

Sofia Perttu

**TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSIA ASIAKKAAN KOHDISTAMAN
TYÖVÄKIVALLAN JÄLKIHOIDOSTA LASTENSUOJELUYKSI-
KÖSSÄ**

**Opinnäytetyö
CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaalialan koulutusohjelma
Marraskuu 2020**

TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Centria-ammattikorkeakoulu	Aika Marraskuu 2020	Tekijä Sofia Perttu
Koulutusohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma		
Työn nimi TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSIA ASIAKKAAN KOHDISTAMAN TYÖVÄKIVALLAN JÄLKIHOIDOSTA LASTENSUOJELUYKSIKÖSSÄ.		
Työn ohjaaja Anne Jaakonaho		Sivumäärä 36 + 2
Työelämäohjaaja Lastensuojeluyksikön yksikönjohtaja		
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvailla erään lastensuojeluyksikön työntekijöiden kokemuksia asiakkaiden heihin kohdistaman työväkivallan jälkihoidosta. Tavoitteena on työntekijöiden kokemusten kautta kuvailla, millaisesta avusta ja tuesta työntekijät ovat kokeneet olevan hyötyä työväkivaltatilanteiden jälkihoidossa ja miten he toivoisivat työyhteisön huomioivan heidät väkivaltatilanteiden jälkeen. Tämä opinnäytetyö toteutettiin laadullisella eli kvalitatiivisella tutkimusperinteellä ja aineisto kerättiin verkkokyselyllä, johon käytettiin Webropol-ohjelmaa.</p> <p>Tietoperustassa avataan käsitteitä työväkivaltaan ja työväkivallan jälkihoitoon liittyen yleisesti, työväkivallan ilmenemisestä lastensuojelussa sekä sosiaalialalla sekä työyhteisön merkityksestä. Työväkivallan jälkihoito toteutuu eri lailla eri työkentillä, mutta aihetta tutkiessa käy ilmi, että kaikkia työpaikkoja yhdistää esimiehen sekä työyhteisön tarjoaman avun ja tuen merkitys työväkivaltatilanteiden jälkeen.</p> <p>Tässä lastensuojeluyksikössä kaikki kyselyyn vastanneista henkilöistä ovat kohdanneet työssään väkivaltaa viimeisen vuoden sisällä. Heidän kokemiaan väkivallan muotoja olivat esimerkiksi haukkuminen, nimittely, lyöminen, sylkeminen päin, uhkaileminen sekä tavaroilla heitely heitä kohti. Työväkivaltaa kohdanneet työntekijät kokivat parhaaksi jälkihoidon muodoksi työkavereidensa kanssa tilanteiden läpi käymiset sekä keskusteluavun. Hyvänä jälkihoitona koettiin se, että pystyttiin keskustelemaan ammatillisen työryhmän kanssa omasta kokemuksesta ja saamaan heiltä vertaistukea.</p> <p>Pääsääntöisesti lastensuojeluyksikön työntekijät kokivat heidän jälkihoitonsa olevan riittävää ja toimivaa tällä hetkellä. Osa työntekijöistä olisi toivonut enemmän tukea ja keskusteluapua myös esimiehen kanssa sekä ohjaamista työterveyteen tai muulle ulkopuoliselle avuntarjoajalle. Työpaikalla oltiin tyytyväisiä siihen, että työyhteisössä on avoimet ja luotettavat välit, että jos työntekijä kokee tarvitsevansa apua, hän myös sitä uskaltaa pyytää. Parannusta toivottiin ennalta ehkäisevään toimintaan, jossa lievätkin väkivallan tilanteet pyrittäisiin keskustelemaan työpaikalla ja työpaikalle tehtäisiin yhteiset selkeät toimintaohjeet, kuinka tulisi toimia väkivaltatilanteissa.</p>		

Asiasanat Jälkihoito, lastensuojelu, kokemus, työväkivalta
--

ABSTRACT

Centria University of Applied Sciences	Date November 2020	Author Sofia Perttu
Degree programme Bachelor of Social sciences		
Name of thesis HOW EMPLOYEES IN A CHILD WELFARE INSTITUTION EXPERIENCE AFTER CARE FOR VIOLENCE BY CLIENTS		
Instructor Anne Jaakonaho	Pages 36 + 2	
Supervisor Director of the child welfare institutions		
<p>The purpose of this thesis was to describe the experiences of the employees of a child welfare institution about the aftercare of work-related violence committed by clients. The aim was to describe, through employees' experiences, what kind of help and support employees have found to be useful in the aftercare of situations of violence at work and how they would like the work community to take them into account after situations of violence. This thesis was carried out with a qualitative research method and the material was collected through an online survey using the Webropol program.</p> <p>The knowledge base opens concepts related to work violence and the aftercare of work violence in general, the manifestation of work violence in child protection and in the social field, and the role of the work community. Aftercare for work-related violence takes place in different ways in different fields of work, but when researching the topic, it became clear that all workplaces are united by the importance of the help and support provided by the supervisor and the work community after situations of work-related violence.</p> <p>In this child welfare institution, all the people who responded to the survey have experienced violence in their work within the last year. Forms of violence they experienced included vituperation, name-calling, spitting, intimidating, and having items thrown at them. Employees who experienced occupational violence felt that the best form of aftercare was to go through the situations with their colleagues and have a conversation with them. Good aftercare that the employees felt was to be able to discussing one's own experience with a professional team and receiving peer support from them.</p> <p>In general, the employees of the child welfare institution felt that their aftercare was adequate and functional at the moment. Some employees would have liked more support and discussion assistance, including with a supervisor, as well as referral to an occupational health or other external provider. The workplace was pleased that there are open and reliable relation in the work community, and that if an employee feeled that they needed help, they also dared to ask for it. Improvements were called for in preventive action, to discuss even minor situations of violence in the workplace and to provide the workplace with common clear guidelines on how to act in situations of violence.</p>		
Key words Aftercare, child welfare institution, experience, workplace violence		

TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 OPINNÄYTETYÖN KESKEISTÄ TIETOPERUSTAA	3
2.1 Työväkivallan määrittely.....	4
2.2 Väkivaltaisen käyttäytymisen syytä	9
2.3 Lapsi lastensuojelun sijaishuollon asiakkaana	10
2.4 Työntekijänä lastensuojelulaitoksessa	11
3 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	13
3.1 Opinnäytetyössä käytetyt menetelmät	13
3.2 Aineiston analysointiprosessi	15
3.3 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	17
4 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET	20
4.1 Työntekijöiden kokemus työväkivalta lastensuojeluyksikössä.....	20
4.2 Työyhteisöltä saatu apu ja tuki.....	21
4.3 Työväkivallan jälkihoito	25
4.4 Yhteenveto tuloksista	27
5 JOHTOPÄÄTÖKSET	29
6 POHDINTA	33
LÄHTEET	37
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Lastensuojeluyksiköissä työskentelevillä henkilöillä on uhka kohdata työssään työväkivaltaa ja on erittäin tärkeää, että työpaikalla työntekijöillä on tiedossa oman työpaikan toimintatavat työväkivallan jälkihoidossa. Työväkivallalla tarkoitetaan kaikkea henkistä ja fyysistä väkivaltaa, joilla halutaan tarkoituksellisesti satuttaa toista osapuolta. Lastensuojelun työntekijät kuuluvat niihin riskiammatteihin, joissa kohdataan työväkivaltaa tutkitusti keskimääräistä enemmän. (Lastensuojelun keskusliitto 2017, 6, 32.) Kaikista väkivallan teoista ei pakosti jää uhriin näkyvää jälkeä, vaan myös henkinen väkivalta voi aiheuttaa traumoja. Jokainen kokee väkivaltaiset tilanteet eri lailla ja siksi on ensisijaisen tärkeä kuunnella uhrin tunteita ja toiveita sekä olla hänelle tukena. (Sundell 2014, 133–135.)

Väkivaltakokemukset tai väkivalta uhkanakin voi järkyttää työntekijää, ja on tärkeää, että työväkivalta tilanteet käydään läpi työpaikalla. Työväkivaltakokemusten jälkikäsitellyssä on suurena tekijänä koko työyhteisön sekä esimiehen tarjoama tuki ja apu. (Sundell 2014, 136–137.) Turvallisuuteen liittyvien tekijöiden kehittämisessä ei olla koskaan valmiita, vaan toimintatapoja joutuu muuttamaan tai kehittämään uusia menetelmiä aina tilanteiden vaatiessa (Sundell 2014, 139).

Työväkivallasta sekä asiakkaiden kohdistamasta työväkivallasta on tehty viime vuosien aikana jonkin verran opinnäytetöitä siitä, miten paljon lastensuojelun työkentällä on havaittavissa työväkivaltaa. Kaikissa opinnäytetöissä on havaittu, että väkivaltaa kohdetaan työssä paljon. (Huhdankoski 2019; Itälinna 2015; Aaltonen 2014.) Myös esimerkiksi Talentian suorittamassa selvityksessä kävi ilmi, että sosiaalialalla väkivaltaa kohdataan useasti ja väkivaltakokemukset vaikuttavat työntekijöiden hyvinvointiin negatiivisesti. (Koskiluoma 2017). Näiden tietojen pohjalta opinnäytetyön aihe rajattiin työväkivallan jälkihoidon, koska väkivaltatilanteita on havaittu ilmenevän lastensuojelussa paljon, mutta tässä opinnäytetyössä haluttiin selvittää kokevatko työntekijät, että heistä huolehditaan tarpeeksi työväkivaltatilanteiden jälkeen?

Tämän opinnäytetyön tilaajana toimii eräs Pohjanmaalla sijaitseva lastensuojeluyksikkö. Opinnäytetyössä on tarkoituksena kuvata lastensuojelun työntekijöiden kokemuksia asiakkaiden kohdistamien työväkivaltatilanteiden jälkihoidosta. Opinnäytetyön tavoitteina on kuvailla, miten lastensuojeluyksikössä työskentelevät henkilöt kokevat, että heidät on huomioitu työväkivaltatilanteiden jälkeen, sekä miten työntekijät kokevat jälkihoidon toimivuuden kyseisellä työpaikalla. Tavoitteena on myös saada työntekijöiden kokemuksia esille siitä, millaisesta avusta he olevan kokeneet olevan hyötyä ja mitä he

toivoisivat työpaikalla tehtävän toisin. Opinnäytetyö noudattaa laadullista eli kvalitatiivista tutkimusperinnettä. Työntekijöiden kokemuksia kerätään Webropol-kyselyllä liittyen työväkivaltaan ja aineiston analysoinnissa käytetään sisällönanalyysia.

Tutkimuskysymykset:

1. Miten työntekijät ovat kokeneet, että heidät on huomioitu työpaikalla työväkivaltilanteiden jälkeen?
 - 1.1 Millaisia kokemuksia työntekijöillä on tarjotusta tuesta ja avusta, joita työpaikka tarjoaa työntekijälle työväkivaltilanteiden jälkeen?
 - 1.2 Minkälaisesta tuesta ja avusta työntekijä on kokenut olevan hyötyä työväkivallan jälkikäsittelyssä?
2. Miten työntekijät ovat kokeneet työväkivaltilanteiden jälkihoidon toimivan heidän työpaikallansa?
 - 2.1 Miten työntekijät kokevat jälkihoidon toimivuuden työpaikalla?
 - 2.2 Millaista tukea ja apua työntekijät toivoisivat saavansa työpaikalta, jos joutuisivat työväkivallan kohteeksi?

2 OPINNÄYTETYÖN KESKEISTÄ TIETOPERUSTAA

Ammattijärjestö Talentian vuonna 2017 tehdyssä selvityksessä jäsentensä kokemasta työväkivallasta ilmeni, että joka viides sosiaalialan työntekijä oli kokenut väkivaltaa tai sen uhkaa työssään. Yleisintä työssä on ollut sanallinen uhkailu. Tutkimuksessa jopa neljäsosa työntekijöistä oli saanut stressioireita jo pelkästä väkivallan uhkasta työpaikalla. Väkivaltakokemukset ovat aiheuttaneet työntekijöissä erilaisia tunteita, kuten ahdistusta, pelkoa ja jotkut ovat saattaneet myös kokea unihäiriöitä. Väkivaltakokemukset saattavat lisätä myös poissaoloja työpaikalta. Työpaikoilla on tärkeä keskittyä väkivallan mahdollisuuksien ennaltaehkäisemiseen, väkivallan vähentämiseen sekä väkivaltatilanteet tulee käsitellä oikeudenmukaisesti. (Koskiluoma 2017.)

Väkivaltaiseksi kärjistyneet uhkatilanteet ovat lähes poikkeuksetta traumatisoivia kokemuksia. Jokainen ihminen kokee tilanteet eri lailla, joku voi esimerkiksi ajatella, että mitään suurta ei edes tapahtunut, ja toinen voi olla sitä mieltä, että tilanne oli erittäin vaarallinen ja henkeä uhkaava. Näihin henkilökohtaisiin tuntemuksiin vaikuttavat henkilökohtaiset ominaisuudet, työntekijän ikä tai kokemus. Trauman vahvuus liittyy siihen, miten tilanteessa ollut henkilö tilanteen on kokenut. Mitä väkivaltaisempi tilanne on ollut, sitä enemmän työntekijä tarvitsee tukea tilanteen jälkeen. Kenenkään kokemusta ei saa vähätellä. (Sundell 2014, 135.)

Talentian teettämässä kyselyssä myös havaittiin puutteita työväkivallan tai sen uhkan käsittelemisessä tai ehkäisemisessä. Moni vastaajakin oli ollut tietämätön olemassa olevista järjestelmistä, kuinka näissä tilanteissa tulisi toimia tai koki järjestelmien olevan riittämättömiä. Työpaikalla riittävä varautuminen työväkivaltaan saattaa vähentää työntekijöiden stressiä tai pelkotiloja. Työpaikan toimintamallit on hyvä olla kaikilla työntekijöillä tiedossa ja helposti saatavilla. Talentian ammattiasioiden päällikkö Marjo Varsa toteaa Talentian artikkelissa, että työntekijöille ei saisi tulla sitä asennetta, että sosiaalialan työhön kuuluisi väkivallankohtaaminen. Hän painottaa, että väkivallan suhteen pitäisi olla nollatoleranssi. (Koskiluoma 2017.)

Sosiaalialan työt saattavat usein olla psykososiaalisesti kuormittavaa. Perinteiset työsuojelun välineet eivät ole vielä tarpeeksi kattavia turvaamaan psykososiaalista kuormitusta, ja sen takia niitä täytyy kehittää. Työnantajan pitää huolehtia työntekijöiden työturvallisuudesta ja seurata, ettei työstä tule liian

kuormittavaa, mikä johtaa työntekijän sairastumiseen. Keskittymällä hyvinvointia uhkaavien tekijöiden minimoimiseen pystytään rakentamaan turvallista ja hyvinvoivaa työympäristöä. (Koskiluoma 2017.)

