OULUN AMMATTIKORKEAKOULU

Jenna Partala & Iina Turunen

TYÖHYVINVOINTI ASIAKASOHJAUKSESSA KENTTÄTIEN PALVELUKESKUKSESSA

”Monet asiakasväkivaltatilanteet ovat muovautuneet työuran aikana niin arkisiksi, ettei niitä osaa enää edes hahmottaa, että ne olisivat asiakasväkivaltaa. Se on huolestuttavaa.”

OULUN AMMATTIKORKEAKOULU

TYÖHYVINVOINTI ASIAKASOHJAUKSESSA KENTTÄTIEN PALVELUKESKUKSESSA

”Monet asiakasväkivaltatilanteet ovat muovautuneet työuran aikana niin arkisiksi, ettei niitä osaa enää edes hahmottaa, että ne olisivat asiakasväkivaltaa. Se on huolestuttavaa.”

Jenna Partala & Iina Turunen
Opinnäytetyö
Syksy 2022
Sosiaalialan tutkinto-ohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan tutkinto-ohjelma, sosionomi

Tekijät: Jenna Partala & Iina Turunen
Opinnäytetyön nimi: Työhyvinvointi asiakasohjauksessa Kenttätien palvelukeskuksessa
”Monet asiakasväkivaltatilanteet ovat muovautuneet työuran aikana niin arkisiksi, ettei niitä osaa enää edes hahmottaa, että ne olisivat asiakasväkivaltaa. Se on huolestuttavaa.”
Työn ohjaajat: Seija Kokko & Merja Savolainen
Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2022 Sivumäärä: 83 + 3 liitettä

Tutkimuksen tarkoituksena oli kuvailla Kenttätien palvelukeskuksen, päiväkeskus Huilin ja ASTE-hankkeen työntekijöiden subjektiivisia kokemuksia työhyvinvoinnista turvallisuusnäkökulmasta sekä turvallisuuden kokemukseen vaikuttavia tekijöitä asiakasohjauksessa. Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa organisaatiolle perspektiiviä asiakasohjauksen laadun kehittämiseen ja varmistamiseen sekä turvallisuuskysymyksiin. Tavoitteena oli lisäksi, että työntekijät reflektoisivat omaa työotettaan asiakasohjauksen laadun kehittämiseksi. Tutkimus toteutettiin yhteistyössä sosiaalipalveluita asunnottomille päihde- ja mielenterveysasiakkaille tuottavan Oulun kaupungin Kenttätien palvelukeskuksen kanssa. Tutkimus on organisaatiossa ensimmäinen laatuaan. Tutkimuksen tuloksia hyödynnetään organisaation työhyvinvoinnin kehittämiseen sekä työturvallisuuden ja asiakastyön laadun parantamiseen.

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisella tutkimusotteella. Aineisto kerättiin Webropol-kyselylomakkeella, ja tutkimukseen osallistui 22 henkilöä. Kyselyssä oli strukturoitujen kysymysten lisäksi kvalitatiivisia, avoimia kysymyksiä, joilla syvennettiin tietoa vastaajien kokemuksista. Tutkimuksesta saatu aineisto analysoitiin tilastollisella analyysilla Webropol Analytics -moduulilla.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys koostuu Kenttätien palvelukeskuksen toiminnan kuvailusta sekä asiakasohjaustyön ytimestä päihdetyössä ja asumissosiaalisessa työssä. Tietoperustassa käsitellään työhyvinvointia edistäviä ja estäviä tekijöitä asiakasohjauksessa ja työyhteisössä sekä työhyvinvoinnin rakentumista painottuen turvallisuusnäkökulmaan.

Tutkimuksesta selvisi työntekijöiden kokemukset asiakasväkivallan lisääntymisestä organisaatiossa. Tutkimustulosten mukaan kaikki työntekijät olivat kokeneet työuransa aikana organisaatiossa asiakasväkivaltaa, ja yli puolet työntekijöistä koki työnsä kuormittavaksi. Asiakasväkivallan muodoista henkistä väkivaltaa koettiin yleisimmin, ja fyysinen väkivalta oli lisääntynyt eniten. Organisaation kehityskohteina tutkimuksessa ilmeni työyhteisön yhteistyön sujuvoittaminen ja työilmapiirin parantaminen. Kehittämistarpeena pidettiin myös organisaation tilojen kehittämistä turvallisemmiksi sekä asiakasmäärien rajaamista optimaalisemmaksi. Tutkimustulokset puoltavat muiden tutkimusten tuloksia sosiaali- ja terveysalalla esiintyvän asiakasväkivallan lisääntymisestä sekä työn kuormittavuudesta.

Asiasanat: työhyvinvointi, päihdetyö, asumissosiaalinen työ, sosiaaliohjaus, asiakasohjaus, asiakasväkivalta

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services, Bachelor of Social Services

---

Authors: Jenna Partala & Iina Turunen
Title of thesis: Work well-being in customer guidance at the Kenttätie's service center
"Many of customer violence situations have become so mundane during working career that they can no longer even be perceived as customer violence. It's worrying"
Supervisors: Seija Kokko & Merja Savolainen
Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2022
Number of pages: 83 + 3 appendices

The subject of this thesis is workplace well-being at the Kenttätie service center, which provides social services for homeless substance abuse and mental health clients. A quantitative survey was carried out among the Kenttätie service center employees. Aim of the research was to identify the subjective experiences of the employees of the Kenttätie service center, day center Huili, and ASTE-project regarding well-being at work from the perspective of safety in customer guidance. The goal was to describe the factors affecting employees' experience of safety in customer guidance and to provide the organization with a perspective for developing and ensuring the quality of customer guidance and safety measures. The research material was collected using the Webropol questionnaire.

The study's theoretical framework describes the Kenttätie service center as an organization and the core of customer guidance work in social housing and substance abuse work. In addition, it describes workplace well-being in customer guidance and in the work community, with an emphasis on the safety aspect, and the factors that promote and hinder well-being at work.

The result of the study was that the employees have experienced an increase in customer violence. According to the results, all employees had experienced some form of customer violence during their working career at the Kenttätie service center, and more than half of the employees felt that their work was burdensome. The employees felt that there is a need for improving cooperation and work atmosphere within the work community. According to the study the employees also felt that there is a need for the development of the organization's facilities and optimizing the number of customers allowed into the facility.

Keywords: well-being at work, social work with substance abusers, psychosocially oriented social housing work, social guidance, customer guidance, customer violence

SISÄLLYS

1 JOHDANTO 6
2 KENTTÄTIEN PALVELUKESKUS 9
2.1 Asumissosiaalisen työn ytimessä 10
2.2 Ohjaajien työnkuva organisaatiossa 11
3 ASIAKASOHJAUS 13
3.1 Asiakasohjausprosessi päihdetyössä 14
3.2 Päihdetyötä säätelevä lainsäädäntö 16
4 TYÖHYVINVOINTI 17
4.1 Työhyvinvointia rakentamassa 18
4.2 Työn turvallisuutta ohjaavat lait ja turvallisuutta tukevat keinot 20
5 TYÖHYVINVOINTIA EDISTÄVÄT JA ESTÄVÄT TEKIJÄT ASIAKASOHJAUKSESSA 22
5.1 Hyvä työntekijä-asiakassuhde 22
5.2 Nonverbaaliset ja verbaaliset viestit 25
5.3 Asiakasväkivalta ja sen uhka 27
5.4 Asiakasväkivallan ehkäisy ja hallinta 30
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN 33
6.1 Tutkimuksen tarkoitus, tavoite ja tutkimusongelma 33
6.2 Metodologiset lähtökohdat 34
6.3 Aineiston keruu ja tutkimukseen osallistujat 35
6.4 Aineiston analysointi 38
7 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS 39
8 TUTKIMUKSEN TULOKSET 42
8.1 Taustatiedot 42
8.2 Työhyvinvointia edistävät tekijät 46
8.3 Asiakasohjauksen elementit 48
8.4 Työhyvinvointia estävät tekijät 50
8.5 Työhyvinvoinnin kehittämistarpeet 51
9 JOHTOPÄÄTÖKSET 54
10 POHDINTA 62
LÄHTEET 68
LIITTEET 84

1 JOHDANTO

Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä sosiaalipalveluita asunnottomille päihde- ja mielenterveysasiakkaille tuottavan Kenttätien palvelukeskuksen kanssa, joka palvelujärjestelmässä sijoittuu julkiselle sektorille Oulun kaupungin asumis- ja päiväpalveluiden piiriin. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena kyselytutkimuksena, jonka kohderyhmänä olivat asiakasohjaustyötä toteuttavat Kenttätien palvelukeskuksen työntekijät sekä organisaation tiloissa työskentelevät päiväkeskus Huilin ja ASTE-hankkeen työntekijät. Ideointi ja innostus opinnäytetyöhön nousi tutkijoiden ammattiharjoitteluiden ja työelämän kokemusten myötä kumpuavasta aidosta intressistä päihdeasiakkaiden parissa tehtävään työhön.

Tutkimuksen tarkoituksena on kuvailla Kenttätien palvelukeskuksessa asiakasohjaustyötä toteuttavien työntekijöiden subjektiivisia kokemuksia työhyvinvoinnista turvallisuuden näkökulmasta asiakasohjauksessa. Tutkimuksessa syvennytään selvittämään, mitkä elementit vaikuttavat asiakasohjaustyössä päihdeasiakkaiden parissa toimivien työntekijöiden turvallisuuden kokemukseen. Tutkimuksen tietoperustan näkökulma on päihdeasiakastyössä, sillä Kenttätien palvelukeskuksen asiakkaat ovat pääasiassa päihdetaustaisia henkilöitä. Tutkimuksen tavoitteena on saada perspektiiviä asiakasohjauksen laadun kehittämiseen ja varmistamiseen sekä turvallisuuskysymyksiin organisaatiossa. Tutkimuksen odotetaan antavan relevanttia tietoa myös organisaatiossa keväällä 2021 alkaneesta vartijatoiminnasta. Tavoitteena on luoda informatiivinen tutkimus sosiaali- ja terveysalalle, joka resonoisi niin alan ammattilaisissa, kuin opiskelijoissakin.

Opinnäytetyö voidaan kategorisoida työelämän tutkimukseksi painottuen tutkimaan Kenttätien palvelukeskuksen työntekijöiden kokemuksia työhyvinvoinnista työn olemuksesta ja työhön liittyvistä riskeistä käsin. Kenttätien palvelukeskuksen ja päiväkeskus Huilin asiakaskunta on oma marginaaliryhmänsä, sillä asiakkaat ovat pääasiassa päihde- ja mielenterveystaustaisia henkilöitä. Asiakkaat saavat olla Kenttätien palvelukeskuksessa päihteiden vaikutuksen alaisina, mutta päihteiden hallussapito palvelukeskuksen tiloissa on kiellettyä. (Viitalähde 2022; Ylönen 2022.) Asiakkaat käyttävät Kenttätien palvelukeskuksen piha-alueella laillisten päihteiden lisäksi myös laittomia päihteitä. Työntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus kaikista asiakkaisiin liittyvistä asioista. He voivat Rikoslain (39/1889) mukaan ilmoittaa poliisille vain törkeistä rikoksista (Rikoslaki 39/1889, 15:10 §). Muun muassa pyörien varastaminen tai huumausaineiden käyttörikos eivät ole törkeitä rikoksia, joten niistä ei saa ilmoittaa poliisille, sillä muutoin työntekijät rikkoisivat vaitiolovelvollisuuttaan ja

joutuisivat itse rangaistusvastuuseen (Karppinen 2022). Ennen pääasiallisin asiakkaiden käyttämä päihdemuoto oli alkoholi, mutta viime vuosina huumausaineiden käytössä ja päihteiden sekakäytössä on havaittavissa selvä kasvusuhdanne. Kenttätien palvelukeskuksen asiakaskunta muodostuukin lähinnä huumeidenkäyttäjistä, mikä on tuonut mukanaan erilaisia negatiivisia lieveilmiöitä. (Viitalähde 2022; Ylönen 2022.)

