin verran tärkeää	Melko tärkeää	Erittäin tärkeää
Toimintaohjeista keskustellaan työryhmässä säännöllisin väliajoin	1	2	3	4	5
Yksikköni työntekijöillä on käytössään hälytyslaitteet avunsaamiseksi ongelmatilanteissa	1	2	3	4	5
Yksikössäni on eristyshuone väkivaltaisen asiakkaan rauhoittamiseksi	1	2	3	4	5
Teräaseet säilytetään lukkojen takana	1	2	3	4	5
Työpaikallani kiinnitetään huomiota henkilön sopivuuteen väkivallan uhkaa sisältävään työhön	1	2	3	4	5
Koko henkilökunta on koulutettu työväkivalta ja uhkatilanteiden varalta	1	2	3	4	5
Alaiseni ovat kiinnostuneita turvallisuusasioista	1	2	3	4	5
Toimintatavat työväkivallan ehkäisemiseksi ovat koko henkilöstön tiedossa	1	2	3	4	5
Toimintatapojen noudattamista seurataan	1	2	3	4	5
Työyksikössäni on perehdytyskansio	1	2	3	4	5
Turvallisuusohjeistus on kirjoitettuna perehdytyskansiossa	1	2	3	4	5

IV KEHITTÄMISTARPEET TYÖVÄKIVALLAN EHKÄISEMISEKSI

17. Mistä väkivaltakysymyksistä tarvitset mielestäsi lisätietoa? Ympyröi oikeat vaihtoehdot.

a Väkivaltaisen käyttäytymisen syyt

b Väkivaltatilanteiden ehkäisy

c Väkivaltaisen henkilön kohtaaminen

d Työturvallisuuslainsäädäntö

e Väkivaltatilanteiden jälkipuinti ja -hoito

f Itsepuolustus

g Muu, mikä? _____

18. Milloin viimeisin työväkivalta tai työväkivallan uhkatilanne yksikössäsi tapahtui? (Merkitse vuosi ja kuukausi) _____

19. Alla on lueteltu joitakin työväkivalta tai väkivallan uhka tilanteisiin liittyviä asioita ja väittämiä. Arvioi oman työyksikkösi tilannetta niiden osalta ympyröimällä sopivat vaihtoehdot joka riviltä.

Asia tai väite	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä erimieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Viimeisin työväkivalta tai uhka-tilanne johti muutokseen työkäytännöissä tai järjestelyissä työyksikössäni	1	2	3	4	5
Yksikössämme on tehty riskien arviointi työturvallisuuden parantamiseksi	1	2	3	4	5
Yksikössäni on nähtävissä kehitystarpeita työturvallisuus asioissa	1	2	3	4	5
Toimintatapoja muuttamalla tai kehittämällä väkivalta ja väkivallan	1	2	3	4	5