Tässä opinnäytetyössä kuvataan työntekijöiden henkilökohtaisia kokemuksia. Kokemus on henkilöiden omassa elämäntilanteessa muodostunut elämyksellinen tila, jonka henkilö kokee sisäisesti merkityksellisenä. Kokemus kuvaa läpi elämän tapahtuvien asioiden, tunteiden, oppimisen, kasvamisen ja vuorovaikutuksen prosesseja. Toisen kokemuksella pystytään ymmärtämään hänen elämyksiänsä ja tunteitansa. (KAMK 2020.) Kaikki ihmiset tuntevat ja kokevat asiat eri lailla, ja tässä opinnäytetyössä on tärkeää pystyä saamaan työntekijöiden kokemukset esille niin, kuin he itse ovat kokeneet asioiden tapahtuneen. Toistuvasti ilmeneviä käsitteitä tässä opinnäytetyössä ovat myös apu ja tuki. Työntekijältä itseltään pyritään saamaan vastaus näihin kysymyksiin työväkivaltaan liittyvässä kyselyssä, että minkä he määrittelevät olevan apua tai tukea, jonka kokevat merkityksellisenä osana heidän työväkivaltilanteiden jälkikäsitellyssä. Apu tai tuki voivat merkitä kaikille työntekijöille eri asioita. Kaikilla on myös erilaiset tarpeet sen suhteen, millaista apua he toivoisivat ja millaisesta he kokevat olevan itselleen eniten hyötyä.

2.1 Työväkivallan määrittely

Työpaikalla tapahtuvasta väkivallasta käytetään käsitteitä työpaikkaväkivalta ja työväkivalta. Euroopan komissio on määritellyt työpaikkaväkivaltaan kuuluvan tilanteet, joissa suoraan tai epäsuorasti joku yrittää vaarantaa toisen henkilön turvallisuutta tai hyvinvointia. Kummatkin käsitteet pitävät sisälleen samat määritelmät väkivallasta, mutta työpaikkaväkivaltaan liittyy vielä se, että väkivaltaa voi kohdata myös työmatkalla. (Rikoksantorjunta.) Tässä opinnäytetyössä löytyy kummankin käsitteen käyttöä lähteiden mukaan, mutta käytän pääkäsitteenä työväkivaltaa.

Työväkivaltilanteessa työntekijää uhkaillaan, loukataan sanallisesti tai kohdistetaan fyysistä väkivaltaa työympäristössä tai työmatkoilla. Suorassa väkivallassa väkivallan kohteena on tilanteessa oleva työntekijä ja epäsuorassa väkivallassa uhkailun kohteena voivat olla työntekijän ystävät tai perhe. Väkivalta- ja uhkatilanteita on erilaisia, ja ne vaikuttavat kaikkiin erilaisesti. Väkivaltilanteet voivat ilmetä esimerkiksi seuraavilla tavoilla: tavaroiden heittäminen, sanallisena tai fyysisenä uhkailemisena, käsiksi käymisenä, potkimisena, lyömisenä tai erilaisilla aseilla uhkailemisella (Isotalus & Saarela 2007, 6.)

Työyhteisössä tulee olla valmiudet ennakoida ja hallita väkivaltariskejä työpaikalla. Pohjimmiltaan turvallisuutta luovat tekijät ovat yksinkertaisten perusasioiden kunnossa olemista, kuten turvallinen työympäristö. Väkivaltariskejä työpaikallaan kohtaavien työntekijöiden tulee olla osana turvallisuus-toimien kehittämistä, koska he näkevät ja kokevat tilanteet työssään ja osaavat arvioida, miten heidän toimintaansa tai työympäristöä tulisi muokata, että se vastaisi työyksikön tarpeita. (Sundell 2014, 21–25.) Tilanteet muuttuvat koko ajan, ja sen takia on tärkeä päivittää turvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä aina tarvittaessa. Samat käytännöt eivät pakosti toimi tai ole hyödyllisiä enää vuoden kuluttua.

Väkivallan hallintaan liittyviä tärkeitä tekijöitä ovat työntekijöiden kokemien uhkatilanteiden vakavasti ottaminen, väkivaltariskien hallintaan liittyvien toimintojen tulee olla kaikilla työntekijöillä tiedossa, työväkivaltaan reagoidaan välittömästi sekä puutteet työturvallisuudessa pyritään korjaamaan mahdollisimman nopeasti. Esimiesten ja työntekijöiden pitää pystyä puhumaan luottamuksellisesti ja avoimesti omista kokemuksistaan väkivaltariskeistä tai väkivaltaisten tilanteiden kohtaamisesta. Työpaikalla tulee olla myös selkeät ohjeistukset jälkihoidon järjestelyihin, koska se lisää myös työntekijän luottamusta työorganisaatioon ja luo turvallisuuden tunnetta. (Sundell 2014, 26–27.)

Väkivaltatilanteisiin on hyvä varautua jo etukäteen ja työväkivallan ehkäisyyn tulee panostaa. Yhteiset toimintaperiaatteet työpaikalla ovat yksi merkittävä osa työntekijöiden turvallisuuden huolehtimisesta, ja työntekijöiden tulee sitoutua noudattamaan näitä periaatteita. Yhteisten toimintatapojen ollessa selvät työpaikalla on työntekijöiden helpompi toimia oikein. (Isotalus & Saarela 2007, 9, 11.) Kaikkia tilanteita ei kuitenkaan pystytä ennakoimaan ja väkivaltaisia tilanteita pääsee työpaikalla tapahtumaan. Jos väkivaltainen tilanne tapahtuu töissä, on tärkeää huolehtia, että väkivallan kohteeksi joutunut henkilö saa välittömästi apua ja tukea työpaikalla.

Väkivaltariskejä ei pystytä poistamaan kokonaan, mutta työpaikoilla pystytään vaikuttamaan työturvallisuuteen parantamalla turvallisuuteen liittyviä tekijöitä. Työntekijä pystyy aina vaikuttamaan työpaikalla työturvallisuuteen noudattamalla yksikön sääntöjä ja sekä pitämällä yllä omaa ammattitaitoa erilaisilla lisäkoulutuksilla. Turvattomuuden sekä pelon tunteet saattavat olla useissa työtehtävissä läsnä, eikä näitä tunteita pitäisi vähätellä. Turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteleminen ja kehittäminen auttavat turvattomuuden tunteen vähentämisessä työpaikoilla. (Sundell 2014, 141.)

Väkivallanriskien ennakointiin kuuluu myös piilevien tekijöiden huomiointi, kuten työpaikalla epäselvät vastuut, puutteet työn organisoinnissa, riittämätön opastus ja valvonta, työntekijöiden riittämätön

koulutus tai työntekijöiden psyykkinen ja fyysinen väsymys tai motivaation puute. Nämä kaikki tekijät vaikuttavat väkivaltariskien toteutumiseen. (Sundell 2014, 22.) Työpaikoilla ylimmän johdon tehtävänä on vaaratilanteiden seuraaminen ja arviointi, riskienhallinnan kehittäminen sekä jälkihoidon järjestelyjen määrittely. Keski johdossa tulee huolehtia riskienhallinnan toteuttamissuunnitelmasta ja toteutumisen seurannasta. Työyksikön tehtävänä on riskien arvioiminen, ehkäiseminen ja hallitseminen. Työyksikössä tulee huolehtia myös työntekijöiden ohjeistamisesta, perehdyttämisestä ja kouluttamisesta sekä jälkihoidon järjestämisestä. (Sundell 2014, 25.)

Jokainen työntekijä kokee uhkaavat tilanteet eri tavoin ja työntekijä itse määrittelee, ovatko kohdatut tilanteet olleet uhkaavia vai ei. Tilanteet on hyvä käydä läpi ammatillisesti keskustellen työyhteisön kanssa. (Laitinen 2019.) Vaikka väkivalta ei aiheuttaisi näkyviä vammoja tai väkivalta- tai sen uhkatilanne olisi ollut lievä, saattaa se silti aiheuttaa työntekijässä tunteita, jotka vaikuttavat hänen työhyvinvointiinsa. Traumaattisten kokemusten jälkeen on tärkeää, että henkilölle tarjotaan nopeasti henkistä tukea ja jälkihoitoa. On luonnollista, että uhkaavat tilanteet järkyttävät ihmistä. Psykkisiä oireita ei tule hävetä tai torjua. (Isotalus & Saarela, 2007, 52–53.) Työpaikan lähiesimiehen tehtävä on arvioida, millaista jälkihoitoa työväkivallan kohteeksi joutunut työntekijä tarvitsee. (Työturvallisuuskeskus 2020, 35–36.) Jälkihoidon toteutumisesta vastaa työterveyshuolto ja työpaikoilla tulee olla ohjeistus jälkihuoltojärjestelmästä. Jos työntekijällä ei ole tietoa, miten jälkihoitoon pääsee tai mitä apua on oikeutettu saamaan, saattaa asia jäädä käsittelemättä. (Työturvallisuuskeskus 2020, 35.)

Väkivaltaisten tilanteiden kohtaamisen jälkeen työntekijä voi kokea tilanteen henkisesti erittäin raskaana, vaikka fyysisiä jälkiä ei tilanteesta jäisi. Traumaattisen kokemuksen jälkeen ihminen käy läpi traumaattisen kriisin vaiheita, joita ovat sokkivaihe, reaktiovaihe, kokemuksen käsittely ja uudelleen suuntautumisen vaihe. Sokkivaiheessa ihminen ei vielä ymmärrä tapahtunutta ja saattaa pystyä jatkamaan työntekoa normaalisti. Vasta reaktiovaiheessa ihminen alkaa kokemaan psyykkisesti voimakkaita tunteita, kuten pelkoa tai ahdistusta. Kun ihminen on tunnistanut omat tunteensa, alkaa hän käsittelemään tapahtunutta kysymyksillä mitä tapahtui ja miksi. Käsittelyvaiheessa henkilö saattaa kokea erilaisia tunteita ja olisi tärkeää, ettei työntekijä joudu käsittelemään asioita yksin. Tukena voivat toimia esimerkiksi työkaverit, työnantaja tai työterveyshuolto. Neljännessä vaiheessa henkilö on käsitellyt asiaa ja pystyy jättämään tapahtuneen taakseen ja suuntaamaan ajatuksia tulevaisuuteen. (Isotalus & Saarela 2007, 52–55.)

Jälkihoitoon kuuluu se, että työntekijälle tarjotaan välittömästi apua ja tukea. Työväkivallan kohteeksi joutuneen henkilön tulee saada rauhoittua tilanteen jälkeen ja antaa aikaa käsitellä tapahtunutta. Työtehtävät pitäisi pystyä keskeyttämään ja antamaan mahdollisuus keskustella tapahtunut asia muiden työntekijöiden kanssa läpi. Jos uhri saanut fyysisiä vammoja, tulee hänelle varmistaa jatkohoito viemällä työntekijä hoitoon tai soittaa ambulanssi tarkistamaan tilanne. Esimiehen tai työvuorossa vastuuhenkilön tulee huolehtia, että on turvallista päästää työntekijä kotiin. Työterveyshuollossa arvioidaan työntekijän sairausloman tarve. Esimiehen tulee jatkaa työntekijän työkyvyn arviointia ja sen pohjalta miettiä, onko tarvetta vielä jollekin muulle jälkihoidolle. (Työturvallisuuskeskus 2020, 35.)

Työväkivallasta tulee tehdä aina ilmoitus työpaikalla sovitulla yhteisellä menetelmällä, jotta väkivaltatilanteiden seuranta onnistuisi. Väkivaltatilanteista tulee ilmoittaa esimiehille ja tarvittaessa työpaikalla työturvallisuudesta vastaavalle henkilölle. Tilastointi ja raportointi on tärkeä osa työväkivallan tiedottamisesta. Näin työpaikalla pystytään seuraamaan, millaisia uhka- ja vaaratilanteita työssä kohdataan ja suunnitella, mitä voisi tehdä toisin, että ilmoitusten määrä saataisiin laskemaan. (Työturvallisuuskeskus 2020, 37.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon aloilla on riski joutua väkivallan kohteeksi, koska esimerkiksi asiakkaiden vastentahtoinen hoitaminen tai erimielisyydet hoidosta ja eri palveluista, voivat vaikuttaa vahvasti asiakkaan käyttäytymiseen. Palvelualoilla työpaikkaväkivaltaa kohdataan usein sellaisissa tilanteissa, joissa asiakkaan yksityiselämään puututaan tai asiakas kokee, ettei hänen itsemääräämisoikeutensa kunnioiteta. (Työturvallisuuskeskus 2020, 7.) Työväkivallan riskiammatteihin on luokiteltu työturvallisuuskeskuksen raportissa (2010) terveyden- ja sairaanhoitotyö, sosiaalialan hoitotyö sekä vartiointi- ja suojelutyö. Sosiaalialalla väkivaltaa on koettu erityisesti esimerkiksi sosiaalialan laitoksien hoitajat ja ohjaajat. (Työturvallisuuskeskus 2010, 7, 9.)

Yleisesti työntekijät viihtyvät työssään, jossa on hyvä työilmapiiri. Toimiva työympäristö ja ilmapiiri auttavat työntekijöitä jaksamaan työssään haasteellisinkin aikoina. Henkilökunnan hyvät välit työpaikalla näyttäytyvät myös siten, että työntekijät viihtyvät työssään ja pysyvät työorganisaatiossa pitkään. Palvelujen laatu pysyy tasaisena, mikä lisää luottamusta asiakkaissa. Hyvä ilmapiiri näkyy myös asiakkailla, kun työntekijän on helpompi kohdata asiakkaita, kun on tyytyväinen työssään. Työpaikassa, jossa on hyvä työympäristö ja ilmapiiri, työyhteisö toimii tehokkaammin ja ammattimaisemmin. Hyvät välit työntekijöiden kesken ovat suorassa yhteydessä koko asiakastyön turvallisuuteen. (Sundell 2014, 69–70.)

Uhka- tai kriisitilanteen kohdannutta työntekijää ei saa jättää yksin, sillä ne saattavat aiheuttaa uhrissa psyykkisiä jälkivaikutuksia. Tilanteet ovat erittäin tärkeitä käydä yhdessä läpi työyhteisön kanssa, koska jos asiaa ei käsitellä, saattaa sillä olla negatiivinen vaikutus myös koko työyhteisöön. Jos väkivaltatilanne on ollut todella raju, saattaa psyykkisiä oireita tulla myös saman työpaikan muillekin työntekijöille. Työväkivallan uhrin ollessa sokkivaiheessa on tärkeintä, että häntä joku kuuntelee ja on läsnä. Reaktiovaiheessa on hyvä kuunnella uhria, mutta myös kerrata tapahtunutta ja oikaista väärät olettamukset. Käsittelyvaiheessa uhrin tulisi saada trauman käsittelyn apua, ettei hänelle jäisi pitkäaikaisia traumoja, kuten traumaperäistä stressihäiriötä. Uhrin kanssa keskusteleminen, kuunteleminen ja läsnäolo auttavat trauman käsittelyssä. (Työturvallisuuskeskus 2020, 34–35.)