Huumausaineiden käyttö ja siihen liittyvä problematiikka ovat lisääntyneet myös yhteiskunnan tasolla massiivisesti miltei kaikilla indikaattoreilla – etenkin 2010-luvulla huumausaineita ongelmallisesti käyttävien sumassa on noteerattavissa selvää kasvua aiempiin vuosikymmeniin (Rönkä & Markkula 2020, 18). Huumekokeilut ja huumausaineiden käytön lisääntyminen kahden viimeisen vuosikymmenen aikana ulottuu kaikkiin ikäryhmiin, mutta suurin muutos on havaittavissa nuorissa ikäryhmissä (Karjalainen, Pekkanen & Hakkarainen 2020, 16–17). Euroopan huumausaineiden ja niiden väärinkäytön seurantakeskuksen johtaja Alexis Goosdeel (2022, 4) arvioi, että Euroopassa on entistä monimutkaisempi huumausainetilanne, jolle ominaista on huumeiden runsas saatavuus sekä huumeiden käyttötottumusten laajempi moninaisuus (Euroopan huumausaineiden ja niiden väärinkäytön seurantakeskus 2022, 4).

Sosiaali- ja terveysalan työpaikoilla on runsaasti väkivaltaan tai sen uhkaan liittyviä haasteita (Ihalainen & Kettunen 2017, 6; Puumi 2020, 5). Päihdetyöhön linkittyy yleisesti haasteita ja turvallisuutta heikentäviä elementtejä, ja sosiaali- ja terveysalan ammatit onkin luokiteltu riskiammateiksi (Piispa & Hulkko 2010, 14; Rantaeskola ym. 2015, 10). Asiakasväkivalta tai sen uhka voivat aiheuttaa sen objektina olevalle työntekijälle terveydellistä problematiikkaa aiheuttaen esimerkiksi työuupumusta (Hamdan & Hamra 2017, 3–4) tai lisäten työpoissaoloja, joten sen vaikutukset voivat projisoitua laajemmin työhyvinvointiin (Vartia-Väänänen & Pahkin 2016).

Työhyvinvointi asiakasohjaustyössä ei ole konkreettinen asia, vaan monisäikeinen ilmiö – se ymmärretään yksittäisen työntekijän subjektiivisen hyvinvoinnin lisäksi koko työyhteisön toimivuudeksi eli objektiiviseksi hyvinvoinniksi. Työhyvinvoinnin osatekijöihin nivoutuvat konkreettisen työn lisäksi muun muassa organisaation ja esihenkilön toiminta sekä työyhteisön henki. Työhyvinvointia tukee mielekkään työn toteuttaminen turvallisessa, terveyttä edistävässä ja työuraa kannattelevassa työympäristössä. Työhyvinvointi näyttäytyy toimivana yhteistyönä sekä työhön paneutumisena, joka korreloi työn laadukkuuteen ja tuloksellisuuteen. (Mamia 2009, 21; Terävä & Mäkelä-Pusa 2011, 6–7.)

Sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden kokema asiakasväkivalta ja väkivallan uhka työssä ovat näyttäytyneet viime vuosina yhteiskunnallisessa keskustelussa, ammattiliittojen teettämissä kyselyissä sekä tieteellisessä tutkimuksessa. Aula Research Oy toteutti Suomen Teknisten Toimihenkilöiden Keskusliiton toimeksiannosta kansalaistutkimuksen työssäkäyville, jossa selvitettiin työelämän turvattomuutta kolmen vuoden ajalta. Tutkimuksen tuloksissa sosiaali- ja terveysala esiintyi toimialana, jossa henkistä ja fyysistä väkivaltaa tai sen uhkaa oli koettu enemmän verrattuna muihin tutkimuksen kohteena olleisiin toimialoihin. (STTK 2019.) Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry:n vuonna 2016 tekemän Työväkivalta ja sen uhka -selvityksen mukaan joka viides sosiaalialan korkeakoulutettu oli kohdannut henkistä tai fyysistä väkivaltaa työssään. Yleisin väkivallan muoto selvityksen mukaan oli sanallinen asiaton kohtelu, jota oli kokenut kolmasosa työntekijöistä vähintään pari kertaa kuukaudessa, kuudesosa viikoittain. Fyysistä väkivaltaa oli kokenut kuudesosa tekotapana potkiminen, pureminen tai nipistely. Kymmenesosalla tutkimukseen osallistuneista työntekijöistä oli kokemuksia nyrkiniskuista, teräaseilla lyömisestä tai esineillä heittelystä asiakkaan taholta. (Vartia-Väänänen & Pahkin 2016.)

Kenttätien palvelukeskuksessa alkoi keväällä 2021 Vartija-pilottihanke, jonka myötä organisaatioon työllistettiin vartija yksityiseltä turvallisuusalan palveluntuottajalta. Hankkeen tavoitteena oli lisätä henkilöstön ja asiakkaiden turvallisuutta sekä eriyttää vartija- ja ohjaustehtäviä asiakasohjauksen laadun kehittämiseksi ja varmistamiseksi. Hanke kesti kevääseen 2022 asti, mutta vartiointia jatkettiin ja vartioinnin määrää tehostettiin kasvaneiden väkivaltatilanteiden ja etenkin henkilökuntaan kohdistuvan asiakasväkivallan takia. (Viitalähde 2022; Ylönen 2022.) Tässä tutkimuksessa selvitetään työntekijöiden kokemuksia myös organisaation vartijatoiminnasta.

2 KENTTÄTIEN PALVELUKESKUS

Asunnottomuus on läsnä hyvinvointiyhteiskunnassamme, vaikka Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA:n tilastot asunnottomien määrästä viimeisen kolmen vuosikymmenen sykliltä peilaavatkin asunnottomien määrän massiivista laskua. Vuonna 2021 yksinelävien asunnottomien henkilöiden määrä Suomessa oli 3948, mikä on 393 henkilöä vähemmän edellisvuoteen nähden. Pitkäaikaisasunnottomia henkilöitä Suomessa vuonna 2021 oli 1318, mikä on edellisvuoteen verrattuna 264 henkilöä enemmän. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2022, 3.) Asunnottomien määrää tarkastellessa on syytä muistaa realiteetti, että luvut ovat suuntaa antavia, joten ne eivät anna täysin aukotonta tietoa asunnottomien autenttisesta määrästä (Juurinen & Virtanen-Olejniczak 2008, 146). Tilastolliset muuttujat ja piiloasunnottomuus voivat vääristää asunnottomien autenttista määrää (Taipale 2019, 58).

Suppean käsityksen mukaan asunnottomiksi profiloidaan yömajoissa tai ulkona ilman vakituista osoitetta ja asuntoa olevat henkilöt. Laveamman määritelmän tulkinnassa myös puutteellisesti asuvat sekä asunnottomuusuhan alla olevat henkilöt ovat osa asunnottomien kirjoa. (Kostiainen & Laakso 2013, 26–27; Hyväri 2016, 115–116.) Asunnottomiksi voidaan lukea myös eri tavoin tuetun asumisen piirissä, kuten asumispalveluyksiköissä, sairaaloissa, kuntoutusyksiköissä tai -laitoksissa, asuvat henkilöt sekä vapautuvat vangit tai väliaikaisesti tuttavien tai sukulaisten luona asuvat henkilöt (Saari 2015, 23).

Kenttätien palvelukeskuksen toiminnan tavoitteena on organisoida asunnottomalle täysi-ikäiselle, päihde- tai mielenterveystaustaiselle oululaiselle henkilölle inhimillinen perusasuminen. Asiakkaat Kenttätien palvelukeskuksessa voivat kuitenkin olla taustoiltaan heterogeenisiä, eikä asiakkuus aina kulminoidu ainoastaan päihde- ja mielenterveysongelmiin. Asunnottomuus voi olla seurausta myös henkilökohtaisen talouden romahtamisesta esimerkiksi peliriippuvaisten henkilöiden kohdalla. (Viitalähde 2022; Ylönen 2022.) Asunnottomuuden taustalla on yleensä institutionaalisia, rakenteellisia, henkilöön itseensä tai ihmissuhteisiin liittyviä vaikuttimia (Busch-Geertsema ym. 2010, 49). Minkä tahansa hyvinvoinnin osa-alueen pitkäaikaisella pirstaloitumisella voi olla yhteys huono-osaisuuteen ja yhteiskunnalliseen marginaaliin ajautumiseen (Saari 2015, 104–105). Syvään huono-osaisuuteen voi asunnottomuuden lisäksi kytkeytyä päihteiden käytön ja mielenterveyden vakavia ongelmia, väkivaltaa ja rikollisuutta (Juhila 2018, 211).

Monet yhtäaikaisesti vaikuttavat ja syrjäyttävät tapahtumaketjut voivat johtaa epästabiiliin asumistilanteeseen, asunnottomuuden uhkaan tai asunnottomuuteen. Asunnottomaksi joutuminen vaikeuttaa perusarjessa selviytymistä ja taloudellista tilannetta sekä aiheuttaa syrjäytymisvaaraa. (Saari 2015, 103–106.) Vähävaraisuuden ja asunnon puutteen on nähty olevan asunnottomia yhdistävä kombinaatio. Asunnottomuuden uhan juurisyyt voivat olla kompleksisia, eivätkä ne aina johdu esimerkiksi päihde- ja mielenterveysongelmista, sillä asunnottomuus voi koskettaa myös fyysisesti sekä psyykkisesti toimintakykyisiä ja työssäkäyviä henkilöitä. (Kaakinen, Nieminen & Pitkänen 2006, 12.) Asunnottomuuden minimoimisen kulmakivenä on tuen tarpeiden kokonaisvaltainen arviointi sekä soljuva, laaja-alainen ja sektorit ylittävä monialainen yhteistyö (Erkkilä 2017, 311).

2.1 Asumissosiaalisen työn ytimessä

Kuntoutus Kenttätien palvelukeskuksessa on asumissosiaalista kuntoutusta, jossa asiakasta kuntoutetaan luoden edellytykset normaaliin elämään ja asumiseen (Viitalähde 2022; Ylönen 2022). Asumissosiaalinen työ identifioidaan asunnottomien tai asunnottomuutta kokeneiden parissa toteutettavaksi ohjauksellisiksi ja relationaaliseksi työksi (Granfelt & Turunen 2021, 12; Granfelt 2022, 24). Työn tavoitteena on yksilön arjen tukeminen tilanteissa, joissa se on hetkellisesti tai pitkäaikaisesti heikentynyt (Hyväri 2016, 115) turvaamalla asumisen sujuvuutta ja ennaltaehkäisemällä asunnottomuutta (Granfelt 2013, 209; Hyväri 2016, 115–116). Asumissosiaalisen työn toteuttamismetodien ytimessä on asiakkaiden toimintakyvyn sekä arkisten ja päivittäisten toimintojen hoitamiseen kohdistuva tuki, jonka tarjoajina voivat toimia ammattilaiset, omaiset, vertaiset sekä vapaaehtoiset (Granfelt 2013, 209). Asumissosiaalinen työ kohdistuu asumista vaarantaviin käytännöllisiin ja (psyko)sosiaalisiin ongelmiin vastaamiseen. Työtä voidaan toteuttaa rakenteellisesti palvelujärjestelmän tai asumisen epäkohtien kehittämiseen ja poistamiseen kohdentuvana monialaisena verkostotyönä. Pääasiasiallisesti asumissosiaalinen työ kuitenkin toteutuu vuorovaikutuksellisesti yksilö-, ryhmä- tai yhteisötasolla. (Granfelt 2013, 209; Granfelt & Turunen 2021, 12.)

