

Johanna Aaltonen

Väkivallan kohtaaminen lastensuojelutyössä

Työntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia uhka- ja vaaratilanteis-
ta

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi YAMK

Hyvinvointi ja toimintakyky

Opinnäytetyö

7.1.2014

Tekijä Otsikko Sivumäärä Aika	Johanna Aaltonen Väkivallan kohtaaminen lastensuojelutyössä Työntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia uhka- ja vaaratilanteista 62 sivua + 2 liitettä 7.1.2014
Tutkinto	Sosiaalialan ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Koulutusohjelma	Sosiaalialan koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Sosionomi YAMK
Ohjaaja(t)	Lehtori Aini Ronkainen
<p>Opinnäytetyön tarkoituksena on ollut selvittää lyhytaikaisessa lastensuojelutyössä tapahtuvaa työväkivaltaa ja sen uhkaa sekä tuoda esiin työssäjaksamisen näkökulmaa. Opinnäytetyö on toteutettu laadullisena tutkimuksena ja tutkimusmenetelmänä on käytetty vertaishaastattelua. Vertaishaastattelussa työntekijät ovat keskenään keskustelleet annetuista teemoista ja tuoneet esiin omia kokemuksiaan työväkivallasta ja siitä selviämisestä. Tutkimusaineisto on analysoitu aineistolähtöisen sisällön analyysin mukaan.</p> <p>Tulosten mukaan kaikki työntekijät ovat kokeneet työväkivaltaa ja sen uhkaa. Kaikki työntekijät kertoivat kokeneensa henkistä väkivaltaa, kuten sanallista uhkailua ja haukkumista. Fyysinen väkivalta kohdistui enemmän irtaimistoon, mutta osastolla esiintyi myös työntekijöihin kohdistuvaa väkivaltaa. Väkivallan kohtaamisessa pidettiin tärkeinä työryhmän yhdessä sovittuja pelisääntöjä, yhteisiä raporttikäytänteitä, hyvää viestintää ja tilanteiden ennakoimista. Ennakoinnissa tärkeää oli tiedostaa ne tilanteet, joissa väkivallan uhkaa eniten ilmenee ja pienentää väkivallan riskiä poistamalla mm. tiloista vaarallisia esineitä. Myös vakituista henkilökuntaa ja oikeaa resursointia pidettiin tärkeänä ennaltaehkäisevänä keinona. Sekä nais- että miestyöntekijöitä tarvitaan lastensuojelutyössä.</p> <p>Työntekijät kokivat parhaan tuen ja avun tulevan työyhteisön sisältä. Hyvä, keskustelevalle ja avoin ilmapiiri auttoi työssäjaksamisessa. Myös esimiehiltä saatu tuki koettiin tärkeänä ja voimauttavana. Väkivaltilanteiden jälkeiset puru-tilaisuudet (debriefing) oli koettu tärkeänä työn tukena. Purkujen pitäminen tulisi olla suunnitelmallisempaa ja systemaattisempaa. Purkutilanteet tulisi olla työn sisälle suunniteltuja niin, että ne pystyttäisiin toteuttamaan nopeasti työvuoron aikana. Työssäjaksamista kuormitti asiat, joita ei saatu purettua ja jotka jäivät painamaan mieltä työvuorojen jälkeen. Myös jatkuva uhkatilanne osastolla koettiin kuormittavana ja pelottavana. Kehittämiskohteiksi väkivallan purkujen lisäksi nousivat hälytysjärjestelmään liittyvät asiat ja työryhmän tarpeille kohdennetut koulutukset. Myös yhteisiä työn ulkopuolisia tilaisuuksia toivottiin enemmän, koska niiden koettiin tukevan työilmapiiriä ja työssäjaksamista.</p> <p>Johtopäätösten mukaan työyhteisön turvallisuuden tunne tukee työssäjaksamista. Työturvallisuusasioihin tulee kiinnittää enemmän huomiota, jotta muuttuvaa ja kuormittavaa työtä jaksetaan tehdä ja työntekijöiden vaihtuvuus laskee. Työssäjaksamisessa tulee huomioida työntekijöiden perehdytys, avoin vuorovaikutuskulttuuri ja yhteisten toimintaohjeiden säännöllinen kertaaminen.</p>	
Avainsanat	Lastensuojelu, työväkivalta, työturvallisuus, työssäjaksaminen, työhyvinvointi.

Author Title Number of Pages Date	Johanna Aaltonen Violence in Child Welfare Work. Employees' Views and Experiences of Threat and Violent Incidents 62 pages + 2 appendices Spring 2014
Degree	Master of Social Services
Degree Programme	Social Services
Specialisation option	Social Services
Instructor(s)	Aini Ronkainen, Senior Lecturer
<p>The purpose of this study was to find out what kind of workplace violence and threat of it short-term child welfare staff had to face, as well as to highlight the work from staff's coping perspective. The thesis was qualitative and the study method was peer interview. The employees discussed the given themes according to their own experiences of violence in work and how to manage violent incidents. The material was analyzed by applying an analysis method was content analysis.</p> <p>The results showed that all employees had experienced workplace violence and the threat of it. They reported that they had experienced psychological abuse, such as verbal threats and name-calls. Physical violence focused more on personal property, but there had also been violence against staff. In order to avoid violence, it was considered important that the working group together set the rules, a common reporting system. Good communication and anticipation of situations were also regarded as relevant. As to anticipation it was important to be aware of the situations in which violence occurred most and reduce the risk of violence by removing dangerous objects. Permanent staff and proper allocation of resources were also considered important as a means of prevention. According to results both female and male employees were needed in child welfare work.</p> <p>The employees felt that the best support and assistance came from inside the workplace. Good, conversational and open atmosphere helped to do the work. The support received from managers was also seen important and empowering. Debriefing was seen important after the violent incidents. Arranging debriefing sessions should be more systematic. They should be organized quickly in the same shift. The issues that were not cleared and which remained to press the mind after shifts were heavy to handle. The constant threat of violent incidents in the department also felt strained and uncomfortable. Development targets in addition to debriefing were threat alarm system issues and targeted training based on the needs of the department staff. More external events outside work were also hoped for, especially since it was seen as a supportive way to create a good working atmosphere and wellbeing.</p> <p>It can be concluded that a sense of security supports the work. More attention is to be paid to safety and health issues, so that the changing and demanding work can be done and employees stay at work. As for employees' wellbeing the following issues should be considered: good orientation, open interaction and regularly reviewed common operational guidelines.</p>	
Keywords	child welfare, workplace violence, work safety, coping at work, well-being.

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Työväkivalta lastensuojelun työkentässä	3
2.1	Arviointi- ja vastaanotto toiminta	3
2.2	Nuoret lastensuojelupalveluissa	5
3	Työturvallisuus	7
3.1	Turvallisuuslaki	7
3.2	Työväkivalta tilastojen valossa	8
3.3	Päihteet ja niiden vaikutus työväkivaltaan	10
3.4	Työväkivallan ennakointi ja hallinta	13
3.4.1	Henkinen väkivalta	15
3.4.2	Fyysinen väkivalta	17
3.5	Työhyvinvointi ja työssäjaksaminen	19
4	Tutkimustehtävä	22
5	Opinnäytetyön toteutus	23
5.1	Tutkimusstrategia ja tekniset ratkaisut	23
5.2	Vertaishaastattelu	25
5.3	Aineiston analyysi	27
5.4	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	31
6	Tulokset	34
6.1	Turvallinen työympäristö	34
6.1.1	Henkinen ja fyysinen kuormitus	35
6.1.2	Ennakointi	37
6.2	Työntekijän työkyvyn ylläpitäminen	41
6.2.1	Työhyvinvointi	42
6.2.2	Työnkehittäminen	46
7	Johtopäätökset	49
7.1	Väkivallan kokemukset	49
7.2	Työväkivallan monet syyt	50
7.3	Työväkivallan vaikutus työhyvinvointiin	51

7.4	Kehittämismahdollisuudet	53
8	Pohdinta	55
	Lähteet	61
	Liitteet	
	Liite 1. Teemahaastattelurunko vertaishaastattelulle	
	Liite 2. Tiedote opinnäytetyöhön osallistuvalla	
	Liite 3. Suostumus opinnäytetyöhön osallistumisesta	

1 Johdanto

Olen työskennellyt yhdeksän vuoden ajan lastensuojelutyön parissa. Valmistuessani sosionomiksi Laurea – ammattikorkeakoulusta vuonna 2005 olin jo saanut kokemusta lastenkotityöstä. Lastensuojelukenttään olen perehtynyt sekä yksityis- että kuntasektorilla samoin kuin pitkäaikaisen lastenkotitoiminnan sekä lyhytaikaisen arviointi- ja vastaanottotoiminnan kautta. Suurimman osan tästä ajasta olen työskennellyt lähiesimiehenä. Usean vuoden ajan olen pohtinut työn kuormittavuutta ja jaksamisen ongelmia. Mieltäni on askarruttanut, miksi näin haastavaa ja kuluttavaa työtä jaksetaan ylipäättään tehdä? Mikä vaikuttaa siihen, että kaikesta huolimatta saadaan toistuvia onnistumisen kokemuksia, jotka auttavat selviytymään haavoittavasta kriisitilanteesta?

Työelämälähtöisyys on opinnäytetyön perusta. Näkökulmaksi valikoituu pohdinta, mikälaista tietoa lastensuojelukenttä tarvitsee auttaakseen ja edistääkseen työntekijöiden työssäjaksamista ja työturvallisuutta. Etenkin työturvallisuuteen liittyvä tematiikka on puhuttanut suuresti arviointi- ja vastaanottotyössä, jossa nuoria tulee asiakkaaksi kriisiluontoisesti ja suunnittelematta. Nuorten taustoista tiedetään usein hyvin vähän ja nuoren oma elämänhallinta voi olla hyvinkin kaoottista. Usein laitokseen tultaessa nuoren tilanne on jo sen verran huolestuttava, ettei siihen avoimuudella ja ennaltaehkäisevin keinoin ole päästy puuttumaan. Nuorta ei välttämättä ole aikaisemmin pysäytetty tai rajoitettu radikaalisti, joten suhtautuminen sijoitukseen voi olla hyvinkin vastentahtoinen. Mielenterveys- ja päihdeongelmien kanssa kamppaileva nuori saattaa reagoida sijoitukseen hyvin aggressiivisesti.

Työssä kohdattu väkivalta on lisääntynyt Suomessa 1900-luvun lopulta lähtien. Yli 40 000 sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöä joutuu vuosittain kokemaan jonkin asteista työväkivaltaa. Helsingin kaupungin lastensuojelulaitoksista tehtiin vuonna 2003 yhteensä 196 vaara- ja uhkatilanneilmoitusta. Useista sosiaalialan työväkivaltatutkimuksissa ilmenee, että lähes 40–50 % sosiaalialalla työskentelevistä kohtaa työssä työväkivaltaa tai sen uhkaa. Henkinen väkivalta, kuten uhkailu ja nimittely on huomattavasti yleisempää kuin fyysinen väkivalta. Tilastojen valossa näyttää siltä, että sosiaali- ja terveysalalla suurin vaara aiheutuu päihderiippuvista asiakkaista. Viime vuosina ovat yleistyneet ne vaaratilanteet, joissa osallisena on huumeidenkäyttäjä. Tavallisimpia väkivaltatilanteet ovat toimittaessa nuorten parissa. Nuorilla itsekontrolli on kehittymätöntä, eikä nuori ole välttämättä oppinut ilmaisemaan pettymystään muulla tavalla. (Soisalo 2011: Hoikkala 2007: Antikainen-Juntunen 2007: Seretin toim. 2004.)

Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen, koska aggressiota ja väkivaltaa kohdataan si-
jaishuollossa. Vasta viime vuosikymmenellä tietoja työväkivallasta on säännöllisesti
kerätty ja dokumentoitu, jotta niiden luonnetta voitaisiin selvittää ja niiden ilmenemiseen
vaikuttaa. Konkreettisia keinoja väkivallan estämiseksi ja vähentämiseksi mietitään ja
väkivaltaan liittyviä koulutuksia järjestetään säännöllisesti. Myös työntekijöiden turvalli-
suuteen kiinnitetään entistä enemmän huomiota, esimerkkinä hälytyslaitteiden hankin-
nat. Haluan tutkimuksellani selvittää erityisesti lyhytaikaista arviointi- ja vastaanottotoi-
mintaa ja sitä minkälaista väkivaltaa siellä koetaan. Millä keinoin on alan ammattilaisten
mielestä mahdollista ehkäistä väkivaltaa tai edesauttaa, ettei sitä ilmenisi tai se väheni-
si. Haluan myös korostaa työssä jaksamisen näkökulmaa ja tuoda esiin, miten raskas
ja nopeatempoinen työ voidaan nähdä myös voimavarana ja mitkä seikat vaikuttavat
siihen, että työssä jaksetaan vuodesta toiseen.

Työturvallisuudesta puhuminen ja sen esiintuominen ei ole koskaan turhaa. Tärkeää
olisi, että aihe pysyisi ajankohtaisena, jotta työtä voitaisiin kehittää ja tehdä mahdolli-
simman hyvin rankoissakin olosuhteissa. Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus ja
olen toteuttanut haastattelut vertaishaastattelun menetelmin. Vertaishaastattelussa
työntekijät pohtivat keskenään työturvallisuusteemaa. Pyrin tuomaan työntekijöiden
äänen kuuluviin ja pohtimaan erilaisia toimintatapoja uhka- ja vaaratilanteiden ennalta-
ehkäisemiseksi heidän kokemuksiansa kautta.

2 Työväkivalta lastensuojelun työkentässä

2.1 Arviointi- ja vastaanottotoiminta

Opinnäytetyön aiheena on työväkivallan kohtaaminen lastensuojelutyössä, siitä toipuminen ja ennaltaehkäisevä osa. Haluan työssä korostaa työhyvinvoinnin näkökulmaa ja sitä, miten työhyvinvointiin pystytään vaikuttamaan ennaltaehkäisevin keinoin kuormittavassa työkentässä. Jotta asiaa pystyy tarkastelemaan ja ymmärtämään, kuvaan seuraavaksi työyksikköä ja avaan sen kautta lastensuojelutoimintaa niistä lähtökohdista, joissa työskentelyä tehdään. Sen jälkeen kuvaan asiakaskuntaa, jonka kanssa osastolla työskennellään, jotta työn haastavuus ja moninaisuus tulee näkyviin. Asiakkaina nuorten lisäksi ovat myös heidän vanhempansa.

Opinnäytetyö toteutettiin eteläsuomalaisessa lastensuojelulaitoksessa. Haluan opinnäytetyössäni säilyttää työntekijöiden ja työyksikön anonymiteetin, enkä käytä opinnäytetyössäni lastensuojelulaitoksen tai osaston nimeä. Kuvaan tässä yhteydessä yksikköä lastensuojeluyksiköksi tai osastoksi. Lastensuojeluyksikkö on iso ja siellä on useita eri osastoja, jotka ovat painottuneet hieman eri asiakasryhmiin. Lastensuojeluyksikössä toteutetaan lyhytaikaista lastensuojelun arviointi- ja vastaanottotoimintaa. Nuoret voivat olla sijoitettuna laitokseen kuukaudesta kolmeen kuukauteen. Lastensuojelun asiakkaiksi vastaanotto-osastoille tulee nuoria eri olosuhteista ja syistä.

Opinnäytetyö tehtiin lastensuojeluyksikön yhdellä osastolla, joka on tarkoitettu 13—17-vuotiaille nuorille. Samanaikaisesti osastojaksolla on kuusi nuorta. Osastojaksot ovat tavallisesti 4 — 6 viikon mittaisia ja niiden aikana nuoren kriisiytynyt elämäntilanne on tarkoitus pysäyttää ja katkaista. Elämäntilannetta arvioidaan jakson aikana nuoren, hänen perheensä ja sosiaalitoimen kanssa. Jakson tarkoituksena on selvittää nuoren kokonaistilanne, perhe- ja sosiaaliset suhteet, koulu- tai työtilanne, psyykkiseen ja fyysiseen terveyteen liittyvät pulmat, päihteidenkäyttö sekä nuoren mahdollisesti tekemä rikollinen toiminta. Työntekijöitä yksikössä on yhteensä 13, joista yksi on vastaava ohjaaja, kaksi sairaanhoitajaa, kaksi lähihoitajaa ja kahdeksan sosionomia. Lisäksi osastojen käytössä on kaksi erityissosiaalityöntekijää sekä kaksi psykologia, jotka jakavat työpanoksensa jokaiselle osastolle.

Fyysisesti osasto sijaitsee erillään muista osastoista. Työturvallisuutta ajatellen tämä luo haasteita toiminnalle ja sen turvaamiselle. Fyysisiltä tiloiltaan osasto on sokkeloinen

ja hankalahko monien pienien käytävien vuoksi. Siellä on aikaisemmin toiminut päiväkotikoti, jonka tilat muutettiin lastensuojeluyksikön käyttöön. Turvallisuuden näkökulmasta pylväitä ja kulmia on paljon. Toisesta päästä toiseen ei kuulu kovakaan huuto sopimatoman suunnittelun takia, ja viimeistään äänieristeovet estävät kuulemisen, mikäli toisella puolella osastoa olisi hätä tai tarvittaisiin apua.

Vielä vuosi sitten lastensuojeluyksikössä ei ollut toimivaa hälytysjärjestelmää. Työtöve-
rin paikalle saaminen vaati huutamista tai apua hälytetään hätäkeskuksesta (112), kun poliisivoimia tarvitaan tilanteen rauhoittamiseksi. Osastolla on vuositasolla paljon henkistä väkivaltaa, kuten uhkailuja, nimittelyä ja haukkumista. Nuoret hajottavat raivostuessaan tavaroita ja osaston omaisuutta, kuten tuoleja, pöytiä ja radioita. Fyysistä väkivaltaa tapahtuu vähän. Tilanteet ovat usein olleet rauhoiteltavissa joko ohjaajien tai poliisin toimesta. Kuitenkin fyysistä väkivaltaa esiintyy ajoittain ja moni tilanne on ollut työhistoriani aikana vakava. Tästä syystä työväkivallan tutkiminen ja sen selvittäminen on tärkeää, jotta työtä voidaan tulevaisuudessa kehittää ja työntekijöitä auttaa työssäjaksamisessa.

Lastensuojelulaitoksessa työväkivalta- ja uhkatilanteista tehdään ilmoitukset aina sähköisesti, jotta niitä pystytään tutkimaan ja mittaamaan. Ilmoitusten avulla väkivaltatilanteet dokumentoidaan ja ne tulevat tallennetuksi. Niitä pystytään täten käymään systemaattisesti läpi ja tekemään koosteita vuositasolla. Ilmoitusten avulla voidaan myös perehtyä kunkin lastensuojeluyksikön tai osaston tarpeisiin ja/tai uhkisiin. Työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus tehdä väkivaltatilanteista ilmoitus esimiehelle, aina kun he kokevat väkivallan uhkaa tai väkivaltaa työssään. Jokaisessa yksikössä on sovittu omat käytänteet ilmoitusten tekoon ja niiden läpikäymiseen.

Työväkivaltailmoituksia tehdään vuositasolla yksikössä vähän. Uskon, että väkivallan uhkaa koetaan useammin kuin siitä ilmoitetaan. Syy vähäiseen ilmoitusten tekoon voi olla muun muassa ilmoituksen teon korkea kynnyks ja epävarmuus. Pelosta ei haluta puhua, eikä myöntää sitä. Usein myös ajatellaan, ”ettei tämä kuitenkaan ole ilmoituksen arvoista”. Lastensuojelutyö mielletään itsessään haastavaksi ja uhkatilanteet osaksi työn luonnetta. Myös ilmoituksen tekeminen voidaan kokea raskaaksi, aikaa vieväksi vaivaksi, ja että kirjallisten töiden tekeminen koneen ääressä on poissa asiakastyöstä. Ilmoittamisen tärkeydestä tulee puhua työyhteisössä säännöllisesti, jotta asia pysyy mielessä, ja jotta tekemisen kynnyks madaltuu.

2.2 Nuoret lastensuojelupalveluissa

Lastensuojeluyksikön asiakkaat ovat kaikki nuoria, yli 13-vuotiaita, mutta alle täysi-ikäisyksiän. Asiakkaat ohjautuvat osastoille sosiaalitoimesta, monesti hyvin kriisiytyneistä olosuhteista. Arviointi- ja vastaanotto-osastoille asiakkaat tulevat eri elämäntilanteista. Syitä voivat olla koulunkäymättömyys, perheen sisäiset ristiriidat, erilaiset ongelmat kotona, nuoren oma päihteidenkäyttö tai vanhempien päihteidenkäyttö tai mielenterveyden ongelmat. Pääsyy sijoitukseen tällä lastensuojelun osastolla on aina nuoren päihteidenkäytöstä herännyt huoli, joko sosiaalitoimessa tai perheessä tai nuorella itsellään on motivaatio ja halu saada apua. Osastolla pyritään selvittämään päihteidenkäytön laajuutta, siihen johtaneita syitä sekä antamaan nuorelle avaimet toisenlaiseen elämään ja tarkastelemaan vaihtoehtoisia toimintatapoja. Tarkoituksena on saada nuori luopumaan päihteiden ongelmakäytöstä, ja luomaan uusia toimintamalleja haitallisten tilalle.

Kun osasto perustettiin, arviointijaksolle tuloon riitti epäily päihteidenkäytöstä. Tänä päivänä asiakkuuteen johtaneet syyt ovat paljon syvemmällä ja nuori tarvitsee totaalisen pysäytyksen elämässään. Päihteidenkäytön lisäksi nuorilla voi olla kouluongelmia tai he ovat pudonneet koulutuksen piiristä. Heillä on myös mielenterveydellisiä ongelmia, joiden taustalta löytyy eriasteista rikollisuutta ja väkivallan tekoja. Yksikköön tullessaan moni nuori on päihteiden ongelmakäyttäjä. Hän käyttää päihdyttäviä aineita useita kertoja viikossa erisuuruksina annoksina. Päihtymystilan vuoksi he eivät jaksa nousta aamulla ylös ja kouluunlähtö ei onnistu. Kun päiväohjelma puuttuu, tulee kuvioihin helposti rikollisuus ja kuljeskelu.

Lastensuojeluyksikön eri osastoille sijoitetut nuoret ovat aina lastensuojelun asiakkaita: joko avohuollon tukitoimena sijoitettuja, kiireellisesti sijoitettuja tai huostaanotettuja. Tälle osastolle tullaan vain kiireellisesti sijoitettuna tai huostaanotettuna. Jaksolle voidaan tulla toisesta lastensuojelulaitoksesta, jossa nuoren päihteidenkäyttö, rajattomuus, koulunkäynti ja kuljeskelu ovat johtaneet suureen huoleen ja tilanteeseen halutaan pysäytys ja arviointi. Tai nuoret tulevat suoraan kotoa, jossa ongelmat ovat ilmenneet päihteidenkäytön lisäksi elämän eri osa-alueilla. Tälle osastolle ei voida lastensuojelulain puitteissa tulla avohuollon tukitoimin, koska yksikön tarjoama pysäytys, arviointi ja hoitajakso ovat suljettuja, jolloin ovet ovat lukossa ja nuoret joutuvat sitoutumaan annettuihin raameihin ja rajoitteisiin. Tarkoituksena on katkaista nuoren päihdekierre ja

saada hänet näkemään elämänsä uudesta näkökulmasta ja motivoitumaan päihteettömyyteen.

Nuorten pääasiallisia päihteitä ovat alkoholi ja kannabis. Näiden lisäksi he käyttävät paljon lääkkeitä, kuten bentsodiatsepiineja, amfetamiinia ja sen johdannaisia, opiaatteja, bubrenorfiinia, kuten subutexiä, huumesieniä ja erilaisia muotihuumeita, kuten MDPV:tä. Jotkut käyttävät myös suonensisäisiä huumeita. Noin 70-80 % osaston asiakkaista välittää tai myy huumeita, jolla he rahoittavat omaa käyttöönsä ja elämäänsä. Puolella välissä jaksoa nuoret alkavat harjoitella itsenäistä lomailua ja päihteetöntä elämää. Tämä johtaa siihen, että toisinaan he palaavat lomilta päihtyneinä ja aiheuttavat turvallisuusriskin, koska vastaanottava henkilökunta ei voi tietää heidän päihtymystilaansa, ei päihteidenkäytön määrää tai sitä, mitä päihdyttäviä aineita he ovat käyttäneet. Päihtyneinä he saattavat käyttäytyä arvaamattomasti, aggressiivisesti tai epäjohdonmukaisesti. Jos nuori kärsii vieroitusoireista, hermojen hallinta on vaikeaa tai jopa mahdotonta.

Työturvallisuus on puhuttanut paljon koko lastensuojelukenttää ja sen eteen on alettu tehdä enemmän. Erityisesti lyhytaikaisessa arviointi- ja vastaanotto toiminnassa työväkivaltateema on noussut paremmin esiin ja herättänyt huolen työntekijöiden jaksamisesta. Aihe on tärkeä myös henkilökunnan työhyvinvoinnin kannalta. Työyhteisön esimiehenä kohtaan sekä turvallisuuden että hyvinvoinnin tarpeet arjen työssä. Työhyvinvointiin halutaan panostaa, jotta ihmiset jaksavat toimia työssä. Työturvallisuuden kehittämisen tarve on noussut suoraan työyhteisön sisältä ja heidän lähtökohdistaan.