Työväkivallalla on aina merkitys työyhteisön hyvinvoinnille, jonka takia tilanteiden läpikäymiset on erittäin tärkeä käydä läpi, että tulevaisuudessa osattaisiin varautua tilanteisiin paremmin. Työyhteisökäsittelyssä pyritään oppimaan tapahtuneesta ja löytää keinoja, ettei sellaista tilannetta pääsisi enää tapahtumaan. Tilanteiden käsittely on erittäin tärkeää, että työntekijät saavat kertoa omia mielipiteitään ja kertoa parannusehdotuksia, joiden avulla pystytään päivittämään turvallisuusohjeita. Työyhteisön kanssa voi pitää kriisin välittömän purun heti tilanteen jälkeen, jossa käydään läpi tunteita, joita tilanne aiheutti ja mietitään, miten asian kanssa edetään. (Työturvallisuuskeskus 2020. 35–36.) Jos tällaista purkua ei työpaikalla järjestetä, voi uhri kokea, että hän jää asioiden kanssa yksin eikä hänestä välitetä.

Työturvallisuuslaki ohjailee työpaikoilla työntekijöiden ja työympäristön turvallisuuteen koskevilla asioissa. Lain tarkoituksena on ennalta ehkäistä ja torjua työpaikoilla tapahtuvia tapaturmia ja pyrkiä suojelemaan työntekijöiden fyysistä ja henkistä hyvinvointia. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738, 1§.) Työnantajan velvollisuuksiin kuuluu työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä huolehtiminen työpaikalla. Työnantajan tulee suunnitella ja toteuttaa työolosuhteiden parantamiseen tarvittavat toimenpiteet ja keskittyä vaara- ja haittatekijöiden ennalta ehkäisemiseen sekä niiden minimoimiseen. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738, 8§.)

Työnantajan tulee ottaa huomioon työn luonne ja tunnistaa työpaikalla olevat vaara- ja haittatekijät ja arvioitava niiden merkitys työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle. Jos näitä haittatekijöitä ei pystytä poistamaan, tulee työnantajan huomioida esimerkiksi, millaista on työn kuormittavuus sekä millaista muuta terveyden menettämisen vaaraa voi työssä esiintyä sekä arvioida, mitä nämä tekijät merkitsevät työntekijöille. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738, 10§.) Työturvallisuuslaissa määritellään myös, että työn suunnittelussa ja mitoituksessa on otettava huomioon työntekijöiden fyysiset ja henki-

set edellytykset suoriutua työskentelystä paikassa, jossa on kuormitustekijöitä. Työntekijälle tulee antaa myös riittävät tiedot työn haitoista ja vaaroista. Työntekijä tulee perehdyttää työhön, ja työntekijälle tulee antaa opetusta ja ohjausta työhön liittyvistä uhka- ja vaaratekijöistä. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738, 13§, 14§)

2.2 Väkivaltaisen käyttäytymisen syitä

Väkivaltainen käyttäytyminen voi johtua henkilön aggressioista ja antisosiaalisista käyttäytymismalleista, jotka saattavat nousta esiin lapsuuden tai nuoruuden traumaista (Sundell 2014, 13). Väki­valta voi olla impulsiivista tai harkittua ja tarkoitushakuista sen mukaan, mitä asiakas haluaa väkivallalla saavuttaa. Väki­vallan käyttöön johtavat tilanteet voivat liittyä esimerkiksi tilanteisiin, joissa tilanteet eivät etene sen mukaan, mitä asiakas tahtoisi. (Sundell 2014, 16–17.) Väki­valtaisten tilanteiden todennäköisyyttä lisäävät asiakkaiden persoonallisuuden häiriöt, mielenterveysongelmat tai päihteiden käyttäminen. Aggressiiviseen käyttäytymiseen taipuvan asiakkaan saattaa olla haasteellista käsitellä arjessa tapahtuvia vastoin­käymisiä, ja näissä tilanteissa kohtaamiset saattavat kärjistyä uhkaavaksi tai asiakas saattaa käyttäytyä väkivaltaisesti. (Sundell 2014, 13–14.)

Väki­vallanteot saattavat liittyvät sellaisiin tilanteisiin, joissa tilanteet eivät mene niin kuin asiakas toivoisi. Ongelmat kommunikaatiossa saattavat kärjistä tilanteet väki­vallantekoihin. Ennen fyysiseen väki­valtaan kärjistymistä asiakkaan ja työntekijän välillä saattaa olla provosointia sekä sanallista ja sanatonta uhkailemista. Asiakas voi tulkita työntekijän käytöksen provosoivana, mikä saattaa aiheuttaa väki­valtaisuuteen turvautumisen. Asiakas saattaa turvautua väki­valtaan silloin, kun kokee sen olevan ainoa keino suojata omanarvontunnetta. Työntekijän on hyvä olla tietoinen aggressiiviseen käyttäytymiseen taipuvista asiakkaista ja pyrkiä työskentelemään niin, että väki­valtaisilta tilanteilta vältyttäisiin. (Sundell 2014, 13–17.)

Sanallisella ja sanattomalla viestinnällä on iso rooli väki­valtatilanteiden hallitsemisessa ja niistä selviytymisessä. Sanallisella viestinnällä pyritään rauhoittamaan tilannetta ja usein ongelmatilanteessa apuna voi olla, että tilanteesta puhutaan me-muodossa, jossa tilannetta yrittää selvittää työntekijä sekä asiakas, eikä työntekijä ole käskevä, mikä taas voi provosoida asiakasta vielä enemmän. Yhdessä ongelman selvittäminen voi tuntua asiakkaasta siltä, että häntä kuunnellaan. Sillä, että itse toimii rauhallisesti, voi myös olla rauhoittava vaikutus aggressiivisesti käyttäytyvään osapuoleen, koska ei saa toista osapuolta provosoitua väittelemään hänen kanssaan. Jos tilanne on johtanut jo siihen asti, että asiakas

käyttäytyy aggressiivisesti, joudutaan turvautumaan käskyttämiseen, millä pyritään vaikuttamaan tilanteen kulun suuntaan. (Sundell 2014, 58–59.)

Sanatonta viestintää ovat kaikki liikkeet, eleet sekä ilmeet, joita toinen osapuoli näkee ja tulkitsee. Sanatonta viestintää on usein tiedostamatonta, joten työntekijän olisi hyvä tietää omat vahvuudet ja heikkoudet omassa sanattomassa vuorovaikutuksessaan. Ihmiset tulkitsevat aina itse näkemänsä ja jotkin toisen ilmeet tai eleet voivat aiheuttaa koviakin reaktioita vuorovaikutustilanteissa. Kasvoista näkee välittömästi henkilön kokemat tunteet tilanteissa, ja niiden kanssa tulisi työntekijän olla varovainen. Parhaiten tilanteissa auttaisi se, että pystyisi näyttämään mahdollisimman neutraalilta, ettei kasvoista pystyisi tulkitsemaan liikaa työntekijän kokemia tunteita. (Sundell 2014, 58–61.)

2.3 Lapsi lastensuojelun sijaishuollon asiakkaana

Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen tilastoraportista vuodelta 2020 kävi ilmi, että kodin ulkopuolelle oli vuonna 2019 aikana sijoitettu 18 928 lasta ja nuorta. Lastensuojeluilmoitukset ovat kaksinkertaistuneen kymmenen vuoden sisässä. (THL 2020b.) Lastensuojelua toteutetaan avohuollon tukitoimina tai huostaanotona ja sijaishuoltona. Tässä opinnäytetyössä puhutaan lastensuojelun laitoshoidosta ja tästä toiminnasta käytetään käsitettä lastensuojeluyksikkö. Jos avohuollon tukitoimet eivät ole riittäviä auttamaan lasta selviytymään arjesta, hänellä on oikeus huostaanottoon ja sijaishuoltoon. Sijaishuollossa lapsen kasvatuksesta ja hoidosta huolehditaan kodin ulkopuolella, joko sijaisperheessä tai laitoksessa. Sijaishuolto ei ole tarkoitus olla pysyvää, vaan lapsen avun ja tuen tarvetta arvioidaan jatkuvasti. (THL 2020a.) Lapsen etu tulee huomioida aina lastensuojelun tarvetta arvioitaessa. Lapselle tulee turvata mahdollisuudet kasvaa ja kehittyä turvallisessa kasvuympäristössä. (Lastensuojelulaki 417/2007, 4§.)

Lastensuojelulaki määrittelee lapsen perus- ja ihmisoikeudet. Lapsella on oikeus turvalliseen ja vaarattomaan kasvuympäristöön. Jokaisella lapsella on oikeus saada kasvaa ja kehittyä olosuhteissa, jotka tukevat lapsen monipuolista kehittymistä. Lastensuojelun sijaishuoltoa toteutetaan silloin, kun lapsen turvallisuus on vaarantunut biologisen perheensä luona. Sijaishuoltoon sijoitettu lapsi on aina erityislapsi, joka on joutunut muuttamaan kotoaan pois, koska kasvuympäristö ei ole hänelle turvallinen. Laitoshuoltoon sijoitetulla lapsella saattaa olla erilaisia traumoja omasta elämästään sekä hänen hyvinvointinsa on voinut olla pitkänkin ajan jakson vaarantunut. Lapselle tulee huolehtia perustarpeiden järjestäminen sekä pyrkiä korjaamaan aikaisemmassa vaiheessa elämää tapahtuneita traumaattisia hetkiä. Jotkin traumat vaikuttavat paljonkin lapsen elämään, ja saattaa viedä useita vuosia, ennen kuin lapsen

voinnissa pystyy näkemään selkeitä merkkejä siitä, että on menty parempaan hänen vointinsa kanssa. (Saastamoinen 2018, iii, iv, v.)

Lastensuojelulaitoksissa pyritään järjestämään turvallinen ja väkivallaton työympäristö, niin laitoksessa asuville lapsille kuin lastensuojelulaitoksen työntekijöille. Lastensuojelulaitoksissa on kuitenkin suurena uhkana joutua työväkivallan uhriksi, koska sijoitetulla lapsella voi olla vaikeuksia kontrolloida omaa käyttäytymistään tai hänellä voi olla ongelmia hallita omia tunteitansa. Lastensuojelualalla työskennellään lasten ja nuorten kanssa, joiden itsemääräämisoikeuttaan saatetaan joutua rajoittamaan ja lapsi voi reagoida tilanteisiin vahvasti. (Lastensuojelun keskusliitto 2017, 8, 32–33.) Aggressiivisen henkilön on myös haasteellista selviytyä arjessa tapahtuvista vastoinkäymisistä, jolloin hän saattaa turvautua väkivaltaan. (Sundell 2014, 14.) Lapset ovat saattaneet kasvaa perheessä, jossa on ollut väkivaltaista käyttäytymistä, ja nämä tekijät voivat vaikuttaa vahvasti lapsen käyttäytymiseen. (Lastensuojelun keskusliitto 2017, 8.)

Lapsi on saattanut elämänsä aikana kohdata erilaisia traumaattisia kokemuksia ilman kunnan tukea aikuiselta tai tilanteisiin ei ole puututtu tarpeeksi vahvasti. Lapset saattavat tulla sellaisista perheistä, joissa on väkivaltaa, päihdeongelmia tai mielenterveysongelmia. Ympäristötekijät ja elinolosuhteet ovat ne, joita tulisi selvittää ja tutkia ja pyrkiä auttamaan heitä käsittelemään kokemuksiaan ja tunteitaan, joita ovat nuorempina kokeneet, mutta eivät ole saaneet oikeanlaista tukea ja apua silloin, kun sitä olisivat tarvinneet. Haasteellisen käytöksen takana saattaa olla elämässä tapahtuneiden traumojen läpikäyntiä eikä lapsi osaa ilmaista tunteitaan ymmärrettävästi. (Saastamoinen 2018, vii, ix.)

2.4 Työntekijänä lastensuojelulaitoksessa

Lastensuojelun sijaishuollossa, varsinkin laistohoidossa turvallisuus- ja väkivaltateemat ovat yleisiä pinnalla olevia teemoja. Lastensuojelun asiakkailta saattaa olla taustalla kaltoinkohtelua tai väkivaltakokemuksia, jotka saattavat vaikuttaa lapsen omaan käyttäytymiseen ja joskus se voi ilmetä aggressiivisuutena ja purkautua väkivaltana. Sijaishuollon tarkoitus on antaa lapsille ja nuorille turvallinen ja väkivallaton kasvuympäristö. Myös sijaishuollon työntekijöillä tulisi olla turvallista työskennellä lastensuojelussa. Sijaishuolto kuuluu tutkitusti niihin sosiaali- ja terveysalan ammatteihin, joissa työntekijät kohtaavat työssään keskimäärin muita aloja enemmän uhkatilanteita ja väkivaltaa. (Lastensuojelun keskusliitto 2017, 6.)

Lastensuojelulaitoksen työntekijöillä on oikeus turvalliseen ja väkivallattomaan työympäristöön. Ammattijärjestö Talentia on tehnyt selvityksen, jossa on käynyt ilmi, että sosiaalialla työskentelevistä henkilöistä joka viides oli kokenut työssään työväkivaltaa. Lastensuojeluntyöntekijät ovat selvityksessä kuvanneet, että ovat työssä kohdanneet haukkumista ja nimittelyä ja fyysisesti heidän koskemattomuutensa on loukattu esimerkiksi lyömällä tai potkimalla. Lastensuojeluntyöntekijät kuvaavat työväkivaltilanteiden olevan uhkailemista tai tahallista satuttamista fyysisesti. Talentian selvityksessä kävi ilmi myös se, että koulukodit, lastenkodit sekä vammaispalveluyksiköissä puolet työntekijöistä ovat kohdanneet työssään viikoittain sanallista väkivaltaa. Lastensuojelu on yksi sosiaalialan työnkentistä, joissa työntekijä voi kohdata kaikenlaista väkivaltaa lasten tai heidän omaisten taholta. (Lastensuojelun keskusliitto 2017, 31. [Hoikala 2007].)

Lastensuojelun laitoshoidossa tulee vastaan myös tilanteita, joissa lapselle tulee tehdä rajoitustoimenpiteitä, jos lapsi on vaaraksi itselleen tai vaaraksi muita henkilöitä kohtaan. Rajoitustoimenpiteitä ovat esimerkiksi lapsen esineen haltuunotto, henkilöntarkastus, lapsen omaisuuden tai lapsen sijaishuoltopaikan tarkistaminen, liikkumisvapauden rajoittaminen, eristäminen, yhteydenpidon rajoittaminen sekä kiinnipito. (Saastamoinen 2018, xiii, xiv, xv, xvi, xvii, xviii.) Näissä tilanteissa työntekijällä on riski joutua työväkivallan kohteeksi, koska asiakas voi kokea tulleen kohdelluksi eriarvoisesti tai tilanne ei mene niin kuin asiakas toivoisi. Asiakkaalla voi olla haasteellista hyväksyä tilannetta ja aiheuttaa hänessä suuria tunnereaktioita. (Sundell 2014, 13–15.)

Vaikka sijaishuoltotyössä työntekijällä on oikeus turvalliseen ja väkivallattomaan työympäristöön, on hänellä samalla kuitenkin velvollisuus puuttua lapsen käytökseen, jos lapsen oma terveys on uhattuna tai lapsi on uhkaksi muille. Kiinnipito on viimeinen vaihtoehto, jos tilannetta ei pysty muuten rauhoittamaan esimerkiksi puhumalla tai suuntaamalla ajatusta muualle. Kiinnipitotilanteet ovat sellaisia, joissa voi tulla fyysisiä jälkiä kummallekin osapuolelle. (Lastensuojelun keskusliitto 2017, 32–33.)