Kenttätien palvelukeskus muodostaa kompleksin, johon kuuluvat lyhytaikaisasuminen, sosiaalinen kuntoutus sekä päihdekuntoutujien tuettu asuminen. Asiakkaat ohjautuvat palvelukeskuksen asiakkuuteen hyvinvointikeskusten sosiaalityön, sosiaalipäivystyksen, päihdepalveluiden, poliisin tai muiden viranomaisten kautta sekä itseohjautuvasti. Kenttätien palvelukeskuksessa asiakkaat saavat neuvontaa ja palveluohjausta hyvinvointipalvelujärjestelmän eri palveluihin julkisella, yksityisellä ja kolmannella sektorilla. Palvelukeskuksen tiloissa toimii myös jokaisena viikonpäivänä

avoinna oleva päiväkeskus Huili, joka on kohtaamispaikka ja kynnyksetön ”olohuone” täysi-ikäisille asunnottomille. Huilissa on anonyymi asiointimahdollisuus, joten asunnottomuuden kriteereiden ei ole ehdotonta täyttyä siellä vieraillakseen. Päiväkeskus Huili tarjoaa asiakkailleen päivittäin maksuttoman aamupalan, lounaan ja kahvia sekä mahdollisuuden toteuttaa pyykkihuoltoa ja huolehtia henkilökohtaisesta hygieniasta. Toiminnan prioriteettina on, että asiakkaat saavat viettää Huilissa aikaa ilman hektisyyttä esimerkiksi biljardia pelaten, lehtiä lukien, televisiota katsellen ja toiminnallisiin ryhmiin osallistuen. Huilin aukioloaikoina asiakkaat saavat ohjaajilta myös henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa esimerkiksi asunnon etsimisessä ja sosiaalitukien hakemisessa. Asiakkailla on Huilissa mahdollisuus tavata ohjaajien lisäksi sosiaalityöntekijää sekä sairaanhoitajaa, jotka vierailevat päiväkeskuksessa viikoittain. Asunnottomat voivat saada Huilissa vertaistukea sekä luoda verkostoja, mikä voi murtaa syrjäyttäviä elementtejä. (Viitalähde 2022; Ylönen 2022.)

2.2 Ohjaajien työnkuva organisaatiossa

Kenttätien palvelukeskuksessa työskentelee eri ammattitutkintoja suorittaneita työntekijöitä yleisimpinä ammattinimikkeinään sosionomi, lähihoitaja sekä sairaanhoitaja. Kaikki heistä toimivat koulutustaustastaan riippumatta yhteisnimityksellä ohjaajina ja työskentelevät vuorotyöluonteisesti. Ohjaajat osallistuvat pääsääntöisesti yhtäläisesti ohjaustyöhön, mutta työtehtävissä on minimaalisia vastuueroja. Kaikki tiimijäsenet toteuttavat organisaation ulkopuolelle moniammatillista yhteistyötä päivittäin – he ohjaavat asiakkaita palvelujärjestelmässä eri palveluiden piiriin ja kontaktoivat muita yhteistyötahoja. (Kenttätien palvelukeskus 2021.)

Ohjaajien työnkuva Kenttätien palvelukeskuksessa kulminoituu asiakkaiden perusohjaukseen, tukeen sekä valvontaan. Ohjaajat toteuttavat asiakasohjausta kuntouttavan työn metodein asiakkaiden kokonaisvaltaisen toimintakyvyn, itsenäisen elämän, osallisuuden sekä yhteiskuntaan integroitumisen edistämiseksi ja ylläpitämiseksi erilaisissa toimintaympäristöissä. Ohjaajat laativat asiakkaiden kuntoutussuunnitelmat ja ovat mukana niiden toimeenpanossa. He dokumentoivat, seuraavat ja arvioivat asiakkaiden tavoitteiden toteutumista aktiivisesti. Ohjaajien funktiona on myös asiakkaiden perustarpeista huolehtiminen ja niiden turvaaminen, turvallisen miljöön luominen sekä kannustaminen ja motivointi päihteettömyyteen. Pelkistetysti ilmaistuna ohjaajat edistävät asiakkaiden kuntoutumista sekä tukevat asunnottomuudesta selviytymistä. (Kenttätien palvelukeskus 2021.)

Kenttätien palvelukeskuksessa toteutetaan lääkehoidollisia toimenpiteitä. Asiakkaiden lääkkeitä säilytetään turvallisuussyistä lukitussa lääkekaapissa, ja vastuu lääkejaosta on ohjaajilla. Päävastuu yksikön lääkehoidosta on sairaanhoitajilla. Tämä tarkoittaa konkretiassa, että sairaanhoitajat tekevät lääketarkastukset, huolehtivat hävitettävistä lääkkeistä sekä valvovat lääkehoidon toteutumista aseptisesti. Sairaanhoitajat päivittävät myös yksikön lääkehoitosuunnitelman sekä huolehtivat asiakkaiden injektioiden antamisesta. (Kenttätien palvelukeskus 2021.)

3 ASIAKASOHJAUS

Sosiaalialan asiakastyön ydin kiteytyy ohjaamiseen ja neuvontaan. Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) ohjaus on määritelty osaksi hyvinvoinnin edistämistä (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 2:6 §). Ohjaus toteutuu yleisimmin asiakkaan ja työntekijän sekä mahdollisesti useamman erilaista asiantuntijuutta edustavan osapuolen prosessinomaisena yhteistyönä (Sayed 2015, 8). Etenkin moniongelmaisten asiakkaiden kohdalla eri sektoreiden välinen yhteistyö ja kollektiivinen asiantuntijuus on merkityksellistä (Helminen & Sukula-Ruusunen 2017, 47, 50). Ohjaus on useimmiten yksilöllistä asiakastyötä, mutta sitä voidaan toteuttaa myös ryhmä- ja yhteisömuotoisesti (Helminen 2015, 26).

Onnismaan (2021, 7) mukaan ohjaus on huomion, ajan ja kunnioituksen antamista. Ohjaustyö on parhaimmillaan työntekijän ja asiakkaan neuvottelua, joka keskustelun keinoin edistää asiakkaan kykyä parantaa elämäänsä haluamallaan tavalla. Ohjausta voitaisiinkin kuvailla elämänsuunnittelun menetelmäksi, jonka tavoitteena on asiakkaan auttaminen tasapainoisempaan elämään ympäristönsä kanssa sekä hänen omien potentiaaliensa hyödyntämiseen ja voimavarojen vahvistamiseen tavoitteellisesti. Ohjauksen fokus on asiakkaan oppimisessa ja kehittymisessä, jonka ydin perustuu työntekijän ja asiakkaan väliseen luottamukseen ja luottamuksellisuuteen. (Onnismaa 2021, 7–8.) Helmisen (2016, 18) mukaan ohjausta voidaan luonnehtia myös uuden etsimiksi ja löytämiseksi.

Onnismaa (2021, 31) toteaa, että ohjaajan rooli on lisätä asiakkaan toimintakykyä ilman, että antaa hänelle valmiita toimintatapoja tai ratkaisuja. Asiakkaalla on ohjauksessa aktiivinen rooli, jolloin hän osallistuu ongelman määrittelyyn sekä ratkaisujen löytämiseen ohjaaja tukenaan. Ohjauksen prioriteettina on, että asiakas on oman elämänsä asiantuntija. Näin ollen ohjaustilanteessa korostuu jaettu asiantuntijuus, jossa asiakas ja ohjaaja ovat tasavertaisessa yhteistyösuhteessa. (Onnismaa 2021, 32–33.) Jaettu asiantuntijuus toimii siltana kumppanuudelle rakentuvalle asiakkuudelle. Ohjaaja ei ole siis työntekijä-asiakassuhteen ainut asiantuntija, sillä asiakkaan suhteeseen mukanaan tuoma kokemuksista kumpuava elämänhistoria on yhtäläisesti arvokas. (Hyväri 2017, 38.)

3.1 Asiakasohjausprosessi päihdetyössä

Asiakasohjaus on prosessi, joka rakentuu toisiinsa linkittyvistä osista. Asiakasohjausprosessi koostuu kiteytetysti asiakkaan arjen ja elämän sujuvuuteen vaikuttavien tekijöiden tarkastelusta, työskentelystä asetettujen tavoitteiden ja laaditun suunnitelman mukaan sekä työskentelyn arvioinnista yhteistoiminnallisesti asiakkaan kanssa. (Helminen 2016, 18–19.) Prosessi ei ole sarja erillisiä toimenpiteitä, vaan sillä on merkitystä asiakkaalle vaikeuksia jäsentävänä, omaa elämänotetta vahvistavana ja välittävää ihmissuhdetta edustavana sosiaalisena kokemuksena (Kananoja 2017, 190). Asiakasohjauksella on emansipatorinen tehtävä, mikä tarkoittaa asiakasohjaustyössä toisten mahdollisuuksien avaamista elämään (Näkki 2016, 100). Prosessi alkaa asiakkaan elämäntilanteen arvioinnista sekä palvelutarpeen arvioinnista, mitä seuraa tavoitteiden asettaminen, asiakkuuden suunnittelu sekä palvelun järjestäminen, toteutus, seuranta ja arviointi (Helminen 2016, 18; Raatikainen ym. 2020, 94).

Lähtökohdan asiakasohjausprosessille luo asiakkaan arjen ja elämäntilanteen analysointi ja arviointi kartoittamisen, selvittämisen, havainnoimisen ja hahmottamisen metodein (Helminen 2016, 18). Näihin toimenpiteisiin sisältyvät tulevan yhteistyön ainekset pienoismallina (Kananoja 2017, 190). Huolellisesti toteutettu alkutilanteen arviointi auttaa asiakasta reflektoimaan tilannettaan uudesta perspektiivistä. Se laukaisee asiakkaassa oivalluksia ja ratkaisuja synnyttävän aktiivisen ajatteluprosessin, jonka myötä tilanne jäsentyy myös työntekijälle. (Raatikainen ym. 2020, 95.) Asiakastyön dokumentointi läpi ohjausprosessin on elementti, jolla pyritään varmistamaan työn vaikuttavuus (Helminen 2016, 18). Laadukas dokumentointi toimii myös asiakasosallisuuden toteutumisen arvioimisen välineenä (Näkki 2016, 105).

Asiakasohjausprosessin kliimaksin muodostavat todelliset ja usein havaittavat muutokset asiakkaan elämäntilanteessa, joiden saavuttamisessa päärooli on asiakkaalla. Muutoksen tekeminen ja muutostyön polulle sijoittuvat onnistumisen kokemukset lisäävät asiakkaan luottamusta omiin mahdollisuuksiinsa toimien voimavaroina. (Kaljonen 2008, 56; Laine 2008, 238.) Tärkeää on asiakkaan minäpystyvyyden tunteen tukeminen, minkä rakentumisessa merkityksellinen rooli on työntekijällä (Näkki 2016, 106). Työn peruskalliona on voimavaralähtöisyys, joka rakentuu työntekijän ja asiakkaan välisestä vastavuoroisesta vuorovaikutussuhteesta. Voimavarakeskeisessä lähestymistavassa asiakas selvittää työntekijän rinnalla elämäntilannettaan oman elämänsä asiantuntijuuteen ja kokemuksiinsa perustuen, jolloin hän on aktiivinen toiminnan subjekti. Vaikka yksilön tilanne olisi haastava, on hänellä aina voimavaroja ja vahvuuksia. (Vogt 2016, 29, 38.)

Ohjausprosessissa keskitytään erityisesti nykyhetkeen ja tulevaisuuteen, ja työn pääpaino on asioissa, joita asiakas on motivoitunut muuttamaan. Ohjauksessa keskitytään siis asioihin, joita asiakas arvostaa, ja joiden puolesta hän on valmis toimimaan. Työskentelyn ydin on jo olemassa olevan motivaation ja toimivien asioiden tukemisessa sekä etsimisessä. (Sundman & Keistinen 2017, 834.) Puhutaan ratkaisukeskeisyydestä, jota luonnehtii usko ihmisen voimavaroihin sekä tulevaisuusorientoituneisuus, tavoitteellisuus, toiveikkuus ja luottamus positiivisen palautteen voimaan. Tulevaisuusorientoituneisuudella tarkoitetaan työskentelyn keskittämistä selviytymiseen löydettyjen voimavarojen avulla, jolloin ongelmien syyt jätetään vähemmälle tarkastelulle. (Vogt 2016, 39.) Päihdetyössä työntekijän ja asiakkaan suhteen perusta ja sinetti on yhteinen sopimus ja tavoitteellisuus. Tavoitteellisuus tarkoittaa yhteistyön ja vuorovaikutuksen spesifisiä tavoitteita, jotka asiakas ja työntekijä yhdessä määrittelevät (Sayed 2015, 13; Kananoja 2017, 191). Työ ankkuroidaan yhdessä asiakkaan kanssa määriteltyyn tavoitteeseen (Rostila 2001, 35). Työntekijän toimenkuva on omalla vuorovaikutuksellaan ja toiminnallaan edesauttaa asiakkaan tavoitteisiin pääsyä sekä reflektoida työskentelyn tuloksellisuutta asiakkaan edistymisen ja tavoitteiden saavuttamisen aspektista (Sayed 2015, 13; Kananoja 2017, 192).