Koko työyhteisö on ollut mukana opinnäytetyön tekemisessä ja työturvallisuusaiheen äärellä. Työyhteisö on kokenut vuosien varrella useita erilaisia uhka- ja vaaratilanteita. Niistä on selvitty, niitä on käsitelty erilaisissa yhteyksissä ja niistä on pääosin toivuttu. Useissa lastensuojelukentän työhyvinvointikyselyissä ja -tutkimuksissa tärkeimmiksi työssäjaksamisen osatekijäksi nousee työssä koetut uhka- ja väkivaltatilanteet. Työturvallisuuteen ei voida koskaan panostaa liikaa. Se palvelee kiistatta työssä jaksamista ja viihtyvyyttä. Työn kautta lastensuojeluun voi tulla lisää ideoita ja valmiuksia ennaltaehkäistä työväkivaltaa. Työntekijöiden kokemusten kautta ongelmakohtiin etsitään kauaskantoisia ratkaisuja. Toivon opinnäytetyöni tuovan uusia näkökulmia työssäjaksamiseen.

3 Työturvallisuus

3.1 Turvallisuuslaki

Opinnäytetyön teoreettiseksi viitekehikseksi on valikoitunut työn luonteen vuoksi työturvallisuuden näkökulma. Pureudun työssäni työväkivallan ilmenemiseen ja jaoin teoriapohjan henkiseen ja fyysiseen väkivaltaan sekä työturvallisuuden ja työssäjaksamisen teemoihin. Jotta teemaa työturvallisuus ja työssä kohdattu väkivalta voi ymmärtää, tulee myös ymmärtää mitä lastensuojelussa tehty lyhytaikainen laitostyö on. Koska laitos on erikoistunut alaikäisten nuorten päihteidenkäyttäjien kohtaamiseen, olen nostanut esiin myös teemana huumeidenkäytön ja sen huomioimisen asiakastyössä. Lähdän tutkimaan työssä kohdattua väkivaltaa, sen ilmenemistä, ennakointia ja jälkipuintia. Miten työturvallisuuteen on laitoksentässä varauduttu ja miten siihen tulisi varautua. Ilman työssä jaksamisen teemaa, olisi vaikea hahmottaa kokonaisuutta ja välillä hyvin rankkaakin laitostyötä. Tästä syystä haluan vielä nostaa esille tämän teeman ja tuoda esille asioita, joilla työssä jaksamista voidaan edistää ja siihen vaikuttaa.

Perustuslain mukaan jokaisella on oikeus turvallisuuteen. Tämä velvoittaa yhteiskunnan toimimaan niin, että jokaisella on turvallista olla, yksilön ja yhteisön turvallisuusperiaatteet tyydytetään. Turvallisuus on tarpeiden tyydytystä ja väkivallattomuus on turvallisuuden välttämätön ehto. (Pentti 2003: 26, 63.) Työturvallisuuslaissa (738/2002) työnantajaa veloitetaan selvittämään ja arvioimaan työhön liittyviä vaaroja (§ 10). Työnantajan on lisäksi ryhdyttävä toimiin, joilla torjutaan ennakolta ilmeistä väkivallan uhkaa (§ 27) ja terveyshaittoja aiheuttavaa häirintää (§ 28). Sama laki velvoittaa työnantajaa myös ohjaamaan työntekijää ja perehdyttämään tämän työtehtäviinsä (§ 14). (Soisalo 2011: 36.)

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan huolehtimaan tarpeellisin toimenpitein työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Toimenpiteistä päättäessä työnantajan tulee ottaa huomioon työhön, työolosuhteisiin ja työympäristöön sekä työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat. Työnantajan tulee olla selvillä työpaikan sekä fyysisistä että psykososiaalisista riskitekijöistä. Käytännössä työturvallisuuslaki edellyttää työsuojelun toimintaohjelmaa, haitta- ja vaaratekijöiden tunnistamisen ja riskien arvioinnin sekä työntekijöille annettavan opetuksen ja ohjeistuksen vaaran välttämiseksi. (Harjanne toim. 2011: 5.)

3.2 Työväkivalta tilastojen valossa

Heiskanen (2007) on tutkinut työväkivaltaa Suomessa ja tutkimuksien mukaan 1990-luvulta lähtien työväkivalta on yleistynyt työpaikoilla. Muuta väkivaltaa ei kuitenkaan esiinny aikaisempaa enempää. Naistyöntekijöillä väkivallan riski ja sen kohtaaminen ovat kasvaneet enemmän kuin miehillä. Vuonna 1980 tehdyn tutkimuksen mukaan uhreista enemmistö oli miehiä, mutta vuoteen 2003 mennessä tilanne on muuttunut, jolloin 7 % naisista ja 4 % miehistä ilmoitti joutuneensa väkivallan tai uhkailun kohteeksi työpaikallaan. Muissa pohjoismaassa on huomattu samaa. (Soisalo 2011: 12.)

Helsingin kaupungin sosiaaliviraston työsuojelun teettämän Väkivalta- selvityshankkeen (2007) loppuraportissa kerrotaan, että työväkivaltilanteet vaihtelevat laitosten arjessa. Joissakin laitoksissa tilanteista ei juuri ole, ja joissakin ne ovat hyvin lyhytkestoisia ja satunnaisia, toisissa taas ne ovat osa arkea ja jokapäiväistä elämää. Lastensuojelun laitoshuollon päätehtävänä on antaa lapselle väkivallaton ja turvallinen kasvuympäristö, mutta väkivalta on silti läsnä näissäkin ympäristöissä. Helsingin kaupungin lastensuojelulaitoksista tehtiin työsuojeluun vuonna 2003 yhteensä 196 vaara- ja uhkatilanneilmoitusta. Ilmoituksen laatijoista 75 % oli naisia ja loput 25 % miehiä. Tämä noudattelee sosiaaliviraston sukupuolijakaumaa yleisesti, koska enemmistö laitoksissa työskentelevistä on naisia. Ilmoittajista suurin osa oli hoitajia, ohjaajia, sairaanhoitajia tai lastenhoitajia eli lähemmin asiakastyötä tekeviä henkilöitä. (Hoikkala 2007: 3, 11–12.)

Työväkivalta on noussut sosiaalialan työturvallisuushaksi 1980-luvulla, kertoo Antikainen-Juntunen (2007: 2 – 4). Työväkivallan määrä on ollut siitä lähtien nousussa, ja nousu koskee erityisesti asiakaspalvelutehtävissä työskenteleviä naisia. Kunta-alan työolobarometrin (2006) mukaan 17 % sosiaalitoimen työntekijöistä on joutunut vähintään kerran fyysisen väkivallan kohteeksi viimeisen vuoden aikana. 26 % työntekijöistä on kokenut työssä henkistä väkivaltaa tai kiusaamista. Samansuuntaisia tuloksia on saatu sosiaalialan korkeakoulutettuja edustavan ammattijärjestö Talentialle vuonna 2007 tehdystä selvityksestä. Työturvallisuus-hankkeen (2007) työväkivaltakyselyjen mukaan henkinen väkivalta on yleistä ja paljon yleisempää kuin fyysinen väkivalta. Asiakkaiden fyysisen väkivallan kohteeksi on viimeisen vuoden aikana joutunut 11 % työntekijöistä ja henkisen väkivallan ja uhkailujen kohteeksi 46 % kyselyyn vastanneista 417 työntekijästä.

Todennäköisyys kohdata työväkivaltaa on suurin niillä työntekijöillä, jotka työskentelevät yksin, hyvin pienissä työyksiköissä tai joiden asiakaskuntaan kuuluu mielenterveysongelmista kärsiviä, alkoholin tai huumeiden vaikutuksen alaisia henkilöitä. Työväkivallan tai sen uhan kohteeksi joutuneiden sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden osuus on noussut reilusta 10 %:sta 17 %:iin vuodesta 1997 vuoteen 2006. Sosiaalialalla väkivallan uhan selväksi vaaraksi kokeneiden osuus on nelinkertaistunut 3 %:sta 13 %:iin vuosina 1997–2003. Kun laskentaan otetaan mukaan myös väkivallan uhkaa harvemmin kokevat, on väkivallan kokemisen ja sen uhan osuus noussut kuudessa vuodessa sosiaalialalla 36 %:sta 48 %:iin. (Antikainen-Juntunen 2007: 2–4, 35–36.)

Työturvallisuutta on tutkittu myös Työturvallisuus sosiaalialalla -hankkeessa (2009). Hanke toi esiin sosiaalialalla työskentelevien ihmisten kokeman työväkivallan. Henkisesti ja fyysisellä väkivallalla uhkailu on huomattavasti yleisempää kuin itse fyysinen väkivalta. Haistattelu sekä nimittely ja ammatillinen mitätöinti olivat yleisempiä henkisen väkivallan muotoja, lisäksi ei-sanallinen satuttaminen ja uhkailu olivat yleisemmät uhkailun muodot ja seksuaalinen ahdistelu yleisin fyysisen väkivallan muoto. Henkistä väkivaltaa ja uhkailua esiintyy eniten sosiaalityössä ja fyysistä väkivaltaa eniten kotihoidossa. Ammattiryhmien erot liittyvät asiakkaan ja työntekijän kontaktin läheisyyteen tai etäisyyteen. Mitä läheisempää ja fyysisempää kontakti on, sitä suurempaa ja fyysisempää väkivaltaa on. (Yliruka, Koivisto & Karvinen-Niinikoski toim. 2009: 44.)

Työturvallisuus sosiaalialalla -hankkeessa havaittiin perhetyöntekijöiden sekä kotihoiton erilainen rooli sosiaalityöhön verrattuna. Väkivallan uhka näkyy heillä asiakasväkivaltana työntekijöiden välittäjäroolin vuoksi. Sosiaalityössä rooli on kontrolloivampi. Tästä syystä perhetyössä ja kotihoidossa esiintyy kontrolloimis- ja huolenpitosuhteesta kumpuavia jännitteitä työntekijöiden ja asiakkaiden välillä. Väkivalta tapahtuu usein kotona ja asiakkaan ympäristöissä, ei toimistotiloissa, joissa sosiaalityöntekijät pääsääntöisesti työskentelevät. (Yliruka ym. toim. 2009: 45–46.) Lastensuojelulaitoksissa työskentely on usein hyvin läheistä ja kontakti on välitöntä ja suoraa. Nuorten kanssa työtä tehdään kellon ympäri, jolloin myös fyysisen väkivallan riski suurenee.

Seretin (2004: 74) toteaa, että väkivaltatilanteet sosiaalitoimessa ovat Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa tehtyjen selvitysten mukaan yleensä suunnittelemattomia. Niin tekijä kun uhrikin joutuvat tilanteeseen yllättäen. Vain harvoin tekijä tulee tilanteeseen väkivaltasuunnitelma mielessään. Tilanne syntyy, kun työntekijä joutuu kieltämään tai estämään asiakasta. Asiakas ei kestä pettymystä ja se purkautuu spontaani-

na aggressiivisuutena, mutta yleensä uhkaavista tilanteista selvittää lievintä fyysistä seurauksin. Tavallisimpia väkivaltatilanteita ovat toimittaessa nuorten parissa. Nuorilla itsekontrolli on vielä kehitysvaiheessa, eikä hän ole välttämättä muulla tavalla oppinut ilmaisemaan pettymyksen tunteitaan. Murrosiässä nuoret koettelevat rajojaan, joka voi purkautua huonona käytöksenä tai väkivaltana.

3.3 Päihteet ja niiden vaikutus työväkivaltaan

Nuorten päihteidenkäytöstä vuosina 1995–2007 tehtyjen eurooppalaisten koululaistutkimuksien mukaan nuorten humalajuominen oli 1990-luvun loppupuolella erittäin yleistä Suomessa. Humalajuominen on selvästi vähentynyt 2000-luvulla ja humalajuomisen aloitusikä myöhentynyt aikavälillä 2003–2007. Silti vuonna 2007 runsas kymmenesosa nuorista humaltui viikoittain. Näillä nuorilla on usein muitakin ongelmia. Nuorten päihteidenkäyttö on vähentynyt vuosituhatvuotien vaihteen jälkeen ja alueelliset erot ovat tasoittuneet. Raitistuminen on tilastojen valossa alkanut pääkaupunkiseudulta. Päihteidenkäytön väheneminen on alkanut niistä nuorista, jotka ovat menestyneet hyvin koulussa, vanhemmilla on korkea koulutus ja jotka asuvat ydinperheissä. Muut nuoret ovat seuranneet trendiä myöhemmin. (Metso, Ahlström, Huhtanen, Leppänen ja Pietilä 2009: 3.)

Nuorten keskuudessa lääkkeiden käyttö päihdetarkoituksessa on ESPAD-tutkimuksen mukaan ollut 1990-luvulla huomattavasti yleisempää kuin nykypäivinä. 1990-luvun puolivälissä etenkin tyttöjen keskuudessa alkoholin ja lääkkeiden yhteiskäyttö oli verraten yleistä. Useimmilla nuorilla alkoholin ja pillereiden yhteiskäyttö on jäänyt 1–2 kerran varaan. Liuottimien ja liimojen kokeilu ja käyttö on puolestaan tutkimusten mukaan ollut kasvussa vuodesta 1995 lähtien. Impaussen lisääntymisen arvellaan johtuvan mopoilun yleistymisestä ja bensan haistelusta. Nämäkin aineet näyttävät jäävän useimmilla nuorilla muutamaan kokeiluun. Impattavien aineiden käyttö ei usein jatku nuoruusiän kokeiluiden jälkeen. (Metso ym. 2009: 20–21.)

Kahdeksassatoista vuodessa suomalaisten huumeidenkäyttö on yleistynyt ja käytettyjen aineiden joukkoon on tullut paljon uusia. Suomessa kannabis on yleisemmin käytetty, laitoin huume. Se yleistyi 1990-luvulla ja käytön kasvu alkoi taittua vasta vuosituhatvuotien vaihteen jälkeen. Kannabiksen käyttö on viime vuosina vähentynyt 15–24-vuotiaiden keskuudessa ja vuonna 2007 kannabista kertoi kokeilleensa 8 % nuorista.

Kannabiksesta on tullut puolestaan suosittua erityisesti nuorten aikuisten n. 25—34-vuotiaiden miesten keskuudessa, joista vuonna 2010 reilut 40 % ilmoitti kokeilleensa kannabista ainakin kerran elämässään. Pitkällä aikavälillä myös muiden aineiden käytössä on tapahtunut kasvua, muttei yhtä paljon kuin kannabiksen kohdalla. Uusista aineista suosituin on ekstaasi, jota käyttää n. 2—3 % väestöstä. (Metso, Winter & Hakkarainen 2012: 3; Metso ym. 2009: 22.)

Metson ym. (2012: 11, 9) tutkimusten mukaan huumeidenkäyttöä on vaikeaa tilastoida ja aineiden käyttöä selvittää. Syynä on huumeidenkäyttäjien huono tavoitettavuus, sillä kyselyitä ei pystytä lähettämään asunnottomille tai he eivät halua osallistua tämän kaltaisiin kyselyihin. Siksi kovien huumeiden edustajat jäävät usein tilastoissa ja väestökyselyissä aliedustetuksi. Vuosien 1992—2010 välillä Suomen huumetilanteessa on tapahtunut monta muutosta. 1990-luvun alussa näytti vielä siltä, että pitkään jatkunut stabiili tilanne säilyy, mutta jo saman vuosikymmenen lopussa havaittiin, että huumausaineiden käyttö lisääntyy ja ns. ”toinen huumeaalto” syntyi. Nuorten huumausaineiden käyttö lähti 2000-luvulla laskuun, mutta viime vuosien kehitys näyttää viittaavan pysyvämpään tilanteen muutokseen.

2000-luvun tanssi- ja klubikulttuurin myötä myös uudenlaiset huumausaineet ovat tulleet viihdekäyttöön. Näitä aineita ovat mm. ekstaasi, gamma ja lakka. Huumekokemuksia on haettu myös sellaisista aineista, joita ei aikaisemmin luettu huumeiksi. Huumekontrollia pyritään kiertämään kokeilemalla erilaisia aineyhdistelmiä, jotka eroavat joiltain osin lainsäädännön kieltämisestä aineista. Näitä kutsutaan nykypäivän sanalla ”muuntohuumeet”. Samaan aikaan kovien huumeiden ongelmakäytössä siirryttiin heroiinista synteettisiin opiaatteihin ja lääkeopioideihin. (Metso ym. 2012: 9.)

Huumausaineet ovat levinneet koko Suomeen ja erityisesti taajama-alueilla huumeiden hankkiminen on helppoa. Huumausaineista yleisempiä Suomessa ovat kannabistuotteet, mutta heroinin ja amfetamiinin markkinaosuudet kasvavat vuositasolla eniten. Monet ennusteet viittaavat huumeiden käytön lisääntymiseen. Väestökyselyt, joissa huumeiden kokeilua ja käyttöä kartoitetaan, osoittavat, että kokeilumäärien kaksinkertaistuneen 1990-luvulla. Kovien huumeiden käyttäjiä on n. 10000–15000 ja näistä useat tuhannet ongelmakäyttäjät tarvitsevat sosiaali- ja terveyspalveluita. Alkoholin ongelmakäyttö sekä alkoholin ja lääkkeiden sekakäyttö aiheuttavat kuitenkin Suomessa edelleen suurimmat terveys- ja sosiaalihatat. Vuonna 1998 lähes viidennes avo- ja

laitoshiitoon tulleista huumeasiakkaista oli tullut ensisijaisesti hoitoon alkoholinkäytön vuoksi. (Björkman, Gruenewaldt, Hyyti ym. 2000: 10.)

Alkoholi, huumeet ja tietyt lääkkeet voivat vaikuttaa ihmisen käyttäytymiseen lisäämällä aggressiivisuutta. Alkoholi ja huumeet ovat suurimmat väkivaltaisen käyttäytymisen syyt Suomessa. Myös monet mielenterveydenhäiriöt ja psyykkiset sairaudet voivat saada ihmisen käyttäytymään poikkeavasti, joskus myös väkivaltaisesti. Huumeidenkäyttäjien kanssa työskennellessä on syytä muistaa, että henkilö saattaa kantaa mukanaan teräasetta tai huumeneuloja. Käytetyn huumeneulan pisto voi aiheuttaa tartuntatautivaaran. Tarttuvia verialtistuksia ovat huumeneulojen lisäksi puremat, veren roiskuminen haavaumalle tai ihottumamaiselle iholle tai limakalvolle, kuten suuhun tai silmiin. Suomen työelämässä veren välityksellä tarttuvien tautien tartuntariski on kuitenkin melko vähäinen. Huumeidenkäyttö yleistyy kuitenkin kokoajan ja sen mukana yleistyvät huumeneulojen levittämät tartunnat. (Isotalus & Saarela 2007: 36,40.)

Soisalon (2011: 141) mukaan tilastojen valossa näyttää siltä, että sosiaali- ja terveysalalla suurin vaara aiheutuu päihteitä käyttävistä asiakkaista. Viime vuosina ovat yleistyneet vaaratilanteet, joissa osallisena on huumeidenkäyttäjä. Kaikki päihteet eivät lisää aggressiota samalla tavalla, joten henkilön vaarallisuus riippuu käytetystä päihteestä. Ongelmallisempia ovat sekakäyttäjät, joiden käyttäytymistä on vaikea ennakoida. Myös mielenterveysongelmilla on yhteys impulsiivisuuteen ja ennakoimattomuuteen. Väkivaltaista käyttäytymistä esiintyy usein impulsiivisissa persoonallisuushäiriöissä. Tällöin ihmisellä on perusluonne, mikä on äkkipikainen ja hän on kykenemätön hillitsemään aggressiivisia yllykkeitä.

Työelämässä huumeidenkäyttäjän kohtaamiseen tulee aina varautua ennakoiden. Tärkeintä on havaita, onko asiakas huumeiden vaikutuksen alainen. Vähäpätöisempää on, mitä ainetta henkilö on käyttänyt. Merkkejä havainnoimalla ja tiedostamalla voi huumeidenkäyttäjän kohdata varmempana ja tilanne pysyy hallinnassa. Piristeitä tai tiettyjä lääkkeitä käyttävä henkilö saattaa olla hermostunut ja liikkeissä ilmenee tahattomuutta. Käyttäytyminen ja puhe voi olla ylivilkasta ja suusta valua kuolaa tai suu voi olla erityisen kuiva. Lamaannuttavia tai rauhoittavia lääkkeitä ottanut on hidasliikkeinen, veltto ja kontaktikyvytön. Vieroitus-oireita pelkäävä asiakas on puolestaan usein hermostunut ja saattaa käyttäytyä aggressiivisesti. Aineen laukaistessa aistiharhan eli hallusinaation käyttäjä siirtyy todellisuudentajun ulkopuolelle. Hänen kokemuksensa voi tuntua todelta

vielä hallusinaation jälkeenkkin. Hallusinaatioissa ihmisille tulee usein pelkotiloja sekä ylireagoituja pahan ja hyvän olon tunteita. (Lusa toim. 2000: 15–16.)

3.4 Työväkivallan ennakointi ja hallinta

Tehtyjen tutkimuksien ja työväkivallasta käydyn keskustelun tuloksena on alkanut murtua myytti, jonka mukaan työväkivaltilanteisiin joutuu osaamaton työntekijä. Varsinkin sosiaali- ja terveystoimessa eli vahvana käsitys, että taitava työntekijä luovii ihmissuhdetaidoillaan itsensä ulos tilanteesta kun tilanteesta. Pahimmillaan tapahtumasta syyllistettiin työntekijä. Tämä tukki tehokkaasti väkivallan kohteeksi joutuneiden suita. Nyt ymmärretään, että väkivalta on paljon monimutkaisempi ja monisyisempi ilmiö. Siinä on kysymys vallasta, joka yritetään ottaa väkisin. On kysymys myös tavasta kommunikoida: kun sanat eivät riitä, otetaan nyrkit esiin. (Seterin toim. 2004: 74)

Asiakastyössä tulee vastaan haastavia ja vaikeita tilanteita. Tärkeää on omien tunteiden ja kiihtymyksen hallitseminen sekä asiakkaan rauhoittamiseen tähtäävä, määrätietoinen toiminta, joka on osa ammattitaitoa. Väkivaltainen tapahtuma on aina äkillinen, arvaamaton ja pelottava, ja jo pelkän väkivallan uhka voi aiheuttaa pelkotilan, turvattomuuden tunteen ja haitallista henkistä kuormitusta. Hyvinvoinnin ja jaksamisen tueksi on oltava mietittynä keinoja, joilla turvattomuuden tunnetta voidaan vähentää sekä uhka- ja väkivaltilanteita ennaltaehkäistä. On tärkeää, että huomio kiinnitetään työssä ja työympäristössä esiintyviin tekijöihin sekä yksilöiden käyttäytymiseen mahdollisissa uhkatilanteissa. (Harjanne toim. 2011: 71.)

Työväkivalta ja sen uhka edellyttävät ennakoivia toimenpiteitä sekä riittäviä turvallisuusjärjestelyitä työpaikalla. Uhka- ja väkivaltilanne on aina sen kohteelle järkyttävä, pelottava ja ahdistusta herättävä. Seurauksena voi olla pitkäaikaisia pelko- ja ahdistustiloja, jotka jäävät vaikuttamaan työssä jaksamiseen, työmotivaatioon ja työkykyyn. Uhka- ja väkivaltilanteet ovat myös työ- ja asiakasturvallisuusriski, koska turvattomuudentunne heijastuu usein työpaikalla vallitsevaan ilmapiiriin ja saattaa lisätä konflikteja ja häiriötilanteita. (Harjanne toim. 2011: 66.)

Työturvallisuudesta huolehtiessa on tiedostettava työympäristön merkitys, luotava toimintaohjeet ja arvioitava vaaratekijät. Huomio on kiinnitettävä mm. valaistukseen, näkyvyyteen, suojaaviin kalusteisiin sekä teknisiin turvalaitteisiin. Toimintaohjeet tarkoit-

tavat työpaikan pelisääntöjä, joita kaikki noudattavat. Toimintaperiaatteissa kerrotaan miten työpaikalla toimitaan väkivalta- ja uhkatilanteiden ehkäisemiseksi. Vaaroja arvioidaan, jotta voidaan selvittää minkälaisia uhka- ja vaaratilanteita työpaikalla esiintyy ja miten niihin pystytään varautumaan. Henkilöstön koulutus on keskeinen osa varautumista. Koulutuksessa opitaan ennaltaehkäisemään vaaratekijöitä ja varautumaan niihin. Niissä opitaan myös turvalliset menetelmät tilanteiden ratkaisemiseksi, hyvän asiakaspalvelun periaatteet ja oman toiminnan vaikutus uhkatilanteiden syntyyn. (Harjanne toim. 2011: 66–67.)

Väkivaltatilanne on aina vuorovaikutustilanne, jossa kummankin osapuolen käyttäytyminen vaikuttaa lopputulokseen. Koulutusten kautta voidaan harjoitella eri lähestymistapoja kohtaamaan uhkaava- tai aggressiivinen asiakas. Toimintaohjeissa tulee olla ohjeet sanallisen uhkailuun, fyysisen väkivallan torjumiseen sekä ohjeet teknisten apuvälineiden käyttöön. Toimintaohjeissa tulee olla myös tärkeät puhelinnumerot, pakoreitit, tilajärjestelyt, ilmoitusmenettelyt ja jälkihuollon mahdollisuudet. Uhkatilanteiden ennaltaehkäisyssä on tärkeää huomioida kriittisiä tilanteita, joissa työväkivaltaa usein esiintyy. Yksityöskentelyä voidaan minimoida mm. työvuorosuunnittelulla, perehdytyksessä tulee ottaa esille työturvallisuus ja uhkatilanteiden mahdollisuus, työpiste tulee olla suunniteltu niin, että siinä on vapaat vetäytymisreitit ja työntekijöiden tulee pystyä havaitsemaan lähtevät ja tulevat asiakkaat sekä työkaverit. (Harjanne toim. 2011: 67–68.)