Ammattijärjestö Talentian lehtiartikkelissa ”Nollatoleranssi sosiaalialan työväkivallalle” on käsitelty väkivaltaa ja sen uhkaa sosiaalialan näkökulmasta. Sosiaalialalla saattaa olla työntekijöillä ja työnantajilla asenne, että väkivalta kuuluisi työhön. Väkivalta ei kuulu kenenkään työhön, eikä sitä tulisi vähentellä. Työhön saattaa kuulua uhkatilanteita ja niitä tulee pyrkiä hallitsemaan, mutta väkivaltaa ei tarvitse sietää. Työturvallisuuslain mukaan työnantajille kuuluu järjestää työpaikalla työympäristö mahdollisimman turvalliseksi ja huolehtia, että työpaikalla on menettelytapaohjeet väkivaltaisten tilanteiden varalta sekä ohjeissa tulee näkyä myös jälkihoidon mahdollisuuksista. (Laitinen 2019.)

3 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata lastensuojelun työntekijöiden kokemuksia asiakkaiden kohdistamien työväkivaltatilanteiden jälkihoidosta. Opinnäytetyön tavoitteena on kuvailla, miten lastensuojeluyksikössä työskentelevät henkilöt kokevat, että heidät on huomioitu työväkivaltatilanteiden jälkeen sekä, miten työntekijät kokevat jälkihoidon toimivuuden kyseisellä työpaikalla. Tavoitteena oli myös saada työntekijöiden kokemusten kautta esille sen, että millaisesta avusta he ovat kokeneet olevan hyötyä ja mitä he toivoisivat työpaikalla tehtävän toisin.

Opinnäytetyön tutkimustehtävänä oli saada vastauksia tutkimuskysymyksiin, jotka olivat:

1. Miten työntekijät ovat kokeneet, että heidät on huomioitu työpaikalla työväkivaltatilanteiden jälkeen?
 - 1.1 Millaisia kokemuksia työntekijöillä on tarjotusta tuesta ja avusta, joita työpaikka tarjoaa työntekijälle työväkivaltatilanteiden jälkeen?
 - 1.2 Minkälaisesta tuesta ja avusta työntekijä on kokenut olevan hyötyä työväkivallan jälkikäsitelyssä?
2. Miten työntekijät ovat kokeneet työväkivaltatilanteiden jälkihoidon toimivan heidän työpaikallansa?
 - 2.1 Miten työntekijät kokevat jälkihoidon toimivuuden työpaikalla?
 - 2.2 Millaista tukea ja apua työntekijät toivoisivat saavansa työpaikalta, jos joutuisivat työväkivallan kohteeksi?

3.1 Opinnäytetyössä käytetyt menetelmät

Opinnäytetyö on tehty laadullista eli kvalitatiivista tutkimusotetta noudattaen. ”Laadullisessa tutkimuksessa tyypillisesti pyritään ymmärtämään tarkasteltavaa ilmiötä tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden näkökulmasta.” (Puusa & Juuti 2020, 9.) Opinnäytetyössä on tärkeänä osana saada työnte-

kijöiden kokemukset ja äänikuuluviin mahdollisimman hyvin. Laadullisessa tutkimuksessa ei ole tarkoituksena löytää luotettavaa tietoa vaan siinä pyritään löytämään uusia näkökulmia tarkastelevista aiheista (Puusa & Juuti 2020, 14.)

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa lähtökohtaisesti pyritään kuvaamaan ”todellista elämää”. Ihmiset tulkitsevat asioita päättämästään näkökulmasta, ja sama asia voidaan nähdä monella erilailla. Pääpaino on siinä asiassa, mitä tutkija pitää mielenkiintoisimpana, ja tutkijan tulee kiinnittää huomiota niihin seikkoihin, joita tutkimuksissa on haluttu alun perin selvittää. Tutkijoilla on tutkimusten alussa tietyt arvolähtökohdat, joista tulee pitää kiinni prosessin aikana, sillä näiden arvojen pohjalta pyrimme ymmärtämään ilmiötä, jota haluamme tutkia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 156–157.)

Tutkimusmenetelmänä käytettiin kyselyä, joka toteutettiin Webropol-ohjelmaa käyttäen. Kysely on tehty siten, että vastaajien anonymiteetti säilyy. Tähän kyselyyn vastasi seitsemän lastensuojeluyksikön työntekijää. Kysely oli puolistrukturoitu ja suurin osa kysymyksistä oli avoimia kysymyksiä. Avoimissa kysymyksissä pyrittiin saamaan työntekijöiden kokemukset esille heidän omin sanoin. Kyselyn kysymykset on muotoiltu niin, että ne vastaisivat tutkimuskysymyksiin ja kysymyksistä pystyttäisiin keräämään tietoa työntekijöiden mielipiteistä. (Hirsjärvi ym. 2008, 192.)

Kyselyistä saatavien vastauksien analysoinnissa käytettiin sisällönanalyysia. Sisällönanalyysi on yksi yleisimmin sovelletuista menetelmistä laadullisen aineiston kanssa. Sisällönanalyysissä on tavoitteena kasata materiaali tiiviiksi ja selkeäksi kokonaisuudeksi. Analyysissä pyritään todenmukaiseen tulkitaan sekä tekijän tulee pystyä perustelemaan päätetyt ratkaisut. (Puusa & Juuti 2020, 149.)

Aineiston analyysissä on tarkoituksena aineiston kokonaisvaltainen ymmärtäminen ja vastauksista päätelmien tekeminen. Sisällönanalyysin menetelmän kanssa on käytetty teemoittelua tulosten analysoinnissa. (Hirsjärvi ym. 2008, 219.) Teemoittelu menetelmässä pyritään asettelemaan vastauksia samankaltaisten kanssa samojen teemojen alle. Tärkeintä on nostaa esiin tutkimuskysymyksiin vastaavia vastauksia ja sen avulla tarkastella ilmiötä. Analysoinnin jälkeen tulokset tulee tulkita ja selittää, ja niiden avulla pystytään tekemään vastauksista johtopäätöksiä tutkimuskysymyksiin. (Puusa 2020, 153, 155.) Aineiston kasaamisen jälkeen aineistosta etsitään yhdistäviä tekijöitä ja tarkastellaan tuloksia teemoitettain.

Aineiston analysoinnissa näkyy tutkijan omat tulkinnat tuloksista. Tutkija tekee omat tulkinnat, mutta tutkittava ja vastauksien lukija voivat tulkita opinnäytetyössä saatuja vastauksia hyvinkin eri tavalla.

Tulosten analysoinnin jälkeen aineistosta nousevat teemat tulkitaan. Tulokinnassa tutkija pohtii analyysissä tulleita tuloksia ja tekee niiden pohjalta johtopäätöksiä. Analysoinnista saadut vastaukset eivät ole yksinään vielä tuloksia, vaan tuloksista laaditaan lopuksi synteeseit. Synteeseit ovat vastauksista löytyneet pääseikat, jotka antavat vastaukset tutkimuksen varsinaisiin tutkimuskysymyksiin ja ongelmiin, joihin haetaan vastausta. Johtopäätökset syntyvät synteeseistä. (Hirsjärvi ym. 2008, 224–225.)

3.2 Aineiston analysointiprosessi

Työntekijöille lähetettyyn kyselyyn annettiin 2 viikkoa vastausaikaa. Puolella välissä tätä aikaa laitoin uudestaan viestiä työntekijöille, että vastauksia kyselyyn vielä toivottaisiin. Vastausajan umpeuduttua luin useaan kertaan kysymykset ja vastaukset yksitellen ja etsin vastauksista yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia. Silmäillessä vastauksia pyrin löytämään aineistosta vastauksia ennalta määriteltyihin tutkimuskysymyksiin sekä löytämään muita kiinnostavia huomioita. Kyselyssä oli mahdollisuus jättää vastaamatta kysymyksiin ja se näkyi vastauksissa siten, että joissain vastauksissa saattoi olla vähemmän vastauksia kuin toisissa.

Käydessäni aineistoa läpi lajittelin vastaukset kolmen erillisen otsikon alle, jotka olivat työntekijöiden kokema työväkivalta lastensuojeluyksikössä, työyhteisöltä saatu apu ja tuki sekä työväkivallan jälkihoito. Tässä kohdassa aloin purkamaan kysymyksiä yksitellen ja yhdistelin niitä sopivien alaotsikoiden alle. Tuloksiin liitettiin työntekijöiden vastauksien lisäksi sitaatteja heidän vastauksistaan havainnollistamaan, millaisista vastauksista tämän opinnäytetyön tulokset on koottu.

Opinnäytetyön tietoperustassa on käyty läpi, millaista väkivaltaa kyseisessä lastensuojeluyksikössä kohdataan ja kuinka usein työntekijät sitä kohtaavat. Koska opinnäytetyön kiinnostuksen kohde on työväkivallan jälkihoidossa, tulokset työväkivallan muodoista on tiivistetty mahdollisimman tiiviiksi. Myös näiden tulosten tulkitseminen on jätetty vähemmälle, koska ne eivät suoranaisesti vastaa tutkimuskysymyksiin. Väkivallan muodot oli kuitenkin hyvä saada selville, koska on helpompi tulkita vastauksia työpaikalla järjestetystä jälkihoidosta, kun tietää, millaista väkivaltaa tässä lastensuojeluyksikössä koetaan.

Useassa kysymyksessä johdateltiin työntekijöitä miettimään heidän omaa rooliansa työyhteisössä sekä sitä, millaisena työntekijät kokivat työyhteisön merkityksen, jos he henkilökohtaisesti kohtaisivat työs-

sään työväkivaltaa. Strukturoidut kysymykset pystyivät johdattamaan työntekijät vastaamaan juuri niihin tutkimuskysymyksiin, joita tällä opinnäytetyöllä yritettiin löytää. Kysymykset pyrittiin muokkaamaan sen mukaan, että vaikka työntekijä ei itse olisi työssään kohdannut työväkivaltaa, täytyisi hänen kuitenkin miettiä, miten itse toimisi, jos sellaista kohtaisi tai näkisi työkaveriin kohdistuvan työväkivaltaa. On myös tärkeä palata miettimään menneitä tilanteita sen takia, että opitaan virheistä ja pystytään jatkossa pyrkimään ennakoimaan tilanteita. Olisi tärkeä myös miettiä tulevaisuutta, miten toimisi työväkivaltatilanteessa tai millaisia toiveita työntekijöillä olisi, että heidät huomioitaisiin, jos heihin joskus kohdistuisi työväkivaltaa. Työntekijöiden mielipiteiden kuuleminen on ensisijaisen tärkeää, jos halutaan lähteä toimintaa muokkaamaan tai löydetään toiminnassa joitain puutteita, koska he ovat ne henkilöt, jotka näkevät ja kokevat näitä tilanteita arjessa.

Kysymyksien vastauksista on pyritty löytämään samanlaisia vastauksia ja toistuvia teemoja ja tiivistämään vastaukset (TAULUKKO 1) mukaisesti. Jokaisesta kysymyksestä on etsitty samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia ja niiden pohjalta tiivistetty vastaukset saaduiksi tuloksiksi. Tuloksia eivät ole pelkät suorat sitaatit, vaan tuloksien saamisessa on ensin aineisto luettu useaan kertaan läpi ja sen jälkeen vastaukset on kuvailtu yhdistävien teemojen ja eroavaisuuksien mukaisesti ja lopuksi vastaukset on selitetty auki. Lisää esimerkkejä teemoittelusta löytyy liitteistä opinnäytetyön lopusta (LIITE 2).

TAULUKKO 1. Esimerkki aineiston analyysissä sitaateista löytyvien teemojen asettelemista alakategorioiksi ja pääkategoriaksi.

SITAATTI	ALAKATEGORIAT	PÄÄKATEGORIA
Sanallista loukkaamista itseensä tai perheeseen kohdistuvaa, uhkailua, tönimistä, tavaroilla heittelemistä	Henkinen väkivalta: haukkumista, nimittelyä ja uhkailua	Työntekijöiden kokemat työväkivallan muodot
Sanallista väkivaltaa, uhkailua, nimittelyä, irtaimistoon kohdistuvaa väkivaltaa		
Tönimistä, tavaroiden heittäminen kohti, huutoa, haukkumista, nimittelyä, lyömistä kehoon, ympäristön hajottamista, sylkemistä	Fyysinen väkivalta: tönimistä, lyömistä, tavaroilla heittäminen, sylkemistä	
Sylkemistä naamaan, lyömistä, potkimista, tappamisella uhkailua, nimittelyä		
Lyömistä, tönimistä, tavaroiden heittäminen päälle		

3.3 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista, ja vastaukset hävitetään asianmukaisesti, kun materiaali on saatu analysoitua. Työntekijöillä oli myös mahdollisuus valita, haluavatko he vastata kysymyksiin vai eivät. Vastauksista ei jää mitään muuta aineistoa jäljelle kuin tämä opinnäytetyö. Kunnioitan työntekijöiden yksityisyyttä ja raportoin arkaluontoiset tiedot sellaisesti, ettei niistä pääse tunnistamaan ketään. Saadut vastaukset sisällytetään opinnäytetyöhön siten, että ne saadaan osaksi lopullista raporttia niin, ettei sieltä erotu kenenkään yksittäiset kokemukset, josta heidät pystyttäisiin tunnistamaan. Aiheena on henkilökohtaiset kokemukset, mutta mitään aineistoa ei laiteta esille niin, että siitä suoraan tunnistaisi,

kenestä on kyse. Työpaikan toiveesta tässä opinnäytetyössä ei myös mainita kyseistä lastensuojeluyksikköä, mikä suojelee yksikön sekä heidän työntekijöiden yksityisyytensä. Tietoperustaan tiedon hankkimisessa on pyritty löytämään luotettavia lähteitä ja pyritty rakentamaan niistä yhtäläistä teoreettista viitekehystä.

Opinnäytetyön validius eli pätevyys on osa tutkimuksen arviointia. Validius tarkoittaa tutkimusmenetelmän kykyä mitata niitä aiheita, joita on tarkoituskin työssä mitata. Kyselyssä voi tulla esimerkiksi tilanne, jossa kysyttäessä haetaan jotain tietynlaista vastausta, mutta vastaajat ovat saattaneet tulkita kysymyksen eri tavalla, kuin tutkija olisi itse ajatellut. Tutkija saattaa käsitellä vastauksen kuitenkin siitä näkökulmasta, josta oli alun perinkin ajatellut tulkita vastauksia, mutta tällöin tulokset eivät pakosti ole päteviä. Tarkat selitykset siitä, mitä tutkimuksen edetessä on tehty ja miten, lisäävät tutkimustulosten luotettavuutta. Tutkijan tulee osata myös perustella tekemänsä tulkinnat ja mihin päätelmänsä perustaa. (Hirsjärvi ym. 2008, 226–228.)