Tavoitteiden saavuttamisen tulee toteutua selkeästi havaittavan prosessin myötä, jossa tavoite, tavoitteen muodostaminen ja pyrkimys sen saavuttamiseen luotsaavat työskentelyä – olennaista on asiakkaan ja työntekijän yhteinen ymmärrys työskentelyn tarkoituksesta ja tavoista (Kananoja 2017, 191). Tavoitteellisuuden edellytyksenä on tavoitteiden ja niiden saavuttamisen keinojen tiedostaminen sekä realistisen aikaikkunan asettaminen prosessille. Tavoitteet tulisi jäsentää selkeinä välitavoitteina, tekoina ja konkreettisina toimintoina. Prosessi vaatii työntekijältä menetelmällistä taitotietoa, jolloin tietyn menetelmän käyttöä oleellisempaa on tavoitelähtöinen systemaattisuus, jonka tuella työ jäsennetään tavoitteelliseksi ongelmanratkaisuksi. (Rostila 2001, 35, 59.) Tavoitteellisuuteen kuuluu sosiaalialan työn eettisen ja ammatillisen vastuun mukaisesti tavoiteltujen muutosten etenemisen arviointi. Mikäli yhdessä räätälöidyillä ja sovituilla toimilla ei ole toivottua vaikutusta, on syytä havainnoida ja analysoida tavoitteita uudelleen. (Kananoja 2017, 192; Sundman & Keistinen 2017, 835.) Tavoitteiden uudelleen määrittelyn päämääränä on auttaa asiakasta selkiyttämään arvojaan ja ajatuksiaan (Sayed 2015, 14). Kuvio 1 kiteyttää asiakasohjauksen keskeiset elementit.

KUVIO 1. Asiakasohjauksen elementit

3.2 Päihdetyötä säätelevä lainsäädäntö

Päihdeasiakkaiden parissa tehtävää työtä luotsaavat intensiivisesti lainsäädännölliset elementit. Reunaehdot päihdetyölle asettaa Sosiaalihuoltolaki (1301/2014), jossa on määritelty päihdetyön tavoitteiksi päihteisiin liittyvien turvallisuutta ja hyvinvointia riskeeraavien elementtien vähentäminen tai eliminoiminen sekä päihteettömyyteen tukeminen. Laissa korostetaan myös hyvinvoinnin edistämistä sekä sosiaalista turvallisuutta. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 1:1 §, 3:24 §.) Päihdepalveluita ohjaava ydin on määritelty Päihdehuoltolaissa (41/1986), jossa säädetään päihderiippuvaisten palveluista. Laissa päihteellä tarkoitetaan alkoholijuomaa sekä muuta päihtymistarkoituksessa käytettävää ainetta (Päihdehuoltolaki 41/1986, 1:2 §).

Päihdehuoltolain (41/1986) mukaan päihdehuollon tarkoituksena on päihteiden ongelmakäytön ja siihen liittyvien sosiaalisten ja terveydellisten haittojen vähentäminen ja ehkäiseminen sekä päihteiden ongelmakäyttäjän ja hänen läheistensä toimintakyvyn ja turvallisuuden edistäminen (Päihdehuoltolaki 41/1986, 1:1 §). Laki velvoittaa kunnat organisoimaan päihdehuollon palvelut vastaamaan sisällöltään ja laajuudeltaan kunnassa esiintyvää tarvetta (Päihdehuoltolaki 41/1986, 1:3 §). Päihdetyön ytimessä vaikuttaa myös Laki ehkäisevän päihdetyön järjestämisestä (523/2015), joka määrää kunnan eri hallintokunnat yhteistyöhön (Laki ehkäisevän päihdetyön järjestämisestä 523/2015).

4 TYÖHYVINVOINTI

Työhyvinvoinnin määritteleminen sekä tutkimus on vuosien saatossa varioinut. Työhyvinvoinnin kehittäminen on alkujaan ymmärretty työntekijän työturvallisuuden edistämisenä ja sairauksien vähentämisenä. Painopiste on siirtynyt hiljalleen laajempiin näkökulmiin, sillä nykypäivänä huomio on yksilön sijasta koko työyhteisön toimivuudessa ja sairauksien sijasta terveyden edistämisessä. (Manka, Heikkilä-Tammi & Vauhkonen 2012, 12.) Globaalisti tarkasteltuna työhyvinvointi on liitetty usein työterveyteen ja työkykyyn. Suomalainen näkemys työhyvinvoinnista eroaa tästä näkemyksestä sisällöltään ja laajuudeltaan, sillä siinä korostuu työterveyden ja työkyvyn ohella myös työn sujuminen arjessa. (Manka & Manka 2016, 75.)

Nykyisessä suomalaisessa työhyvinvointinäkemyksessä työhyvinvointi on työntekijän subjektiivisen kokemuksen, työn, työyhteisön, organisaation, johtamisen, turvallisuuden ja työn ulkopuolisen maailman muodostama kokonaisuus (Manka & Manka 2016, 75, 80; Lanne-Eriksson 2021, 255). Työntekijän persoonallisuuden piirteet, kotiolot ja asiakassuhde vaikuttavat työhyvinvoinnin kokemukseen (Manka ym. 2012, 12; Lanne-Eriksson 2021, 255). Myös Sosiaali- ja terveysministeriön (2022) määritelmässä näyttäytyy työhyvinvoinnin moniulotteisuus, mihin sisältyy Mankan & Mankan (2016, 75) ja Lanne-Eriksson:n (2021, 255) tapaan työ, terveys, hyvinvointi sekä työn mielekkyys ja turvallisuus. Työhyvinvoinnin edistämisessä työntekijällä ja työnantajalla on kollektiivinen vastuu (Sosiaali- ja terveysministeriö 2022). Työhyvinvointi korreloi työn tuloksellisuuteen ja vaikuttavuuteen, ja asiakastyössä se ilmenee työn parempana laatuna (Virtanen & Sinokki 2014, 189; Puttonen, Hasu & Pahkin 2016, 6). Kuviossa 2 on kuvattuna työhyvinvoinnin moniulotteinen kokonaisuus.

KUVIO 2. Työhyvinvoinnin kokonaisuus

4.1 Työhyvinvointia rakentamassa

Yksilön kokemus työn hallinnasta, merkityksellisyydestä ja kuormittavuudesta sekä kuulluksi ja nähdyksi tulemisesta työyhteisössä vaikuttavat työhyvinvointiin. Näiden lisäksi työyhteisön tuki, tasa-arvoinen kohtelu sekä oikeudenmukainen johtaminen ovat työhyvinvoinnin voimavaratekijöitä. Työhyvinvointi syntyy työyhteisössä toimilla, jotka vaikuttavat organisaation toimintatapoihin, työmiljööseen, työyhteisöön, johtamiseen ja työn ydinsisältöön sekä ammatilliseen osaamiseen. (Pakka & Räty 2010, 6–7; Puttonen ym. 2016, 6, 27–29.) Työhön liittyvät kuormitus- ja voimavaratekijät vaikuttavat työhyvinvointiin, ja se muovautuu näiden tekijöiden keskinäisen tasapainon vaikutuksesta (Virtanen & Sinokki 2014, 189; Puttonen ym. 2016, 6).

Työhyvinvoinnista huolehtiminen on työyhteisön kollektiivinen tehtävä, jota tukee hyvä ja avoin työilmapiiri myös vaikeiden asioiden äärellä. Työnantajan tuella on merkittävä rooli, sillä laadukas esihenkilötyö ja hyvä johtaminen muodostavat kivijalan työhyvinvointia tukeville toimille. Työhyvinvointia tukevassa työyhteisössä työntekijät ja esihenkilöt nauttivat molemminpuolista arvostusta luottaen avun ja tuen antamisen vuorovaikutuksellisuuteen. (Puttonen ym. 2016, 13, 15.) Työhyvinvoinnin syntyminen ei ole automaatio – se edellyttää systemaattista johtamista, johon lukeutuu

strateginen suunnittelu, toimenpiteet henkilöstön voimavarojen lisäämiseksi sekä työhyvinvointitoiminnan jatkuva evaluointi asetetuista tavoitteista ja niiden toteutumisesta käsin osana organisaation rutiininomaista strategiatyötä. Astinlautana organisaation hyvinvoinnille on tavoitteellisuus eli organisaation selkeä visio tulevaisuudesta, joka toteutuakseen edellyttää strategista toimintasuunnitelmaa. Tärkeitä elementtejä ovat myös organisaation rakenteellinen joustavuus, jatkuva uudistumis- ja kehittymiskyky sekä turvallisuus. (Manka & Manka 2016, 80.)

Työhyvinvoinnin kannalta merkityksellinen tekijä on työn kuormittavuus, johon vaikuttavat sisäiset ja ulkoiset tekijät, kuten yksilölliset voimavarat ja rakenteelliset tekijät (Hakanen 2005, 24). Kuormitustekijöitä työssä voivat olla haastavat asiakas- tai henkilösuhteet, epäsuotuisat työolosuhteet, vaillinainen esihenkilön tai kollegoiden tuki, vaativat työtehtävät, vuorotyö, liiallinen työmäärä sekä tiukat aikataulut (Virtanen & Sinokki 2014, 190). Kuormitustekijät voivat vaikuttaa työntekijän psyykkiseen ja fyysiseen työhyvinvointiin suorasti tai epäsuorasti ilmentyen työntekijässä stressinä, uupumuksena, terveydellisinä ongelmina, sairauslomina tai työpaikanvaihtoaikeina (Mäkiniemi ym. 2014, 7). Kuormittuneisuus voi näyttäytyä myös työsuorituksen tai työn laadun heikkenemisenä, työyhteisön sisäisinä konflikteina tai kollegoista eristäytymisenä. Riskitekijöitä työn kuormittavuudelle ja kuormitusta aiheuttavien tekijöiden synnyttämiä haittoja työntekijöille tulisi minimoida ja välttää. (Työsuojelu 2022.) Työn kuormittavuuden ja voimavaratekijöiden välinen balanssi on työhyvinvoinnin edellytys (Virtanen & Sinokki 2014, 190).

Sosiaalialan työhön lukeutuu psykososiaalisia, fyysisiä sekä eettisiä ja emotionaalisia kuormitustekijöitä. Hektisyys, vuorotyö, jatkuvat yhteiskunnalliset ja globaalit muutokset, haastavat asiakasryhmät, asiakkaiden moniongelmaisuus, motivoitumattomat asiakkaat, asiakasväkivalta ja sen uhka sekä eettiset ristiriidat ovat tyypillisiä esimerkkejä sosiaalialalla kohdatuista kuormitustekijöistä. (Fagerström ym. 2016, 3, 5, 62.) Työterveyslaitoksen (2010) sosiaali- ja terveysalan työoloja ja henkilöstön hyvinvointia valtakunnallisesti kartoittavan tutkimuksen tulokset osoittavat, että mielenterveys- ja päihdetyön keskeiset työhyvinvoinnin kuormitustekijät liittyvät asiakkaiden moniongelmaisuuteen sekä asiakasvastuuseen (Laine ym. 2010, 26). Etelä-Suomen aluehallintoviraston (2017) valvontahavaintojen mukaan sosiaali- ja terveysalan työntekijöille merkittävintä kuormitusta aiheuttaa psykososiaaliset kuormitustekijät, jotka ovat alalla jatkuvasti lisääntyneet. Havaintojen perusteella kuormittavuutta sosiaali- ja terveysalan asiakastyössä lisäävät suuret asiakasmäärät suhteessa henkilöstöresursseihin. (Toivoniemi 2017, 4, 11, 15.)