Väkivallan ennaltaehkäisyä suunniteltaessa on syytä tunnistaa, ketkä saattavat turvautua väkivaltaan. Newhillin (1995) mukaan riski on suurempi, jos asiakas on nuori mies, joka on käyttäytynyt aikaisemminkin väkivaltaisesti, käyttää päihteitä, omistaa aseita ja on syyllistynyt rikoksiin. Kaikki mielenterveysongelmat eivät lisää väkivaltaista käyttäytymistä, mutta joissakin tällainen riski on olemassa. Väkivaltaa tutkittaessa on kiinnitettävä huomiota hyökkäysten luonteeseen ja esiintyvyyteen. On myös selvitettävä, miten väkivaltatilanteita käsitellään ja hoidetaan. Tekijöistä sekä uhreista voi luoda myös profiileja, jotta voitaisiin tunnistaa, mitkä tekijät vaikuttavat työpaikkaväkivaltaan. Tällöin työntekijöitä voidaan valmentaa ehkäisemään ja hallitsemaan vaarallisia tilanteita. Jo tapahtuneen väkivallan uhan tai teon emotionaaliset, fyysiset ja ammatilliset seuraukset tulisi analysoida, jotta tuloksia voitaisiin hyödyntää, kun kehitetään sosiaalipalveluita ja koulutusohjelmia. (Soisalo 2011: 89.)

Väkivallan uhka työpaikalla voi johtaa siihen, että pätevät ja kokeneet työntekijät sanovat itsensä irti ja työpaikan on vaikea saada uutta ammattitaitoista ja kokenutta henki-

lökuntaa. Työväkivallan on todettu heikentävän työn laatua ja lisäävän työtyytymättömyyttä ja poissaoloja. Hyvällä työympäristöllä ja työntekijöiden hyvinvoinnin avulla halutaan turvata myös asiakkaille tehokas hoito ja hyvä palvelu. Sosiaali- ja terveysala on väkivaltaistunut huomattavasti 1980-luvulta lähtien. Yli 40 000 sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöä joutuu vuosittain kokemaan jonkin suuruista työväkivaltaa. Ilmiötä selitetään Majasalmen (2001) Työpaikkaväkivalta sosiaali- ja terveydenhuollossa -teoksessa osin kasvaneella päihteidenkäytöllä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon rakennemuutoksilla. Myös yhteiskunnan arvot ja normit ovat muuttuneet. Väkivalta on yleisesti lisääntynyt työelämässä ja muutoinkin maailmassa. Samalla se on raaistunut. (Soisalo 2011: 12–13.)

Työsuojeluhallinto (2013) painottaa, että väkivaltilanteisiin työpaikalla voi vaikuttaa ennaltaehkäisevästi. Tärkeää väkivallan ennaltaehkäisyssä on riskien kartoitus ja niiden poistaminen sekä kirjallinen turvallisuusohjeisto, joka on laadittu kyseiseen työpiireeseen ja josta selviää toimintaohjeet, mallit ja vastuut. Tämän lisäksi on hyvä olla toimiva ja varma hälytysjärjestelmä. Hälytys on voitava tehdä huomaamattomasti ja hälytyksen vastaanotto ja avun saanti on järjestettävä toimivaksi työskentelyaikana. Työpaikkaväkivaltaa pystyy hallitsemaan, kun sen uhka tiedostetaan ja se sisäistetään osaksi työsuojeluvastuuta. Työntekijään kohdistuvaa väkivaltaa ei voida kohdella vain rikosoikeudellisena prosessina, vaan kysymyksessä on aina vakava työhön, sen ympäristöön ja olosuhteisiin liittyvä työsuojeluasia. Työnantajan tulee lain nojalla huolehtia rikosilmoituksen tekemisestä, kun työntekijä joutuu väkivallan kohteeksi. Näin rikosten tekijä joutuu vastaamaan teoistaan, vaikkei työntekijällä olisi häntä kohtaan vaateita.

3.4.1 Henkinen väkivalta

Henkisellä väkivallalla tarkoitetaan sellaista asiakkaan käytöstä, jonka työntekijä kokee ammattitaitoaan, henkilöään tai mainettaan loukkaavana tai vahingoittavana. Työntekijä voi kokea asiakkaan painostavan tai kiristävän häntä henkisesti. Se pelottaa ja uhkaa työntekijän fyysistä koskemattomuutta. Tällaisia tekoja voi olla muun muassa nimitely, uhkailu, mitätöinti, uhkaus haastaa työntekijä oikeuteen, uhkaus tehdä itsemurha ellei työntekijä toimi vaaditulla tavalla sekä perättömät syytökset ja väitökset. Uhkailulla tarkoitetaan fyysisellä väkivallalla uhkailua, jossa asiakas uhkaa työntekijää sanallisesti tai ei-sanallisesti, mutta ei kuitenkaan satuta työntekijää. Tällaisia tekoja voi olla mm.

työntekijän liikkumisen estäminen, tavaroiden heittäminen ja nyrkin heristely. (Yliruka ym. toim. 2009: 41–42.)

Henkinen väkivalta on huonoa ja epäoikeudenmukaista kohtelua, joka näkyy lain tai yleisen tavan vastaisena tekona. Henkinen väkivalta voi olla myös laiminlyöntiä tai käyttäytymistä niin, että henkisen väkivallan kohde kokee olevansa puolustuskyvytön. Tavallisimpia henkisen väkivallan muotoja ovat kiusaaminen, sukupuolinen häirintä- tai ahdistelu ja syrjintä. (Pentti 2003: 64–65.) Psykologista väkivaltaa ovat erilaiset verbaalit ja fyysiset uhkailut ja pelotellut. Siihen lukeutuvat mm. solvaaminen, kiroilu, huutaminen, nimittely, syyllistäminen ja huonommuudentunteen aiheuttaminen. Psykologisesta väkivallasta on kyse myös silloin, kun käytetään passiivis-aggressiivista lähestymistapaa eli laiminlyödään toista ihmistä ja jätetään huomioimatta tämän suoritukset. Psykologisen työpaikkaväkivallan haitallisuus on alettu myöntää vasta hiljattain. (Soisalo 2011: 18.)

Tavallisesti uhkaava tilanne syntyy, kun asiakas kokee, että häntä on kohdeltu huonosti tai epäoikeudenmukaisesti, toteaa Soisalo (2011: 113, 116.) Asiakas saattaa tällöin ajatella, ettei hän saa tarvitsemaansa palvelua. Usein asiakkailta on melko epärealistisia odotuksia siitä, mitä heidän hyväkseen voidaan tehdä tai on tehty. Tällainen tilanne johtaa helposti siihen, että asiakas suuttuu, joko yksittäiselle työntekijälle tai koko organisaatiolle. Tilanteesta usein selvittää, kun annetaan asiakkaalle riittävästi tilaa ilmaista oma kokemuksensa. Väärille poluille joudutaan, jos työntekijä alkaa selitellä tai puolustella tilannetta. Asiakkaalle ei ole hyvä antaa sellaista tunnetta, ettei häntä oteta vakavasti. Jos työntekijä ei havaitse asiakkaan aggressiivisuutta, voi tilanne eskaloitua ja voimistua. Asiakkaan turhautuminen voi näkyä siinä, että tämä kiroilee ja huutaa itsepuolustukseksi. Näin hän haluaa varmistaa tulevaisuutensa kuulluksi. Se ei välttämättä kuitenkaan tarkoita, että asiakas alkaisi käyttäytyä väkivaltaisesti, painottaa Soisalo.

Asiakas voi tavoitella työntekijän pelottelulla, uhkailulla ja fyysisellä väkivallalla jotain tiettyä etuutta tai palvelua. Hän toivoo saavansa pelottelulla ja uhkailulla työntekijän oman kontrollinsa ja valtansa piiriin. Väkivalta voi olla myös keino ilmaista jotain tunnetta, kuten ahdistusta, epätoivoa, pelkoa, turhautumista, jota ei muuten saa ilmaista. Työväkivaltaa koskevissa kvantitatiivisissa selvityksissä ei yleensä tarkastella lainkaan henkistä väkivaltaa. Jos se on mukana tarkastelussa, ei ulkoista (asiakkaiden harjoittamaa) ja sisäistä (työkavereiden välistä) väkivaltaa ole erotettu toisistaan. Siksi ei ole olemassa tutkittua tietoa siitä, miten yleistä sosiaalialan asiakkaiden työntekijöihin koh-

distama henkinen väkivalta on. Asiaan jota ei tunnusteta, tunneta tai josta vaietaan, ei voida puuttua. Henkisen väkivallan tutkiminen on hyvin haasteellista, koska henkisen väkivallan kokemus on hyvin subjektiivinen ja tilannesidonnainen. Kaksi työntekijää voi kokea tilanteen eri tavalla tai samainen työntekijä voi kokea tilanteen erilaisena eri aikana ja eri paikassa. (Yliruka ym. toim. 2009: 41.)

Asiakas ei huuda vain sen takia, ettei saa haluamaansa, vaan koska tuntee tulleen torjutuksi ja vähätellyksi. Vihasta ei haluta luopua helposti, koska se suojelee ihmistä emotionaaliselta kivulta. Aggressio luo emotionaalisen muurin, joka tuo turvaa ja suojaa loukkaantumiselta tai siltä ihmiseltä, kuka suuttumisen aiheutti. Aggressio ei ilmaise vain sitä, että asiakas kaipaa huomiota, vaan siinä on mukana myös emotionaalista tuskaa, joka on seurausta turhautumisesta. Työntekijän tuleekin tunnistaa, milloin viha on puolustavaa, eli milloin se ei ole pelkkä turhautuneisuuden ilmaus. Henkilö, joka ei suostu kokemaan loukkaantumisen tunnetta, huutaa kovaa ja haukkuu. Hän käyttäytyy näin, jotta häntä kuunneltaisiin ja tarjouduttaisiin auttamaan. Todennäköisesti hän käyttäytyy samoin, vaikka joku tarjoutuisi auttamaan. Onkin tärkeää näyttää asiakkaalle, että suuttumus ymmärretään, vaikka ei pystytä tekemään sellaista päätöstä, jota asiakas toivoo tai vaatii. Asiakkaalle on tärkeää tulla kuulluksi. (Soisalo 2011: 117–118.)

3.4.2 Fyysinen väkivalta

Fyysisellä väkivallalla tarkoitetaan toimintaa, joka loukkaa työntekijän fyysistä koskemattomuutta (Yliruka ym. toim. 2009: 43). Fyysinen väkivalta on tekoja, jossa käytetään voimakeinoja henkilön vahingoittamiseen. Tällaista ovat esimerkiksi lyöminen, potkiminen, ampuminen, raiskaus, puukottaminen tai töniminen. Aggressiivista käyttäytymistä on jaoteltu hyvin eri tavoin. Toisistaan voidaan erottaa vihainen eli emotionaalinen käytös ja välineellinen eli instrumentaalinen käytös. Vihaisen aggression laukaisee yleensä tilanne, jossa henkilöä loukataan tai ärsytetään. Tunnetilana on viha, ja aggressiivisen toiminnan ”palkkiona” tekijälle on usein tuntema fyysinen tai psyykkinen kipu. Joskus henkilö toimii jonkun tapahtuman seurauksena impulsiivisesti ja kontrolloimattomasti ja hänellä on tarkoituksena opettaa tai kouluttaa uhria. (Soisalo 2011: 18, 27–29.)

Isotalus & Saarela (2007: 34–36) kuvailee väkivallan olevan aggressiivisuuden muoto, jonka avulla ihminen pyrkii poistamaan tasapainoaan uhkaavat häiriötekijät. Väkivaltaisesti käyttäytyvällä henkilöllä on olemassa aina jokin syy väkivallan käytölle, vaikka

muut tapahtumaan osallisiksi joutuvat henkilöt eivät tunnista tai tiedosta syytä. Se ei tarkoita, että uhrin olisivat syyttäjä väkivaltaan. Aggressiivisuuteen taipuvaisen henkilön persoonallisuuspiirteet voivat vaikuttaa siihen, että väkivaltilanne syntyy. Myös vuorovaikutuksella ja muilla tilannetekijöillä on suuri vaikutus siihen, ajaututaanko väkivaltaan vai ei.

Jotkut ihmiset raivostuvat, kun he eivät pysty kontrolloimaan aggressioitaan. He saattavat kaksinkertaistaa aggressiiviset otteensa, voidakseen pelotella ja näyttää valtaansa. Jos tällaisen vihamielisen uhkauksen kohteeksi joutuu, ei uhkaajaa tule haastaa, koska se saa usein henkilön tuntemaan, että hänet on ahdistettu nurkkaan. Jos hyökkää vastaan, on vastapuolenkin ainoa vaihtoehto hyökätä tai nöyryä ja perääntyä. Vaikkei vihamielistä henkilöä haasta, ei hänen käytöstään ja uhkailujaan täydy hyväksyä. Tärkeää olisi saada uhkaaja miettimään väkivallan seurauksia, koska uhkaaja on unohtanut sopivan käyttäytymisen rajat. Paniikkia tulee yrittää välttää, vaikka uhkaajalla olisi joku vahingoittamiseen tarkoitettu väline. Mikäli uhkaaja ei ole käyttänyt asettaan, on hänen kanssaan vielä aikaa neuvotella. (Soisalo 2011: 153–155.)

Akuutissa tilanteessa tarvitaan apua paikalle hyvin nopeasti. Hankalassa tilanteessa on tärkeää, ettei aggressiivista asiakasta joudu kohtaamaan yksin, vaan tilanteessa on mukana toinen työntekijä. Joissakin toimipisteissä on käytettävissä myös erilaisia vartiopalveluja uhkatilanteiden varalle. Myös ajoittaiset vartijoiden tekemät kierrokset saattavat auttaa ja rauhoittaa asiakkaita. Vaikka väkivaltaa esiintyy, väkivaltatapauksista tehdään vain harvoin tutkintapyyntöjä poliisille. Syy voi olla se, että uhri joutuu tekemään tutkintapyyntöä poliisille omalla nimellään, koska kyseessä on asianomistajarikos. Tämän vuoksi ilmoituksia ei usein tehdä, koska henkilökohtainen pelko on voimakas. (Soisalo 2011: 157.)

Työpaikkaväkivalta tuo työntekijälle stressiä ja voi aiheuttaa tälle jopa fyysisen loukkaantumisen, pysyvän vamman tai psyykkisen häiriön. Ääritapauksessa seurauksena voi olla kuolema. Kuitenkin on vakuuttavaa näyttöä siitä, että väkivallan uhreille järjestetty ja tarjottu emotionaalinen tuki voi vähentää vammauttavan sairauden riskiä. Eräs tutkimus käsitti 1200 hoitajaa, joista 90 % oli kohdannut tai todistanut väkivaltaa työssään ja 33 % tunsivat hoitajan, joka oli irtisanoutunut työstään väkivallan takia. Työpaikalla tulisikin kehittää strategioita, joilla väkivaltaa eliminoidaan ja työntekijät saadaan pysymään työssä. Suunnitelmat ovat välttämättömiä ja niiden avulla luodaan

työpaikkakulttuuri, jossa väkivaltaa ei hyväksytä ja sitä todella ehkäistään. (Soisalo 2011: 37.)

Kun sattuneita väkivalta- ja uhkatilanteita on käyty läpi työyhteisöissä, työntekijät eivät ole aina kokeneet minkäänlaista syytä väkivallan syntymiseen. Väkivaltaisesti käyttäytyneet asiakkaat ovat puolestaan kertoneet syyn olleen sen, että heitä loukattiin, kiusattiin tai ei kuunneltu. Siinä vaiheessa kun asiakas käyttää henkistä väkivaltaa, on työntekijällä vielä mahdollisuus vaikuttaa tilanteeseen paremmin, kun silloin kun asiakas hyökkää fyysisesti työntekijän päälle. (Yliruka ym. toim. 2009: 42.) Tästä syystä väkivaltatilanteiden ennakointi ja hallinta on tärkeää, jotta tilanteita pystytään lastensuojelutyössä mahdollisuuksien mukaan välttämään. Tärkeää on tiedostaa oman toiminnan vaikutukset sekä ne tilanteet, jotka lisäävät väkivallan riskiä, jotta näihin pystytään paremmin varautumaan.

Työterveyslaitoksen (2011) mukaan sosiaali- ja terveysalalla on harhakuva, jonka mukaan ajatellaan, että tietty määrä väkivaltaa ”kuuluu toimenkuvaan”. Siihen liittyen koetaan myös, että ns. huonommat tai ammattitaidottomammat työntekijät kohtaavat työssään uhkatilanteita ja väkivaltaa. Väkivaltaan ei tule koskaan turtua tai tottua, vaan tilanteisiin tulee puuttua heti. Työntekijöiden tulee olla ohjeistettuja väkivalta- ja uhkatilanteiden varalle. Heidän tulee myös pohtia, miten voivat itse kannustaa ja tukea työkavereitaan, esimiehiään tai alaisiaan turvallisiin ratkaisuihin. Jatkuva altistuminen työpaikkaväkivallalle voi aiheuttaa vakavia fyysisiä ja psykologisia ongelmia. (Soisalo 2011: 15–17.)

3.5 Työhyvinvointi ja työssäjaksaminen

Sisällöltään vaihteleva ja monipuolinen työ lisää työtyytyväisyyttä. Monipuolisuus ja vaihtelevuus voidaan yhdistää työn haasteellisuuteen, joka toisaalta lisää työtyytyväisyyttä ja toisaalta alentaa depersonalisaation tasoa. Uudistuminen ja uusien asioiden oppiminen työssä lisäävät niin ikään työtyytyväisyyttä ja työssäjaksamista. Useiden tutkimusten mukaan myös ammatillinen autonomia lisää työtyytyväisyyden tunnetta saavuttavuuden ja vastuun kautta. Työn hallinnan puute puolestaan lisää työtytymättömyyttä, joka näkyy mm. ajan puutteena ja stressinä, koska työn tavoitteisiin ei päästä. Jatko- ja täydennyskoulutuksen vaikutukset työtyytyväisyyteen ovat näkyvät. Työ-

tyytyväisyys yhdistyy useissa tutkimuksissa työn sisäisiin tekijöihin, kun taas työtytyymättömyys työn ulkoisiin tekijöihin. (Yliruka ym. toim. 2009: 23–25.)

Väkivalta on monisyinen ilmiö. Sillä on välittömiä ja pitkäaikaisia seurauksia uhrille sekä hänen lähiympäristölleen. Myös silloin, kun väkivallasta ei aiheudu fyysisiä vammoja, seuraukset voivat vaikuttaa merkittävästi työntekijän ja koko työyhteisön työhyvinvointiin. Myös asiakkaan jatkuva huono käytös kuten nimittely, huutaminen ja lähelle työntyminen riittää aiheuttamaan vakavaa haittaa työntekijän hyvinvoinnille. Pelko ja uhan kokemus on kuin ikävä juoru, joka leviää kaikkien tietoon ja vaikuttaa jokaiseen. Koska uhka on sattumanvaraista ja kuka tahansa voi joutua sen uhriksi, se kalvaa työntekijöiden voimavaroja, heikentää työviihtyvyyttä, huonontaa työilmapiiriä ja heikentää myös elämän laatua. (Seretin toim. 2004: 82.)

Hyvä työyhteisö suojaa työuupumukselta. Kollegoiden antama tuki ja työssä viljelty huumori edistävät jaksamista työssä. Myös esimiehen tuella on suuri merkitys työtytyväisyyttä säätelevänä tekijänä. Tutkimuksissa on selvinnyt, että auttamisammateissa työskentelevien työntekijöiden on vaikea hakea apua tai tunnistaa työuupumusta. Edes oma kokemus ja ymmärrys siitä, että työskentelyä haittaa työuupumus, ei motivoi työntekijää hakeutumaan avun piiriin. Vasta selvät masennuksen oireet saavat työntekijän hakemaan apua. Asiakkaat sekä tuottavat että vievät työtytyväisyyttä. Heiltä saatu palaute sekä muutoksen mahdollistaminen asiakkaiden elämässä ovat suurimpia työtytyväisyyden lähteitä. (Yliruka ym. toim. 2009: 25–26.)

Sosiaalialan työväkivaltaa ja siitä selviämistä on tutkittu Honkalan (2006) Pro gradu -tutkielmassa Väkivallan uhka – sosiaalialan mörköpeikko. Siinä todetaan, että työväkivallan uhasta selviävät parhaiten ne ihmiset, jotka ovat jatkaneet asiakassuhdetta uhkailijan kanssa. Heillä on turvallisempi olo, koska ovat kohdanneet uhkailevan asiakkaan ja käsitelleet pelkonsa. Työntekijät ovat saaneet rakennettua hyvän asiakassuhteen aikaisemmista, ikävistä tapahtumista huolimatta. Vakavista uhkauksista ei kuitenkaan tehdä yleensä rikosilmoitusta. Paras tuki työväkivaltatilanteen jälkeen saatiin työyhteisön sisältä. Tämä työyhteisöltä tullut tuki koettiin tärkeämmäksi kuin ammattilaisten antama tuki.

Hoikkalan (2007: 36–37) tutkimusten mukaan sijaishuollon työntekijät toimivat usein voimavarojensa ääri rajoilla. Osastotyössä tarvitaan monialaista asiantuntijuutta ja esimerkiksi joissain laitoksissa lapsen ja nuoren opetusvastuun järjestäminen on työnteki-

jöiden arkipäivää. Omaa toimintaa arvioidaan ja uudelleensuunnataan ja omia tunteita pyritään hallitsemaan eri tilanteissa. Työntekijät pyrkivät pois rutiineista ja kankeista työskentelytavoista, jonka syynä ja seurauksena nähdään ammatillisuuden vahvistuminen. Ammatillisen kasvun ja kehityksen tukemiseksi käydään ryhmätyönohjauksia ja yhteisiä keskusteluja, jotka on koettu oivaksi välineeksi työssä jaksamiseen. Niitä järjestetään kuitenkin liian vähän työn kuormittavuuteen nähden. Ryhmätyönohjauksella on myös työssäjaksamista ja työhyvinvointia tukeva ulottuvuus.

Jotta vaativassa ja haastavassa työssä jaksaa, tulee työkykyä pitää yllä ja parantaa. Työturvallisuuskeskus muistuttaa, että työkykyä ylläpitävällä toiminnalla tarkoitetaan toimintaa, jonka avulla työnantaja, työntekijät sekä yhteistyökumppanit pyrkivät edistämään ja tukemaan jokaisen työelämässä mukana olevan työ- ja toimintakykyä. Työkykyä ylläpitävää toimintaa on mm. työympäristön kehittäminen, toimivuuden parantaminen sekä työntekijän terveyden ja ammatillisen osaamisen parantaminen. Toiminta ei vaadi välttämättä työterveyshuoltoa, mutta usein työterveyshuollon asiantuntemusta tarvitaan työympäristöjen kehittämisessä ja epäkohtien poistamisessa. (Harjanne toim. 2011: 19.)

4 Tutkimustehtävä

Tutkimuksen keskiössä on työntekijöiden kokemukset työväkivallasta ja sen uhasta. Tarkoituksena on saada todellinen kuva väkivalta- ja uhkatilanteista, niistä selviytymisestä sekä väkivallan uhan vaikutuksesta työssäjaksamiseen. Opinnäytetyön tarkoitus on tuoda ajatuksia ja ideoita lastensuojelukenttään ja siellä koettuun työväkivaltaan. Tutkielma keskittyy eritoten selvittämään lyhytaikaista vastaanotto- ja arviointitoimintaa ja sitä, minkälaista väkivaltaa siellä koetaan. Opinnäytetyössä korostetaan työssäjaksamista ja tuodaan esiin, miten raskas ja nopeatempoinen työ voidaan kuitenkin nähdä myös voimavarana ja miten sitä jaksetaan tehdä vuodesta toiseen huolimatta kovistaakin haasteista.

Johtopäätösten tarkoituksena on tuoda esiin uusia lähestymistapoja ja painottaa jo olemassa olevia ja hyviksi havaittuja toimintatapoja. Ne vaikuttavat työturvallisuuden parantamiseen, uhka- ja vaaratilanteiden ennakointiin, jälkipuintiin tai hoitoon. Opinnäytetyön tavoitteena on saada kuuluviin työntekijöiden ääni ja kokemukset. He alan asiantuntijoina ja ammattilaisina tietävät ja tuntevat hyvin arjen haasteet ja niiden kuormittavuuden. He ovat parhaita kertomaan työssäjaksamisesta sekä siihen vaikuttavista asioista. Opinnäytetyössä he kertovat kokemuksistaan, ja esille tulleen tiedon valossa pohdin erilaisia toimintatapoja uhka- ja vaaratilanteiden parempaan ennaltaehkäisyyn. Tavoitteena on tuottaa lisää tietoa työturvallisuudesta, jotta sitä pystytään alalla kehittämään entistä toimivammaksi.