Tässä opinnäytetyössä kysymykset oli muokattu sellaisiksi, mitkä vastaavat tutkimuskysymyksiin, joten vastauksista oli helppo ryhtyä etsimään tutkimuskysymyksiin vastauksia. Vastauksissa on pyritty säilyttämään vastaajien kokemukset mahdollisimman tarkasti. Tulososiossa on käytetty myös suoria lainauksia kyselyyn vastanneiden vastauksista, jotka havainnollistavat kyselyllä saatuja vastauksia. Itse olen pyrkinyt tarkastelemaan kyselyyn saatuja vastauksista eri näkökulmista, että tulkinnat pystyisivät olemaan mahdollisimman neutraalisti esitettyinä, eikä vastauksissa käytettäisi liikaa tutkijan omaa näkökulmaa.

Anonymiteetin säilyttämiseksi vastauksista ei erottanut yksittäisten henkilöiden vastauksia erikseen, mikä muodostui siinä määrin haasteeksi, että joissain kysymyksissä oli vastattu, että ”samat kun edellisessä kohdassa” ja niitä en päässyt sitten käyttämään tuloksissa, koska ei yksilöity, mitkä ovat olleet tämän vastauksen takana olevan henkilön vastauksia. Kaikkien vastaukset olivat näkyvillä Webropol-ohjelmassa aina kysymyksen alla, eikä siitä tiennyt, kenen vastaus vastasi edellisiin kysymyksiin. Tällaisessa kohdassa kysymyksen vastaus on jouduttu jättämään huomiotta, koska ei tiedetä, mihin on viitattu edellisissä kysymyksissä.

Laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmässä käytetään uskottavuutta yhtenä käsitteenä aineiston vakuuttavuuden arvioimisessa. Uskottavuus ohjasi aineiston käyttämistä sekä tulosten tulkitsemista johtopäätöksiksi. Uskottavuus viittaa siihen, että tutkimusta lukevat henkilöt kuten kollegat tai tutkimuksen kohteena olevat henkilöt hyväksyisivät tutkimuksessa saadut johtopäätökset tosiksi sekä

he luottaisivat siihen, että analysointi on tehty huolellisesti. Raportissa asiat tulevat olla kuvailtuna niin, että lukija pystyy olla vakuuttunut, että esitetyt asiat ovat todella tapahtuneet sekä kuvaus tehdään asianmukaisesti. (Puusa & Juuti 2020, 175.)

Laadullisen tutkimuksen vakuuttavuudessa luotettavuus tarkoittaa sitä, että tutkija osaa perustella tekemänsä valinnat menetelmän valitsemisessa sekä löytämään oikeanlaiset lähestymistavat ratkaistakseen tutkimuskysymykset. Laadullisessa tutkimuksessa menetelmät ovat sidoksissa tutkimuskysymyksiin, ja luotettavuudessa tulisi ottaa huomioon valittujen metodien soveltuvuutta vastata näihin tutkimuskysymyksiin. (Puusa & Juuti 2020, 175, 182.) Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta ja vakuuttavuutta arvioidaan myös siirrettävyytenä, eli siinä pohditaan, voisivatko tutkimustulokset olla myös mahdollisia joissain toisessa ympäristössä ja voitaisiinko siellä tutkia aihetta uudestaan. Tutkijan tulee havainnollistaa tutkimuksen eri vaiheet mahdollisimman yksityiskohtaisesti, koska se lisää tutkimuksen luotettavuutta. (Puusa & Juuti 2020, 180-181.)

4 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

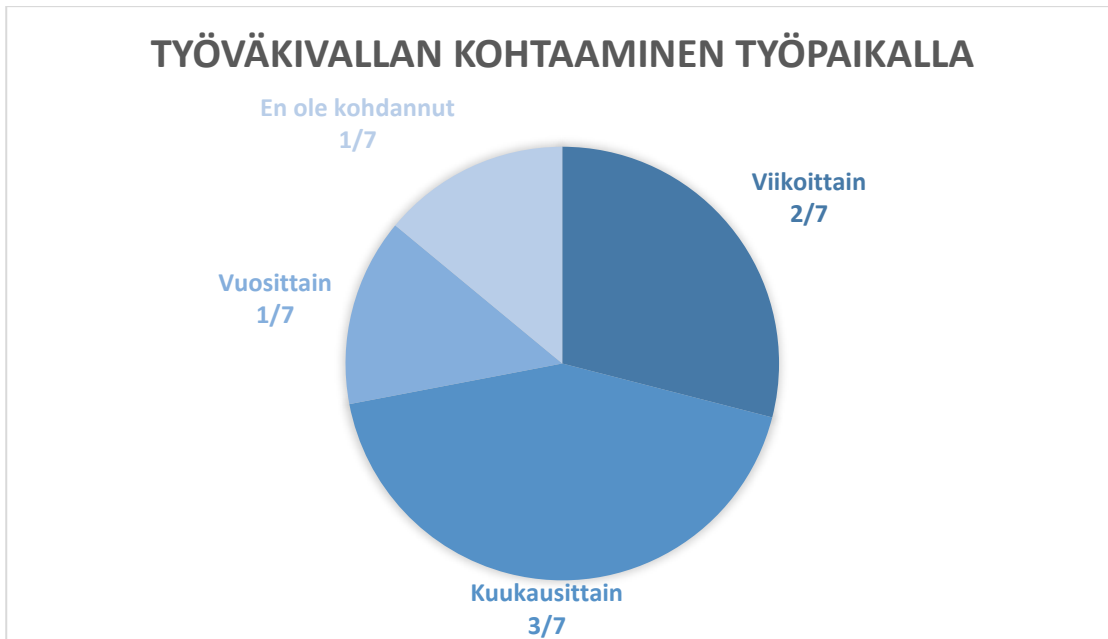
Tässä luvussa esitellään lastensuojeluyksikön työntekijöille lähetettyyn kyselyyn saatuja vastauksia. Kyselyyn vastasi seitsemän työntekijää. Tulokset ovat kokonaisuus, jossa on avattu kysymyksiin saadut vastaukset sekä näiden vastauksien tulkitseminen. Tulkitsemisessa on pyritty selittämään vastauksista löytyneitä samankaltaisuuksia sekä eroavaisuuksia. Käytän opinnäytetyössä myös sitaatteja, joista ei pysty tunnistamaan vastaajan henkilöllisyyttä. Sitaattien tarkoituksena on havainnollistaa, millaisista vastauksista tulokset ovat syntyneet.

4.1 Työntekijöiden kokema työväkivalta lastensuojeluyksikössä

Ennen paneutumista työväkivallan jälkihoitoon, kyselyssä selvitettiin, millaista henkistä tai fyysistä väkivaltaa kyseisen lastensuojeluyksikön työntekijät ovat kohdanneet työssään viimeisen vuoden aikana. Suurin osa vastaajista oli kokenut useita erilaisia henkisen ja fyysisen väkivallan muotoja. Työntekijöiden kokemuksia henkisestä työväkivallasta oli esimerkkinä nimittelyä, haukkumista, huutamista, sanallista loukkaamista työntekijää ja hänen perhettään kohtaan sekä tappamisella uhkailua. Fyysisenä väkivaltana on ollut kokemuksia kaikenlaisesta tavaroiden heittelemisestä kohti, ympäristön hajottamisesta, sylkemistä, lyömistä sekä potkimista.

Kyseisessä lastensuojeluyksikössä väkivaltaa kohdataan ja sitä on havaittu olevan henkisenä sekä fyysisenä väkivaltana. Vastauksista oli havaittavissa, että useassa vastauksessa työntekijä oli kokenut sekä henkistä ja fyysistä väkivaltaa monessa eri muodossa. Väkivallan kohteeksi joutuminen saattaa aiheuttaa erilaisia tunteita tai pelkotiiloja, jotka vaikuttavat työntekijän jaksamiseen työssä. Kun työntekijät kohtaavat työssään näitä väkivallan eri muotoja, on erityisen tärkeänä osana huolehtia työpaikalla työntekijöiden jaksamisesta tarjoamalla heille työväkivallan jälkihoitoa. Näitä apu- ja tukimuotoja lähdettiin tässä opinnäytetyössä etsimään tarkemmin.

Työntekijöiltä kysyttiin myös, kuinka usein he kohtaavat työssään työväkivaltaa. Kyselyyn vastanneista työntekijöistä 2/7 vastasi työväkivallan kohtaamisen olevan viikoittaista. 3/7 vastanneista kokenut työväkivaltaa olevan kuukausittain. 1/7 vastanneista oli kohdannut sitä vuosittain ja 1/7 vastanneista ei ole lainkaan kohdannut työväkivaltaa. (KUVIO 1.)



KUVIO 1. Työväkivallan kohtaaminen työpaikalla

Vastauksista selvisi, että väkivaltaa kuitenkin kohdataan tässä kyseisessä lastensuojeluyksikössä enimmäkseen kuukausittain ja iso osa kohtaa sitä jopa viikoittain. (KUVIO 1.) Jotkin työntekijät ovat kokeneet, että kohtaavat viikoittain työssään työväkivaltaa. Pitkän ajan kuluessa voi olla mahdollista, että työntekijälle saattaa tulla psyykkistä oireilua tai työssäjaksaminen saattaa kärsiä, jos hän joutuu viikoittain tai kuukausittain erilaisten työväkivaltatilanteiden kohteeksi, eikä näitä väkivaltatilanteita pureta kunnolla. Kaikilla työntekijöillä on myös oma tulkinta siitä, mitkä tilanteet he kokevat olevan työväkivaltaa ja mitkä eivät, joten ne eivät selviä tässä kuviossa.

4.2 Työyhteisöltä saatu apu ja tuki

Työntekijöiltä kysyttiin heidän kokemuksiansa siitä, millaista apua ja tukea he ovat työyhteisöltä saaneet työväkivaltatilanteiden jälkeen. Työntekijät kokivat, että heille apua ja tukea ovat olleet ne tilanteet, joissa on saanut keskusteluapua työkavereilta. Tilanteet on käyty läpi ammatillisesti vuorossa olevien työntekijöiden kanssa, kuukausittaisissa tiimipäivissä koko työpaikan kanssa sekä omista tuntemuksista on juteltu samassa vuorossa olevien kollegoiden kanssa. Vastauksista kävi ilmi myös, että työntekijät ovat kokeneet toistensa tsemppaamisen, ohjaamisen sekä kannustamisen olevan tärkeitä osia työväkivaltatilanteiden jälkeen.

Tilanteita on käyty ammatillisesti läpi vuorossa olevien kanssa keskustellen tapahtuneen jälkeen. Työntekijöiden kuukausittaisessa tiimipäivässä työpaikkaväkivaltatilanteita on käyty koko porukalla läpi.

Työntekijät ovat kokeneet hyödyllisiksi keinoiksi väkivaltatilanteiden läpi käymisen välittömästi tapahtuman jälkeen ja tunteistaan kertomisen kollegoillensa. Tärkeänä on myös koettu, että heitä tilanteiden jälkeen jätetä yksin vaan he ovat saaneet muilta tukea yrittää uudestaan kohdata tilanteita. Työnohjauksesta on myös koettu olevan apua käymään yhdessä työväkivaltatilanteita läpi. Tilanteiden välitön purku on työntekijöillä ollut tärkein apu ja tuki, josta ovat kokeneet olleen eniten hyötyä. Välittömän tilanteen purkamisen myötä työntekijä on saanut jakaa oman kokemuksensa ja saada työkavereilta tukea. Näiden keinojen avulla pystytään tukemaan työntekijän työssäjaksamista ja sitä, etteivät väkivaltatilanteet jää vaivaamaan vapaa-ajalle.

Keskusteluapua. Tosi hyvin saa työkavereitten kanssa käydä tilanteet läpi ja tsemptaan ja tuetaan toisiamme.

Nimittelytilanteiden jälkeen työyhteisöltä ei ole tullut hirveän paljon tukea erityisesti silloin, jos muut työyhteisöstä eivät ole tietoisia nimittelystä. Silloin kun itse tuon nimittelyn esiin työyhteisöön niin silloin muut kannustavat eteenpäin tilanteesta.

Vastauksissa näkyy selkeästi työntekijöiden kokemukset siitä, kuinka tärkeänä he kokevat työkavereidensa kanssa käydyt tilanteiden purkamiset sekä tunteistaan puhumiset. Työkavereiden merkitys on paljon suuremmassa osassa kuin koko työyhteisön merkitys, kun käydään läpi työväkivaltatilanteita. Jälkihoitoa suurimmalle osalle vastaajista on ollut työkavereiden kanssa tilanteista puhuminen. Työkavereilta saa usein myös vertaistukea, koska monilla saattaa olla samanlaisia kokemuksia samoista asiakkaista ja tilanteista. Avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri mahdollistaa sen, että työntekijät pystyvät kertomaan omista tunteista eikä heidän tarvitse pelätä, että heidät torjuttaisiin tai heitä ei kuunneltaisi. Jokaiselle ihmiselle on tärkeää tuntea olonsa tulleeksi kuulluksi.

Apua ja tukea, joita olisi toivottu lisää, olivat esimiehen kanssa keskusteleminen tapahtuneesta ja mahdollisen avun tarjoaminen yksikön ulkopuolelta, kuten työterveydestä. Ulkopuoliselta avun saaminen saattaisi auttaa löytämään eri näkökulmia tilanteisiin, ja jos työntekijä ei koe pystyvänsä keskustelemaan työkavereidensa kanssa asiasta tarpeeksi, tulisi hänellä olla mahdollisuus päästä tapaamaan jostain ulkopuolista ammattilaista.

Moni vastaajista oli sitä mieltä, että he ovat saaneet kaiken avun ja tuen, mitä he kokivat tarvitsevansa väkivaltakokemusten jälkeen. Esiin nousi kuitenkin toive saada neuvoja, miten voisi toimia tilanteissa

eri lailla ja kuulla muiden työntekijöiden kokemuksia vastaavista tilanteista ja pohtia tilanteiden syy-seuraussuhteita. On erittäin tärkeänä osana työturvallisuutta, että pystytään työpaikalla miettimään, että mitä tilanteessa voisi tehdä toisin, että tulevaisuudessa työntekijät pystyisivät paremmin varautumaan uusiin tilanteisiin. Lievissä väkivaltatilanteissa työkavereiden kanssa käyty keskustelu on koettu olevan hyödyllistä ja riittävää.

Keskustelu ja tilanteen läpikäynti ja syy/seuraussuhteen pohtiminen on ollut itselleni hyödyllistä ja toivon sitä jatkossakin

Kaikkea sai mitä tarvitsin, omasta mielestä. Tietty ulkopuolinen ammattiapu olisi hyvä kokeilla. Ulkopuolinen kun on aina ulkopuolinen.