Uhka- tai väkivaltatilanne on työntekijälle pelottava, järkyttävä ja ahdistava kokemus, joka voi vaikuttaa työntekijän työviihtyvyyteen, -suoritukseen ja -motivaatioon sekä työssä jaksamiseen ja vapaa-aikaan. Uhka- ja väkivaltatilanteet vaikuttavat koko työyhteisön työssä jaksamiseen ja työilmapiiriin heikentävästi. Työyhteisössä sattuneista uhka- ja väkivaltatilanteista on tärkeää keskustella, koska tilanteeseen joutunut tarvitsee emotionaalista tukea ja jälkikäsittelyä. Koko työyhteisön tulisi olla tietoinen työpaikan tapahtumista sekä keinoista uhka- tai väkivaltatilanteen estämiseksi jatkossa. (Isotalus & Saarela 2007, 9–11; Rantaeskola ym. 2015, 229; Puumi 2020, 34, 36.)

4.2 Työn turvallisuutta ohjaavat lait ja turvallisuutta tukevat keinot

Työn ja työolosuhteiden turvallisuutta koskevista laeista keskeisin on Työturvallisuuslaki (738/2002), joka on myös olennaisin väkivaltariskien hallinnan toimenpiteisiin sitova laki. Työturvallisuuslaissa (738/2002) määritellään, että työnantajan on työn ja toiminnan luonne huomioiden selvitettävä ja tunnistettava työstä, työajoista, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat vaara- ja haittatekijät (Työturvallisuuslaki 738/2002, 2:10 §). Työnantajan tulee ryhtyä toimiin, joilla ehkäistään ennakolta mahdollisuuksien mukaan väkivallan uhkaa tai väkivaltatilanteita sekä terveyshaittoja tai vaaraa aiheuttavaa häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua (Työturvallisuuslaki 738/2002, 5:27–28 §). Työnantaja on velvoitettu antamaan työntekijöille riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä perehdyttämään ja ohjaamaan työntekijöitä työtehtäviinsä (Työturvallisuuslaki 738/2002, 2:14 §).

Sosiaali- ja terveysministeriössä on kehitetty fyysisten riskien hallintaan kohdennettu malli, jonka ohjeistus alleviivaa toimintayksiköille eri tilanteisiin varautumisen merkitystä sekä johdon vastuuta laadukkaan turvallisuuskulttuurin rakentamiseksi yksiköiden toiminnassa. Kyse on työturvallisuussuunnitelmasta, jonka tavoitteena on rakentaa sosiaalihuollon toimintayksiköille ja kotiin annettaville palveluille valtakunnallisesti virtaviivainen pohja riskienhallinnalle ja turvallisuuden suunnittelulle. (Saarsalmi & Koivula 2017, 25.) Työturvallisuussuunnitelman perustana on riskien ja uhkien varalta tehtävät analyysit. Suunnitelmaan lukeutuu kuvaus toimintayksikön funktiosta ja sen koosta, palvelujen laajuudesta, asukkaiden ja henkilökunnan määrästä, asukkaiden toimintakyvystä sekä vierailijoiden määrästä. Työturvallisuussuunnitelman laatiminen tapahtuu yhteistyössä paikallisten viranomaisten kanssa, ja sen pohjalta kullekin yksikölle on koottava yksilöidyt turvallisuusohjeet, joiden tulee olla alati henkilökunnan saatavilla. Työturvallisuussuunnitelman tulee olla jatkuvasti ajantasainen ja sitä tulee päivittää vuosittain sekä olosuhteiden muuttuessa. (Fagerström ym. 2016, 8.)

Useissa sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä on otettu käyttöön HaiPro-raportointimalli, joka on olennainen osa yksiköiden turvallisuus-, toiminta- ja johtamiskulttuuria. HaiPro:n ideologia kiteytyy asiakkaalle, työntekijälle, muille henkilöille tai laitteille sattuneiden vaaratilanteiden, virheiden, läheltä piti -tilanteiden sekä poikkeamien raportointiin organisaatiossa. Raportointimallilla pyritään vähentämään haitallisia tapahtumia, mikä peilautuu parempaan työtyytyväisyyteen ja työhyvinvointiin. (Knuuttila, Ruuhilehto & Wallenius 2007, 3, 10–11.) Muita työyhteisön turvallisuutta tukevia elementtejä ovat esimerkiksi vartijatoiminta sekä turvalaitteet eli valvontakamerat, työntekijöiden turvahälyttimet ja lisäavun hälytysjärjestelmä, joka voidaan ohjelmoida hälyttämään hätäkeskuslaitokseen, poliisille, organisaation vartijalle tai vartiointiliikkeeseen (Puumi 2020, 17–18).

5 TYÖHYVINVOINTIA EDISTÄVÄT JA ESTÄVÄT TEKIJÄT ASIAKASOHJAUKSESSA

Asiakasohjaustyöhön kytkeytyy tekijöitä, jotka vaikuttavat suorasti sekä epäsuorasti työntekijöiden työhyvinvointiin. Seuraavissa luvuissa tuodaan esille elementtejä, jotka vaikuttavat positiivisesti työhyvinvointiin asiakasohjaustyössä. Näitä elementtejä kutsutaan työhyvinvointia edistäviksi tekijöiksi. Työhyvinvointia edistävinä tekijöinä asiakasohjaustyössä ilmennetään hyvää työntekijä-asiakassuhdetta sekä nonverbaalien ja verbaalien viestien vaikutuksia työntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen. Luvussa käsitellään myös negatiivisesti työhyvinvointiin vaikuttavia elementtejä, joita kutsutaan työhyvinvointia estäviksi tekijöiksi. Työhyvinvointia estävät tekijät on rajattu tässä tutkimuksessa asiakasväkivaltaan ja sen uhkaan. Luvun viimeisessä alaluvussa käsitellään asiakasväkivallan ehkäisyn ja sen hallinnan merkityksellisyyttä työntekijöiden työhyvinvointiin sekä asiakasohjaustyön laatuun.

5.1 Hyvä työntekijä-asiakassuhde

Optimaalisessa työntekijä-asiakassuhteessa korostuu asiakkaan itsemääräämisoikeuden eli autonomian kunnioittaminen sekä asiakkaan ja työntekijän välinen yhteistyö ja sitä toteuttava vuorovaikutussuhde (Kananoja 2017, 174, 184). Asiakasohjauksessa ensiarvoisen tärkeä elementti on asiakkaan autenttinen, empaattinen ja läsnä oleva kohtaaminen (Hänninen & Poikela 2016, 159; Onismaa 2021, 8). Laadukkaan vuorovaikutuksen ja toimivan yhteistyön välttämätön pääoma on molemminpuolinen luottamuksellisuus ja luottamus (Kananoja 2017, 186). Työn tekeminen luottamusta tavoitellen ja vaalien kuuluu sosiaalialan ammattietiikkaan. Luottamuksellisuuteen sisältyy salassapitovelvollisuus sekä sitoutuminen yhdessä tehtyihin sopimuksiin. (Talentia ry 2017, 31, 38.) Luottamuksen syntymistä määrittelee työntekijän kyky viestiä avointa ilmapiiriä asiakkaaseen jo ensikontaktissa, mikä mahdollistaa pohjan yhteiselle jatkotyöskentelylle (Näkki 2016, 109). Työntekijän asiantuntemus toimii myötävaikuttajana luottamuksellisen suhteen rakentumiselle (Raatikainen ym. 2020, 128).

Yksi asiakasohjauksen keskeisimmistä ominaisuuksista on asiakaslähtöisyys, joka muodostaa sosiaalialan asiakastyön arvoperustan (Helminen 2016, 17; Raatikainen ym. 2020, 94). Asiakaslähtöisen työskentelyn ydin on työntekijän ja asiakkaan välisessä luottamuksessa (Ihalainen & Kettunen 2017, 54). Asiakaslähtöisyys sisällyttää itseensä asiakkaan itsemääräämisoikeuden eli autonomian kunnioittamisen, asiakkaan yksilöllisyyden huomioimisen sekä asiakkaan äänen kuulemisen. Asiakaslähtöinen asiakassuhde etenee asiakkaan esiin nostamien tarpeiden kautta. (Talentia ry 2017, 15.) Asiakaslähtöisessä työotteessa olennaista on työntekijän taito tarkastella asiakkaan tilannetta ainutlaatuisena kokonaisuutena (Ihalainen & Kettunen 2017, 54). Toteutuakseen asiakaslähtöisyys edellyttää asiakkaan kokemuksen aidosta osallisuudesta (Talentia ry 2017, 15).

Onnistuneessa työntekijä-asiakassuhteessa asiakas saa positiivisen kokemuksen osallisuudesta. Tämä voidaan käsittää kuulumisena kokonaisuuteen, jossa asiakas pystyy vaikuttamaan omiin asioihinsa. (Raatikainen ym. 2020, 139.) Asiakasosallisuuden lisääminen on lainsäädännössä, sosiaalialan eettisissä ohjeissa, asiakastyön keskustelussa sekä valtakunnallisissa kehittämisehdotuksissa laajasti tunnustettu sosiaalityön arvo ja tavoite. Asiakasosallisuus on keskiössä asiakasohjaustyössä, joka kohdistuu olennaisiin osattomuutta aiheuttaviin sosiaalisiin ongelmiin, kuten eriarvoisuuteen sekä sosiaaliseen epäoikeudenmukaisuuteen. (Rissanen 2021, 137.) Tämä näyttäytyy erityisesti yhteiskunnallisesti heikossa asemassa olevien henkilöiden kohdalla, joita ovat muun muassa asunnottomat henkilöt sekä päihde- ja mielenterveysasiakkaat (Raatikainen ym. 2020, 140). Osallisuus elementtinä sosiaalialan asiakastyössä, jossa asiakas on toiminnan subjekti, eikä toiminnan objekti, indikoi vahvasti yksilön hyvinvointiin, joten asiakkaan osallisuuden tukeminen ja vahvistaminen ovat vankka osa asiakastyötä. Asiakasosallisuudella voidaan toisaalta tarkoittaa myös palvelun laadun parantamista asiakkaiden tarpeista käsin. Autenttinen ja todellinen osallisuus heijastuu positiivisesti yksilöihin ja työntekijä-asiakassuhteeseen. Asiakasosallisuuden vahvistaminen ja tilan antaminen sille voivat lisätä tyytyväisyyttä myös työntekijän perspektiivistä lisäten työhyvinvointia. (Rissanen 2021, 137–138, 147–148.)

Laadukas vuorovaikutuksellinen asiakassuhde on vastavuoroista, asiakkaan ja työntekijän ehdoilla kulkevaa tasavertaisen ymmärryksen rakentamista (Helminen 2016, 21–22; Rissanen 2021, 141–142). Tällaista asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutussuhdetta ohjauksessa kuvaa dialogisuus (Helminen 2016, 22). Dialogisessa vuorovaikutuksessa korostuu työntekijän ja asiakkaan välinen jaettu asiantuntijuus ja vastavuoroisuus, jossa molemmat osapuolet pääsevät rakentamaan tilannetta ja vaikuttamaan vuorovaikutuksen kulkuun. Dialogi tulisikin käsittää puheen, kuuntelun ja keskustelun ohella myös kommunikaatioksi ja suhteeksi. (Mönkkönen 2018, 107–108, 110.)

Dialogisessa kohtaamisessa tavoitellaan eriävien näkökulmien saattamista toistensa yhteyteen, jolloin niitä myös koetellaan yhdessä (Mönkkönen ym. 2019, 62). Kohtaamisessa työntekijä pyrkii ensisijaisesti inhimilliseen vaikuttavuuteen, jolloin asiakkaiden subjektiivinen kokemus toimintojen hyödyllisyydestä ja merkityksellisyydestä toimii työskentelyn hyödyllisyyden tarkastelun mittarina (Pehkonen ym. 2019, 93). Dialogin pyrkimyksenä on tuottaa asiakkaassa ja työntekijässä oivalluksia, joiden kautta on potentiaalista järjestää molemminpuolisia ennakkokäsityksiä uudelleen (Rissanen 2021, 139). Dialogista kohtaamista voidaan kuvata myös resonaation käsiteellä, jossa osapuolet resonoivat toistensa tunteita ja ajatuksia nonverbaalisten ja verbaalisten viestien avulla (Mönkkönen 2018, 12). Dialogisuuden toteutuminen heikkenee, ellei kommunikaation kivijalkana ole luottamuksellinen suhde (Mönkkönen ym. 2019, 62).