Tutkimustehtävän tiivistän seuraavasti:

1. Minkälaista työväkivaltaa ja sen uhkaa työntekijät kokevat työssään ja miten se vaikuttaa heihin?
2. Miten työväkivaltakokemuksista selvittää ja mitkä seikat edistävät työssä jaksamista?

5 Opinnäytetyön toteutus

5.1 Tutkimusstrategia ja tekniset ratkaisut

Olen toteuttanut opinnäytetyöni eteläsuomalaisessa lastensuojelulaitoksessa, jossa olen kohdistanut työväkivallan kokemusten tutkimisen yhteen lastensuojelulaitoksen osastoon. Työntekijöiden äänen kuuluminen on tärkeää ja koen, että kvalitatiivinen tutkimus antaa parhaan kuvan tutkittavasta ilmiöstä ja siihen liittyvistä henkilökohtaisista kokemuksista. Ilmiönä väkivallan kokeminen lastensuojelussa on yleinen, mutta lyhytaikaisessa arviointi- ja vastaanottolaitoksessa työ on luonteeltaan erilaista, koska nuoret tulevat osastolle usein hyvin kaottisesta elämäntilanteesta. Tutkielmassa selvitetään päihdenuorten kanssa tehtävää työtä ja siinä koettua henkistä ja fyysistä väkivaltaa.

Opinnäytetyö on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkielma ja sen tarkoitus on työntekijöiden kokemusten ymmärtäminen ja tutkittavalle ilmiölle annettujen merkitysten hahmottuminen. Lähtökohtana kvalitatiivisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen, jota pyritään havainnoimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. (Hirsjärvi, Remes, Saravaara 2009: 116). Työntekijöiden kokemuksia tarkastellaan heidän näkökulmistaan ja heidän kokemustensa kautta. Opinnäytetyö mukailee myös luonteeltaan empiiristä tutkimusta. Siinä tarkastellaan työväkivallan uhkaa ja kokemuksia työntekijöiden kokemusten kautta.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkija ei voi irtisanoutua arvolähtökohdistaan, sillä arvot muovaavat sitä, miten pyrimme ymmärtämään tutkimiamme ilmiöitä. Objektiviisuutta ei ole mahdollista saavuttaa perinteisessä mielessä, sillä tietäjä (tutkija) ja se, mitä tiedetään, kietoutuvat saumattomasti yhteen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa saadaankin tulokseksi ehdollisia selityksiä rajoittuen johonkin aikaan ja paikkaan. Kvalitatiivisen tutkimuksen pyrkimyksenä onkin löytää ja paljastaa tosiasioita, eikä todentaa jo olemassa olevia väittämiä. Aineisto kootaan luonnollisista, todellisista tilanteista. (Hirsjärvi ym. 2009: 161,164.)

Tutkijan pyrkimyksenä laadullisessa tutkimuksessa on paljastaa odottamattomia seikkoja. Sen lähtökohtana ei ole hypoteesin tai teorian testaaminen, vaan aineiston monitahoinen ja yksityiskohtainen tarkastelu. Tutkija ei itse määrää sitä, mikä on tärkeää.

Laadullisen tutkimuksen aineiston hankinnassa suositaan sellaisia välineitä, joissa tutkittavien näkökulmat ja ääni pääsevät esille. Näitä metodeja ovat mm. teemahaastattelu, osallistuva havainnointi, ryhmähaastattelut ja erilaisten dokumenttien ja tekstin diskursiiviset analyysit. Kohdejoukko valitaan tutkimuksessa tarkoituksenmukaisesti, ei satunnaisotantana. Tutkielma toteutetaan joustavasti ja sen tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä olosuhteiden mukaan, koska tapaukset joita tutkitaan, ovat ainutlaatuisia ja ne vaativat sen mukaista aineiston tutkimista. (Hirsjärvi ym. 2009: 164.)

Tutkimusmenetelmänä käytän vertaishaastattelua. Vertaishaastattelussa työntekijät keskustelevat keskenään vertaishaastattelun menetelmin. Haastatteluaineistot ovat hyvin moninaisia, ihmisten kokemuksista ja näkemyksistä, työkokemuksesta, iästä ja persoonasta riippuen. Vastauksissa näkyvät erilaiset henkilökohtaisista kokemuksista lähtöisin olevat ajatukset. Haastattelurungon suunnittelussa ja jäsennyksessä olen tutustunut aikaisempiin alan ammattikorkeakoulun opinnäytetöihin ja muihin tutkimuksiin uhka- ja väkivallan kokemusten kohtaamisesta sosiaali- ja terveysalalla. Näiden tutkimusten kautta olen saanut visioita ja näkemyksiä eri teemoihin. Niiden innostamana suunnittelin haastattelurungon vastaamaan toimintayksikön tarpeita ja opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä. Olen laatinut haastattelurungon myös oman teoreettisen viitekeh्यseni pohjalta, jotta saisin vastauksia juuri niihin teemoihin, joita lähden tutkimaan.

Laadullisessa tutkimuksessa haastattelu on päämenetelmä, mutta sen valinnan tulee olla perusteltua ja sen tulee soveltua kyseisen ongelman ratkaisuun. Haastattelun suurena etuna on se, että muihin tiedonkeruumenetelmiin verrattuna siinä voidaan säädellä aineiston keruuta joustavasti tilanteen edellyttämällä tavalla. Haastatteluaiheiden järjestystä voi säädellä ja samalla teemahaastattelu antaa enemmän mahdollisuutta tulkita vastauksia kun esimerkiksi postikyselyt. Haastattelututkimuksessa korostetaan ihmistä tutkimustilanteen subjektina. Hänelle on annettava mahdollisuus tuoda itseään koskevia asioita esille mahdollisimman vapaasti. Ihminen on tutkimuksessa merkityksiä luova ja aktiivinen osapuoli. (Hirsjärvi jne. 2009: 205.) Tutkimuksen aihe tuottaa monitahoisia vastauksia haastateltujen kokemuksista käsin ja siitä syystä olen valinnut haastattelun kyselylomakkeen sijaan.

Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa tulee paljon. Aineistoa tarkasteltaessa kiinnitetään huomiota vain siihen, mikä on teoreettisen viitekeh्यksen ja kulloisenkin kysymyshaastattelun kannalta ”olennaista”. Haastattelututkimuksissa kysytään usein haas-

tateltavilta suurin piirtein samaa asiaa, joka on asetettu tutkimuksen tutkimusongelmaksi. Vastauksia ei voida kuitenkaan pitää sellaisenaan tutkimuksen tuloksena. Vaikka tiedot antaisivat vastaukset tutkimuskysymyksiin, eivät ne itsessään todista teoriaa oikeaksi. Tutkimus edellyttää teoreettista argumentaatiota asian puolesta sekä tutkimuksen tulee osoittaa empiiriset havainnot ymmärrettäviksi. (Alasuutari 2011: 40–43, 81–82.) Tätä argumentaatiota ja tulosten ja teorian vertailua teen johtopäätösosuuksessa opinnäytetyön lopussa.

5.2 Vertaishaastattelu

Lastensuojeluyksikön osastolla työskentelee 12 työntekijää. Haastattelu on osunut kesäloma-aikaan ja muutaman työntekijä vaihdoksen myötä olen saanut kokoon kymmenen haastateltavaa. Haastatellut ovat tuottaneet yhdessä viisi vertaishaastatteluryhmää. Vertaishaastattelussa työntekijät pääsevät keskustelemaan annetuista teemoista, sen sijaan että heitä haastateltaisiin. Haastattelut on suoritettu pareittain, jotka on valittu ennalta.

Opinnäytetyö toteutettiin vertaishaastatteluin, jotta työstä tulisi mahdollisimman luotettava. Yksikössä lähiesimiesasemassa työskentelevänä pidän eettisempänä, etten ole itse haastattelemassa työntekijöitä. Uskon, että vastaukset olivat näin myös totuudenmukaisempia. Parit ohjeistettiin haastatteluun yhteisesti ja heillä oli mahdollisuus tutustua haastattelurunkoon etukäteen. He ovat voineet pohtia teemaa ja muistella työväkivallan kokemuksia ja niistä nousseita tuntemuksia jo ennen haastattelua. Tämä on voinut auttaa heitä palauttamaan mieliin tilanteita ja jäsentämään kokemaansa. Pareilla on ollut mahdollisuus toteuttaa haastattelu työaikana toimistohuoneessa, jossa haastattelua ei häiritä. Parit ovat nauhoittaneet keskustelut ja palauttaneet nauhoitukset haastatteluiden jälkeen minulle. Työntekijät on ohjeistettu noin tunnin – puolentoista pituiseen haastatteluun.

Opinnäytetyön vertaishaastattelujen yhteydessä työntekijät pääsivät yhdessä miettimään kokemuksiaan, tuntemuksiaan ja suhtautumistaan työväkivaltaan. Vertaishaastattelussa he kuulivat toistensa ajatuksia ja mielipiteitä. Ammatillinen vuorovaikutus, reflektointi ja oman toiminnan ja osaamisen peilaaminen toiseen, auttaa kehittämään omaa työtä. Vaikuttaa siltä, että työntekijät saavat vertaishaastatteluista toisiltaan myös myötätuntoa ja sosiaalista tukea. Reflektointi omien ja toisten kokemusten ja uskomus-

ten kautta jäsentää omaa toimintaa. Se tuo uudenlaisia ratkaisumalleja työväkivallan hallintaan. Uskon, että tämän opinnäytetyön avulla syntyvä ammatillinen pohdinta kehittää työryhmää itsessään.

Vertaishaastattelu on tietyn asian tai näkökulman tarkastelua, jossa vertaisten keskenään käymä keskustelu käydään tutkijan antamista teemoista. Kumpikaan osapuoli ei perinteisessä mielessä haastattele toistaan, vaan haastattelu on diskursiivista dialogia, mitä ohjaa tutkijan laatima teemakehikko. Osallistujat keskustelevat kustakin teemasta niin kauan kuin kokevat sen mielekkääksi. He päättävät itse milloin on aika siirtyä seuraavaan teemaan. Osallistujat nauhoittavat keskustelun ja lähettävät sen tutkijalle, joka ei ole läsnä haastattelutilanteessa. Unohtaminen ja väärinymmärtäminen ovat ryhmähaastattelussa yksilöhaastattelua vähäisempää. Toisaalta voidaan miettiä kontrolloiko ryhmä yksilöä jättämään sanomatta jotain, missä hän jää mielipiteineen vähemmistöksi. (Seppänen-Järvelä toim. 2005: 17.)

Vertaismenetelmissä samantyyppisessä tilanteessa olevat ihmiset voivat jakaa kokemuksiaan ja saada sosiaalista tukea ryhmältä. Olennaisinta on vertaisuus ja mahdollisuus käydä tasavertaista dialogia yhteisen kokemusmaailman jakavan ihmisen kanssa. Vuoropuhelussa on mahdollisuus peilata omaa kokemusmaailmaansa, saada palautetta ja tuottaa innovaatioita yhdessä. Vertaismenetelmissä asiantuntijuus on työntekijöillä ja vuorovaikutuksen kautta he jakavat asiantuntijuuttaan yhteisöllisesti. Vertaishaastattelu on enemmän kuin puhdas tiedonkeruun väline. (Seppänen-Järvelä toim. 2005: 12.)

Omaan toimintaan rutinoidutaan ja sokeudutaan, niin yksilönä kun yhteisönä helposti, mikä merkitsee sitä, että omia vahvuuksia ja kehityskohteita ei ole helppo havaita. Tämän vuoksi on erittäin tärkeää peilata omaa toimintaa ja ajatuksia muiden vastaaviin. Kommunikointi mahdollistaa palautteen saamisen ja antamisen ajatuksista, tunteista ja kokemuksista. Ääneen lausuminen nostaa ne uudelle merkitystasolle. Parhaimmillaan on kysymys prosessista, jossa yksilö voi peilata itseään muita vasten ja muokata näkemyksiään sekä lisätä itseymmärrystään. Vertaisryhmä voi antaa yksilölle myös sosiaalista tukea ja mahdollisuuden oppia. Vertaismenetelmissä voidaankin puhua refleksiivisestä työotteesta ja uudenlaisesta ammatillisuudesta, jossa toimintaa pystytään tarkastelemaan kriittisesti ja puntaroimaan sen taustalla olevia periaatteita, oletuksia ja uskomuksia. (Seppänen-Järvelä toim. 2005: 13.)

Olen tehnyt koehaastattelun etukäteen, jossa olen testannut haastattelun toimivuutta. Koehaastattelulla olen pyrkinyt poistamaan kysymyksiä, jotka ovat epäselviä tai vaikeasti tulkittavia. Koehaastattelun tarkoitus on ollut kerätä tietoa siitä, mitä pitäisi kysyä, jotta haastatteluista saadaan oikeanlaista tietoa. Testauksen jälkeen olen muuttanut vielä muutamaa kysymystä ymmärrettävämmäksi. Litteroidun haastattelun saatuani, olen perehtynyt vastauksiin ja alkanut selvittää, ovatko haastattelut tuoneet niitä vastauksia, joihin olen pyrkinyt saamaan tietoa.

5.3 Aineiston analyysi

Haastatteluaineisto on analysoitu aineiston sisällönanalyysin avulla. Kun aineisto on kerätty ja litteroitu, olen lähtenyt sisällönanalyysin menetelmin tutkimaan saatua materiaalia. Sisällönanalyysi on menettelytapa, jolla pystytään analysoimaan dokumentteja systemaattisesti ja objektiivisesti. Sen avulla tutkittavaa ilmiötä järjestellään, kuvaillaan ja kvantifioidaan. Usein sisällönanalyysi määritellään prosessina, jossa tuotetut kategoriat kvantifioidaan. Tämä menetelmä sopii erinomaisesti strukturoimattomaan aineistoon, esimerkiksi dialogien ja raporttien analyysiin. Sen avulla pyritään saamaan kuvaus tutkittavasta ilmiöstä tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Analyysin lopputuloksena tuotetaan tutkittavaa ilmiötä kuvaavia kategorioita. Sisällön analyysissä luodaan käsitejärjestelmä, -kartta ja -malli, jolla tarkoitetaan tutkittavaa ilmiötä kuvailevaa kokonaisuutta. Siinä esitetään käsitteet, niiden hierarkia ja mahdolliset suhteet toisiinsa. (Kynäs & Vanhanen 1999: 3–4.)

Tutkimustehtävä ohjaa analyysiyksikön valintaa. Aineistosta lähtevässä analyysiprosessissa aineistoa pelkistetään eli aineistosta tuotetaan ilmaisuja, jotka liittyvät tutkimustehtävään. Ryhmitellessään aineistoa tutkija yhdistää pelkistetyistä ilmauksista ne asiat, jotka näyttävät kuuluvan yhteen. Kategorialle annetaan sitä kuvaava nimi. Yleiskäsitteiden avulla luodaan kuvaus tutkimuskohteesta. Analyysiä jatketaan yhdistelemällä samansisältöiset kategoriat toisiinsa. Abstrahointia jatketaan yhdistelemällä kategorioita niin kauan kuin se on sisällön kannalta mielekästä. Tutkimuksen tuloksia raportoidessa on analyysistä muodostettu malli, käsitejärjestelmä tai kategoriat. Sisällön analyysin haasteellisuutena pidetään sitä, että tutkija onnistuu pelkistämään aineiston ja muodostamaan siitä kategoriat niin, että ne kuvaavat mahdollisimman luotettavasti tutkittavaa ilmiötä. Tuloksen luotettavuuden kannalta on tärkeää, että tutkija pystyy

osoittamaan yhteyden tulosten ja aineiston välillä. (Kyngäs & Vanhanen 1999: 5–6, 10.)

Olen valinnut tutkimusmenetelmäksi aineiston sisällönanalyysin, koska uskon sen tuovan ilmiötä moniselitteisesti ja objektiivisesti ilmi. Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen (2010: 433–434) kertovat, että aineiston purkamista koskevat ratkaisut heijastavat tutkijan teoreettista esiyymmärrystä ja oletuksia tutkittavasta ilmiöstä ja siitä, miten tutkija on sitä lähestynyt. Haastatteluiden taltioinnin mahdollistava tekniikka ei poista tutkijan valikoivan havainnoinnin ongelmaa, vaan pikemminkin siirtää sen aineiston purkamiseen liittyväksi kysymykseksi. Tutkijan on otettava oma esiyymmärrys tarkastelun kohteeksi, jotta valittu litterointikäytäntö tukee tutkimusten tavoitteita ja esitettyjä kysymyksiä.

Olen saanut kymmenen työntekijän tekemät vertaishaastattelut. Haastatteluiden jälkeen ulkopuolinen litteroija on litteroinut haastattelut. Litteroinnissa haastattelut ovat aukikirjoitettu sanasta sanaan. Litteroinnin olen päätenyt toteuttamaan ulkopuolisen litteroijan toimesta, jotta haastatteluiden anonymiteetti säilyy ja työntekijät voivat vapaammin keskustella teemoista, ilman pelkoa tunnistettavuudesta. Olen kertonut työntekijöille etukäteen, etteivät he ole tunnistettavissa äänen perusteella ja toivoin tämän lisäävän tutkielman luetettavuutta.

Analyysin etenemisessä olen hyödyntänyt Kyngään & Vanhasen Sisällön analyysi artikkelia (Kyngäs & Vanhanen 1999). Ensimmäisenä olen saanut aukikirjoitetun haastatteluaineiston kaikista vertaishaastatteluista. Toisessa vaiheessa olen lukenut haastattelu läpi ja perehtynyt kattavasti niiden sisältöön. Olen lukenut saadun haastatteluaineiston useasti läpi, jotta pystyn paremmin ymmärtämään ja jäsentämään sitä. Kolmannessa vaiheessa lähden nostamaan aineistosta esiin pelkistettyjä ilmauksia. Olen koonnut koneelle haastatteluiden alkuperäisiä lauseita ja luonut niistä pelkistettyjä ilmauksia. Seuraavassa on esimerkki tästä.

Taulukko 1. Esimerkki alkuperäisten ilmauksien muuttamisesta pelkistetyiksi ilmauksiksi.

ALKUPERÄINEN ILMAUS	PELKISTETTY ILMAUS
"Sanallista aggressiivista uhkailua, uhitte- lua päivittäin. Välillä on jaksoja, jolloin sitä tulee hirveät määrät, joka päivä. Tosis- saan tuntuu, että se ylittää sietokyvyn."	Sanallisen uhkailun vaikutus ja sen suuri määrä
"Nimittelyä, tuommoista henkistä väkival- taa on. Sitä on kaikkein eniten. Tavaroi- den heittäminen, mutta ei ehkä fyysistä, suo- ranaista väkivaltaa ole ollut minun aikana."	Henkinen väkivalta ja tavaroiden heittäminen, ei fyysistä väkivallan kokemusta
"Uhkailua, haukkumista, tavaroiden rikko- mista. Ne tulevat mieleen."	Uhkailu, haukkuminen, tavaroiden heittäminen
"Ihan kaikkea uhkaa, aggressiota mitä voi olla. Ei kukaan ole tullut ihan hirveästi lyömään, mutta tuuppimista on ollut... On ollut henkistä väkivaltaa.. "	Kaikenlaista aggressiivista käyttäytymistä, tuuppimista ja henkistä väkivaltaa
"Aggressiivinen käyttäytyminen on useimmiten kohdistunut johonkin irtaimis- toon tai muuhun turhautumisen johdosta. Olin paikalla, kun se kerran kohdistui yh- teen työkaveriin. Henkistä väkivaltaa tässä on ollut."	Irtaimiston rikkominen, työkaveriin kohdis- tuva väkivalta ja henkinen väkivalta

Pelkistetyt ilmaukset ovat asioiden tekemistä ymmärrettävämmäksi, niin sanotusti haastatteluissa sanottujen asioiden tiivistämistä ja selittämistä yksinkertaisemmin. Neljännessä vaiheessa olen tehnyt listan tekemistäni pelkistetyistä ilmauksista, jotka ovat syntyneet alkuperäisten lauseiden kokoamisen kautta.

Kun olen luonut pelkistetyt ilmaisut, luen niitä läpi ja etsin niistä yhtäläisyyksiä ja eroa-
vuuksia. Kokoan yhteen samankaltaisia pelkistettyjä ilmauksia, joista alkaa muodostua
alaluokkia. Näistä alaluokista tulee alakategorioita. Alakategoriat ovat muodostuneet
siis samankaltaisten pelkistettyjen ilmauksien kautta. Seuraavaksi esimerkki tästä.

Taulukko 2. Esimerkki pelkistettyjen ilmauksien muodostumisesta alakategorioiksi.

PELKISTETTY ILMAUS	ALAKATEGORIA
Sanallisen uhkailun vaikutus ja sen suuri määrä Henkinen väkivalta ja tavaroiden heittäminen, ei fyysistä väkivallan kokemusta Kaikenlaista aggressiivista käyttäytymistä, tuuppimista ja henkistä väkivaltaa Irtaimiston rikkominen, työkaveriin kohdistuva väkivalta ja henkinen väkivalta	Työväkivallan muodot
Spontaanit reaktiot, kontrolloimattomat tilanteet pelottavimpia Haastavat ja aggressiiviset vanhemmat pelottavimpia Riittämätön resurssi/ henkilökunnan määrä pelottavinta Fyysisesti kookas ja isokokoinen uhkaileva nuori (mies) pelottavinta	Pelottavimmat tilanteet
Uhka lisää valppautta ja pitää yllä ylivireyttä Ahdistuneisuuden, pelon ja turhautumisen tunne Väsyminen	Työväkivallasta seuraavat tunteet
Yhteiset säännöt ja ohjeet ja perehdytys Raportoinnin tärkeys Resursointi työvuoroissa ja haastavissa tilanteissa Tilanteiden lukeminen ja ennakointi etukäteen (neuvottelut, kokoukset, asioiden kertominen)	Valmistautuminen
Säännöistä kiinnipitäminen Rehellisyys ja avoimuus nuoria kohtaan Arvostava kohtaaminen Oman käytöksen tunnistaminen	Omat toimintatavat ja niiden tunnistaminen

Alakategorioiden muotoutumisen jälkeen tulee vuoroon alaluokkien yhdistäminen yläluokiksi. Alaluokkia tarkastellaan ja niistä etsitään taas yhteneväisyyksiä ja eroja. Samaa merkitystä olevia alaluokkia kerätään yhteen yläkategorioiksi. Yhdistäessä samaa tarkoitusta ja merkitystä olevia kategorioita, luokkien määrä vähenee ja lopulta jäljelle jää yksiselitteisempi ilmaus lausutusta. Yläkategorioiden muodostumisen jälkeen olen määritellyt niistä vielä yhdistävän kategorian, jossa yläkategoriat ovat taas koottu pie-

nempiin kokonaisuuksiin. Tämän on tarkoitus nostaa haastatteluaineiston keskeiset tulokset esille. Siitä esimerkki alla.

Taulukko 3. Esimerkki yläkategorioiden muodostumisesta ja yhdistävän kategorian muotoutumisesta.

ALAKATEGORIA	YLÄKATEGORIA	YHDISTÄVÄ KATEGORIA
Työväkivallan muodot	Henkinen ja fyysinen kuormitus	Turvallinen työympäristö
Pelottavimmat tilanteet		
Työväkivallasta seuraavat tunteet		
Valmistautuminen	Ennakointi	
Omat toimintatavat ja niiden tunnistaminen		
Työssä jaksamiseen vaikuttavat asiat	Työhyvinvointi	
Työhyvinvointia tukevat asiat		
Kehitettäviä kohtia ja asioita	Työn kehittäminen	

5.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Teen opinnäytetyön esimiehenä omaan työyksikköni. Tämä tuo mukanaan eettisiä ristiriitoja, jotka on hyvä tiedostaa ja ottaa huomioon työtä tehdessä. Eettisyys kiertyy muodollisesti tutkimuksen luotettavuus- ja arviointikriteereihin. Hyvää tutkimusta ohjaa eettinen sitoutuneisuus, jossa tutkija noudattaa moraalisia kriteerejä. Tutkijan on huolehdittava, että tutkimussuunnitelma on laadukas, valittu tutkimusasetelma on sopiva ja raportti hyvin tehty. Tutkija joutuu tekemään työssään tiedekäsityksen ja tutkimusten metodisten valintojen arvosidonnaisuutta koskevaa eettistä pohdintaa. Tutkijalla on vastuu tutkimuksensa aiheen eettisyydestä ja tutkimusongelman tai -tehtävän asettelusta. Tutkimuksen uskottavuus ja eettiset ratkaisut kulkevat käsi kädessä. Tutkimuksen uskottavuus perustuu siihen, että tutkijat noudattavat hyvää tieteellistä käytäntöä. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 128–129, 132.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa ei ole yksiselitteisiä ohjeita. Tutkimusta arvioidaan kokonaisuutena, jolloin sen sisäinen johdonmukaisuus (koherenssi) painottuu. Luotettavuuden arvioinnissa on hyvä muistaa, mitä ollaan tutkimassa ja miksi, miksi tämä tutkimus on tärkeä, miten aineiston keruu on tapahtunut menetelmänä (esimerkiksi haastattelu) ja tekniikkana (esimerkiksi nauhoitus) ja millä perusteella tutkimukseen osallistuvat henkilöt valittiin. Tärkeää on myös arvioida tutkimusaineiston analyysiä, tutkimusaineiston koontia ja raportointia ja luotettavuutta niitä tulkittaessa. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 136, 140–141.) Olen pyrkinyt työssäni tuomaan esiin tutkimuksen tärkeyttä ja vaikuttavuutta sekä tutkimusmenetelmien valintaa läpi opinnäytetyön. Tämän uskon lisäävän luotettavuutta ja työn johdonmukaisuutta.