Työntekijöiltä myös kysyttiin, miten he itse toimisivat, jos heidän työkaverinsa kohtaisi työväkivaltaa. Esille nousevia teemoja olivat keskustelu avun tarjoaminen, esimiehelle työkaverista huolen ilmoittaminen, työkaverin tukeminen ja oleminen läsnä sekä hänen toiveidensa kunnioittaminen. Yhdessä tilanteen purkaminen koettiin ensisijaisen tärkeänä askeleena, jos työkaveri on kohdannut työväkivaltaa. Tilanteiden jälkikäsitellyssä tulisi huomioida ja pohtia, olisiko toisenlaisella toiminnalla voinut ehkäistä tapahtunutta vai oliko tilanne väistämätön. Esille nostettiin myös se, että tuen tarjoaminen on tärkeää, vaikka tilanne olisikin lievä, kuten esimerkiksi haukkuminen tai nimittely sekä tulisi keskustella asiakkaan kanssa tilanteesta, joka on kohdistanut väkivaltaa toiseen työntekijään.

Tarjoaisin keskustelu apua, kertoisin esimiehelle työkaveristani ja huolestani häntä kohtaan.

Riippuen väkivallan muodosta niin varmasti keskustelisin ja olisin tukena ja kuuntelisin työkaveria. Ehkä saattaisin myös keskustella nuoren kanssa, joka on väkivaltaa suorittanut.

Työpaikalla kaikilla on velvollisuus olla tukena ja apuna toisillensa, jos tilanne vaatii. Kysymällä työntekijöiltä heidän omasta toiminnastansa työväkivaltaa kohdanneen työkaverin huomioinnista oli tarkoituksena saada työntekijät ajattelemaan sitä, että he ovat osa työyhteisöä ja heidän tulee tietää, miten heidän työpaikallaan tulee toimia, jos joko itse kokevat työväkivaltaa tai näkevät tai kuulevat, että heidän työkaveriinsa on kohdistunut työväkivaltaa. Varsinkin, kun suurin osa vastaajista on sitä mieltä, että heidän työpaikkansa tärkeimpänä jälkihoidon elementtinä on se, että he pystyvät työkavereiden kanssa keskustelemaan omista kokemuksista ja tunteistaan. Työntekijöiden tulee opetella myös tunnistamaan työkavereiden tunteiden ja kokemusten kautta, millaista apua ja tukea heille tulisi tarjota, vai

riittääkö heidän yhdessä pitämänsä keskustelut. Työntekijöiden tulee huolehtia toinen toisistaan, ja sitä täällä työpaikalla pidetään onnistuneena ja merkityksellisenä.

On hyvä muistaa, että kaikki kokevat tilanteet eri lailla ja tulisi ainakin tarjota tukea toiselle, vaikka itse kokisi tilanteen olevan lievä. Tukea ja apua osoitettaisiin kuuntelemalla, olemalla läsnä, tukemalla ja vahvistamalla työntekijää selviämään tilanteesta eteenpäin. Turvallinen ja avoin työilmapiiri luovat luottamuksellisen ympäristön puhua omista tunteista ja kokemuksistaan toisille ja näin saada mahdollisesti vertaistukea tai vinkkejä toisilta, miten selviytyä väkivaltatilanteiden aiheuttamista tuntemuksista.

Keskustelu tilanteesta ja käydä läpi tilanne siltä osin kuin työkaveri pystyy ja haluaa. Tuki on tärkeä myös haukkumis ja nimittelemisessä.

Työntekijöiltä kysyttiin myös, miten he itse haluisivat, että työkaverit ja työyhteisö huomioisivat heidät väkivaltatilanteiden jälkeen. Usean toiveena oli, että työkaverit tulisivat kysymään vointia ja tarjoamaan keskusteluapua. Toisilta saatu tuki ja ymmärrys, että kaikkea ei tarvitse kestää ja tunteiden näyttäminen on sallittua. Tuen tarjoaminen ja näyttäminen, että on kiinnostunut toisen tunteista, koetaan tärkeäksi. Kyselyssä tuli myös ilmi tuen tarve siten, että muut huomioisivat, ettei välttämättä haluaisi tehdä asioita yksin vaan, että joku toinenkin olisi tukena ja läsnä kohtaamassa samanlaiset tilanteet uudestaan. On myös koettu, että vaikka kertoisi väkivallasta työpaikalla tiimille, se sivuutetaan, eikä asiaan puututa. Voinnin kyseleminen ja avun tarjoaminen olisi myös toivottua.

Keskustelu apua, ymmärrystä että kaikkea ei tarvitse kestää ja tunteet saa näyttää. Tukea.

Silloin jos olen väkivaltaa työssä kohdannut, toivoisin työkavereilta kuuntelua ja tsemppaamista enemmänkin. Toisinaan tuntuu, että vaikka kerron väkivallasta tiimille se sivuutetaan täysin.

Samat teemat nousevat esille vastauksissa, joissa on haettu työntekijöiden toiveita siitä, miten haluavat työyhteisön ja työkavereiden huomioivan heitä työväkivaltatilanteissa ja siinä, miten he itse toimisivat tilanteessa, jossa työkaveri on kohdannut työväkivaltaa. Työyhteisöltä toivotaan, että he tulisivat tarjoamaan tukea ja keskusteluapua ja työntekijät ovat sitä mieltä, että he tarjoaisivat keskusteluapua ja olisivat tukena huomioiden työväkivallankohteeksi joutuneen työntekijän toiveet toimia tilanteissa. Työpaikalla halutaan pitää työkavereista huolta.

4.3 Työväkivallan jälkihoito

Työntekijät kokivat, että jälkihoito toimii pääsääntöisesti heidän työpaikallaan hyvin. Osan mielestä työpaikalla on mahdollisuus vapaaseen keskusteluun ja voi avoimesti pyytää työyhteisöltä apua, jos kokee siihen tarvetta. Parannettavaa löytyisi sen suhteen, että ehkä välillä voisi enemmän tukea ja kuunnella henkilökuntaa ja heidän tuntemuksiansa, että pystyttäisiin ehkäisemään väkivaltatilanteita paremmin. On myös koettu, että vaikka suuria väkivaltatilanteita ei ole paljoa kohdattu, niin työpaikalla saatetaan joskus unohtaa, että esimerkiksi haukkuminen ja asiattomien kommenttien sanominen on väkivaltaa, joten niihin puuttuminen on jäänyt työpaikalla vähäiseksi työyhteisön ja työpaikan toimesta. Siihen toivottaisiin parannusta, että ei vähäteltäisi näitä henkisen väkivallan muotoja.

Koen työssäni olevan mahdollisuus vapaaseen keskusteluun ja avoimesti voi pyytää työyhteisöltä mitä tarvitsee.

En ole kokenut mitään isompaa väkivaltaa, mutta koen että työpaikallani ehkä hieman unohtuu se, että esimerkiksi haukkuminen ja muiden asiattomien asioiden sanominen on väkivaltaa, joten myös niihin tarttuminen on jäänyt vähemmälle työyhteisön ja työpaikan toimesta. Tähän toivoisin parannusta.

Työntekijöiltä kysyttiin myös, mitä heidän mielestään pitäisi tehdä toisin työväkivallan jälkihoidossa. Toivottaisiin, että työväkivallan käsittelyssä pystyttäisiin myös näkemään, mitä tilanteissa tehtiin oikein, eikä vain sitä, missä tehtiin väärin. Olisi tärkeä huomioida myös tilanteen positiiviset puolet eikä vain negatiivisia. Työpaikalla pitäisi myös huomioida se, että mitään tilannetta ei jätettäisi läpikäymättä tai toteamalla näin nyt vaan tapahtuneen vetoamalla nuoren psyykkiseen vointiin. Sanallisen väkivallan huomiointiin ja tilanteissa toimimiseen toivottiin huomiointia enemmän tällä hetkellä. Vastauksista kävi myös ilmi, että jälkihoidon mahdollisuutta tulisi tuoda enemmän esille ja tulisi osallistaa myös sellaisia työntekijöitä, jotka eivät koe jälkihoidolle tarvetta, ottamaan vastaan työyhteisön tarjoamia tuen ja avun muotoja. Jälkihuolto on kuitenkin kaikille tärkeää ja jokaisella tulee olla tasavertainen mahdollisuus saada jälkihoitoa. Jos joskus työpaikalla tapahtuisi raskaampi väkivaltatilanne, toivottaisiin kaikille työnohjausta yhdessä. Pieniinkin väkivallantilanteisiin tulisi puuttua paremmin ja käydä läpi tilanteita työtiimeissä.

Miettiä mitä tehtiin oikein eikä vain sitä mitä tehtiin väärin, tapahtuman positiivisen puolen näkyminen eikä vain negatiivisen.

Mitään tilannetta ei jätetä läpikäymättä tai toteamalla näin nyt vain tapahtuneen vetoamalla nuoren psyykkiseen vointiin.

Sanallinen väkivalta vaatisi enemmän huomiota ja ohjausta tällä hetkellä.

Tarttua paremmin ihan kaikkiin pienempiinkin väkivallan muotoihin esimerkiksi keskustella työtiimissä.

Monen työntekijän vastauksista huomasin sen, että jälkihoito toimii tässä lastensuojeluyksikössä hyvin, mutta parantamisen varaa löytyisi ennalta ehkäisevässä toiminnassa sekä siinä, että lievempiinkin tilanteisiin puututtaisiin herkemmin. Lievätkin väkivallamuodot tulisivat ottaa työpaikalla huomioon paremmin, eikä niihin puuttumisen tärkeyttä saisi unohtaa vetoamalla nuoren psyykkiseen vointiin. Kaikki pienet tekijät vaikuttavat myös työntekijöiden työssä jaksamiseen ja näissäkin saattaa olla pohjalla tilanteita, että työntekijät joutuvat kohtaamaan työväkivaltaa kuukausittain tai jopa viikoittain, ja niihin ei saa tarpeeksi huomioita työyhteisöltä. Työntekijöillä oli myös toivetta, että sanalliseen väkivaltaan kiinnitettäisiin enemmän huomiota sekä työntekijöitä ohjattaisiin toimimaan yhteisten linjauksien mukaan näissä tilanteissa.

4.4 Yhteenveto tuloksista

Kyseisessä lastensuojeluyksikössä kohdataan kaikenlaista työväkivaltaa osana heidän arkeansa, ja näistä tilanteista selviämiseen auttaa se, että heillä on vahva ammatillinen työyhteisö, jossa työntekijät pystyvät jakamaan toisillensa omia kokemuksiaan sekä saamaan heiltä apua ja tukea, jos kokevat sitä tarvitsevansa. Työntekijöiden mielestä heidän tämänhetkinen tilanne työväkivallan jälkihoidossa on riittävää, mutta parannettaviakin kohteita löytyi. Kehittämistoiveita oli siinä, että lievempiinkin työväkivallan muotoihin kiinnitettäisiin enemmän huomiota sekä huomioitaisiin enemmän työntekijöiden tunteita ja toiveita. Yhteisten toimintamallien päivittäminen olisi myös ajankohtaista, koska on tärkeää, että kaikilla työntekijöillä olisi tiedossa lastensuojeluyksikön yhteiset toimintaperiaatteet väkivaltatilanteissa sekä väkivaltatilanteiden jälkeen. Lastensuojeluyksikössä asuu kuitenkin henkilöitä, jotka kohdistavat henkistä ja fyysistä väkivaltaa työntekijöihin, joten turvallisuuden tunnetta luo se, että työympäristö pidetään turvallisena samoja sääntöjä noudattamalla. (KUVIO 2) tehty yhteenveto kyselyyn saaduista vastauksista.

Työntekijöiden kokemukset heille hyödyllisestä jälkihoidosta	Työntekijöiden kokemus kokonaisuutena jälkihoidosta	Kehitettävät osa-alueet
<ul style="list-style-type: none"> • Keskustelu tunteista ja kokemuksista kollegoiden kanssa • Tilanteiden läpikäymiset välittömästi ammatillisesti työvuorossa olevien kanssa • Kuukausittaisissa tiimipäivissä yhdessä tilanteiden läpikäynti • Toisten kannustaminen ja tukeminen haastavien tilanteiden jälkeen 	<ul style="list-style-type: none"> • Jälkihoito koetaan suurilta osin toimivaksi ja riittäväksi tällä hetkellä • Työilmapiiriin koetaan olevan avoin ja pystytään työyhteisöltä pyytämään apua tarvittaessa • Työkavereilta saatava tuki on ensisijaisen tärkeässä asemassa työväkivaltatilanteiden jälkihoidossa 	<ul style="list-style-type: none"> • Henkilökunnan tunteiden ja toiveiden huomiointi • Lievienkin väkivallan muotojen ottaminen vakavasti • Ohjausta ja yhteiset linjaukset sanallisen väkivallan huomioinnista • Kaikkien tilanteiden kunnolla läpikäyminen, eikä sivuuteta toisen kokemusta tai tunteita • Esimiehen kanssa kokemuksista puhuminen sekä ohjaaminen työterveyteen

KUVIO 2. Yhteenveto kyselyn tuloksista

Työväkivaltaa on tässä lastensuojeluyksikössä havaittavissa, joten olisi hyvä pystyä seuraamaan tilannetta tasaisin väliajoin, koska tilanteet muuttuvat usein nopeasti ja tämänhetkiset toimintatavat toimivat tällä hetkellä, mutta tilannetta ei tiedä tulevaisuudessa. Työn kehittäminen on aina tärkeässä asemassa, ja mielenkiintoisena elementtinä oli, että vaikka kysymyksissä pyrittiin ajatus pitämään jälkihoidossa ja sen toteutumisessa, oli usealla vastaajalla kehittämistoiveena ennalta ehkäisevät toiminnan huomiointi. Lastensuojeluyksikön työntekijät olivat sitä mieltä, että pitää mennä sinne tasolle, missä voidaan eniten vaikuttaa siihen, millaista jälkihoitoa edes tarvittaisiin.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvailla työntekijöiden kokemuksia asiakkaiden kohdistaman työväkivallan jälkihoidosta kyseisessä lastensuojeluyksikössä. Tavoitteena oli saada heidän kokemustensa kautta tietoa, millainen toiminta lastensuojeluyksikössä on toiminut ja millaisia toiveita työntekijöillä on siitä, että miten heidän mielestänsä tulisi toimia työväkivaltatilanteiden jälkeen. Toiveiden pohjalta pystyi löytämään työpaikan epäkohtia, joita tulisi kehittää. Työntekijät kohtaavat kuitenkin työssään konkreettisemmin väkivaltariskit, joten heidän osallistamisensa toiminnan muokkaamiseen on ensisijaisen tärkeää. (Sundell 2014, 24.) Tavoitteena oli saada mahdollisimman laajasti vastauksia työväkivaltatilanteiden jälkeisistä toimista, jotka vastaisivat tutkimuskysymyksiin. Tutkimus toteutettiin laadullisella tutkimusperinnellä noudattamalla.

Työväkivaltaa esiintyi kyseisessä lastensuojeluyksikössä henkisenä väkivaltana, esimerkiksi haukkumisena, nimittelemisenä ja uhkailemisena. Työntekijöiden kokemaa fyysistä väkivaltaa on ollut kaikenlaiset lyömistilanteet, töniminen tai tavaroiden heittäminen työntekijää kohti. Työpaikalla on koettu olevan avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri, jossa työntekijät voivat puhua omista kokemuksistaan ja saada mahdollisesti tarvittavaa keskusteluapua työkavereistansa sekä olla tukena työntekijöille selviytymään työväkivaltatilanteiden jälkeen. Toimivassa työilmapiirissä työntekijä viihtyy ja se auttaa työntekijää jaksamaan haastavinakin aikoina (Sundell 2014, 69).