Työntekijät orientoituvat vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa eri tavoin, ja joskus tilanteet voivat huomaamatta muodostua asiakkaalle epäsuotuisiksi (Mönkkönen 2018, 12). Asiakkaan ja työntekijän yhteistyön onnistumista heikentäviä ominaisuuksia ovat työntekijän dominoiva tietoisuus ja itsevarmuus, psykologinen etäisyys, vaikeiden aiheinen kiertäminen ja välttely sekä vallankäyttö. Asiakastyön tuloksellisuutta uhkaavia tekijöitä yhteistyössä ovat työntekijän kollaboraatio eli yhteistyöhalukkuuden puutteellisuus sekä pessimistinen asenne ja suhtautuminen asiakkaaseen. Asiakkaan kanssa väittelevä, hänet ”seinää vasten” puskeva eli konfrontoiva työtapa heikentää myös osaltaan yhteistyön onnistumista asiakkaan ja työntekijän välillä. (Ehrling 2009, 145–146.) Konfrontointi eli sanojen, näkemysten ja tekojen vastakkainasettelu saattaa kuitenkin sopia asiakasohjaustilanteisiin, joissa molemminpuolinen luottamus on syntynyt. Sitä voidaan käyttää arvioidessa asiakkaan toimintaa suhteessa hänen tavoitteisiinsa, jolloin ohjaaja auttaa asiakasta tiedostamaan ajattelun, tekemisen ja kertomusten mahdollinen ristiriita. Työntekijän tulee kuitenkin varmistua, ettei toiminta nolaa asiakasta ja aseta häntä pysyvästi puolustuskannalle. Tätä tukevia metodeja ovat työntekijän osoittama hyväksyntä asiakasta kohtaan eriävistä mielipiteistä huolimatta sekä muistutukset siitä, että työntekijän sanoittamat käsitykset ovat ainoastaan tulkintoja. (Onnismaa 2021, 37.)

Auktoriteettiasemassa olevien käsitykset asioista vaikuttavat yksilöiden ajattelutapaan ja toimivat vallankäytön välineinä (Mönkkönen 2018, 60). Asiakaslähtöisyys työntekijä-asiakassuhteessa saatetaan ymmärtää liian suppeasti asiakkaan ehdoilla menemiseksi, mikä heikentää vastavuoroisuutta sekä asiakkaan vastuuta. Tämä ilmenee työntekijän vallankäyttönä, jossa asiakkaan ihmisyys jää varjoon. (Pehkonen ym. 2019, 89–90.) Tällainen asiantuntijakeskeisyys työntekijä-asiakassuhteessa on tapa, jolla työntekijä pyrkii yksin määrittämään asiakkaan tilanteen tavalla, jossa

asiakkaan omille tulkinnoille ei synny tarpeeksi sijaa. Yhteistyön heikentymistä voidaan kuvata myös asiakaskeskeisyyden näkökulmasta, jossa asiakkaan mielipiteet huomioidaan, mutta työntekijän oma rooli vastuunkantajana ja vaikuttajana hämärtyy. (Mönkkönen 2018, 12–13.)

Työntekijän ja asiakkaan yhteistyösuhde on sosiaalinen kokemus molemmille osapuolille (Kananoja 2017, 185). Jokaisella työntekijällä on oma tapa toteuttaa työtä ja olla vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa (Mönkkönen 2018, 17). Onnistuakseen kohtaamistilanteet edellyttävät työntekijältä ja asiakkaalta toisiaan kohtaan ilmentävää yhdenvertaisuutta, hyväksymistä sekä keskinäistä kunnioitusta ja arvostamista (Helminen 2016, 21). Asiakkaalle yhteistyössä välittyvä kokemus ihmisarvon ja yksilöllisyyden kunnioittamisesta, aidosta halusta ja välittämisestä olla rakentamassa edellytyksiä myönteiseen muutokseen sekä uskosta ja toivosta muutoksen mahdollisuuteen luo kohtaamisesta voimaannuttavan (Kananoja 2017, 185). Vuorovaikutuksessa työntekijän asenteella omaan työhön ja asiakkaaseen on suurempi merkitys, kuin yksittäisillä sanomisilla ja tekemisillä (Mönkkönen 2018, 17). Vaikeissa ja haastavissa elämäntilanteissa olevien yksilöiden kanssa työskentely edellyttää työntekijältä erityistä sensitiivistä herkkyyttä (Näkki 2016, 103). Onnistuneen kohtaamisen seurauksena asiakkaan elämässä voi tapahtua suuri muutosmatka, mikäli asiakas on motivoitunut ja halukas toimimaan aiemmasta poikkeavalla tavalla (Mönkkönen 2018, 19).

5.2 Nonverbaaliset ja verbaaliset viestit

Vuorovaikutus kahden tai useamman henkilön välillä muodostuu nonverbaalisista eli sanattomista viesteistä sekä verbaalisista eli sanallisista viesteistä (Vänskä ym. 2011, 47; Ihalainen & Kettunen 2017, 49). Nonverbaaliset viestit ovat verbaalisiin viesteihin eli puheeseen verrattuna vähemmän kontrolloitavissa (Grillo & Enesi 2022, 292), ja niiden signaalit ovat monitasoisia (Rantaeskola ym. 2015, 85). Ne voivat antaa verbaalisiin viesteihin nähden enemmän informaatiota, sillä ne viestivät tunteista ja asenteista, jotka voivat olla tiedostamattomia (Vänskä ym. 2011, 47; Grillo & Enesi 2022, 292). Nonverbaalinen viestintä on katseella havaittavaa, visuaalista toimintaa (Vänskä ym. 2011, 47). Siihen liittyy puheen prosodiset ominaisuudet, kuten sanojen paino ja ajoitus, äänen sävy ja korkeus sekä intonaatio (Yli-Luukko 2022). Näiden lisäksi asiakasohjaustilanteessa vaikuttavia nonverbaalisia elementtejä ovat eleet ja ilmeet, asennot, katsekontakti, kosketus ja tilan käyttö (Knapp, Hall & Horgan 2014, 11–15).

Viestintä ja kieli ovat työntekijän tärkeimpiä työkaluja, joilla hän auttaa asiakkaita parempaan elämään ja asetettujen tavoitteiden saavuttamiseen. Koska kielen avulla luodaan ja kuvataan sosiaalista todellisuutta, on oleellista huomioida ohjauksessa käytettävän kielen ja käsitteiden luonnetta. (Onnismaa 2021, 56–57.) Vuorovaikutuksessa käytetty kieli on lähtökohta asiakassuhteen luottamuksen syntymisessä, rakentamisessa ja ylläpitämisessä (Raatikainen 2015, 108). Tasavertaisen vuorovaikutuksen rakentumista työntekijän ja asiakkaan välille sekä tavoitteiden saavuttamista voidaan tehostaa ja rikastuttaa hyödyntämällä asiakasohjauksessa nonverbaalisen viestinnän elementtejä. Nonverbaalinen viesti voi usein olla vaikuttavampi verbaaliseen viestiin nähden, joten asiakaskohtaamisessa työntekijän tulee tiedostaa nonverbaalisen viestintänsä tavat ja varioida niitä tietoisesti. Nonverbaalinen viestintä voi korvata tai täydentää verbaalista viestintää tai olla yhteensopimaton suhteessa siihen. (Vänskä ym. 2011, 47.) Ristiriitaisten ja epäselvien viestien antamista välttääkseen työntekijän kannattaa huomioida nonverbaalisen ja verbaalisen viestintänsä yhteensopivuus. Mikäli viestit ovat epäsuhdassa, menettävät lausutut sanat tarkoituksensa. (Onnismaa 2021, 37–38.)

Vuorovaikutustilanteissa viestejä tulkitaan oman henkilöhistorian, kokemusten ja tilanteiden luomien edellytysten kautta ja ne saavat omat merkityksensä (Mönkkönen 2018, 116). Päihdeasiakkaan kohtaamistilanteessa sanattomilla ja sanallisilla viesteillä on suuri painoarvo, sillä asiakkuus on usein arkaluontoista, siihen liittyy syyllisyyttä ja häpeää sekä stigmatisoitumisen ja arvottomuuden tunteita. Nonverbaaliset viestit vaikuttavat kontaktin muodostumiseen jo ennen ensimmäisiä tilanteessa lausuttuja sanoja (Ihalainen & Kettunen 2017, 49; Puumi 2020, 24). Työntekijän onkin tiedostettava nonverbaalisen viestintänsä monimerkityksellisyys, mikä saatetaan tulkita eri tavoin riippuen asiakkaasta (Vänskä ym. 2011, 47). Asiakkaan kokemus ensikohtaamisesta työntekijän kanssa voi olla ratkaiseva, sillä päätös avun hakemisesta voi olla vuosien ponnistelun tulos (Matthies ym. 2021, 194).

Asenteet, ennakkokäsitykset, arvot, uskomukset, tulkinnat ja tunnereaktiot heijastuvat kehonkieleen, tilan ja ajan käyttöön sekä puhetapaan. Nonverbaalisten viestien avulla voidaan tulkita toisen henkilön ajatuksia sekä mielentiloja. Tulkinnat ovat aina arvauksia toisen subjektiivisista kokemuksista, joten on relevanttia reflektoida omien tulkintojen todenmukaisuutta tarkentamalla kokemuksia lisäkysymyksillä ja antamalla palautetta havainnoista asiakkaalle. (Vänskä ym. 2011, 37, 47; Ihalainen & Kettunen 2017, 51.) Kysymysten käyttö työntekijän työkaluna ojentaa asiakkaalle vuoron, jonka myötä asiakkaan näkökulma avautuu työntekijälle lisäten hänen ymmärrystään. Kysymykset auttavat myös asiakasta tilanteensa havainnoimisessa. (Vänskä ym. 2011, 37; Mönkkönen ym.

2019, 59; Onnismaa 2021, 35.) Työntekijän tulee tunnistaa omat lähtöolettamuksensa sekä arvioida niitä itsekriittisesti varmistuakseen, etteivät hänen ennakkoasenteensa ja olettamuksensa vie ohjausta asiakkaan kannalta epärelevanttiin suuntaan (Kananoja 2017, 186).

Tavoitekieli tai voimavarakieli asiakasohjauksessa on tehokkaampaa, kuin ongelmakeskeinen kieli (Ihalainen & Kettunen 2017, 52). Tämä tarkoittaa, että keskustelussa kannattaa keskittyä ongelmien sijaan tavoitteisiin, mahdollisuuksiin ja ratkaisuvaihtojen etsimiseen ja tunnistamiseen ongelmien sijaan (Helminen 2016, 18). Ongelmakeskeisen kielen käytöllä on riski muuttua itseään toteuttavaksi ennusteeksi (Ihalainen & Kettunen 2017, 52). Työntekijän vuorovaikutustilanteessa myötätuntoa ja empatiaa ilmentävä kieli, jossa hän ei tuomitse asiakasta, on positiivisesti vuorovaikutukseen vaikuttava tekijä (Bartlett ym. 2013, 354). Kannustava ja asiakkaan vahvuuksia ilmentävä kieli auttaa asiakasta potentiaalinsa havaitsemisessa (Onnismaa 2021, 36). Vastaavasti työntekijän tyly ja etäinen kommunikaatiotapa saattaa vaikuttaa estävästi jo asiakassuhteen syntymiseen sekä asiakkaan osallisuuden kokemuksen tunteeseen (Matthies ym. 2021, 194). Työntekijän tulee käyttää rauhallista puhetapaa (Rantaeskola ym. 2015, 95) sekä eleitä, jotka ilmentävät arvostusta asiakasta kohtaan (Ihalainen & Kettunen 2017, 53). Vuorovaikutus, joka huokuu läsnäoloa ja ymmärrystä luo pohjan asiakkaan arvostetuksi ja hyväksytyksi tulemisen kokemuksille edistäen elämänmuutosta (Rissanen 2021, 142–143).