Työväkivaltaan ja sen kokemiseen lastensuojelutyössä liittyy monia eettisiä ristiriitoja ja näkemyksiä. Tutkielmassa haluan ensiksi taata asiakkaiden yksityisyyden, tilanteet eivät ole tunnistettavia tai leimaavia ja asiakkaan anonymiteetti säilyy. Työntekijöille haluan taata opinnäytetyössä tunnistamattomuuden ja olen poistanut tiedot lastensuojeluyksiköstä opinnäytetyön edetessä. Olen laatinut kysymykset ja haastattelut sen mukaan, ettei kukaan ole tunnistettavissa vastauksista. Työntekijöille haluan antaa varmuuden vastata kysymyksiin totuudenmukaisesti ja niin, että heidän äänensä kuuluu tutkimuksessa. Jotta opinnäytetyö olisi luotettavin, olen päätenyt työssäni vertaishaastattelun käyttöön. En itse ole haastattelemassa työntekijöitä, johdattelemassa vastauksia tai antamassa haastattelulle suuntaa. Työntekijät ovat voineet keskusteluissaan nostaa esille niitä teemoja ja käyttää enemmän aikaa niihin kysymyksiin, jotka kokevat tärkeimmiksi.

Hirsjärvi jne. (2009: 231–233) painottavat, että kaikkien tutkimusten luotettavuutta ja pätevyyttä tulisi arvioida joillain tavoin. Ydinasioita laadullisessa tutkimuksessa ovat henkilöiden, paikkojen ja tapahtumien kuvaukset. Validius merkitsee kuvauksen ja siihen liittyvien selitysten ja tulkintojen yhteensopivuutta. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta kohentaa tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta. Tarkkuus koskee tutkimuksen kaikkia vaiheita. Aineiston tuottamisen olosuhteet olisi kerrottava selvästi ja totuudenmukaisesti. Haastattelututkimuksessa kerrotaan esimerkiksi olosuhteista ja paikoista, joissa aineistot kerättiin. Samoin kerrotaan haastatteluihin käytetty aika, mahdolliset häiriötekijät, virhetulkinnat haastatteluissa ja tutkijan itsearviointi tilanteesta. Tuloksissa olisi kerrottava, millä perusteella tutkija esittää tulkintoja ja mihin hän päätelmänsä perustaa.

Olen halunnut pitää vertaishaastattelut mahdollisimman luotettavina. Luotettavuuden lisäämiseksi en ole myöskään itse litteroinut nauhoja, koska tunnen työntekijät ja he olisivat olleet äänen perusteella tunnistettavissa. Tämä voisi lisätä tutkijan ennakkoojatuksia ja -oletuksia ja vaikuttaa vastausten analysointiin. En lähde tulkitsemaan työntekijöiden vastauksia tai päättelemään niiden pohjalta jotain, mikä ei ole eettisesti ja teoreettisesti perusteltavissa. Pohjaan tutkimuksessani faktoihin ja tarkastelen niitä eri lähtökohdista käsin. Työntekijät voivat luottamuksellisesti tuoda esiin kokemuksiaan ja kehittämisehdotuksiaan. Uskon tämän myös lisäävän luotettavuutta ja opinnäytetyön läpinäkyvyyttä. Myös Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen (2010: 447–448) tuovat esiin, että tutkijan puolueettomuus on tutkittavalle tärkeää. Tutkijan ei tule millään tavalla arvioida tutkittavan mielipiteitä tai kokemuksia. Henkilökohtaisia ja arkaluotoisia aiheita on oikeus käsitellä tutkimuksessa, kun aihe on tärkeä ja tutkittavaa on informoitu haastattelussa käsiteltävistä aiheista ja heille on kerrottu, että heillä on oikeus olla myös vastaamatta.

6 Tulokset

6.1 Turvallinen työympäristö

Vertaishaastatteluun on osallistunut kymmenen työntekijää. Olen käyttänyt tuloksissa sitaatteja kuvaamaan tulkintojen logiikkaa ja tuomaan selitettäviä ilmiöitä konkreettisemmin ilmi. Olen jättänyt sitaateista pois kaikki tunnisteet, koska ne eivät ole tutkimuksen kannalta oleellisia. Olen lyhentänyt itse joitakin lainauksia, käyttämällä merkkiä (...). Hakasuluilla olen selventänyt joitakin sitaatteja/sanoja, jotta lukija pystyy paremmin seuraamaan mihin aiheeseen tai kysymykseen haastateltava vastaa. Jos haastateltava on itse lopettanut lauseen kesken tai jäänyt miettimään jatkoa, olen laittanut tekstin perään kolme pistettä.

Olen pyrkinyt sulkemaan pois ennakkokäsitykseni työstä ja työväkivallasta, jota itse olen työyksikön jäsenenä kokenut tai josta olen tietoinen. Esimiehenä olen halunnut tutkia aineistoa, ilman tietoa haastateltavien henkilöllisyydestä tai sukupuolesta. Olen pyrkinyt tulkitsemaan litteroituja haastatteluja sellaisenaan ja tekemään tulkintoja vain annettujen vastausten perustella. Vertaan opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä litteroituun aineistoon ja selvitän sitä, että onko tutkimuskysymyksiin saatu vastauksia.

Kaikki työntekijät ovat kokeneet työväkivaltaa uransa aikana lastensuojelun työkentällä ja kyseisessä lastensuojeluyksikössä, jossa nyt työskentelevät. Heidän kokemuksensa poikkeavat toisistaan siinä, miten väkivaltaa koetaan tai miten sitä siedetään. Väkivallan ja sen uhan kokemukset eivät poikkea haastatteluissa suuresti, vaikka mukana on ollut sekä naisia että miehiä. Kaikissa haastatteluissa tuotiin esiin eriasteisia pelon kokemuksia. Kokemukset eivät näy liittyvän työvuosien määrään, mutta luonnollisesti kauemmin työelämässä olleet olivat nähneet uransa varrella monenlaista, ja käsittelevät tilanteita hieman eri tavoin. Haastatteluista näkyy, että usein omaa toimintaa osataan peilata tilanteisiin ja miettiä työväkivaltaan vaikuttavia osatekijöitä laajemmin niin työyhteisön kuin esimiestenkin näkökulmasta. Työntekijät tiedostavat puutteita ja kehittämiskohtia toiminnassa sekä työntekijä- että organisaatiotasolla ja työympäristön näkökulmasta.

Lastensuojelulaitoksessa koetaan, että työ on itsessään henkisesti ja fyysisesti kuormittavaa. Työssä ollaan kokoaikaisesti tekemisissä haastavien asiakkaiden kanssa heidän eriasteisten päihde- ja mielenterveysongelmiensa vuoksi. Tämä lisää työn kuormittavuutta ja luo monenlaisia uhkatekijöitä, jotka pyritään tiedostamaan. Vaikka

työväkivaltaan on varauduttu, siihen ei koskaan totu, eikä sitä saa hyväksyä. Sen kanssa on vain tultava toimeen ja opittava sietämään henkisestä ja fyysisestä kuormituksesta, jotta työtä jaksaa tehdä.

6.1.1 Henkinen ja fyysinen kuormitus

Asiakkaiden työntekijöihin kohdistama väkivalta on yleensä henkistä ja se ilmenee sanallisena uhkailuna, nimittelynä tai haukkumisena. Henkisellä väkivallalla voidaan myös uhata työntekijän fyysistä koskemattomuutta tai pahimmillaan tämän perhettä ja läheisiä. Uhkailu voi olla hyvinkin aggressiivista ja jotkut nuoret ovat uhanneet myös työntekijöiden henkeä. Tappouhkauksia tulee ajoittain ja ne koetaan kuormittavimmiksi. Sanallista nimittelyä ja uhkailua voi esiintyä päivittäin, joidenkin nuorten kohdalla kokoaikaisesti. Välillä voi olla kausia, jolloin on levollisempaa ja nimittely ja uhkailu vähenevät. Rauhalliset jaksot voivat kestää pidempään tai ne voivat olla vain hetkittäisiä. Tällaiset jaksot osuvat pääsääntöisesti nuorten vaihtumiseen ja siihen liittyviin ilmiöihin. Haastavan nuoren poistuminen osastolta voi myös lopettaa sanallisen uhkailun, ellei kierrettä ole päässyt syntymään. Asiakkaiden vaihtumisen myötä tietynlainen kierre voi katketa.

”Sanallista aggressiivista uhkailua, uhittelua päivittäin. Välillä on jaksoja, jolloin sitä tulee hirveät määrät, joka päivä. Tosissaan tuntuu, että se ylittää sietokyvyn.”

Henkisen väkivallan ohella osastolla esiintyy ajoittain myös fyysistä väkivaltaa. Fyysisen väkivallan kuvaillaan olevan enemmänkin tavaroihin ja irtaimistoon kohdistuvaa kuin henkilökuntaan. Kaikki työntekijät kertovat kohdanneensa tavaroihin kohdennettua väkivaltaa työyksikössä. Nuoret saattavat heitellä tai potkia tavaroita ja rikkoa paikkoja, tuoleja, sänkyjä, ovia tai muuta irtaimistoa. Usein tavaroiden rikkominen on kohdistettu vain irtaimistoon, eikä niillä yritetä vahingoittaa työntekijöitä. Jotkut työntekijät ovat kohdanneet yksikössä myös fyysistä väkivaltaa. Näissä tilanteissa on käyty työntekijään käsiksi, häntä on tuupittu ja tönitty tai työntekijää on lyöty tai huidottu esineillä. Fyysiseen väkivaltaan johtaneita tilanteita kerrottiin olevan harvemmin kuin henkistä kuormitusta aiheuttaneita.

”On paljon tavaroihin kohdistuvaa aggressiota. Mutta on sitten nuoria, jotka hyvin herkästi käy joissakin tilanteissa ohjaajaan kiinni. Yrittää potkia, yrittää heittää tavaroilla, lyödä tavaroilla (...)”

Työntekijät kuvailevat uhkailun joskus ylittävän heidän sietokykynsä, varsinkin kun se on jatkuvaa ja hyvin väkivaltaista. Pelottavimpina koetaan juuri henkilöön kohdistuvat väkivaltaiset tilanteet, joissa nuori toimii spontaanisti, ennalta arvaamattomasti ja kontrolloimattomasti. Tällaisia tilanteita voi olla muun muassa ne tilanteet, joissa nuori on päihtynyt tai sekava ja joissa ei ole varmuutta päihtymystilasta tai miksi hän on aggressiivinen. Isokokoiset aggressiivisesti käyttäytyvät miehenalut koetaan pelottaviksi jo heidän fyysisyytensä vuoksi. Tällöin ainoa keino tilanteissa on puhe ja nuoren sanallinen rauhoittelu.

”Minä ainakin ajattelen, että pelottavinta on se, jos ei ole riittävästi henkilökuntaa paikalla. Että esimerkiksi iltavuorossa tai vaikka aamuvuorossakin on kaksi naishenkilöä ja on fyysisesti isokokoinen, uhkaavasti käyttäytyvä nuori mies paikalla, joka uhkailee (...)”

Uhkaavimpina pidetään myös niitä työvuoroja, joissa paikalla on vähän henkilökuntaa. Näissä tilanteissa miestyöntekijän paikallaoloa on toivottu. Vakituinen henkilökunta tuo myös turvallisuuden tunteen eritavalla kuin sijainen, jonka toimintatavoista ei olla varmoja uhkatilanteen sattuessa. Vakituksen henkilökunnan kanssa uhkatilanteita ja niiden toimintaohjeita on käyty läpi ja harjoiteltu yhteisesti, joten toiminta koetaan tällöin varmemmaksi. Haastattelun myöhemmässä vaiheessa työntekijät tuovat esiin useasti yhteisten sovittujen sääntöjen noudattamisen sekä yhteisten toimintatapojen luomisen ja ylläpitämisen.

”(...) Jos on paljon kokemattomia työntekijöitä itsensä kanssa, ja itse on vastuussa koko tilanteesta, niin silloin se on pelottavaa. Kun ei tiedä, miten toiset toimii tietyissä tilanteissa. Sitten sen tilanteen vetovastuu saattaa olla pelkästään itsellä. Ne ovat haastavia ja pelottavia.”

Yhtenä vaaraelementtinä tuodaan haastatteluissa esiin nuorten lisäksi heidän vanhempansa, jotka ovat tulleet uhkailemaan työntekijöitä. Vanhemmat voivat ilmestyä osastolle yllättäen ja odottamatta ja he voivat olla päihtyneitä tai aggressiivisia. Riski koetaan tällöin suuremmaksi ja tilanne pelottavammaksi, kun vastassa on aikuinen lapsen sijasta. Osaston ulkopuolelle tulee eri tarkoituksin ja aika ajoin myös muita nuoren sosiaaliseen verkostoon kuuluvia henkilöitä. Jotkut tulevat vain tervehtiäkseen, mutta osa uhkailemaan tai tekemään ilkivaltaa. Laitoksen arvointijakso (4–6 viikkoa) koetaan myös aggression hallinnassa yhdeksi haasteeksi. Nuoria ei ehditä oppia tuntemaan näin lyhyessä ajassa kunnolla, vaan nuoreen tutustuminen ja tämän käytökseen oikealla tavalla vastaaminen vaatii vuosien tuntemista, jotta tiedettäisiin mistä nuori hermostuu tai kiihtyy. Myös itsetuhoiset nuoret tuotiin esiin yhtenä haastavana ryhmänä.

”Fyysisesti aggressiiviset nuoret ja sitten itsetuhoiset nuoret. Ehkä sellaiset nuoret, jotka uhkailevat jatkuvasti väkivallalla, silloin niissä tilanteissa joutuu jatkuvasti katsomaan selustaansa. Arvaamattomat nuoret. Arvaamattomat vanhemmat ovat myös aika haastavia.”

Väkivallan uhan ollessa osastolla läsnä, kerrotaan sen tuovan työhön lisää valppautta ja ylivireyttä. Ylivireys ja jatkuva varuillaan- ja valppaana olo koetaan väsyttäväksi ja kuluttavaksi pitkällä aikavälillä. Se lisää myös turhautuneisuutta. Haastattelussa kuvailaan, että pelkotilat kestävät usein vain lyhyen aikaa, eikä pelko pysy päällä pitkään. Pitkäaikaista pelkoa kuvataan vastauksissa ahdistuksen tunteeksi, joko ennen töitä tai työpäivän jälkeen. Todella haastavissa ja väkivaltaisen ilmapiirin vallitessa osastolla, töihin tulon voi liittyä ahdistusta ja pelkoa. Ennen työvuoroa tulee jo mietittyä ”mitä työpaikalla on vastassa”. Tällöin kuormitus näkyy vapaa-ajalla, eikä työstä pääse irtautumaan toivotulla tavalla.

”Jos on aggressiivisia nuoria, jotka ovat aggressiivista käyttäytymistä harrastaneet pitkään osastolla, niin kyllä se ahdistumista lisää omalla kohdalla. Ja aina töihin tullessa miettii, mikähän tilanne tai tunnelma siellä nyt on päällä. Että täytykö tässä nyt varautua väkivaltaisiin tilanteisiin.”

Henkinen ja fyysinen kuormitus lastensuojelutyössä on ilmeinen. Työväkivaltaa kohdetaan toistuvasti. Usein se on henkistä väkivaltaa, mutta myös fyysistä esiintyy. Työväkivalta kuormittaa ja uuvuttaa. Se saattaa vaikuttaa myös vapaa-aikaan työn ulkopuolella. Väkiältä tuo mukanaan pelkoa ja henkistä räsitystä. Väkivallan uhkaa koetaan, kun asiakas on aggressiivinen, väkivaltainen tai isokokoinen ja uhkaileva. Asiakkaan eli nuoren lisäksi myös heidän vanhempansa saattavat tulla osastolle vihamielisinä, mikä on koettu uutena väkivallan uhkana. Näiden lisäksi työvoimajärjestelyt, kuten sijaiset ja vähäinen henkilökunta lisäävät turvattomuutta.

6.1.2 Ennakointi

Työyhteisön sisällä on pohdittu selvästi työväkivallan ennakointia eli hyvää suunnittelua ja varautumista. Tärkeänä tiedonsiirron välineenä on koettu hyvän ja informatiivisen raportin antaminen vuoron vaihtuessa. Raportin tulee sisältää relevantteja tietoja työvuoroa varten. Etenkin uuden nuoren kohdalla väkivaltahistoria ja väkivaltainen käytös ovat asioita, joista toivotaan raportoitavan. Avoimuutta ja rehellisyyttä korostetaan niin työntekijöiden suhteessa toisiinsa kuin nuorten ja työntekijöiden välisessä vuorovaiku-

tuksessa. Ennakointi nähdään ylipäätään tärkeänä tekijänä työväkivallan minimoimiseen ja tilanteiden hallintaan. Erilaisia asioita on otettu huomioon aggressiivisen nuoren kohdalla ja tilanteita on voitu ennakoida jo varatoimenpiteen myötä.

”Avataan erkan [eristys huone] ovia valmiiksi, jos sitä saattaa tarvita. Sovitaan kuka soittaa poliisit ja kenellä on puhelin, jos tarvitsee soittaa apua. Ja me mietitään, jos pitää kertoa jokin ikävä asia nuorelle, että onko miehitystä tarpeeksi. Vai odotetaanko vuoronvaihteeseen, kun on enemmän työntekijöitä paikalla.”

Haastatteluissa nousee esille ennakkoinnin tärkeys. Työntekijät painottavat eniten sitä, että tilanne pitää osata hahmottaa etukäteen, miettiä paria askelta pidemmälle ja tiedostaa riskikohdat, joissa nuori usein kiihtyy tai kimpaantuu. Riskialttiina pidetään yleisesti niitä tilanteita, jossa nuoren asioista neuvotellaan ja jo etukäteen tiedetään, etteivät päätökset ole nuorelle mieluisia. Myös tilanteita, joissa nuorta rajoitetaan tai hän ei saa toivomiaan uutisia, pidettiin mahdollisina kohtina, jolloin nuori saattaa hermostua ja menettää kontrollin. Tästä syystä avoimuutta pidetään tärkeänä koko työn kannalta. Kun nuorelle ollaan alusta asti avoimia, eikä asioita salailla tai peitellä, neuvottelutulos ei ole niin yllätyksellinen, koska nuorella on ollut aikaa käsitellä kuulemaansa. Kuitenkin jossakin tilanteissa tiedetään, että nuori hermostuu jo asian kertomisesta tai esille ottamisesta. Näissä tilanteissa on hyvä varautua etukäteen nuoren aggressioon, varmistamalla mm. henkilökuntaresurssi ja paikkojen turvallisuus.

”Pitää oppia lukemaan ja ennakoimaan tilanne paria askelta edemmäksi. Kun on tulossa joku neuvottelu, niin on hyvä tietää, jos nuoren toive on täysin muuta, kuin mitä ympärillä olevien aikuisten toive on, vaikka jatkon suhteen. Pystyy jo vähän varautumaan tilanteeseen esim. ylimääräisillä työntekijöillä ja viemällä heitettävät tavarat mahdollisimman kauas.”

Avoin ja rehellinen ilmapiiri lisää luottamusta ja vaikeistakin asioista voidaan puhua. Kun nuoreen luodaan sellainen kontakti, että hän kokee tulleen kuulluksi ja arvostetuksi, hänen kanssa työskentely on helpompaa ja kunnioittavampaa. Koska arviointijaksot ovat hyvin lyhyitä, on tärkeää turvallisuuden kannalta saada asiakkaista mahdollisimman paljon tietoa etukäteen. Mikäli nuorella jo entuudestaan on paljon väkivaltaista käytöstä, on syytä varautua vastaavaan myös osastojakson aikana. (Kyseessä on kuitenkin rajattu arviointijakso, jossa nuorta rajoitetaan voimakkaasti lastensuojelullisiin toimenpitein.) Tiedon siirtäminen vuorolta toiselle on tärkeässä asemassa myös tässä. Jotta kaikki pystyvät paremmin ennakoimaan tilanteita, on raportoinnin oltava kattavaa ja sen on käsiteltävä oikeita asioita.

”Tässäkin työssä noita väkivaltaisia joukkotilanteita pystytään minimoimaan aika paljonkin. Siihen auttaa se, jos on jotain etukäteistietoa ja pystytään sitten olemaan enemmän valppaana. Sitten myös avoin rehellinen ja arvostava kohtaaminen asiakkaan kanssa aina edesauttaa sitä, että nuoren ei tarvitse puolustautua. Sitten tietenkin henkilökunta resursointi on tärkeää. Se ei aina riitä, mutta pienentää sitä mahdollisuutta (...) Nuori kokee, että tässä on niin monta aikuista, ettei kannata lähteä [riehumaan], se voi olla hillitsevä. Työkokemuksen kautta tulee myös sitä, että pystyy myös lukemaan nuoria ja huomaamaan merkkejä, koska nuorella saattaa pimahtaa.”

Raportoinnin ja tiedonkulun lisäksi hyvää ennakkointia on työyhteisön yhteisten pelisääntöjen luominen ja niistä kiinnipitäminen. Näissä vastuu on koko työyhteisöllä. Säännöt ja toimintatavat nähdään tärkeiksi työturvallisuuden näkökulmasta. Kun säännöistä pidetään kiinni, toimintatavat ovat kaikilla työntekijöillä samansuuntaiset. Yhteiset säännöt vähentävät väittely- ja ristiriitatilanteita, joissa nuori kokee tulevansa väärinkohdeksi. Haastatteluissa on nähty, että kollegoiden kanssa toimintatavoista puhuminen ja niiden pohtiminen yhdessä, lisää turvallisuutta ja yhdenmukaistaa tapaa, jolla toimia uhka- ja vaaratilanteen yllättäessä. Kun tietää mitä työkaveri uhkatilanteessa tekee, pystyy niihin varautumaan paremmin. Tilanteen synty on kuvattu usein niin äkkinäiseksi, että toiminnan on tapahduttava alitajuisesti työkaverin tavat tuntien. On pystyttävä sanattomasti viestimään toiselle, miten tilanteessa edetään.

”Hyvä raportointi on tietenkin kaiken A ja O. Kaikkien työntekijöiden täytyy olla asioista kartalla. Ja työntekijän täytyy tietää työvuorossa, missä muut työntekijät on. Yhteiset toimintamallit tietyissä tilanteissa helpottaa tilanteen lukua ja miten toiset toimii. Ja sopii työnjaosta, kuka hoitaa minkin.”

Tärkeänä pidetään, että työväkivalta-temaa muistetaan myös silloin, kun väkivaltaa ei osastolla ole. Väkivaltatilanteiden ohjeiden ja toimintatapojen juurruttaminen työyhteisöön vie aikaa. Niistä puhuminen on pidettävä keskusteluissa säännöllisesti mukana. Tärkeää on muistaa jokaisen ohjaajan olevan oma yksilönsä, jolla on erilaiset tavat toimia ja reagoida. Näiden tapojen tunteminen lisää työturvallisuutta, koska silloin yhteinen tekeminen on johdonmukaisempaa. Perekäyttämisen tärkeyttä on korostettu haastatteluissa, jotta uusi työntekijä pystyy omalta osaltaan vastaamaan turvallisuudesta työyhteisöstä ja pitämään yllä vallitsevaa avointa työskulttuuria. Ennakoinnissa mainitaan myös jokaisen oma vastuu osaston ilmapiiristä ja sen pitämisestä rauhallisena ja rentona. Ilmapiirin lukeminen on osa ennakkointia ja suunnittelua. Oman toiminnan tunnistaminen ja sen säännöllinen tarkastelu voi estää monta väkivaltatilannetta.

”Olen sitä mieltä, että työntekijä voi omalla käytöksellään lisätä väkivallan uhkaa tai vaaraa. Toki varmasti myös vähentää, jos itse pysyy rauhallisena ja hyvin neutraalina siinä tilanteessa. Rauhoittaa tilanteen, eikä lähde hirveästi väittele-

*mään ja keskustelemaan, vaan odottaa vaan, että ne tunteet ovat ohi tai laantu-
neet. Sitten ehkä pystyy keskustelemaan. Pelisilmää tarvitaan, mikä tulee vain si-
tä kautta, kun tekee sitä työtä.”*

*”Itselle on luontainen tapa, että kun on ollut väkivaltatilanteita osastolla, on miet-
tinyt onko oma toiminta johtanut siihen. Tavallaan, että pystyttäisiin tunnistamaan
se, missä kohti mentiin vikaan, jos on menty vikaan. Tässä voi sanoa, ettei omal-
la käytöksellä voi lisätä tai vähentää [työväkivaltaa]. Joskus ei vaan mitään olisi
ollut tehtävissä. Siitä huolimatta miten henkilökunta olisi toiminut.”*

Työntekijän sukupuolen, iän tai työkokemuksen vaikutus työväkivallan kokemiseen tai kohtaamiseen on moniselitteistä. Vastaajista jokainen, sekä miehet että naiset ovat kohdanneet työssään työväkivaltaa. Suurin osa kertoo kokeneensa sitä eri-ikäisenä työuransa varrella, sekä nuorena työntekijänä, että hieman kokenempänä. Osa vastaajista on kokenut, että väkivallan kohtaaminen oli raskaampaa työuran alkuaikana, eikä tilanteita osannut käsitellä niin hyvin, kun kokenempänä. Osa kertoo oppineensa työuransa varrella ennakointia, jonka kautta työväkivaltatilanteita on helpompi välttää. Myös oma suhtautuminen työhön ja työssä kohdattuihin uhkatilanteisiin voi olla muuttunut. Työväkivalta tilanteista voi oppia, tai päinvastoin, mikäli työurallaan joutuu rajuun väkivaltatilanteeseen, voi se myös pysäyttää ja pelästyttää, eikä välttämättä kyseisessä työssä halua enää jatkaa.