Työntekijöistä suurin osa on kokenut työpaikalla keskustelemisen riittäväksi työväkivallan jälkihoidon muodoksi ja toivottavaa olisi se, että toiset työntekijät olisivat valmiina kuuntelemaan ja olemaan läsnä, jos väkivallan kohdannut työntekijä haluaa tukea tai keskusteluapua. On tärkeää, että työntekijälle välittyy tunne, että häntä kuunnellaan ja hänestä välitetään (Sundell 2014, 137). Samanlaisten kokemusten jakaminen yhdessä toisten työntekijöiden kanssa auttaa työväkivaltaa kohdannutta henkilöä käsittelemään tilannetta ja omia tunteita kokemuksen jälkeen. Työkavereiden kanssa keskustellessa pystyy jakamaan kokemuksia ja pystytään kannustamaan toista selviämään tilanteesta eteenpäin.

Ensimmäisessä tutkimuskysymyksessä haluttiin saada selville, miten työntekijät ovat kokeneet, että heidät on huomioitu työpaikalla työväkivaltatilanteiden jälkeen sekä millaista apua ja tukea heille on tarjottu ja minkä he ovat kokeneet olevan hyödyksi heille työväkivaltatilanteiden jälkihoidossa. Usealla vastaajasta oli positiivisia kokemuksia siitä, miten heidät on huomioitu väkivaltaistilanteiden jälkeen. He ovat saaneet työpaikalla keskusteluapua kollegoiltaan, saaneet työnohjausta, tapahtumien

jälkeen ovat purkaneet tilanteet yhdessä, pystyneet avoimesti kertomaan tunteistaan työkavereille sekä heitä on kannustettu kohtaamaan samankaltaiset tilanteet uudestaan. Suurin osa vastaajista on kokenut, että heitä on auttanut se, että ovat saaneet käydä tilanteita yhdessä jonkun toisen kanssa läpi, eikä ole tarvinnut jäädä yksin miettimään tapahtunutta. Vastauksista käy ilmi, että keskusteluapu juuri työkavereiden kanssa on koettu tärkeimmäksi jälkihoidon muodoksi.

Työntekijöiltä myös kysyttiin, millaista apua tai tukea he olisivat toivoneet saavansa työväkivaltatilanteiden jälkeen. Niistä kävi ilmi, että mahdolliset keskustelut esimiehen kanssa tai apu työterveydestä olisivat voineet olla hyödyksi. Näihin tulisi kiinnittää jatkossa enemmän huomiota kyseisellä työpaikalla. Tieto lievemmistä työväkivallan kokemuksista ei välttämättä aina tavoita esimiestä, joten työntekijä ei mahdollisesti saa haluamaansa tai tarvitsemaansa tukea tilanteeseen. Työpaikalla kuitenkin lähiesimiehen tehtävänä on työväkivaltaa kohdanneen työntekijän tilanteen arvioiminen ja seuraaminen ja arvioida jälkihoidon tarvetta (Työturvallisuuskeskus 2020, 35).

Vahva ammatillinen työyhteisö toimii hyvänä tukipilarina, jos joku kokee tarvitsevansa keskusteluapua. Tilanteiden läpi käyminen ammatillisessa työyhteisössä on isona osana jälkihoidon toteutumista. (Laitinen 2019.) Tunteiden ja kokemusten jakaminen muille työntekijöille on hyvä keino käsitellä tapahtuneita tilanteita ja vahvistaa työntekijää selviämään tulevaisuudessa myös samanlaisista tilanteista tai näkemään tilanteet eri näkökulmista. Väkivaltatilanteiden läpikäymisessä voidaan myös keskustella, miksi tällaiseen tilanteeseen päädyttiin, mitä voitaisiin tehdä toisin, että tällaisia tilanteita ei pääsisi tapahtumaan ja miettiä, että mitä tilanteessa tehtiin hyvin. Tilanteiden läpikäymisessä on erittäin tärkeä huomioida myös se, mitkä asiat tilanteessa hoidettiin hyvin ja miten tilanteissa voitaisiin tehdä toisin, koska oman tekemisen reflektoinnissa voidaan oppia näkemään tilannetta eri näkökulmista ja ehkä oppia jotain omasta käyttäytymisestä. Lievempiinkin väkivallantilanteisiin tulisi puuttua ja keskustella työryhmässä, että työntekijät voisivat yhdessä pohtia, miten tulisi toimia, että huono käytös saataisiin vähemmälle.

Toisessa tutkimuskysymyksessä haluttiin selvittää, miten työntekijät ovat kokeneet työväkivaltatilanteiden jälkihoidon toimivan heidän työpaikallansa. Kyseisen lastensuojeluyksikön työntekijöistä suurin osa oli tällä hetkellä sitä mieltä, että heidän yksikössään jälkihoito toimii hyvin ja on riittävää. Työntekijät olivat kokeneet, että heidän työpaikkansa jälkihoidon tärkein elementti on heti saatavilla olevat työkaverit ja heidän läsnäolonsa. Heidän kokemuksensa työpaikan tarjoamasta jälkihoidosta on ollut työkaverien kanssa käydyt keskustelut. Työntekijöistä ei ollut yksikään kokenut viime aikoina sellaista

väkivaltaa, että tilanteeseen olisi pitänyt puuttua enempää, kuin sen verran, mitä on työpaikalla tilannetta purettu.

Työntekijöiltä kysyttiin myös, mitä heidän mielestään pitäisi tehdä toisin työväkivaltatilanteiden jälkihoidossa. Esiin nousi toiveita siitä, että kaikki tilanteet käytäisiin läpi yhdessä, eikä sivuttaisi työntekijän kokemusta vähätellen, puututtaisiin myös lievempiin väkivallanmuotoihin vakavasti, sanalliseen väkivaltaan puututtaisiin herkemmin sekä työntekijät saisivat ohjeistusta, miten toimia näissä tilanteissa yhteisen linjauksen mukaisesti. Vaikka useat työntekijät olivat kokeneet työpaikan jälkihoidon olevan hyvällä mallilla tällä hetkellä, kehittämistoiveissa oli selkeästi havaittavissa, että lievien väkivaltatilanteiden toimintatavoissa olisi paranneltavaa.

Kysyttäessä työntekijöiltä, miten he itse toimisivat tilanteissa, joissa heidän työkaverinsa olisi kohdannut työväkivaltaa, kävi ilmi, että moni ilmoittaisi asiasta esimiehelle. Kysyttäessä millaista kohtelua työntekijä itse toivoisi saavansa työyhteisöltä, huomattiin, että vastauksissa ei ollut työntekijöiltä itseltään toivomusta viedä asiaa eteenpäin niin, että keskustelisi esimiehen kanssa kokemuksestaan. Vastauksien perusteella huomasi, että työntekijät haluavat, että heidän työkavereistansa huolehditaan ja viedään ilmoitusta eteenpäin työväkivaltatilanteiden jälkeen esimiehelle, mutta he eivät kuitenkaan kokeneet, että he itse menisivät ilmoittamaan omasta kokemuksestaan esimiehelle. Heidän vastauksistansa ei ilmennyt, että haluaisivat muiden työntekijöiden ilmoittavan heidän väkivaltatilanteiden kohtaamisista eteenpäin. Työväkivallan kohtaamisesta on kuitenkin hyvä ilmoittaa esimiehelle, että hän pystyisi arvioimaan ja seuraamaan työväkivallan ilmenemistä työpaikalla sekä esimies pystyisi arvioida, onko tarvetta ohjata työntekijää ulkopuolisen avun tarjoajalle keskustelemaan kokemuksista ja tunteista (Sundell 2014, 69).

Työnantajan roolia pidetään merkittävänä työväkivaltatilanteiden jälkeen. Työnantajan tehtävä on huolehtia siitä, että työntekijöille tarjotaan apua välittömästi työväkivaltatilanteen kohdatessa. On erityisen tärkeää, että työntekijälle välittyy sellainen tunne, että työnantaja on kiinnostunut hänen voinnistaan ja antaa mahdollisuuksien mukaan tukea työntekijälle. Työnantajan tehtävänä on tarjota työntekijälle apua ja kertoa työpaikalla mahdollisuuksien mukaan saatavat avun ja tuen muodot. Saattaa olla, että työntekijä ei tiedä omista oikeuksista saada apua. (Sundell 2014, 136–137.) Työntekijät pohtivat keskenään kohtaamiaan tilanteita, ja saattaa olla tilanteita, jotka eivät tule esimiehen tietoon, jolloin tuen ja avun tarjoamista ei tapahdu, jos siitä ei kukaan hänelle kerro. Vaikka työnantajan ja esimiehen tehtäviin kuuluu työväkivallan kohteeksi joutuneen työntekijän voinnin seuraaminen ja ohjeistaa työntekijä tarvittaessa palveluiden piiriin, voi useat tilanteet jäädä käsittelemättä ja apua ei tarjota, jos tilanteet

eivät tule heille tietoon. Osasta työntekijöiden vastauksista nousi kuitenkin esiin, että olisivat toivoneet esimiehen kanssa keskustelemista tai ulkopuolisen avun luo ohjaamista.

Kaiken kaikkiaan kyseisen lastensuojeluyksikön työntekijät ovat tyytyväisiä tämän hetken työväkivallan jälkihoitoon ja he kokevat saavansa apua tarvittaessa. Väkivallan muodot ovat kuitenkin moninaisia ja väkivalta ja sen uhka saattaa vaikuttaa työntekijöihin sekä lastensuojeluyksikön asukkaisiin, joten työväkivallan tilannetta tulee jatkuvasti seurata. Alalla toivottaisiin nollatoleranssia kaiken väkivallan suhteen, mutta yksikössä voi asua hyvinkin traumatisoituneita lapsia tai heillä voi olla erilaisia käyttäjäriöitä, joiden takia käytös voi johtaa väkivallantekoihin. (Lastensuojelun keskusliitto 2017, 8.) Väkivallan ennakointi on erityisen tärkeässä asemassa, mikä oli työntekijöidenkin mielestä se, mihin tulisi suunnata enemmän katsetta.

6 POHDINTA

Työntekijöiden esille nostamat kokemukset auttavat työyhteisöä ymmärtämään, millaista toimintaa heidän tulisi kehittää tai huomioisivat, millainen toiminta heidän työpaikallaan on toimivaa. Pääosin kyselyyn vastanneet henkilöt olivat sitä mieltä, että työpaikalla työväkivallan jälkihoito toimii hyvin. Suurin osa kyselyyn vastanneista oli kokenut, että he eivät olleet lähiaikoina kohdanneet sellaista työväkivaltaa, jonka takia olisi tarvinnut enemmän apua ja tukea, kuin sen, minkä työkaverit ovat pystyneet tarjoamaan työyksikössä. Vaikka työväkivaltaa oli työssä havaittavissa monimuotoisena, on se silti pysynyt sellaisten rajojen sisällä, että työntekijät ovat selvinneet tilanteista ilman suurempia toimenpiteitä.

Lastensuojelun työkentällä kuitenkin väkivalta on lähes poikkeuksetta jossain muodossa osana työnkuvaa, joten jälkihoidon tärkeyttä tulisi enemmänkin painottaa. Vaikka työkaverit ovat suurena tukena ja apuna työväkivaltilanteiden jälkikäsitelyissä, niin kuormittaako se heitä liikaa? Sen olisin sisällyttänyt vielä kyselyn aiheisiin, että ottavatko työntekijät liikaa itselleen huolehdittavaksi toisten työntekijöiden tunteita ja huolia. Se on yksi kuormittava tekijä sellaisessa työyhteisössä, jossa jälkihoitona toimivat työpaikalla olevat työntekijät. Kuormittavuus on kuitenkin aina yhteydessä työssäjaksamiseen ja työmotivaatioon.

Tästä opinnäytetyöstä tuli esille työntekijöiden suhtautuminen kaikenlaiseen työväkivaltaan ja sen sietämiseen. Jäin pohtimaan, onko joillakin työntekijöillä sellainen oletamus, että työväkivalta kuuluisi lastensuojeluntyöhön. Alalla kuitenkin työskennellään monesta eri taustasta tulevien nuorten ja lasten kanssa, joilla saattaa olla käyttäytymishäiriöitä tai lapsuuden traumat vaikuttavat heidän käyttäytymiseensä (Lastensuojelun keskusliitto 2017, 8). Tuleeko väkivaltaa hyväksyä, jos se on todella yleistä työpaikalla? Osasta vastauksista sai sellaisen kuvan, että lievän väkivallan sietäminen kuuluu työhön ja sitä vähäteltäisiin. Osassa vastauksissa kuitenkin juuri lieviin väkivallanmuotoihin toivottiin tiukempaa puuttumista. Tämä nostaa itselleni myös sellaisen ajatuksen, että jos työväkivaltaa kohtaa useasti ja tietää, että monet keinot rajata lasta eivät tuota tuloksia, niin onko se syy jättää puuttumatta tilanteisiin?

Työväkivaltilanteiden tilastoiminen olisi erittäin tärkeää työpaikalla, että saataisiin käsitys, kuinka paljon väkivaltaa työssä kohdataan jonkin tietyn ajan sisällä. Vaikka yksittäiset lievät väkivallanmuodot eivät aiheuttaisi työntekijässä välittömiä reaktioita, saattavat ne pitkällä aikavälillä vaikuttaa heidän

hyvinvointiinsa ja työssäjaksamiseensa. (Sundell 2014, 137–139.) Lievienkin tilanteiden raportointi olisi tästä syystä erittäin tärkeä tehdä, eikä vain kirjata isompia ja vakavampia tilanteita.

Kaikkien väkivallan muotojen käyttäminen on väärin ja lievätkin tilanteet tulisi ottaa tosissaan. Lastensuojelun työntekijöiden tulee ohjata ja neuvoa lapsia ja nuoria toimimaan oikein, että silloin, kun he kotiutuvat tai muuttavat omilleen, he osaisivat käyttäytyä, niin kuin normaalisti on hyväksyttävää. Minua jäi myös mietityttämään, että jos työntekijät kokevat henkisen väkivallan muodot lievinä, aiheuttaako se työpaikalla sellaisen tilanteen, jossa tällaisiin tilanteisiin ei puututtaisi tarpeeksi vakavasti, tai katsotaanko haukkumista ja uhkailemista vain osana työnkuvaa. Mitä sellaisen käyttäytymisen hyväksyminen kertoo nuorelle henkisen väkivallan käyttämisestä? Lastensuojelun työntekijöiden tulisi kuitenkin kasvattaa, neuvoa ja ohjata lapsia ja nuoria käyttäytymään asiallisesti ja auttaa heitä kasvamaan kunnollisiksi yhteiskunnan jäseniksi. Jos lasta ei rajoiteta tai hänen annetaan uhkailla ja haukkua miten hän itse haluaa, ymmärtääkö lapsi vanhempana, että sellainen kielenkäyttö ei ole oikein?