5.3 Asiakasväkivalta ja sen uhka

Väkivalta terminä on efektiivinen ja tunteita herättävä – ilmiönä se on monirakenteinen ja ymmärrystämme stimuloiva ja kyseenalaistava (Ewalds, Bildjuschkin & Siukola 2019, 6). Maailman terveysjärjestö WHO:n mukaan väkivalta on kontrollin, vallan tai fyysisen voiman tahallista käyttöä tai sillä uhkaamista, mikä kohdistuu yksilöön itseensä, toiseen henkilöön, ihmispopulaatioon tai yhteisöön. Määritelmän mukaan väkivalta voi johtaa fyysiseen tai psyykkiseen vammaan, kehityksen häiriytymiseen, perustarpeiden tyydyttämättä jäämiseen tai kuolemaan. WHO:n termissä väkivallasta se yhdistetään teon lopputuloksen sijasta itse tekoon, ja sen sektorin ulkopuolelle on jätetty aikeettomat tapaukset, kuten palovammat ja liikenneonnettomuudet. (Bildjuschkin ym. 2020, 5.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos on julkaissut asiantuntijoiden ja ammattilaisten keskustelun ja ymmärryksen tueksi väkivaltakäsitteiden sanaston, jossa väkivalta on jaoteltu alakäsitteisiin väkivallan ilmenemismuodon mukaan. Fyysinen väkivalta määritellään sanastossa väkivallaksi, joka näyttäytyy henkilön ruumiillisen koskemattomuuden tahallisena loukkauksena. Henkinen väkivalta

puolestaan on henkilön psyykkisen hyvinvoinnin tahallista vahingoittamista, mikä ilmenee esimerkiksi toisten kontrollointina, alistamisena tai eristämisenä. Seksuaalista väkivaltaa kuvaillaan sanastossa seksuaalisen koskemattomuuden tai itsemääräämisoikeuden tahalliseksi loukkaukseksi. (Bildjuschkin ym. 2020, 9.)

Asiakasväkivalta määritellään työnantajan ja työsuhteen ulkopuolisen tahon eli asiakkaan, omaisen tai palvelun käyttäjän työntekijään kohdistamaksi väkivaltateoksi, jolloin teko kytkeytyy työntekijän ammattiasemaan tai työhön. Asiakasväkivallan ja työväkivallan termejä käytetään joskus synonyymeina. Asiakasväkivalta tapahtuu kuitenkin aina asiakkaan puolelta, mutta työväkivalta voi olla myös kollegan toimesta toteutuvaa. Asiakasväkivalta voi olla fyysistä tai henkistä väkivaltaa. Fyysinen väkivalta on voimankäyttöä, joka voi aiheuttaa kohdehenkilölle fyysisen, henkisen tai seksuaalisen vamman. Fyysinen väkivalta voi ilmentyä esimerkiksi lyömisenä, puremisena, potkimisena, työntämisenä tai nipistelynä. (Koivuranta ym. 2014, 8–9.)

Henkisellä väkivallalla viitataan muuhun, kuin fyysiseen voimankäyttöön. Henkiseen väkivaltaan luetaan kuitenkin fyysisellä väkivallalla uhkaaminen. (Koivuranta ym. 2014, 8.) Henkistä asiakasväkivaltaa luonnehtii nonverbaalinen tai verbaalinen, työntekijän ammattitaitoa tai mainetta loukkaava käytös, joka voi ilmetä esimerkiksi työntekijän uhkailuna, painostamisena tai kiristämisenä. Henkinen väkivalta asiakassuhteessa voi toteutua kasvokkain, sähköpostilla, kirjeellä tai puhelimitse. (Antikainen-Juntunen 2007, 28; Antikainen-Juntunen 2009, 41–42.) Asiakasväkivalta voi ilmetä informaatioteknologian kehittymisen myötä yhä enemmän virtuaalikiusaamisen muodossa, mikä käsittää vihjailevat ja uhkailevat soitot, tekstiviestit ja kielloista piittaamattoman seurailun (Koivuranta ym. 2014, 9). Tällöin puhutaan vainosta, joka voi toteutua jatkuvina, tahallisina ja ei-toivottuina yhteydenottoina, uhkailuina, tarkkailuina tai seuraamisena, mikä aiheuttaa ahdistusta tai pelkoa vastaanottajassa (Bildjuschkin ym. 2020, 9).

Väkivalta tai sen uhka voivat vaikuttaa työntekijän psyykkiseen ja fyysiseen hyvinvointiin (Mento ym. 2020, 1). Kaikille väkivallan muodoille yhteistä on niiden aiheuttama epävarmuus sekä pelko väkivaltaa tai sen uhkaa kokeneissa sekä tapahtuneesta tietoisissa henkilöissä (Koivuranta ym. 2014, 9), kuten työyhteisössä, työnantajassa ja asiakkaissa (Puumi 2020, 7–8). Asiakasväkivalta tai sen uhka voi laukaista sen kohteena olevassa työntekijässä esimerkiksi ahdistusta, pelkoa sekä stressiä (Gerberich ym. 2004, 499; Vartia-Väänänen & Pahkin 2016; Mento ym. 2020, 1), depressiivisiä oireita (da Silva ym. 2015, 1347) sekä uniongelmia (Pekurinen ym. 2017, 490).

Stimuloivina tekijöinä väkivaltatilanteissa voivat olla asiakkaan päihtyneisyys, levoton ympäristö, stressaavat olosuhteet, työntekijän habitus tai asiakastilanteen ulkoiset järjestelyt. Työntekijä voi ajautua aggressiivisen käytöksen uhriksi tahtomattaan, mikäli asiakas on tottunut rajoittamisen tai vastoinkäymisten yhteydessä käyttäytymään aggressiivisesti. Väkivallan mieltäminen on yksilöllistä ja tilannekontekstista riippuvaista. Asiakas voi pitää omaa käytöstään hyväksyttävänä ja normaalina, ja työntekijä puolestaan saattaa kokea käytöksen hyvinkin väkivaltaisena. (Rantaeskola ym. 2015, 8–9, 22.) Asiakkaalla voi olla taustalla negatiivisia kokemuksia tietyistä tilanteista, jolloin työntekijä saattaa luoda hänelle assosiaation negatiiviseen kokemukseen ja aiheuttaa reaktion, joka ei välttämättä ole kytköksissä sen hetkiseen tilanteeseen (Kivinummi & Alatupa 2016, 278).

Lukuisilla päihteillä ja etenkin päihteiden sekakäytöllä on todettu olevan aggressiivista käyttäytymistä stimuloivia vaikutuksia akuutin vaikutuksen alaisena tai vieroitusoireiden aikana (Storvik 2020). Tunnetuimmat aggressiivisuutta lisäävät päihteet ovat alkoholi, amfetamiinit sekä kokaiini. Ne vaikuttavat reaktiivisen aggressiivisuuden lisääntymiseen, jolloin uhaksi koettuihin tai turhauttaviin tilanteisiin vasteena voi olla suoraviivainen ja hallitsematon reagointi. (Kuypers ym. 2018, 21–22, 24.) Alkoholin vaikutuksen alaisena henkilö voi tehdä virhepäätelmiä neutraaleistakin signaaleista ja heikentyneet ongelmanratkaisutaidot tilanteessa voivat pahimmassa skenaariossa johtaa aggression ilmenemiseen väkivaltaisena käytöksenä. Amfetamiinien ja niiden kaltaisten muuntohuumeiden vaikutuksesta dopamiini- ja noradrenaliini-välittäjäainejärjestelmien toiminta lisääntyy, mikä voi näyttäytyä arvaamattomana, äkkipikaisena ja kiihtyneenä reagointina. (Storvik 2020.)

Jatkuva valmiustila kohdata väkivaltainen tai uhkaava asiakas kuormittaa työntekijää. Uhan läsnäolo voi aiheuttaa pitkäaikaisia ahdistus- ja pelkotiloja, jotka vaikuttavat negatiivisesti laajemmin työhyvinvointiin – työviihtyvyyteen, työmotivaatioon, työsuoritukseen ja työssä jaksamiseen sekä vapaa-aikaan. (Puumi 2020, 5, 7.) Työntekijä voi kokea tyytymättömyyttä sekä toivottomuutta työtään kohtaan, mikä saattaa heijastua asiakkaisiin vihaisena ja välinpitämättömänä kohteluna (Weizmann-Henelius 1997, 136–137). Asiakasväkivallalla voi olla kauaskantoisia seurauksia, sillä fyysiset ja psyykkiset vauriot voivat vaatia pitkäkestoista hoitoa. Asiakasväkivallan seuraukset voivat aiheuttaa jopa pysyvää työkyvyttömyyttä tai ääritapauksissa kuoleman. (Puumi 2020, 7.)

5.4 Asiakasväkivallan ehkäisy ja hallinta

Vartija-pilottihanke käynnistettiin Kenttätien palvelukeskuksessa henkilöstön ja asiakkaiden turvallisuuden lisäämiseksi ja varmistamiseksi. Myöhemmin vartijatoiminta kiinnitettiin osaksi organisaatiota. Vartijan pääasiallisena tehtävänä on organisaation yleisen rauhan ylläpitäminen. Ennen vartijan läsnäoloa ohjaajat toteuttivat ohjaustyön ohella myös turvallisuuteen liittyviä toimintoja. Ohjaajat tukevat turvallisuustyötä edelleen, mutta heidän vastuultaan on poistunut tiettyjä toimintoja, kuten henkilöntarkastus, johon ainoastaan vartijalla on oikeus yöaikaa lukuun ottamatta. Konkretiassa vain vartijalla on oikeus suorittaa henkilöntarkastuksia sekä takavarikoida asiakkaan hallussa olevia laittomia päihteitä ja vaaraksi todettuja esineitä tai astaloita. Vartijan tehtäviin kuuluu myös asiakkaiden kulunseuranta sekä asiattomien henkilöiden poistaminen palvelukeskuksen alueelta. (Viitalähde 2022; Ylönen 2022.) Vartijatoiminta on yksi asiakasväkivaltaa ehkäisevistä ja turvallisuutta parantavista keinoista (Vastamäki 2018, 40).

Työntekijöiden on mutkattomampaa fokusoitua perustehtäväänsä työympäristössä, jossa väkivaltariskit ovat kontrollissa. Työn toteuttaminen on tehokkaampaa ja vapautuneempaa, kun ei tarvitse pelätä oman tai työyhteisön turvallisuuden puolesta. (Sundell 2014, 11; Lindh, Karttunen & Volanen 2019, 40.) Tavoiteltaessa asiakkaille tehokasta ja laadukasta palvelua ovat työntekijöiden hyvinvointi sekä terve työympäristö avainasemassa (Soisalo 2011, 12). Asiakasväkivaltatilanteiden ehkäisy ja hallinta vaatii työhön kytkeytyvien riskien ja uhkien selvittämistä ja niiden esiintymisen todennäköisyyden kriittistä tarkastelua (Tikkanen ym. 2017, 157). Väkivaltariskien ehkäisy toteutuu organisoidulla ja suunnitelmallisella toiminnalla sekä yhdessä laadituilla toimintaperiaatteilla, jotka ovat turvallisen toiminnan kivijalka (Ihalainen & Kettunen 2017, 156). Turvallisuutta kehitetään kartoittamalla uhkaavat tekijät ja varautumalla niihin ennakoivasti (Lindh ym. 2019, 40). Asiakasväkivallan ennakointi ja hallinta alkaakin arvioimalla työympäristön riski- ja uhkatekijät, minkä jälkeen ryhdytään toimenpiteisiin niiden ehkäisemiseksi, poistamiseksi tai vähentämiseksi (Antikainen-Juntunen 2007, 156).