*”Ei ikä varsinaisesti... kaikki vaikuttaa. Jokainen on omia persoonallisuuksiaan,
tuo ikä ja sukupuoli kuuluvat vähän siihen. Kokemus, varmaan sen kautta, mitä
useammassa tilanteessa sinä olet ollut mukana, sen enemmän sinulla on tietyllä
tavalla tietotaitoa ja näkemystä miten kannattaa edetä ja minkälaisissa tilanteis-
sa.”*

Sekä miesten että naisten kerrottiin kohtaavan yksikössä eriasteista väkivaltaa. Jotkut nuorista kohdistavat väkivaltaista käytöstä helpommin miehiin ja jotkut naisiin. Osa vastaajista koki, että mies saattaa toimia pojille provosoivampana rajoittajana kun naiset. Pojat saattavat haastaa heitä herkemmin yhteenottoihin, koska kokevat saavansa heistä myös vastusta. Miehiä voi olla myös turvallisempi haastaa. Toisaalta koetaan, että mies toisinaan rauhoittaa tilanteita olemassaolollaan. Naisten koetaan taas toisinaan pitävän tilanteet rauhallisena, koska harvemmin pojat kohdistavat väkivaltaa nais-työntekijään. Näin ei kuitenkaan koettu kaikissa vastauksissa. Väkivallan kokeminen on siis yksilöllistä eikä niin yksiselitteistä. Väkivaltaiseen käytökseen on olemassa paljon eri syitä, joita ei aina pysty tunnistamaan. Kuitenkin vastauksista tuli selvästi ilmi, että molempia sukupuolia tarvitaan tasapuolisesti työyksikössä.

*”Aina ei vaikuta se, että minkä ikäinen tai minkä näköinen olet. Vaikka olisit ollut
viisikymmentä vuotta alalla, joskus vain se, että sinulla on punainen tukka, se on*

se ratkaisu, että nuori näkee sinussa jotain sellaista, joka saa provosoitumaan. (...) Nuoret pojat hakevat aika usein miestyöntekijöistä haastetta ja haastajaa. Kun taas jos on ollut naisia töissä, saattaa olla, että ne tilanteet ovat paljon rauhallisempia. Tosin on myös toisinpäin, että on nuoria, joilla on (...) naisiin kieroutunut suhde jollain tavalla, he provosoituvat siitä, että joku nainen uskalttaa asettaa heille rajoja.”

”Minun mielestäni sopiva määrä miehiä ja naisia on hyvä. Osasto ei toimi, että on pelkästään naisia töissä, eikä myöskään, että on vain miehiä.”

Kaikkea väkivaltaa ei pystytä täysin ennakoimaan tai estämään, vaikka siihen olisi varauduttu hyvin. Nuoret liikkuvat koulussa ja lomaharjoitteluissa jakson edetessä ja osa heistä palaa toisinaan päihtyneenä osastolle. Tällöin ennakointi on haastavinta. Usein nuoren päihtymystila huomataan heti ovea avatessa, mutta joskus päihtymystila selviää vasta nuoren toimintaa seurattaessa. Päihtyneen nuoren tulon osastolle on luotu myös yhteisiä pelisääntöjä, joilla voidaan tilanteeseen hieman varautua. Kuitenkin kukin tapaus on aina yksilöllinen ja nuoren reagoitua ei voi etukäteen tietää. Joku nuori voi päihtyneenä olla hyvinkin aggressiivinen, eikä halua suostua henkilökatsastukseen tai -tarkastukseen tai haluaa muuten vain osoittaa mieltään ja toimia vastoin osaston sääntöjä. Aina uhka ei kohdistu myöskään henkilökuntaan, vaan nuori voi olla vaaraksi itselleen tai muille nuorille.

”Silloin kun nuori tulee päihtyneenä osastolle, on potentiaalinen vaaratilanne. Nuoren käytös on päihtyneenä erilaista, vaikka tässä olisi kuinka opittu tuntemaan ja kaikki olisi hyvin. Välttämättä se uhka ei aina vaaratilanteissa kohdistu henkilökuntaan, vaan saattaa olla nuoreen itseensä tai muihin nuoriin kohdistuvaa.”

Uhkaa ja vaaratilanteita on hyvä pohtia etukäteen ja miettiä toimintatapoja yhdessä. Tämä asia tuodaan esiin myös voimakkaasti vastauksissa. Ennakointi, raportointi ja yhteisten pelisääntöjen noudattaminen auttaa tilanteiden hallinnassa. On puhuttava asioista säännöllisesti yhdessä ja silloinkin, kun uhkatilanne ei ole päällä. Tärkeää on pitää yllä avointa kulttuuria, jossa uskalletaan puhua ja kertoa mielipiteitä ja ajatuksia. Tämä auttaa myös työssäjaksamiseen.

6.2 Työntekijän työkyvyn ylläpitäminen

Työkykyä voi pitää yllä eri tavoin. Henkisesti raskaassa työssä ja työympäristössä työkyvyn ylläpitäminen on tärkeää ja välttämätöntä, jotta työtä jaksetaan tehdä. Työssä saattaa henkisen väkivallan lisäksi olla fyysistä väkivaltaa ja sen uhkaa. Työntekijät pitävät yllä itse työkykyään erilaisen vapaa-ajan toiminnan avulla, purkamalla tilanteita

työyhteisössä, keskustelemalla ja jakamalla avoimesti tuntemuksiaan. Esimiehiltä saatu tuki on tärkeää ja voimauittavaa ja se on välttämätöntä työssäjaksamisen kannalta. Vastauksista huokuu työyhteisössä vallitseva yhteishenki ja yhdessä tekemisen positiivinen ilmapiiri.

”Hyvät työkaverit ja työvuoroissa joustavuus, oma vapaa-aika ja harrastukset ja ns. oma elämä.” ”Samaa mieltä. Positiivinen ilmapiiri ja ihanat työkaverit.”

Työväkivaltakokemuksista on selvitty ja niistä on toivuttu. Haastatteluista huokui mielenkiinto ja innostus työtä kohtaan, vaikka se koetaan ajoittain kuormittavaksi ja ranskaksi. Henkistä ja fyysistä väkivaltaa esiintyy ajoittain osastolla, mutta sen kuvataan kuuluvan osittain sosiaalialalle ja lastensuojelutyöhön. Työpaikkaa valitessa tulee tiedostaa tietyt reunaehdot, joiden puitteissa työtä tehdään. Työ on moninaista ja haasteellista ja siinä on monia eri ulottuvuuksia. Vaikka osastolle tullaan päihde-epäilyn tai päihdeongelman vuoksi, työntekijät kertovat, että useimmilla nuorilla on monitahoisia ongelmia: mielenterveydellisiä tai psyykkisiä ongelmia, jotka näyttäytyvät työväkivaltaa tutkittaessa.

6.2.1 Työhyvinvointi

Jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen tapansa reagoida ja käsitellä tilanteita, samoin kuin selvitä niistä. Yhteisistä säännöistä kiinnipitäminen lujittaa kehitettyjä sopimuksia ja pelisääntöjä sekä luo turvallisuuden tunnetta. Osassa haastatteluista juuri yhteen hiileen puhaltaminen koetaan voimauittavammaksi tekijäksi. Kun tullaan omana itsenä kuulluksi ja ymmärretyksi, työtä jaksetaan tehdä. Henkilöt tuovat haastatteluissa ilmi, että tuki on tärkeä voimavara ja ilman sitä työtä olisi vaikea tehdä. Tuki koetaan olevan muun muassa luottamuksellisen suhteen luomista työkavereihin. Asioita uskaljetaan jakaa ja omia tuntemuksia tuoda esiin pelkäämättä, että niitä tuomitaan. Asioista pystytään työkavereiden kanssa puhumaan heti tilanteen jälkeen ja niin kauan kuin asia vaivaa, voi sen nostaa uudelleen esiin. Tärkeää on tunne, että työkaveri kuuntelee. Työn luonteen vuoksi useat työntekijät kokevat, ettei ulkopuolinen aina ymmärrä niin hyvin, mitä on tapahtunut ja minkälaisen asioiden kanssa työskennellään.

”Apu työyhteisöltä on se, että saa puhua asiat ja tunteet ja saa sen tuen. Ja se on todella tarpeellista. Jos ei olisi luottamusta työkavereihin, niin tätä työtä ei jaksaisi tehdä.”

Työväkivalta tilanteen sattuessa on tärkeä muistaa aina nuoren elämäntilanne ja miettiä, miksi nuori toimi tällä tavoin. Tämä auttaa ymmärtämään nuorta ja löytämään syyn väkivallalle ja aggressiolle. Kun nuoren käytöstä ymmärtää, on itse väkivaltateosta helppointa selvittää. Syyn selvittäminen ei kuitenkaan poista sitä, että nuori on toiminut väärin tai, että teko olisi hyväksyttävä. Työntekijät tuovat esille lähes jokaisessa haastattelussa, että vaikka nuoren tilanteen voi ymmärtää ja tiedostaisi miksi hän käyttäytyy näin, ei tekoa silti hyväksytä. Väkivalta on aina ehdottomasti väärin ja nuoren pitäisi keksiä vaihtoehtoisia toimintatapoja. Näitä harjoitellaan myös osastojaksolla. Työntekijät kertovat tekevänsä työtä nuoria varten, heidän hyväkseen. Paras palaute on nuoren eteenpäin meneminen ja pärjääminen, pahasta olostä ylipääsy, eli niin sanottu selviäminen.

”Sitä vartenhan mekin täällä ollaan. Jos jollekin saisi apua siihen aggressiivisuuden käsittelyyn, että pystyisi sanallisesti sitä paha oloa tuomaan esille. Sitten on niitä nuoria, joilla ei sanoja löydy. Heillä ei ole koskaan niitä sanoja ollut, ja kun sinä et pysty sanoilla itseäsi ilmaisemaan, niin heitetään ne tavarat seinään. Ja se on se mielenilmaus, että näin paha minulla on olla.”

”Nuoria vartenhan täällä ollaan. Nuoret voi huonosti ja ne purkavat sitä huonoa oloa jollakin tapaa, ja silloin erityisesti nuori tarvitsee aikuista. (...) Kaikkein tärkeintä, että paikalla on oma henkilökunta, joka pystyy vastaamaan siihen nuoren pahaan oloon.”

Työyhteisön avoimuus koetaan tärkeänä. Oman toiminnan tunnistaminen ja peilaaminen on tämän kaltaisessa työssä tärkeää ja ehdotonta. Sitä kautta voi kehittyä ja toimia jatkossa toisin. Tilanteiden läpikäymisen koetaan auttavan myös työssäjaksamiseen. Tilanteet eivät jää painamaan mieltä, kun ne ovat käyty kunnolla läpi. Haastavimpia ovat tilanteet, joissa työkaveri on omalla provosoitumisellaan tai käytöksellään lisännyt nuoren aggressiota tai saanut aikaan väkivaltatilanteen kärjistymisen. Palautteen antaminen työkaverille koetaan vaikeana, jos työkaveri ei tätä itse tiedosta. Myös tämän takia koetaan, että tilanteista olisi hyvä puhua myös yleisellä tasolla ja harvakseltaan, jotta yhteinen linja syntyisi ja opittaisiin tiedostamaan myös omaa toimintaa ja peilaamaan sitä muiden kautta. Yksiköstä on puuttunut myös psykologi alkuvuoden ajan ja hänen pitämiään purkuja ei näin ollen ole ollut. Psykologia pidetään yhtenä tärkeänä tekijänä työssäjaksamisessa.

”Tuntuu hyvältä, että pääsee kiinni siihen tilanteeseen ja käymään läpi ja nimenomaan pohtimaan sitä (...) Miten olisi voinut tehdä toisin ja toimisiko toisin, vai samalla tavalla uudestaan. Tässä yksikössä on helppo keskustella työkavereiden kanssa tilanteista. Ja siihen pitää mielestäni ehdottomasti kannustaa kaikkia. Että ollaan avoimia.”

Haastatteluissa painotetaan, että vaikka tilanteita käydään myöhemmin läpi ja niihin etsitään vaihtoehtoisia toimintatapoja, ei syyllistämiseen pidä sortua. Syyllistäminen tai syyllisen etsiminen ei ole koskaan oikea tapa lähestyä väkivaltatilanteessa ollutta työntekijää. Vaikka työntekijä olisi toiminut väärin tai provosoivasti, ei sormella osoittaminen auta. Eri asia on pohtia ja kehittää omaa tai työryhmän toimintaa, kun etsiä syyllisiä tilanteeseen. Oikealla tavalla käsitelty tilanne antaa voimaa työntekijöille, kun taas huonosti käsitelty lamauttaa. Haastatteluista huokuu selvästi kokemus molemmista tavoista. Etenkin ne tilanteet ovat jääneet mieleen, jotka ovat huonosti hoidettuja eikä purku ole ollut onnistunut, tai sitä ei ole ollut lainkaan. Monet vertaavat nykyisiä johtajia entisiin johtajiin. Nykyinen tilanne koetaan paremmaksi, kun asiat ovat menneet eteenpäin. Syyllistämistä on vähemmän kun aikaisemmin ja asioista pystytään keskustelemaan rakentavammin.

”Minulla on se käsitys, ettei meillä ole ollut oikeus pelätä (...), ei ole ollut oikeus olla väsynyt, koska se on heti siihen omaan ammattitaitoon jollakin tasolla liittyvää.”

”Jaksaminen on aikaisemmin yhdistetty automaattisesti ammattitaitoon. Kaksi asiaa, joille ei välttämättä ole mitään tekemistä minun mielestä toistensa kanssa. Voit olla hyvin ammattitaitoinen, mutta silti sinun jaksaminen on kortilla. (...) Mutta uuden johdon myötä on muuttunut ilmapiiri ihan toisenlaiseksi. Mutta ei se sitä väkivallan uhkaa ole poistanut.”

Henkinen kuormittavuuden koettiin vaihtelevan työssä. Joskus tilanteet jäävät päälle myös työn ulkopuolella, ja niitä käsitellään kotona. Useimmat tilanteet saadaan purettua työpaikalla, mutta joskus haastavimmat ja väkivaltaisemmat tapaukset saattavat vaivata vapaa-ajalla. Niitä saatetaan miettiä töiden jälkeen tai ennen seuraavaan vuoroon tuloa. Hyvänä keinona työpaikan purkujen ja keskusteluiden lisäksi työn vastapainona pidetään työstä irrallaan olevaa harrastustoimintaa. Mm. liikunta ja musiikkiharrastukset ovat hyvä tapa irrottautua työstä ja purkaa tunnetiloja fyysisesti. Työmatkat koetaan myös hyväksi tavaksi tuulettaa ajatuksia, autolla tai pyörällä ajaen. Oman vapaa-ajan lisäksi myös työyhteisön yhteinen toiminta, etenkin työn ulkopuolinen toiminta ja yhteiset tapahtumat koetaan piristävinä ja kannustavina ja työssäjaksamiseen vaikuttavana asiana.

”[Työhyvinvointia tukee] Varmaan se, että puhuu ja kysyy miten voit ja onko kaikki ok. Ja yhteiset toimintatavat ja, että kaikki pääsevät tuomaan omia mielipiteitään esille siitä, miten se tilanne kannattaisi hoitaa. Ja yhdessä sovitaan, mitä tehdään. Jos on ollut joku tilanne, ei ikinä pitäisi olla niin kiire, ettei enätä pysähtyä. Pitäisi kysyä kavereilta, onko kaikki ok, ja mitä sinä nyt ajattelet tästä (...) Työssä jaksamista tukee ehdottomasti hyvä, tiivis työporukka. Huumori.”

Esimiehiltä saatu tuki koetaan vaihtelevaksi, mutta usein riittävän hyväksi. Vastauksista huokuu se, että ylempi johtajataso on äskettäin vaihtunut. Johtajat koetaan vielä vieraisiksi ja heidän toimintaansa on tässä vaiheessa vaikea arvioida. Tämän vuoksi vastauksissa tulee esille enemmän niitä kohtia, joita lähiesimieheltä ja johdolta toivotaan. Lähiesimiehen koetaan vastauksissa olevan lähellä työryhmää ja tiedostavan työn reuna-ehdoja ja kuormittavia tekijöitä. Johdon koetaan olevan etäällä fyysisesti ja harvoin läsnä. Haastateltavat eivät olleet varmoja, onko johto täysin tietoinen siitä mitä osastolla tapahtuu tai minkä luontoista työ on, koska toiminnaltaan työyksikkö poikkeaa muista vastaanottolaitoksista, jotka ovat saman johdon alla. Työntekijät tuovat esiin, että heillä on kuitenkin tunne, että nykyinen johto haluaa oppia tuntemaan toimintaa ja kuuntelee, kun heille kertoo työturvallisuuteen liittyvistä asioista.

”Lähiesimieheltä samoin kuin työyhteisöltä eli tarvittaessa keskustelu ja kuuntelu ja yhteistä purkua. Johtokin kyselee miten menee, kun me nähdään silloin tällöin. Se on tarpeen.”

Lähiesimieheltä saatu tuki on kuuntelemista, paikalla oloa ja yhteisten purkujen tai lisätyönohjauksen mahdollistamista. Hänen tehtävänä työväkivaltilanteissa on usein asioiden eteenpäin vieminen ja työryhmän tukeminen sekä työsuojeluasioiden hoitaminen. Haastatteluissa lähiesimiehen koetaan olevan lähellä työn pintaa ja puuttuvan tilanteisiin ja pitävän työntekijöiden puolta. Koetaan, että pystytään avoimesti työyhteisössä puhumaan tilanteista tulematta leimatuiksi lähiesimiehen silmissä. Osa kokee esimiehen tuen vaihdelleen vuosien varrella. Tänä päivänä tukeen on kiinnitetty selvästi enemmän huomiota ja se on mennyt parempaan suuntaan. Koetaan, että ikäviä tilanteita on päässyt aiemmin menemään johtajalta ohi tai ne ovat käsitelty väärällä tavalla ja syyllistäen, joista on jäänyt paha mieli.

”Nyt johto on vähän vaihtunut, en tunne johtoa kauhean hyvin, mutta sen tiedän, että johtokin on tilanteen tasalla. Tukee koko työyhteisöä näiden asioiden parantamisessa. Ja on äärimmäisen tärkeätä, että on saanut johdoltakin tukea. Jos sitä ei saisi, olisi kuin vedettäisiin mattoa jalkojen alta.”

”Kaikkien apu on tarpeellista. Sitä ollaan saatu ihan hyvin. Keskusteluapua tai lisätyönohjausta (...) Työnohjausta ja briefingejä hirveen hyvin.”

Työhyvinvoinnissa tärkeintä on työyhteisön hyvä ja avoin ilmapiiri sekä arvostava tunnelma työyhteisön sisällä. Hyvä työyhteisö on tärkein voimavara henkisesti kuormittavassa työssä, jossa työkaveriin joutuu tukeutumaan ja luottamaan. Tärkeää on myös johtajilta saatu tuki, joka on usein fyysisten puitteiden mahdollistamista, kuten purkujen järjestämistä. Osa työntekijöistä kokee, että ylempi johto luottaa työntekijöiden tekemi-

seen ja osaamiseen, eikä siihen paljon puutu. Joskus asia koetaan niin, että vastuu on siirretty työntekijöille. Parhaimpana tukena, mitä johtaja voi antaa, koetaan avoin vuoropuhelu ja kysymykset ”miten menee” tai ”mitä kuuluu”? Johdolta kaivataan myös enemmän fyysistä näkymistä osastolla sekä konkreettisia tekoja tai kysymyksiä ”minkälaista tukea tai apua tarvitaan”. Osa vastaajista kertoo saaneensa tukea, kun sitä on tarvittu.

6.2.2 Työnkehittäminen

Työtä ja sen puitteita kehitetään jatkuvasti sekä työyhteisön sisällä, että johtajatasolla. Työn kehittämistä on aina, toisinaan se näkyy vähemmän, toisinaan enemmän. Työn kehittäminen on hidastempoista, aikaa vievää ja epäkohtia korjataan hitaasti. Etenkin kun kyse on ulkoisista puitteista, kehittämistyö ei ole niin joustavaa kuin työyhteisön sisällä. Joskus kehittäminen ei mene oikeaan suuntaan ja vaikka kehittämisellä yritetään hyvää, voi kehittämisidea olla huono tai toimimaton. Työyhteisön sisällä kehittäminen voi olla nopeampaa ja joustavampaa, koska yhteisistä käytännöistä on helpompi sopia. Yhdessä keskustelemalla ja päättämällä uusia käytäntöjä saadaan nopeasti voimaan. Kehittämistyö voi olla hyvinkin pientä, kuten uusien työntekijöiden parempaa perehdytystä tai yhteisten pelisääntöjen kertausta.

”Näihin [väkivaltatilanteisiin] on olemassa semmoinen paperi [ohjeet työväkivaltatilanteisiin], minkä vakituinen työryhmä on tehnyt ja sitä on viime talvena käyty läpi. Tulevaisuutta ajatellen se protokolla pitäisi käydä läpi alkukesästä. Tulee aina sijaisia, joille sitä ei ole käyty.”

Osasto on toiminut ilman hälytysjärjestelmää ja sen hankinnasta on puhuttu pitkään. Vuoden 2013 alusta alkaen osastolle tuli hälytysjärjestelmä, joka hälyttää osaston sisällä, naapuriosastolla (kilometrin päässä) sekä Palmian hälytyskeskuksessa. Hälytysjärjestelmä lisää turvallisuuden tunnetta työpaikalla. Työntekijät kokevat kuitenkin, ettei hälytysjärjestelmän toimivuus ole nykylaitteillakaan täysin tarpeita vastaava. Laitteet ovat isoja ja kömpelöitä, hälytys menee Palmian hälytyskeskukseen ja sieltä vasteaika hätään voi olla hyvinkin pitkä. Myös hälyttimen ääni saattaa provosoida asiakkaita eikä kaikista hälyttimistä näe, mistä hälytys annetaan. Pienet painonapit eivät myöskään soi, joten niitä kantaessa ei kuule toisen tarvitsevan apua, koska isoa sireeniä ei ole. Hälytysjärjestelmä itsessään on hyvä ratkaisu, kun apua oikeasti tarvitaan. Mutta edelleen on paljon kehitettävää teknisellä puolella. Pyyntöön on kuitenkin vastattu ja turvallisuutta lähdetty parantamaan.

”Sitten tietenkin nämä ulkoiset puitteet. On hienoa, että meillä tämä hälytysjärjestelmä on. Mutta tänä kesänä on todettu, niin eipä siitä hirveästi turvaa ole. Ihan samalla lailla, kun sinä joudut työkaveriin luottamaan, niin jos sinä rupeat sokeasti luottamaan johonkin Palmian hälytysorganisaatioon, niin siinä voi sattua sitten tosi ikäviä asioita.”

Työntekijöiden vastauksista välittyi yhtenä kehittämistarpeena toisten huomioiminen arjen työssä. Vaikka työkaveria jo huomioitiin ja asioista keskusteltiin yhdessä, koettiin, että toiselta voisi vielä rohkeammin kysyä vointia tai jaksamista. Tärkeää olisi tiedostaa jokaisen olevan oma yksilönsä, joka kokee asiat eri tavalla. Vaikka toiset työntekijät eivät pelkäisi tilannetta, toiset voivat kokea tilanteen epämiellyttävänä tai pelottavana. Yleisesti toivotaan, että työntekijät kohdataan heidän lähtökohdistaan ja koetut tilanteet otetaan vakavasti. Vähättely ei tilanteessa auta. Yhteistä ja avointa kulttuuria toivotaan jatkossakin ja sen ylläpitäminen vaatii avointa keskustelua ja vuoropuhelua työyhteisössä. Kun työkaverit oppivat tuntemaan toistensa tavat, on helpompi tehdä tiiminä työtä ja tukea toisen heikkouksia ja korostaa vahvuuksia.

”Ohjaajat ottavat eri tavalla niitä tilanteita. Toiset ottavat vakavammin, toiset rennommin. Välillä on sellaista vähättelyä. Jos toinen on kokenut ahdistavana tai tosi graavina tilanteen, toinen voi vastata, etteihän tuo nyt ollut mitään. Välillä pitää itselle muistuttaa, että me olemme niin erilaisia, kaikilla on erilainen historia, ja välillä tilanteet voivat olla tosi ahdistavia”

Haastatteluiden alkaessa ei osastolla ollut käytössä omaa psykologia. Tämän puute on vaikuttanut väkivaltatilanteiden purkutilaisuuksien järjestämiseen. Debriefingit eli työväkivaltatilanteiden jälkeiset purut koetaan voimauittavina, koska asioita päästään yhdessä purkamaan. Mitä nopeammin purut pystytään pitämään, sitä paremmiksi ne ovat koettu. Kehittämiskohtana nostetaan osassa haastatteluista esiin se, että työväkivaltakokemuksen jälkeen tulisi kaikilla olla mahdollisuus purkuun mahdollisimman nopealla aikataululla. Työvuorosta ei tulisi voida lähteä ilman tilanteen käsittelyä. Koska työ on kolmivuorotyötä, on joskus purku venynyt pitkälle. Tähän toivotaan uutta järjestelmää, jotta työ ei kuormittaisi vapaa-aikaa, vaan työasiat päästäisiin purkamaan jo työpaikalla. Tähän toivotaan johtajilta ratkaisuja, joilla työhyvinvointia voitaisiin entistä paremmin jatkossa tukea.