Työntekijöiden toivomuksesta kehittämistoimena kyseisen työpaikan jälkihoidossa olisi se, että lieviinkin tilanteisiin puututtaisiin ja työpaikalla olisi kaikille yhteinen linja, miten näissä tilanteissa tulisi toimia. Selkeät yhteiset linjaukset auttavat työntekijää selviämään haasteellisistakin kohtaamisista. Fyysisistä väkivaltaa kohdattaessa vähemmän olisi tärkeä keskittyä myös henkisen väkivallan vähentämiseen. Työntekijöiden toivomukset suuntaavat enemmän ennalta ehkäisevään työskentelyyn, jonka avulla säästettäisiin tarvetta jälkihoidon toimille.

Verkkokyselyyn olisi ollut toivottavaa, että useampi henkilö olisi vastannut siihen. Odotettavaa kuitenkin oli, etteivät kaikki varmastikaan kyselyyn tule vastaamaan. Olisi ollut tärkeä saada useampi työntekijä pohtimaan työväkivallan jälkiseurauksia omasta kokemuksestaan ja työntekijät olisivat saaneet olla mukana kehittämässä työpaikkansa toimintaa tämän opinnäytetyöntyön kautta. Työntekijöille annettiin mahdollisuus tarkastella kyseisen lastensuojeluyksikön toimintaan heidän näkökulmistansa sekä mahdollisuus miettiä heidän omaan toimintaansa työyhteisössä. Kaikkien työntekijöiden tulisi pysähtyä välillä miettimään omaa toimintaansa sekä miettimään, millaista toimintaa he haluisivat ympärillään tapahtuvan. Vastauksia olisi ollut helpompi saada suorittamalla yksilö- tai ryhmähaastatteluja, koska silloin olisin voinut esittää tarkentavia kysymyksiä tai saada aikaan keskustelua aiheesta enemmän.

Opinnäytetyö oli itsessään todella mielenkiintoinen toteuttaa ja tätä voisi kehittää niin, että teettäisi tutkimuskysely muutamalle saman konsernin lastensuojeluyksikölle ja yksiköiden välillä vertailla millaisia kokemuksia eri yksiköissä on ollut työväkivallasta tai työväkivallan jälkihoidosta ja saada toisilta yksiköiltä ehkä joitain vinkkejä hyvistä toimintamalleista, jotka voisivat toimia tässä kyseisessä lastensuojeluyksikössä. Työväkivallan muodot voivat hyvinkin suuresti vaihdella yksiköittäin ja samat menetelmät eivät kuitenkaan sovi kaikille. Samaa yhtiötä olevat lastensuojeluyksiköt noudattavat kuitenkin konsernista tulleita samanlaisia käytännöitä jälkihoidon järjestämisestä ja olisi ollut mielenkiintoista tietää, millaisia ajatuksia toisilla konsernin lastensuojelun työntekijöillä olisi ollut liittyen tähän aiheeseen. Kyselyä voisi jatkossa toteuttaa kaikille kyseisen konsernin työntekijöille.

Jatkotutkimusideana olisi mielenkiintoista saada myös tietoon, miten lastensuojeluyksikössä olevat asukkaat kokevat asuinympäristössä kohtaaman väkivallan ja saavatko he työntekijöiltä tarvittavaa tukea näissä tilanteissa. Lapsilla on oikeus turvalliseen ympäristöön kasvaa ja kehittyä, mutta pystytäänkö sellaista ympäristöä täysin luomaan paikassa, jossa on lapsia ja nuoria, joilla saattaa olla käytöshäiriöitä ja aggressiivista käyttäytymistä. (Lastensuojelun keskusliitto 2017, 6). Yksikössä asuvat lapset saattavat usein nähdä tilanteita, joissa saman lastensuojeluyksikön asiakas kohdistaa työntekijään työväkivaltaa. Tilanne voi aiheuttaa turvattomuuden sekä pelon tunteita lapselle, vaikka hän ei itse olisi väkivallan kohteena. Väkivallan uhkakin voi olla todella kuormittava ja vaikuttaa negatiivisesti lapsen hyvinvointiin. (Sundell 2014, 11). Jos lapsi ei näistä suoraan kerro kenellekään työntekijälle, miten saataisiin tietoon heidän tunteensa ja kokemuksensa väkivallasta ja sen uhkasta ja siitä, miten he kokevat sen vaikuttavan heihin.

Olen oppinut työväkivallan erimuodoista sekä työväkivallan jälkihoidon tärkeydestä. Ollessani itse lastensuojelun työkentällä, ajattelin työskentelyn alussa väkivaltana vain fyysisesti henkilökohtaisten rajojen rikkomiseen, ja muiden väkivallan muotojen olevan vain huonoa käytöstä, joka tulee vain sietää. Mutta perehtyessäni aiheeseen, olen saanut uusia näkökulmia tarkastella aihetta ja koin tämän aiheen olevan hyödyllinen kyseiselle lastensuojeluyksikölle sekä itselleni ajattellen omaa ammatillista kasvua. Toivon, että kyselyssä olleet kysymykset saivat työntekijöitä hieman ajattelemaan työväkivaltaa aiheena ja sitä, että heillä on oikeus saada apua jälkihoidona, jos sitä kokevat tarvitsevänsä. Ei tarvitse tapahtua suuria väkivallantekoja, että työntekijä saisi itselleen apua työyhteisöltä tai vaikka työterveydestä. On aivan normaalia, että joskus henkinen väkivalta sattuu enemmän kuin fyysinen, eikä näitä tunteita tarvitsisi kenenkään hävetä.

Olen pohtinut, että opinnäytetyön laajuista tehtävää ei saanut aikaan yhdessä yössä, vaan sen tekemiseen ja valmiiden tuotosten saamaan yhtenäiseksi kokonaisuudeksi meni useampi kuukausi. Opin myös sen, että vaikka ennalta määritettyihin tutkimuskysymyksiin pyrki saamaan vastauksia, huomasi, että mielenkiinto saattoi vaihtua useaan kertaan, eivätkä tutkimuskysymysten vastaukset olleetkaan ne kiinnostavimmat aiheet opinnäytetyön edetessä. Kyselyssä oli myös kysymyksiä, joita olisi voinut jättää kysymättä tai laittaa muita kysymyksiä tilalle, koska ne eivät vastanneet tutkimuskysymyksiin. Kysymykset olivat kuitenkin mielenkiintoisia, ja koin, että vaikka ne eivät vastanneet tutkimuskysymyksiin, olivat niihin saadut vastaukset sellaisia, mitä pystyi soveltamaan osittain tutkimuskysymyksiin.

Tämän opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen luomisessa koin haasteita, enkä oikein tiennyt mitä kaikkea tehtävään tulisi sisällyttää. Koin, että tämän opinnäytetyön olennainen osa oli saada työntekijöiden kokemuksia esille, enkä halunnut luoda itselleni aiheesta ennako-olettamuksia. Teoreettista materiaalia kasatessa aloin kuitenkin pitää mielessä erilaisia teemoja ja annoin itseni keksiä oletuksia, millaisia vastauksia tutkimuskysely antaisi. Haastetta loi myös se, että olen työskennellyt alalla ja välillä meinannut peilata vastauksia omiin kokemuksiin. Oma kokemus lastensuojelutyöstä kuitenkin helpotti ymmärtämään joitakin vastauksia ja antoi itsellenikin uusia näkökulmia. Kirjallinen tuotos jäi kuitenkin suppeammaksi, kuin itse alussa mietin, mutta koen, että sain kuitenkin tähän opinnäytetyöhön kaiken oleellisen aiheeseen liittyen.

Olen kiitollinen kyseiselle lastensuojeluyksikölle ja heidän työntekijöilleen, että he osallistuivat opinnäytetyöni etenemiseen vastaamalla kyselyyn vapaaehtoisesti. Opinnäytetyöhön saatuja vastauksia voidaan hyödyntää työyhteisössä osana työpaikan toimintatapojen kehittämistä. Työn kehittäminen ja työntekijöiden kuuleminen on avain asemassa, kun lähdetään työyksikössä muuttamaan toimintaa. Opinnäytetyö antaa myös työyhteisölle uusia näkökulmia työväkivallan ennalta ehkäisemiseen, arviointiin sekä jälkihoitoon liittyen.

LÄHTEET

- Aaltonen, J. 2014. Väkivallan kohtaaminen lastensuojelutyössä. Työntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia uhka- ja vaaratilanteissa. Metropolia ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Opinnäytetyö. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/70382/Aaltonen_Johanna.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 17.9.2020.
- A. Puusa & P. Juuti (toim.). 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Tallinna 2020: Printon Trükikoda.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. 13.–14., osin uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hoikkala, Susanna. 2007. Työväkivalta lastensuojelulaitoksessa – työntekijöiden näkökulma. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Selvityksiä 2007:2. Helsingin kaupunki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.
- Huhdankoski, S. 2019. Lastenkodin työntekijöiden työssään kohtaama väkivalta. Seinäjoki: SeAMK Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus (AMK). Opinnäytetyö. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/261195/Sandra%20Huhdankoski%20Opinn%c3%a4yte.pdf?sequence=2&isAllowed=y>. Viitattu 17.9.2020.
- Isotalus, N. & Saarela, K. 2007. Vältä työväkivalta. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Itälinna, N. 2015. Kun henkilökohtaisen koskemattomuuden raja ylittyy työssä. Työntekijöiden kokemus väkivalta lastenkodissa. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Sosionomi (AMK). Opinnäytetyö. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/99593/italinna_niina_HELSENKI.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 17.9.2020.
- KAMK. 2020. Kokemus ja käsitys. Saatavissa: <https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Kokemus-ja-kasitys>. Viitattu: 24.9.2020.
- Koskiluoma K. 2017. Väkivaltaa ei saa sietää. Talentia-lehti. Saatavissa: <https://www.talentia-lehti.fi/vakivaltaa-ei-saa-sietaa/>. Viitattu 28.9.2020.
- Laitinen J. 2019. Nollatoleranssi sosiaalialan työväkivallalle. Talentia-lehti. Saatavissa: <https://www.talentia-lehti.fi/nollatoleranssi-sosiaalialan-tyovakivallalle/>. Viitattu: 24.9.2020.
- Lastensuojelulaki 13.4.2007/417. Saatavissa: <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2007/20070417?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=lastensuojelulaki>. Viitattu 17.9.2020.
- Lastensuojelun keskusliitto. 2017. Turvallisesti sijaishuollossa. Saatavissa: <https://www.lskl.fi/materiaali/lastensuojelun-keskusliitto/Turvallisesti-sijaishuollossa.pdf>. Viitattu 22.9.2020.
- Rikoksantorjunta.fi. 2020. Työpaikkaväkivalta. Saatavissa: <https://rikoksantorjunta.fi/tyopaikkavakivalta>. Viitattu 19.9.2020.

Saastamoinen, K. 2018. Lapsi sijaishuollossa. Yhteydenpidon rajoittaminen ja rajoitustoimenpiteet. Keuruu: Edita.

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

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2020a. Lastensuojelun palvelujärjestelmä. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu/lastensuojelun-palvelu-jarjestelma>. Viitattu 17.9.2020.

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2020b. Tilastoraportti. Lastensuojelu 2019. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140215/Tr28_20.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 28.9.2020.

Työturvallisuuskeskuksen raporttisarja. 2020. Työväkivallan riskiammatit. Saatavissa: https://ttk.fi/files/1535/ttk_tyovakivallan_riskiammatit_valmis_NETTI.pdf. Viitattu 20.9.2020.

Työturvallisuuskeskus. 2020. Väkivalta pois työpaikalta. Saatavissa: <https://ttk.fi/files/7173/Vakivalta-pois-tyopaikalta.pdf>. Viitattu 20.9.2020.

Työväkivalta jälkihoito

Hei! Olen Sofia Perttu ja olen viimeisen vuoden sosionomi-opiskelija Kokkolan Centriasta ja teen opinnäytetyötä aiheesta asiakkaiden kohdistaman työväkivallan jälkihoito. Työväkivalta tilanteessa työntekijää uhkaillaan, loukataan sanallisesti tai kohdistetaan fyysistä väkivaltaa työympäristössä. Toivoisin sinun vastaavan rehellisesti tähän lyhyeen anonyymiin kyselyyn, jonka tekemiseen menee noin 5-10min. Vastaukset tuhoataan asianmukaisesti tulosten analysoinnin jälkeen.

1. Minkälaista henkistä tai fyysistä väkivaltaa olet kohdannut työssäsi viimeisen vuoden aikana?

2. Miten usein kohtaat työssäsi työväkivaltaa?

- Viikottain
- Kuukausittain
- Vuosittain
- En ole kohdannut

3. Minkälaista apua ja tukea olet saanut työyhteisöltäsi työväkivaltilanteiden jälkeen?

4. Millaisesta avusta olet kokenut olevan hyötyä?

5. Millaista apua tai tukea olisit toivonut saavasi työväkivaltilanteiden jälkeen?

6. Miten itse toimisit, jos työkaverisi on kohdannut työväkivaltaa?

7. Miten toivoisit työkavereiden ja työyhteisön huomioivan sinut, jos olet kohdannut työväkivaltaa?

8. Miten koet työväkivallan jälkihoidon toimivan työpaikallasi?

9. Mitä mielestäsi pitäisi tehdä toisin työväkivallan jälkihoidossa?

Kiitos vastauksistanne! Opinnäytetyö jaetaan kaikkien nähtäville sen valmistuttua. Ystävällisin terveisin Sofia Perttu.

Esimerkit, miten analysoinnissa on löydetty teemat vastauksista.

TAULUKKO 2. Sitaateista muodostetut alateemat ja pääkategoria.

SITAATTI	ALATEEMAT	PÄÄKATEGORIA
Keskustelu apu kollegoilta	Työkavereilta saatu keskusteluapu ja ohjaaminen väkivaltatilanteiden jälkeen	Työntekijöiden välinen keskusteluapu ja tuki
Keskustelua, ymmärrystä, ohjausta		
Tsempattu, kannustettu, käyty tilanteita, läpi jos ollut tarvetta	Väkivaltatilanteiden läpi käyminen	
Tilantetaita on käyty ammatillisesti läpi vuorossa olevien kanssa keskustellen tapahtuneen jälkeen.		

TAULUKKO 3. Kaikkien vastauksien pääkategorioista löytyvät yhdistävät teemat

PÄÄKATEGORIAT	YHDISTÄVÄT TEEMAT
Työntekijöiden kokemat työväkivallan muodot	Työväkivalta ilmiönä lastensuojeluyksikössä
Työntekijöiden välinen keskusteluapu ja tuki	Työyhteisön merkitys tuen ja avun tarjoajana työväkivaltatilanteiden jälkeen
Työväkivaltatilanteiden jälkeinen välitön purku työkavereiden kanssa	
Kokemusten jakaminen, tilanteiden läpi käyminen,	
Huolehditaan työkavereista työväkivaltakokemusten jälkeen	
Jälkihoito koetaan riittäväksi tällä hetkellä	
Esimiehen tuki ja työterveyteen ohjaaminen	Kehittämikohteet
Ennalta ehkäisevän toiminnan kehittäminen	