”Meillä jokaisella pitäisi olla mahdollisuus sen tilanteen läpikäymiseen mahdollisimman pian sen tilanteen jälkeen. Sellainen vapaapäivälle lähteminen tai edes vuorosta kotiin lähteminen, se [purku] pitäisi pyrkiä järjestämään tai tilanteen edes lyhyt läpikäyminen, samassa työvuorossa. Ja sitten graavimpien tilanteiden jälkeen, organisoidumpi isommalla porukalla.”

Kehittämisessä korostetaan koulutuksen tärkeyttä. Työväkivaltaan ja sen ennakointiin on järjestetty joitain koulutuksia, mutta itse väkivaltilanteisiin toivottaan lisää osaamista. Kun koulutuksia järjestetään, tulee niissä huomioida tarve ja osaston erityisyys. Lisäksi painotetaan sitä, että koko työyhteisö tulisi kouluttaa yhdessä, koska yksittäisten ihmisten käymät koulutukset eivät tue tarpeeksi koko työyhteisöä ja vahvista sen yhteistä osaamista. Työyhteisön koetaan tarvitsevan koulutusta, jossa yhdessä päästään testaamaan ja miettimään uhkatilanteisiin varautumista sekä oppimaan miten työkaveri toimii kyseisessä tilanteessa. Yhteinen koulutus tukisi koko työyhteisön tarvetta. Koulutuksista nostettiin esiin muun muassa puhejudo, kiinnipitokoulutus ja AHHAH-koulutus.

”On tosi kiva, että kaksi on päässyt johonkin koulutukseen. Mutta eikö me koko ryhmäkin tarvitsisi? (...) Mitä hyötyä siitä on, että kaksi ihmistä käy meidän porukasta jonkin hienon koulutuksen? Eikö koko tiimin pitäisi?”

Puheen tasolle nostettiin haastatteluissa myös osaston rakenteelliset muutokset. Asiakkaat tulevat osastolle kokoaikaisesti, kun toinen lähtee, tilalle tulee uusi asiakas. Tämä lisää kuormittavuutta, koska varsinaisia asiakastilanteita ei päästä yhdessä purkamaan systemaattisesti. Myös onnistuneita asiakastilanteita olisi hyvä säännöllisesti purkaa ja oppia niiden kautta. Haastateltavat pohtivat, että mikäli asiakkaat tulisivat jaksoittain ja jaksojen välissä olisi muutama päivä, jolloin asiakkaita ei olisi, pääsisi asiakastilanteita purkamaan ja käsittelemään. Tämä voisi vaikuttaa työn kuormittavuuden vähenemiseen. Myös väkivallankierre tai negatiivinen ilmapiiri voisi katketa herkemmin, kun kaikki asiakkaat vaihtuisivat samanaikaisesti.

”Välillä on niin raskasta, jos on sellainen nuori joka jatkuvasti provosoi ohjaajaa ja provosoi myös muita nuoria. Kun tilanne on saatu käsiteltyä ja nuoret ovat lähteneet osastolta, niin voisiko muutama päivä olla niin, ettei osastolla olisi ketään. Voitaisiin oikeasti nollata tilanne, eikä sana kiertäisi eteenpäin. Seuraava tilanne aloitettaisiin, niin kuin alusta. Eikä tilanne jää vellomaan seuraavien nuorten kanssa.”

Työnkehittämisen keskeisiksi tekijöiksi on opinnäytetyössä noussut toimiva ja osaston tarpeita vastaava hälytysjärjestelmä sekä työntekijöiden keskinäisen vuorovaikutuksen parantaminen, avun antaminen työkaverille ja työkaverin toimintatapojen tunteminen. Lisäksi koetaan, että työväkivaltilanteiden jälkeiset purkutilaisuudet ja tuki heti väkivaltilanteen jälkeen olisi tärkeää ja auttaisi vähentämään työn kuormittavuutta. Purku mahdollisuuksia tulisi kehittää, jotta ne palvelisivat tarkoitustaan. Myös asiakasjaksojen uudelleenjärjestely ja kohdennetut koulutukset koko työyhteisölle olisivat voimavara, joiden kautta työyhteisössä voitaisiin miettiä yhteisiä toimintatapoja ja harjoitella yhdessä turvallisuusasioita.

7 Johtopäätökset

7.1 Väkivallan kokemukset

Opinnäytetyö koostui kahdesta tutkimuskysymyksestä: Minkälaista työväkivaltaa ja sen uhkaa työntekijät kokevat työssä ja miten se vaikuttaa heihin. Sekä miten työväkivalta kokemuksista selvittää ja mitkä seikat edistävät työssäjaksamista. Tuloksista selvisi, että työväkivaltaa koetaan paljon lastensuojelussa. Väkivallan kokemukset ovat työssä läsnä, etenkin henkisen väkivallan osalta. Työväkivalta uuvuttaa ja joskus se ylittää sietokyvyn. Kun työssä esiintyy pitkäkestoista väkivallan uhkaa, työviihtyvyyden vähenee. Työväkivallan uhka kuormittaa myös vapaa-ajalla ja heikentää muutakin elämänhallintaa. Työväkivaltakokemuksista selvittiin työyhteisön tuella sekä avoimen ja keskustelemaan ilmapiiriin avulla. Työssäjaksamista tukevat kuunteleva ja läsnä oleva johtaminen, työväkivaltilanteiden jälkeiset purut sekä kohdennetut koulutukset. Myös oikeanlaiset turvallisuusjärjestelyt koettiin työtä tukeviksi.

Hoikkala (2007: 3, 11–12) muistuttaa, että lastensuojelun laitoshuollon päätehtävä on antaa lapselle väkivallaton ja turvallinen kasvuympäristö, vaikka väkivalta on läsnä näissäkin ympäristöissä. Helsingin kaupungin lastensuojelulaitoksista tehtiin työsuojeluun vuonna 2003 yhteensä 196 vaara- ja uhkatilanneilmoitusta. Monien sosiaalialan työväkivaltatutkimuksien tulokset puhuvat myös karua kieltä työväkivallan määrästä. Sama ilmiö työväkivallan yleistymisestä näkyy opinnäytetyössäni. Väkivalta on läsnä lastensuojelussa, vaikka sen tehtävänä on turvata lapsen kasvu. Yhtälö on kiistatta nurinkurinen. Opinnäytetyössä kaikki haastateltavat kertovat kohdanneensa työväkivaltaa tässä toimintayksikössä, mikä on huomattavasti enemmän aikaisempiin alan tutkimuksiin verrattuna. Fyysisen väkivallan määrää ei tässä tutkimuksessa ole eritelty henkisestä. Voimme päätellä tuloksesta, että lyhytaikaisessa vastaanottotyössä työväkivallan kohtaaminen on suurta ja todennäköisesti vielä muuta lastensuojelutoimintaa yleisempää. Otos on suuntaa antava ja tukee käsitystä kriisiluontoisesta työstä, jossa asiakkaan elämäntilanne on usein hyvin kaoottinen.

Työväkivallan muotoja on monia. Tuloksista näkyi, että eniten lastensuojelutyössä kohdataan henkistä väkivaltaa, lähinnä uhkailua ja haukkumista. Työ on kuormittavaa, jos henkistä väkivaltaa esiintyy paljon ja tai se on jatkuvaa tai päivittäistä. Fyysinen väkivalta lisää puolestaan pelkoa ja se voi vaikuttaa merkittävästi työssäjaksamiseen. Fyysinen väkivalta kohdistui lähinnä irtaimistoon, kun työntekijöihin tai toisiin nuoriin. Sa-

maan johtopäätökseen ovat tulleet Yliruka, Koivisto ja Karvinen-Niinikoski (2009: 44). Heidän tutkimuksensa mukaan henkiselä ja fyysisellä väkivallalla uhkailu on selvästi yleisempää kuin itse fyysinen väkivalta. Eri sosiaalityön muodoissa väkivaltaa esiintyy eri tavoin. Mitä läheisempää kontakti asiakkaaseen on, sitä fyysisempää väkivalta on. Tämä näkyi selvästi myös opinnäytetyöni tuloksissa. Asiakkaiden kanssa työskennelään hyvin tiiviisti ja heidän liikkumistaan rajoitetaan. Tuloksia voi selittää myös se, että asiakkaat ovat nuoria päihteidenkäyttäjiä, jotka ovat suurin riskiryhmä työväkivallan tilastoissa.

7.2 Työväkivallan monet syyt

Opinnäytetyö on tehty lastensuojelulaitoksessa, jossa nuoret asuvat "arvioinnin" ajan. Työskentely on hyvin intensiivistä, tukevaa, kontrolloivaa ja keskustelevaa. Nuori voi kokea rajoitustoimenpiteet rankkoina ja vapautta rajoittavina. Tulosten perusteella voi päätellä, että nuoret kokevat hyvin hankalina sellaiset rajoitustilanteet tai tilanteet, joissa heidän puolestaan päätetään asioita. Vastauksista näkyy, että mm. jatkosijoituspäätöksiä tehtäessä on hyvä varautua nuoren aggressioon. Myös Yliruka ym. (2009) olivat tutkimuksessaan todenneet, että väkivalta tapahtuu myös usein asiakkaan ympäristöissä tai siellä missä hän asuu. Voimmekin päätellä, että koska nuori ei voi poistua osastolta, on hänen kohdattava kontrolloivassa roolissa oleva työntekijä. Tämän kerrottiin myös tuloksissa laukaisevan usein väkivaltaisen käyttäytymisen.

Tuloksista näkyi, että väkivaltilanteet syntyvät usein pikaistuksissa tai silloin, kun nuoren tekemistä rajoitetaan tai hän joutuu kuulemaan ikäviä uutisia. Tulosten mukaan joitakin väkivaltilanteita voidaan ennakoida ja hallita, kun osataan varautua tuleviin rajoitustilanteisiin. Tällaisia tilanteita ovat muun muassa asiakkaan neuvottelutilanteet, jotka tiedetään ennalta. Myös Seretin (2004: 74) kuvasi väkivaltilanteiden olevan usein suunnittelemattomia ja niiden syntyvän kun työntekijä joutuu estämään tai rajoittamaan nuorta. Tuloksissa yhtenä syynä nuoren aggressioon pidettiin nuoren päihteidenkäyttöä sekä erilaisia mielenterveydellisiä syitä. Myös eri teoksissa (Isotalus & Saarela 2007; Soisalo 2011) kerrottiin, että alkoholi ja huumeet lisäävät aggressiivisuutta ja ovat suurimmat väkivaltaisen käyttäytymisen syyt Suomessa. Tämä tukee myös opinnäytetyön tuloksia ja selittää syytä siihen, miksi tässä yksikössä koettiin väkivaltaa niin paljon.

Isotalus & Saarela (2007: 34–36) kertovat kuvaavasti, että väkivaltaisesti käyttäytyvällä henkilöllä on olemassa aina jokin syy väkivaltaiselle käytökselleen, vaikka muut tapahtumaan osallisiksi joutuvat henkilöt eivät syitä tunnista tai tiedosta. Opinnäytetyössä pohditaan myös väkivallan syitä ja työntekijän omaa osallisuutta siihen. Tuloksista näkee, että työntekijät tiedostavat usein oman toimintansa vaikutuksen väkivaltilanteissa. Toisinaan väkivalta halutaan ulkoistaa vain väkivallan tekijään. Tällöin oman toiminnan vaikutus tilanteissa saattaa unohtua. Oman itsensä tutkiminen on pitkä prosessi ja vaatii oman ammatillista itsetunnon kehittymistä ja tutkimista. Tuloksista käy ilmi, että eräät tilanteet oltaisi voitu välttää, jos niissä olisi toimittu toisin. Ylirukan ym. (2009: 42) mukaan tämä on yleistä. Kun sattuneita väkivalta- ja uhkatilanteita on käyty läpi työyhteisöissä, työntekijät eivät ole aina kokeneet minkäänlaista syytä väkivallan syntymiseen. Asiakkaat ovat puolestaan kertoneet syyn olleen sen, että heitä loukattiin, kiusattiin tai ei kuunneltu.

Sosiaalialan työsuojeluoppaassa (Seretin 2004) kerrotaan, että sosiaalialalta uskottiin ennen, että työväkivaltilanteisiin joutuu osaamaton työntekijä ja taitava työntekijä luovi itsensä ulos tilanteista. Pahimmillaan työntekijää syyllistettiin tapahtuneesta. Opinnäytetyössä tämä käsitys näkyi osin yhä. Tulosten mukaan pidempään työssä ollut työntekijä pystyy käsittelemään työväkivaltaa ja ennakoimaan tilanteita usein kokemattomaa työntekijää paremmin. On tilanteita, jossa osaava ja kokenut työntekijä pystyy ammattitaidollaan selviämään pidemmälle puheen tasolla tai tulella asiakasta vastaan. Mutta on tapauksia, jossa tämäkään ei auta. Joskus tilanteessa saattaa ratkaista ihmisen persoona tai muu piirre, jota ei välttämättä tiedosteta. Osissa vastauksista nostettiin esiin syyllistäminen ja vähättely väkivaltilanteen jälkeen. Tämä on koettu kuormittavana ja ammattitaitoa vähättelevänä. Onneksi syyllistäminen on vähentynyt ja osastolla vallitsee keskusteleva ilmapiiri. Lastensuojelussa työ on paljon tasapainoteltua, ammattitaidon hyödyntämistä ja sen soveltamista käytännössä.

7.3 Työväkivallan vaikutus työhyvinvointiin

Työväkivallan vaikutukset voivat olla monitahoiset yksittäiselle työntekijälle sekä koko työyhteisölle. Lastensuojelutyössä itsessään on paljon haasteita, mutta erityisesti työ lyhytaikaisessa arviointi- ja vastaanottotoiminnassa tuo omat erikoispiirteensä työhön. Asiakkaat vaihtuvat tiheään tahtiin ja työtä tehdään päihteitä käyttävien nuorten kanssa, joilla on usein myös mielenterveydellisiä ongelmia. Tämä näkyy jatkuvana varuil-

laan olona työpaikalla sekä toisinaan esiintyvänä pelkona. Osastolla on tilastoihin nähden paljon sairauspoissaoloja. Myös työntekijöiden vaihtuvuus on suurta, niin työntekijä kun esimiestasolla. Tämä voi selittää osin kuormittavuutta. Tuloksia tukee myös Soisalo (2011: 12–13), joka kertoo työväkivallan heikentävän työn laatua ja lisäävän työtyytymättömyyttä ja poissaoloja. Väkivallan uhka työpaikalla voi johtaa siihen, että pätevät ja kokeneet työntekijät lähtevät ja työpaikalle voi olla haastava saada uutta ammattitaitoista ja kokenutta henkilökuntaa. Hyvällä työympäristöllä ja työntekijöiden hyvinvoinnin avulla turvataan myös asiakkaille tehokas hoito ja hyvä palvelu.

Tehdyistä haastatteluista näkyy selvästi työyhteisön yhteisten pelisääntöjen noudattamisen ja yhteen hiileen puhaltamisen tärkeys. Koska työ on henkisesti ja fyysisesti raskasta, työhyvinvoinnin tärkein voimavara on tiivis työyhteisö ja siitä saatu henkinen tuki. Haastatteluista huokuu yhteisöllisyys ja työkaverin kunnioitus sekä arvostus. Vastauksissa korostuu yhdessä tekeminen myös vapaa-ajalla ja työyhteisön tiiviys ja aitous. Ylirukan ym. (2009: 23–26) mukaan työtyytyväisyys liittyy työn sisäisiin tekijöihin ja työtyytymättömyys työn ulkoisiin tekijöihin. Kannustava työyhteisö ehkäisee työuupumusta ja kollegoiden antama tuki ja huumori edistävät työssäjaksamista. Myös esimiehen tuella on suuri merkitys työtyytyväisyyteen. Ehkä juuri sen vuoksi, että tässä tutkielmassa haastatellut työntekijät kokivat työyhteisönsä sisäisten asioiden olevan kunnossa, heille työssä erityisen voimauittavaa oli asiakkaiden auttaminen ja asiakkaan elämässä tapahtuneet muutokset.

Sosiaaliviraston tutkimuksen mukaan (Hoikkala 2007) ammatillisessa kasvamisessa tärkeänä tukena pidetään ryhmätyönohjausta ja yhteisiä keskusteluja. Niitä järjestetään kuitenkin liian vähän työn haasteellisuuteen ja kuormittavuuteen nähden. Myös omissa tuloksissani näkyy keskusteluiden ja purkutilaisuuksien tärkeys työväkivaltakokemusten jälkeen. Lastensuojeluyksikön oman psykologin järjestämät keskustelut koetaan myös työtä tukevinä, koska tiimin ulkopuolisena hän voi nähdä tilanteet eri tavoin. Ryhmätyönohjauksen merkitys ei tullut esiin tämän opinnäytetyön haastatteluissa, vaikka sitä järjestetään osaston henkilökunnalle kerran kuukaudessa. Yhdessä haastattelussa mainittiin tukitoimena järjestetty lisätyönohjaus. Unohtivatko haastatellut ryhmätyönohjauksen vai eikö sitä koeta tärkeäksi työssäjaksamisen elementiksi, jää selvittämättä. Ryhmäohjauksen merkityksen puuttuminen saattoi johtua myös siitä, että opinnäytteen haastattelut tehtiin kesäaikana, jolloin ryhmätyönohjausta ei ollut.

7.4 Kehittämismahdollisuudet

Opinnäytetyön tuloksissa tärkeimmäksi yksittäisen työntekijän ja myös työyhteisön voimavaraksi väkivaltatilanteissa nousee avoin vuorovaikutus ja työkaverin tukeminen. Niiden turvaaminen ja edelleen kehittäminen ovat ensiarvoisen tärkeitä elementtejä työyhteisön toimivuuden ja työntekijöiden työhyvinvoinnin kannalta. Myös esimieheltä tulevaa tukea ja yhteisiä keskusteluita toivotaan lisää. Vastauksista selvisi, että yhdessä tapahtuva toimintatapojen ja ohjeiden analysointi ja niiden pohjalta tehtävä kehitystyö tuovat työyhteisöön avointa, välitöntä ja yhtenäistä kulttuuria. Samaa painotti myös sosiaalialan työsuojelu- ja kehittämisopas, jonka mukaan tärkein työväkivallan hallinnan väline on yhteinen keskustelu. Vain puhumalla koettu uhka voidaan saada yhteisesti näkyväksi, käsitellä sitä ja saada se hallintaan. Kun uhkaa jakaa toisen työtoverin kanssa, sitä on myös itse helpompi kantaa. (Seretin toim. 2004: 83.)

Vastauksista näkyi myös vakiohenkilökunnan läsnäolon vaikutus työturvallisuuden tunteen lisääntymiseen. Tämäkin korostaa omalta osaltaan sitä, että koko henkilökunnan on tunnettava työyksikön yhteiset toimintaohjeet ja pelisäännöt, jolloin työnteko on turvallisempaa ja vastuu työtilanteissa jakautuu tasaisesti kaikkein kesken. Työväkivallan ehkäisyssä ja hallinnassa on runsaasti puutteita sosiaalialan työpaikoissa, kertoo Antikainen-Juntunen (2007). Hänen mukaansa osasta työpaikoista puuttuu työsuojelun toimintaohjelma ja toimintaohjeet työväkivallan riskitilanteisiin. Puutteita on myös työntekijöiden perehdytyksessä työväkivallan kohtaamiseen ja sekä työväkivaltatilanteiden ilmoittamisessa esimiehelle ja työsuojeluun. Opinnäytetyön tuloksista näkyy, että perehdytystä tulee myös tällä osastolla kehittää ja toimintatapoja ja ohjeita kerrata säännöllisemmin. Perehdytyksessä tulee korostaa työturvallisuusasioita ja käytäntöjä, joista on sovittu yhteisesti työyhteisössä. Työyksikön heikkoudeksi tuloksissa nousee se, ettei työväkivaltatilannetta päästä aina purkamaan saman työvuoron aikana.

Tuloksissa yhdeksi kehittämiskohteeksi nousee toimiva ja työn luonnetta vastaava hälytysjärjestelmä. Osastolle on hankittu uusi hälytysjärjestelmä, joka ei vastaa täysin toiminnasta nousevia haasteita. Myös Harjanne (2011) ja Soisalo (2011) pitävät toimivaa hälytysjärjestelmää tärkeänä. Tekniset turvalaitteet tulee olla toimivia ja vartijapalvelut suunniteltu uhkatilanteiden varalle aukottomiksi. Soisalo myös kuvaa isoa sosiaalialan ongelmaa: väkivaltatapauksista tehdään vain harvoin tutkintapyyntöjä poliisille. Yksi syy voi olla se, että uhri joutuu tekemään tutkintapyyntönsä poliisille omalla nimellään, koska kyseessä on asianomistajarikos. Ilmoituksia ei usein tehdä, koska henkilö-

kohtainen pelko on voimakas. Työsuojeluhallinto (2013) kuitenkin painottaa, että työnantajan tulee lain nojalla huolehtia rikosilmoituksen tekemisestä, kun työntekijä joutuu väkivallan kohteeksi. Rikosilmoitus tulee tehdä kaikista väkivaltarikoksista automaattisesti. Tämä ristiriita on puhuttanut paljon tässä lastensuojeluyksikössä, jossa työntekijät ovat jättäneet rikosilmoituksen tekemättä, koska eivät halua tehdä sitä omista nimissään. Tämä vaatii toimivan tavan kehittämistä, jotta väkivaltateot eivät jää selvittämättä ja nuori joutuu kantamaan vastuunsa.

Useissa vastauksissa näkyi työväkivaltakoulutusten tärkeys. Koulusta kyllä järjestetään nytkin, mutta usein siihen osallistuu vain muutama henkilö. Koulutus tulisi kohdentaa nykyistä tehokkaammin oman työyksikön tarpeisiin, sillä opinnäytetyön vastauksista näkyi, että yhteiset koko työyhteisölle suunnatut koulutukset, joissa toimintatavoista keskustellaan ja jossa niitä harjoitellaan yhdessä, tukevat parhaiten ennakointia ja suunnittelua. Yhtäläisyyksiä näkyi myös työturvallisuuskeskuksen (Harjanne 2011) ohjeistuksesta, jossa henkilöstön koulutus nähdään keskeiseksi osaksi varautumista. Koulutuksissa harjoitellaan eri lähestymistapoja kohdata uhkaava- tai aggressiivinen asiakas, opitaan ennaltaehkäisemään vaaratekijöitä ja varautumaan niihin. Koulutuksissa opitaan myös turvallisia menetelmiä tilanteiden ratkaisemiseksi, asiakkaan arvostavaa kohtaamista sekä oman toiminnan vaikutusta uhkatilanteiden syntyyn.

8 Pohdinta

Työväkivaltaa lastensuojelussa on tutkittu jonkin verran. Tutkimuksissa on korostunut enemmän väkivaltakokemusten määrä kun ihmisten henkilökohtaiset tunteet. Myös kehittämisenäkökulma on pientä. Haluan työssäni korostaa työntekijöiden kokemuksia ja näiden välityksellä miettiä kehittämiskohteita. Sosiaalialalla työntekijöiden vaihtuvuus on suurta ja tutkimuksellani haluan myös herättää keskustelua, miten monitahoista ja henkisesti kuormittavaa työtä voisi tehdä tai järjestää toisin. Mitä asioita tulisi huomioida resurssien ja asiakasryhmien määrittelyn lisäksi. Työväkivalta on kuitenkin lisääntymässä ja toimintatavat ja välineet puuttua siihen vähenemässä. Asiakkaiden oikeuksien korostaminen on nykypäivää, minkä keskellä välillä tuntuu, että työntekijöiden ääni jää vähäisemmälle.

Lastensuojelun ammatissa kulminoituu ristiriita auttamisen ja siitä seuraavan väkivallan välillä. Aina apua ei haluta ottaa vastaan, ja avun tarve määritellään eri tavalla, riippuen siitä, onko kyseessä avun vastaanottaja vai sen tarjoaja. Kun nuoren elämää rajoitetaan, se luonnollisesti herättää vastusta ja toisilla jopa aggressiota. Siksi hyvä vuorovaikutus, yhdessä tekeminen ja avoimuus ovat tärkeitä välineitä nuorten kanssa työskentelyssä. Opinnäytetyöni välityksellä tuon esiin nuorten huonovointisuutta ja pahaa oloa, joka näkyy vakavana päihteidenkäyttönä ja mielenterveydellisenä oireiluna. Nuorelle päihteidenkäyttö saattaa olla myös hätähuuto, kun häntä ei muuten kuulla. Nuori irrottautuu vanhemmistaan ja murrosiässä oikeanlainen suhde vapauden, rakkauden ja rajojen välillä on koetuksella ja turvallinen aikuisuus on hyvä olla luotuna jo varhaislapsuudessa.

Lastensuojelussa väkivallan ajatellaan usein kuuluvan osana työhön ja se ”hyväksytään” osaksi työn luonnetta. Uskon, että tästä syystä väkivaltatilastot ovat lastensuojelussa huomattavasti pienempiä, kuin mitä väkivallan kokemukset todellisuudessa ovat. Usein väkivallan kokemuksia vähätellään tai uskotaan, ettei koettu väkivalta ole riittävää ilmoituksen tekemiseen. Oletan, että osa lastensuojelussa työskentelevistä ei halua kertoa pelon tunteestaan, koska ajattelevat, etteivät he ole tällöin tarpeeksi hyviä työhön tai ylireagoivat. Monesti tunteiden kanssa sinnitellään liian pitkään. Miehillä pelon tunne tai sen myöntäminen voi olla myös vaikeaa, koska miehiltä ”odotetaan” tietynlaista pärjäämistä. Miehet tuovat harvoin ilmi pelon kokemuksiaan tai kertovat tarvitsevansa apua. Tästä syystä mielestäni apua tulee aina antaa, vaikka työntekijä ei sitä

itse pyydä tai vaadi. Apu tulisi olla aina tilanteesta riippumatta sama, jotta se tavoittaisi kaikki.

Väkivaltatilanteista lastensuojelussa ei haluta useinkaan itse tehdä rikosilmoitusta. Koska kyseessä on asianomistajarikos, niin henkilön täytyy tehdä itse rikosilmoitus tapahtuneesta. Työntekijä ei saa erityistä rikosoikeudellista suojaa, vaan hänen henkilotiedot välittyvät rikoksentekijälle. Rikosprosessit kestävät kauan ja kutsu kuultavaksi voi tulla vasta vuoden päästä tapahtuneesta. Tämä kuormittaa työntekijää, eikä tilanne unohdu, vaan sitä joutuu kantamaan mukana tämän ajan. Jos tilanteesta on selvitty, palautuu se taas uudestaan oikeuskäsittelyssä mieleen. Oikeusprosessit koetaan myös uuvuttavaksi ja raskaaksi ja harvoin alaikäinen joutuu vastaamaan teostaan. Myös siksi prosessit koetaan turhauttavina ja työntekijää kuormittavana. Mielestäni rikosoikeudellisia asioita tulisi sosiaalialalla kehittää, jotta myös nuoret joutuisivat kantamaan vastuuta teoistaan.

Opinnäytetyölläni haluan olla kehittämässä menetelmiä työväkivallan kohtaamiseen ja siitä selviämiseen. Haastatteluissa työntekijät korostivat tarvetta keskustella ja purkaa väkivaltatilanteet aina heti niiden jälkeen, saman työvuoron aikana. Esimerkiksi palomiehillä ja pelastushenkilöstöllä tällainen toiminta on arkipäivää. Väkivaltatilanteet tai kuolemaan liittyvät tilanteet puretaan heti saman työvuoron aikana, etteivät ne jää päälle vapaa-aikana. Suomalaisessa yhteiskunnassa on yleisesti ajateltu, että näissä ammateissa kohdataan paljon vaaratilanteita, joten niissä on ollut jo kauan sisäänrakennettuna toimintamallit vastaaviin tilanteisiin. Sosiaaliala on tässä suhteessa vielä alkutekijöissään.

Erilaisia käytänteitä ja malleja on sosiaalialalla olemassa, mutta systemaattista yhteistä mallia ei tunnu lastensuojelutyössä olevan tai se ei ole yleisesti käytössä. Kolmivuorotyön takia on koettu, ettei purkutilaisuuksien järjestäminen heti onnistu, koska ketään purutilaisuuden pitäjää ei ole päivystämässä, eikä väkivaltatilanteessa läsnä ollut lähiesimies tai työntekijä voi itse pitää purkua. Esimerkiksi laitoksen psykologi pitää purkuja, mutta ilta- tai yöaikaan tapahtuva väkivaltatilanne ei välity hänelle ennen seuraavaa arkipäivää. Näin ollen työpaikalta lähdetään usein ilman purkua ja purkutilaisuuteen joutuu pahimmassa tapauksessa tulemaan kesken vapaapäivän. Kuitenkin palomiesten, poliisin kun terveydenhuollon työkin on kolmivuorotyötä ja siellä asiat ovat saatu järjestettyä erilaisilla työjärjestelyillä. Olisiko sama mahdollista myös lastensuojelussa?

Uskon, että työväkivaltaa voi ehkäistä ja ennakoida omalla toiminnallaan. Ilman onnistunutta ennakkointia työväkivaltaa koettaisiin varmaan vielä enemmän. Tuloksista huokui, että ennakkointi on väline, joka kehittyy työtä tehdessä ja sitä paremmin ymmärtäessä. Pelisääntöjen noudattaminen isossa työyhteisössä on tärkeää, ja se auttaa koko työyhteisön toimintaa. Tilanteen aistiminen on myös tärkeä osa ennakkointia ja joskus sovittuja sääntöjä joutuu työturvallisuuden takia venyttämään. Haastateltavat osasivatkin kuvata tätä ilmiötä ”sosiaalialan tuntoaistiksi”, joka muodostuu työtä tehdessä. Tuntosarvien avulla voi jo etukäteen aistia nuoren aggression tai herkän kohdan, jota painamalla varmasti nuori tulistuu. Myös omia reaktioita tunnistamalla ja toimintatapoja tutkimalla voi kehittyä työntekijänä ja vähentää vaaratilanteiden syntymistä. Tätä puolta sosiaalialan työstä on tärkeä nostaa myös koulutuksissa ja kentän työssä esiin.

Jotta työturvallisuutta voi kehittää ja ylläpitää, tulee kehittää erilaisia toimintamalleja vastaamaan paremmin myös asiakkaiden tarpeita. Kun yksikössä on uhkaava ja väkivaltaisesti käyttäytyvä asiakas eikä asiakassuhdetta voi katkaista, tulee miettiä miten hänen kanssaan toimiminen helpottuisi. Onko mahdollisuus muun muassa vartijapalvelun käyttöön, kun tilanne on akuutti. Hoito tulisi määritellä asiakkaan parhaaksi. Kaikille ei sovi suljettu hoitomalli, psyykkisenvoinnin tai päihderiippuvuuden vuoksi. Yhteistyö eri verkostojen, kuten nuorisopsykiatrian kanssa tulisi olla joustavampaa. Useasti psykoottisesti oireilevan ja mielenterveysongelmista kärsivän nuoren paras hoitopaikka ei ole kokemukseni mukaan lastensuojelulaitos. Kuitenkin psykiatriselle puolelle pääsy on haastavaa, koska nuorelle on päihdeongelma, joka halutaan ensin hoitaa. Lastensuojelusta puuttuu omat lääkäripalvelut ja lähin apu nuoren oireillessa on usein poliisi tai ambulanssi. Lastensuojelun asiakkaille ei myöskään aikuispuolen tapaan järjestetä lääkitystä huumeiden alasajoon. Yhteistyöverkoston toimivuutta tulisi miettiä ja kehittää nuorille palveluita, joissa heidän kokonaistilannetta hoidettaisiin tilanteen vaatimalla tavalla. Tämä voisi ehkäistä myös työväkivaltaa.

Lastensuojelulaitoksen osasto, jota opinnäytetyöni käsittelee, on toiminut pitkään ilman hälytysjärjestelmää. Opinnäytetyöprosessini aikana työväkivalta-aiemaa lähestyttiin osastolla monesta eri näkökulmasta. Hälytysjärjestelmä on hankittu opinnäytetyöprosessin aikana ja se on otettu välittömästi osastolla käyttöön. Hälytysjärjestelmää on kehitetty vuoden aikana niin, että hälytys välittyy ulkopuoliseen vartiointiliikkeeseen, joka tulee paikalle hätätilanteessa. Myös teknistä puolta ollaan kehittämässä valotauluin ja sireeniäänin. Myös poliisille menevää suoraa hälytysjärjestelmää on selvitetty,

mutta se ei ollut mahdollinen poliisien rajoitetun hälytystoiminnan vuoksi. Koen, että työturvallisuusteema tuli voimakkaammin puheeksi opinnäytetyöprosessini välityksellä. Toimenpiteisiin olisi varmaan muutenkin ryhdytty, mutta opinnäytetyöni todennäköisesti vauhditti prosessia, koska työturvallisuusteema pysyi esillä aktiivisesti.

Kohtasin opinnäytetyötä tehdessäni erilaisia eettisyyden ja luotettavuuden haasteita, koska toteutin esimiehenä opinnäytetyöni omaan työyksikkööni. Olen yrittänyt ennakoida erilaisia luotettavuuden esteitä ja luoda eettisesti kestävästä lähestymistavasta aiheeseen. Olen toteuttanut haastattelut vertaishaastatteluina, enkä ole itse ollut haastattelemassa vastaajia. Olen myös ottanut ulkopuolisen litteroijan, etteivät työntekijät olisi tunnistettavissa puheen perusteella. Yksi eettinen ristiriita näkyy tutkimuksessa siinä, että esimiestä kokeviin kysymyksiin on vastattu toisinaan ympäröivästä. Minua lähiesimiehenä ei ole juurikaan arvioitu kriittisesti, vaikka olen yrittänyt painottaa, että se on kehitystyön kannalta olennaista. Jos joku toinen olisi tehnyt tutkimuksen yksikössä, niin esimiestyöskentelyä koskeviin kysymyksiin olisi ilmeisesti vastattu avoimemmin.

Huomaan nyt, että haastattelukysymykseni olisivat saaneet olla tarkempia ja informatiivisempia, ja olisin voinut pyytää vastaajia perustelemaan enemmän vastauksiaan. Havaitseen nyt myös, että haastateltavat eivät ole aina avanneet vastauksiaan, koska he ovat ilmeisesti olettaneet minun tietävän tapahtumasta tai toiminnasta muuten. Tämä on ollut haasteellista tuloksia käsitellessä. Haaste näkyy muun muassa siinä, että minulle ja työyhteisölle itsestään selvyutenä pidettyjä työelementtejä, kuten yhdessä luotua turvallisuusohjeistusta työväkivalta- ja uhkatilanteisiin sekä ryhmätyönohjausta ei ole mainittu vastauksissa. Tämä johtuu siitä, etten ollut niistä suoraan kysynyt. Koehaastattelun tein ulkopuoliselle, jossa en havainnut tätä ongelmaa. Vastaisuudessa tiedostan paremmin eri ulottuvuudet, mitä omaa yksikköä tutkiessa tulee huomioida.

Toivon, että opinnäytetyöni tuo uutta ajattelua nyky-yhteiskunnassa valitsevaan haastavaan lastensuojelun tilaan. Nuorten sijoitukset kasvavat ja nuorten ongelmat monimuotoistuvat. Asioihin päästää puuttumaan usein liian myöhään. Usein nuoret kertovat päihteidenkäyttönsä alkaneen jo useita vuosia sitten ja ihmettelevät miksi asioihin nyt vasta puututaan. Varhaisemmassa vaiheessa saatu tuki toisi kauaskantoisempia ratkaisuja ja parempia tuloksia nuorten syrjäytymisen ehkäisemiseen. Tämän lisäksi tulee ylläpitää kuntouttavaa toimintaa, jotta myös haastavimmassa tilanteessa olevat nuoret saavat lastensuojelullista apua. Kuntatasolla on syytä miettiä, mitä palveluja halutaan tuottaa oman kunnan sisällä ja mitä halutaan ulkoistaa yksityiselle sektorille. Isoissa

kunnissa suurin osa arviointi- ja vastaanottotoiminnasta on ollut kunnalla itsellään, joka takaa lastensuojelun arvioinnin säilyvän samantasoisena ja laadukkaana. Jos toiminta ulkoistetaan kokonaan, on mahdollista, että sen laatu kärsii ja varmuutta arvioiden yhdenmukaisuudesta ei voi taata.

Esitän opinnäytetyöni tulokset lastensuojelulaitoksen johtoryhmälle. Toivon, että opinnäytetyöstä tulisi uusia näkökulmia ja ajatuksia myös päätöksiä tekeväille tasolle. Uskon työväkivaltateeman saavan lastensuojelukentällä lähivuosina entistä enemmän näkyvyyttä, merkitystä ja vakavuutta. Toivon opinnäytetyölläni olevan vaikuttavuutta ja sen saavan sosiaalialan ammattilaiset pohtimaan lastensuojelun tilaa myös laajemmin sijaishuollossa. Olen tuonut teemaa esiin myös muiden arviointi- ja vastaanottoyksiköiden tapaamisissa sekä esitellyt sitä muille yhteistyötahoille. Sosiaalialalla työväkivaltaa koetaan eri muodoissaan kaikkialla ja sen kokeminen on universaali tunne. Toivon, että työturvallisuusasiat pääsevät myös niiden päättäjien korviin, jotka päättävät henkilökuntamitoituksista ja rakenteista ja turvallisuuden järjestämisestä eri yksiköissä. Eri selvitysten kautta, he voivat miettiä, olisiko joitakin rakenteita mahdollisuus kehittää entistä toimivimmiksi.

Olen miettinyt opinnäytetyöprosessini aikana myös sosionomi AMK ja sosionomi YAMK – koulutusta ja siitä saatua valmiutta kohdata työväkivalta tai edes tiedostaa sen olemassaolo työpaikoilla. Usea alalle hakeutuva, ei tule todennäköisesti miettineeksi asiaa, koska yleisesti alalle hakeudutaan halusta hoivata, auttaa ja parantaa asiakkaiden oloja. Väitän, että työssä kohdatusta väkivallasta tai uhasta puhutaan koulutuksessa aivan liian vähän. Sosiaalialan ammattiteissa kuitenkin työväkivalta on yleistynyt ja sitä kohdataan niin päivähoitossa, vammaistenpalveluissa, vanhuspalveluissa kun lastensuojelussa. Koulutusohjelman sisältöjä suunniteltaessa tulisi mielestäni painottaa työväkivallan kohtaamiseen ja siitä selviämiseen, jotta raskasta ja haasteellista sosiaalialan työtä jaksetaan tehdä.

Jatkotutkimuksia sosiaalialalla kohdatusta työväkivallasta voisi tehdä koko lastensuojelukentällä. Tätä opinnäytetyötä tehdessä on tuntunut, että huomiota tulisi kiinnittää enemmän ennaltaehkäisevään puoleen ja tutkia niitä elementtejä, joiden kautta työympäristöstä tulisi turvallisempi. Myös työssäjaksamista ja työväkivaltakokemuksista selviytymistä tutkiva tutkimusote voisi näkyä voimakkaammin jatkotutkimuksissa. Tärkeää olisi myös verrata eri lastensuojeluyksiköiden työväkivaltaa. Asiakasvirta on lyhytaikaisella laitospuolella suuri. Työntekijämäärä ja palkkaus ovat kuitenkin samoja, kun pit-

käaikaispuolella, riippumatta työn erilaisuudesta. Uskallan myös molemmilla puolilla työskennelleenä olettaa, että lyhytaikaisessa arviointi- ja vastaanottotyössä työväkivallan kohtaaminen on yleisempää sen rajoittavan ja kriisiluonteisen työn vuoksi. Lyhytaikaisella sijoitustyössä työväkivaltaan myös turrutaan helpommin ja sen oletetaan kuuluvan työhön.

Lastensuojelutyössä työväkivallan kohtaaminen on väistämätöntä. Työväkivaltatilanteisiin voi kuitenkin varautua muun muassa ennakkoinnilla, yhteisillä toimintaohjeilla, keskusteluilla ja avoimella vuorovaikutuskulttuurilla. Avoimuus nuoren kanssa, lisää myös luottamusta ja vähentää mahdollista aggressiota. Työyhteisön tuki, jälkipuinnit ja kriisiin saatu välitön apu koetaan tärkeimmiksi tekijöiksi työssäjaksamisessa ja työhyvinvoinnin tukemisessa. Myös erilaiset työtä tukevat toiminnot ja oman työkyvyn ylläpitäminen ovat tärkeitä elementtejä työssäjaksamisessa.

Lähteet

Alasuutari, Pertti 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Riika: InPrint.

Antikainen-Juntunen, Eija 2007. Työväkivallan uhka, työväkivalta ja niiden hallinta sosiaalialalla. Työturvallisuus sosiaalialalla – hankkeen loppuraportti. Sosiaalitalo Oy – Socialkompetens Ab.

Harjanne, Kerttuli (toim.) 2011. Työturvallisuus ja työterveys työpaikalla. Työturvallisuuskeskus TTK. Kerava: Painojussit Oy.

Hirsjärvi, Sirkka – Remes, Pirkko – Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Hoikkala, Susanna 2007. Työväkivalta lastensuojelulaitoksissa – työntekijöiden näkökulma. Helsingin kaupungin sosiaaliviraston selvityksiä 2007/2. Helsingin kaupunki.

Honkala, Paula. 2006. Väkivallan uhka – sosiaalialan mörköpeikko. Sosiaalityön pro gradu-tutkielma. <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu01106.pdf>.

Lusa, Sirpa (toim.) 2000. Huumeiden käyttäjän kohtaaminen työssä. Työryhmä Björkman, Pirjo - von Gruenewaldt, Virpi - Hyyti, Jari - Kohijoki, Heikki - Kontula, Leena - Matkaselkä, Taina - Niskanen, Tiina - Raistakka, Pertti - Ronkainen, Seppo. Työterveyslaitos. Rauma: West Point.

Isotalus, Nina & Saarela, Kaija-Leena 2007. Vältä työväkivalta. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy.

Kyngäs, Helvi & Vanhanen, Liisa 1999. Sisällön analyysi. Hoitotiede vol 11, no 1/-99. 3–12.

Metso, Leena – Ahlström, Salme – Huhtanen, Petri – Leppänen, Minna – Pietilä, Eija 2009. Nuorten päihteidenkäyttö Suomessa 1995-2007. ESPAD-tutkimusten tulokset. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Raportti 6/2009. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Metso, Leena – Winter, Torsten – Hakkarainen, Pekka 2012. Suomalaisten huumeiden käyttö ja huumeasenteet – Huumeaiheiset väestökyselyt Suomessa 1992–2010. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 17/2012. Tampere: Tampereen yliopistopaino.

Pentti, Veikko 2003. Turvallinen yhteisö – turvattu yksilö. Turvallisuutta kasvatuksen ja yhteiskuntapolitiikan keinoin. Helsinki: Yliopistopaino.

Ruusuvuori, Johanna – Nikander, Pirjo – Hyvärinen, Matti (toim.) 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.

Sarajärvi, Anneli & Tuomi, Jouni 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Seppänen-Järvelä, Riitta (toim.) 2005. Vertaismenetelmät kehittävän arvioinnin välineenä. FinSoc arviointiraportteja 2/2005. Helsinki: Stakes.

Seretin, Leena (toim.) 2004. Sosiaalialan työsuojelu ja kehittämisopas. Työturvallisuuskeskus. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Soisalo, Raul 2011. Väkivallan preventio sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Suomen Psykologinen instituuttiyhdistys.

Työsuojeluhallinto 2013. Väkivallan uhka työssä. Verkkodokumentti. Päivitetty 4.3.2013. <www.tyosuojelu.fi/fi/vakivallanuhka>. Luettu 11.12.2013

Yliruka, Laura – Koivisto, Juha – Karvinen-Niinikoski, Synnöve (toim.) 2009. Sosiaalialan työolojen kehittäminen. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:6. Helsinki: Yliopistopaino.

HAASTATTELURUNKO VERTAISHAASTATTELUILLE:

Työväkivaltakokemukset

- Oletko kokenut uhka- ja väkivaltatilanteita työurasi varrella, entä tässä työyksikössä?
- Kuvaile minkälaista aggressiivista käyttäytymistä, väkivaltaa ja sen uhkaa olet kokenut työssäsi?
- Oletko kokenut fyysistä väkivaltaa työssäsi?
- Kuinka usein kohtaat aggressiivista tai väkivaltaista käytöstä osastolla?
- Mitkä tilanteet koet työssäsi pelottavimpina tai haastavimpina?
- Mitä tunteita työväkivallanuhka sinussa herättää?

Ennakointi

- Voiko väkivaltatilanteita voi ennustaa ja voiko niiden minimointiin vaikuttaa?
- Miten itse ennakoit tai varaudut työväkivaltatilanteisiin?
- Minkälaisissa tilanteissa uhka- ja vaaratilanteita ilmenee?
- Millaiseksi koet ammatillisentalmiutesi kohdata aggressiota ja väkivaltaa?

Oma vaikutus työväkivaltatilanteisiin

- Miten itsekontrollisi toimii uhka- ja väkivaltatilanteessa?
- Onko mielestäsi mahdollista, että työntekijä omalla käytöksellään lisää tai vähentää väkivallanuhkaa ja vaaratilanteita?
- Vaikuttaako ikä, kokemus tai sukupuoli väkivaltaisen asiakkaan kohtaamiseen ja jos vaikuttaa niin miten?
- Kuinka kauan/ pitkään mielestäsi työntekijän pitää hyväksyä asiakkaan aggressiivista tai väkivaltaista käyttäytymistä?

Työväkivallan seuraukset työntekijälle

- Vaikuttaako oma elämäntilanteesi uhka- ja vaaratilanteiden kokemiseen?
- Vaivaako mahdolliset uhka- ja väkivaltakokemukset sinua ja miten se näkyy työssäsi?
- Miten käsittelet kokemaasi väkivallanuhkaa tai sen kokemuksia?
- Miten paljon työväkivalta- ja uhkatilanteet vaikuttavat työssä viihtymiseen?

Tuki ja apu

- Voitko puhua työväkivaltakokemusten jälkeen avoimesti tunteistasi ja kokemuksistasi työyhteisössä?
- Miten tunteisiisi vastataan, koetko että ne otetaan vastaan arvostavasti?
- Minkälaista tukea ja apua saat työyhteisöltäsi ja onko se tarpeellista?
- Minkälaista tukea ja apua saat lähiesimieheltäsi tai johdolta ja onko se tarpeellista?
- Miten voit itse tukea työkaveriasi paremmin uhka- ja vaaratilanteissa?

Työssäjaksaminen

- Mikä tukee työssäjaksamistasi ja mistä saat intoa tulla töihin kun uhka- ja väkivaltatilanteiden esiintyy?
- Koetko aggressiivisen käyttäytymisen ja väkivallanuhan vaikuttavan työssäjaksamiseesi?
- Mitkä ovat olleet selviytymiskeinosi ja miten olet parhaiten selvinnyt erilaisista työväkivaltakokemuksista?
- Miten työssäjaksamista voitaisiin lisätä tai kehittää?
- Miten voit itse lisätä työssäjaksamistasi ja työkyvyn ylläpitämistä?

Kehittämissuhteet

- Mitä toivoisit että tehtäisiin toisin uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakkoinnissa?
- Mitä toivoisit että tehtäisiin toisin uhka- ja väkivaltatilanteiden jälkeen?
- Minkälaista tukea koet tarvitsevasi uhka- ja vaaratilanteista selviämiseen?
- Koetko tarvitsevasi lisäkoulutusta tai ohjeistusta uhka- ja väkivaltatilanteiden hallitsemiseen ja kohtaamiseen?
- Mitä asioita voitaisiin työväkivaltateemaan liittyen kehittää osastolla?

Mitä muuta haluat sanoa?

KIITOS OSALLISTUMISESTASI HAASTATTELUUN!!

TIEDOTE OPINNÄYTETYÖHÖN OSALLISTUVALLE

15.2.2013

Hyvä opinnäytetyöhön osallistuja,

Pyydän teitä osallistumaan opinnäytetyöhön. Työn tarkoituksena on selvittää työntekijöiden kokemuksia työväkivallasta ja sen uhasta. Opinnäytetyön avulla pyritään tuottamaan tietoa uhka- ja vaaratilanteista, niiden kohtaamisesta, ennaltaehkäisystä ja työsäjäksämiseen vaikuttavista asioista. Työn kautta pääset vaikuttamaan työyksikössä työnkehittämiseen.

Opinnäytetyön aineiston kerätään vertaishaastatteluin. Haastatteluissa työntekijät keskustelevat parin kanssa teemoista haastattelurungon avulla. Haastattelupäivät ja parit sovitaan etukäteen. Kukin pari keskustelee teemasta keskenään noin tunnin verran. Haastattelut nauhoitetaan ja ennen haastatteluita pyydän teiltä kirjallisen suostumuksen opinnäytetyöhön osallistumisesta.

Opinnäytetyöhön osallistuminen on vapaaehtoista ja teillä on oikeus kieltäytyä siitä. Haastattelut ovat luottamuksellisia ja loppuraportista henkilöllisyyttänne ei voida tunnistaa.

Mikäli teillä on kysyttävää, voitte olla yhteydessä minuun!

Terveisin: Johanna Aaltonen

SUOSTUMUS OPINNÄYTETYÖHÖN OSALLISTUMISESTA

15.2.2013

Väkivallan kohtaaminen lastensuojelutyössä – työntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia uhka- ja vaaratilanteista.

Minua on pyydetty osallistumaan yllämainittuun opinnäytetyöhön. Olen saanut sekä kirjallista että suullista tietoa opinnäytetyöstä ja mahdollisuuden esittää siitä tekijälle kysymyksiä. Ymmärrän, että opinnäytetyöhön osallistuminen on vapaaehtoista ja minulla on oikeus kieltäytyä siitä. Ymmärrän myös, että tiedot käsitellään luottamuksellisesti.

Helsingissä _____.____.2013

Helsingissä _____.____.2013

Suostun osallistumaan opinnäytetyöhön:

Suostumuksen vastaanottaja:

Osallistujan allekirjoitus

Opinnäytetyön tekijän allekirjoitus

Nimenselvennys

Nimenselvennys