Riski- ja uhkatekijöitä määriteltäessä on arvioitava toiminnan sekä työtilojen rakenteiden ja suojauksen lisäksi organisaation turvallisuuskulttuuria. Turvallisuuskulttuurilla tarkoitetaan tapaa toteuttaa turvallisuuteen liittyviä asioita, ja parhaimmillaan se konkretisoituu niin, että työntekijät ja koko työyhteisö noteeraavat turvallisuuteen vaikuttavat elementit jokapäiväisessä työssään. (Lindh ym. 2019, 8.) Turvallisuuskulttuuri, jossa on selkeä vastuunjako, ja jossa riskienhallinnan työkaluja käytetään systemaattisesti riskien ja vaarojen selvittämiseen ja arvioimiseen, on väkivaltariskien

hallinnan peruspilari. Turvallisuuskulttuuriin lukeutuu esihenkilöiden ja johdon turvallisuuden kehittämistoimien lisäksi olennaisesti myös työntekijöiden lojaalius ja sitoutuminen kehittämistyöhön. (Sundell 2014, 26; Lindh ym. 2019, 8.) Työntekijät tulee osallistaa organisaation turvallisuuden kehittämiseen, koska he toteuttavat työtään asiakastilanteissa, joita väkivaltariskit koskettavat konkreettisimmin. Työntekijöiden kanssa räätälöidyillä metodeilla onkin suurin todennäköisyys vakiinnuttaa paikkansa kestävinä ja käytännössä toteutuvina malleina. (Sundell 2014, 24.)

Työyhteisön turvallisuuskulttuuria rakennetaan ja ylläpidetään esimerkiksi tarjoamalla työntekijöille koulutuksia, menetelmiä ja välineitä työtehtävien suorittamiseen turvallisesti sekä kattavalla työhön perehdyttämisellä. Muita metodeja ovat kannustaminen turvallisuuteen vaikuttavien toimintatapojen ja ohjeiden kehittämiseen, tiedottamisen tehokkuuden varmistaminen, palautteen antamisen helpoksi ja kannattavaksi tekeminen sekä asioiden kyseenalaistamiseen rohkaiseminen. Myös johdon tulee olla sitoutunut turvallisuuskulttuurin kehittämiseen ja ylläpitämiseen. (Lindh ym. 2019, 8–9.) Työturvallisuuslaki (738/2002) edellyttää työnantajalta systemaattisia ja asianmukaisia toimintatapoja, joita voidaan kutsua turvallisuusjohtamiseksi. Johtamistoiminnan selkeä organisointi ja esihenkilöiden tehtävien eksakti määrittely ovat laissa määriteltyjä tavoitteita, joilla pyritään nostamaan työntekijöiden turvallisuus ja terveys toiminnan oleelliseksi periaatteeksi. Hyvässä turvallisuusjohtamisessa tavoitteellisuus, työyhteisön tilanteen observointi ja seuranta sekä näiden pohjalta tehdyt parannustoimet yhdistyvät eheäksi kokonaisuudeksi. (Koivuranta ym. 2014, 11, 21.)

Asiakasväkivallan ja sen uhan ehkäisyssä ja hallinnassa organisaation resurssit ovat merkityksellisessä roolissa (Puumi 2020, 22). Resurssit voidaan huomioida organisaation tasolla riittävän työvoiman rekrytoinnissa sekä työvuorojen suunnittelussa. Sosiaali- ja terveysministeriön raportissa esitetään, että yksintyöskentelyä tulisi välttää aloilla, joihin kuuluu asiakasväkivallan uhkaa. Raportissa esitetään asetusehdotus yksintyöskentelyn kieltämisestä mahdollisuuksien mukaan. (Koivuranta ym. 2014, 33, 51.) Kyseistä asetusta ei ole kuitenkaan pantu täytäntöön. Myös Työturvallisuuslaki (738/2002) määrittelee, että yksintyöskentely työssä, johon kytkeytyy haittaa tai vaaraa turvallisuudelle tai terveydelle, on työnantajan huolehdittava, että haitta tai vaara vältetään tai se on mahdollisimman vähäinen (Työturvallisuuslaki 738/2002, 5:29 §).

Väkivaltariskien hallintaa suunniteltaessa avainasemassa on realistisuus, kokonaisuuden kannalta merkittävien toimenpiteiden toteuttaminen ja työyhteisön yhteistyö. Ratkaisut autenttisiin väkivaltatilanteisiin tulee olla huolella harkittuja sekä käytännönläheisiä. (Fagerström ym. 2016, 22.) Väkivaltariskejä pyritään usein ennaltaehkäisemään ja torjumaan yksittäisillä toimilla, jotka jäävät

hajanaisiksi ja ajan myötä menettävät merkityksensä. Turvallisuus tulisikin sisäistää prosessina, eikä satunnaisina ja yksittäisinä tekoina. Väkivaltariskien hallinnassa on ensiarvoisen tärkeää ymmärtää, että ei ole virtaviivaista reittiä, jonka myötä turvallisuusasiat ovat balanssissa. (Sundell 2014, 22, 24.) Työntekijöiden osaaminen ja ammattitaito ovat myös asiakasväkivallan hallintakeinoja (Puumi 2020, 22). Tietoisuus työhön liittyvistä riskeistä ja kyky observoida uhkatekijöitä työympäristössä kuuluvat osaksi ammattitaitoa. Työntekijöiden hyvä fyysinen ja psyykkinen toimintakyky varmistaa reaktiokykyä uhkaelementtien havaitsemiseen ajoissa ja edesauttaa turvallisen sekä hallitun toiminnan aloittamista tilanteen vaatimalla tavalla. (Sundell 2014, 11.) Työntekijän rauhallisuus ja provosoimattomuus sekä sisäistetty turvallisuusajattelu maksimoivat asiakasväkivallan hallintaa (Puumi 2020, 22), minkä lisäksi tärkeää on koko organisaation turvallisuuskulttuuri asiakasväkivallalle altistumattomuuden kannalta (Heiskanen 2005, 41). Hallittu toiminta vaatii kollektiivisia toimintaperiaatteita, aktiivista harjoittelua sekä riittävää, realistista ja relevanttia tietoa uhkatilanteisiin liittyvistä tekijöistä (Sundell 2014, 11).

Väkivalta on monisyinen ilmiö ammattihenkilöiden aspektista, joka haastaa yhteistyöhön eri ammattihenkilöiden välillä. Jos ammattilainen havainnoi ja analysoi väkivaltaa vain omasta perspektiivistään, voi ilmiö näkyä todellista suppeampana ja osa sen luonteesta sekä ominaisuuksista, seurauksista ja ratkaisuista jäädä varjoon. (Ewalds ym. 2019, 6.) Työntekijöitä tulisi rohkaista raportoimaan läheltä piti -tilanteista, vaaratilanteista ja havaituista riskeistä sekä turvallisuuteen liittyvistä vaillinaisuuksista (Sundell 2014, 26). Raportoimattomuus johtaa väkivallan huomioimattomuuteen, mikä voi heijastua organisaation rakenteellisiin ratkaisuihin väkivallan ehkäisemisessä ja hallinnassa (Husso ym. 2014, 269). Raportoimattomuus voi johtua esimerkiksi väkivallan vähättelystä tai siihen käytetystä ajasta, minkä voidaan kokea olevan pois muusta työajasta (Mustonen 2021, 31–32). Kvas:n ja Seljak:n (2014, 347) tutkimuksessa raportoimattomuuden todettiin johtuvan muun muassa aiemmista negatiivisista kokemuksista raportointiin liittyen, jolloin raportoinnilla ei koettu olleen vastetta tilanteen paranemiseen. Väkivaltaa voidaan jättää raportoimatta myös väkivaltaan tottumisen, väkivallan yhteisen määritelmän puuttumisen sekä työyhteisön asenteiden takia. Työntekijät voivat lisäksi kokea taitonsa raportointijärjestelmien käytössä riittämättömiksi, mikä voi johtaa tilanteiden raportoimattomuuteen. (Ferns & Chojnacka 2005, 53.)

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tutkimusnormien mukaisesti tutkimuksen tietoperustassa syvennytään tutkittavaan ilmiöön, joka toimii viitekehyksenä tutkimukselle. Tietoperusta asettaa raamit tutkimuksen empiiriselle työlle yhdistäen teoreettisen ja empiirisen osan harmoniseksi kokonaisuudeksi. (Heikkilä 2014, 24.) Tutkimuksen tietoperustassa kuvailtiin tutkimuksen ydintä – työhyvinvointia asiakasohjauksessa päihdetyössä sekä työhyvinvointia edistäviä ja estäviä tekijöitä. Tietoperustassa hyödynnettiin painettujen julkaisujen lisäksi elektronista aineistoa, tutkimuksia sekä tilastoja. Tässä luvussa kerrotaan tutkimuksen tarkoituksesta, tavoitteesta ja tutkimusongelmasta, minkä lisäksi kuvaillaan tutkimuksen metodologisia lähtökohtia, aineiston keruuta ja tutkimukseen osallistujia sekä aineiston analysointia.

6.1 Tutkimuksen tarkoitus, tavoite ja tutkimusongelma

Tutkimuksen tarkoituksena oli kuvailla Kenttätien palvelukeskuksen, päiväkeskus Huilin ja ASTE-hankkeen työntekijöiden subjektiivisia kokemuksia työhyvinvoinnista turvallisuusnäkökulmasta asiakasohjauksessa. Tarkoituksena oli myös kuvailla, mitkä asiat vaikuttivat työntekijöiden turvallisuuden kokemukseen asiakasohjauksessa. Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa dataa organisaatiolle työntekijöiden turvallisuuden kokemuksesta asiakasohjauksessa. Tavoitteena oli perspektiivin saaminen asiakasohjauksen laadun kehittämiseen ja varmistamiseen sekä turvallisuuskysymyksiin organisaatiossa. Kyselytutkimuksen odotettiin antavan relevanttia informaatiota myös organisaatioon kiinnitetystä vartijatoiminnasta. Tutkimuksella tavoiteltiin lisäksi työntekijöiden oman työotteensa reflektointia asiakasohjauksen laadun kehittämiseksi. Tavoitteena oli toteuttaa informatiivinen tutkimus, joka antaisi avaimia sosiaali- ja terveysalan opiskelijoille ja työntekijöille.

Tutkimusongelma:

1. Millaisia kokemuksia Kenttätien palvelukeskuksen työntekijöillä on työhyvinvoinnista asiakasohjaustyössä?

Tutkimuksen osaamistavoitteena on vahvistaa ja syventää sosiaalialan eettisen osaamisen, tutkimuksellisen kehittämis- ja innovaatio-osaamisen sekä asiakastyön osaamisen kompetensseja. Kompetenssit ovat osa sosiaalialan ammatillista ydinosaamista (Sosiaalialan AMK-verkosto 2016). Eettistä osaamista kehitetään itsereflektiolla läpi tutkimusprosessin sekä toimimalla tutkimustyön eettisten periaatteiden ja ohjeiden mukaisesti. Tutkimuksellista kehittämis- ja innovaatio-osaamista syvennetään tutkimuksen tietoperustaa hyödyntäen ja soveltaen sekä tutkittua tietoa tuottaen, tulkiten, käyttäen ja jakaen. Kompetenssiin sisältyy hyvinvointinäkökulma, mikä tarkoittaa tiedon tuottamista ja arvioimista hyvinvoinnin edistämiseksi (Sosiaalialan AMK-verkosto 2016). Tavoitteena on myös tiimi- ja yhteistyötaitojen kehittäminen vuorovaikutuksessa tutkimuksen yhteistyökumppanin kanssa. Nämä taidot linkittyvät keskeisesti eettisen osaamisen sekä tutkimuksellisen kehittämis- ja innovaatio-osaamisen kompetensseihin (Sosiaalialan AMK-verkosto 2016). Tutkimuksen tietoperustan rakentaminen täsmentää ja vakiinnuttaa tietoutta asiakastyön osaamisen kompetenssista. Asiakastyön osaaminen käsittää taidot ammatilliseen yhteistyö- ja vuorovaikutussuhteen luomiseen. Asiakastyön osaamisen ydin perustuu asiakkaan palveluprosessin suunnittelemiseen, toteuttamiseen sekä arviointiin. Kompetenssiin lukeutuu myös voimavaraistava, tavoitteellinen ja osallisuutta tukeva asiakasohjaus. (Sosiaalialan AMK-verkosto 2016.) Nämä asiakastyön osaamisen alueet ovat olennainen osa tämän tutkimuksen tietoperustaa.

Tutkimuksen yhteistyökumppani hyödyntää tutkimustuloksia Kenttätien palvelukeskuksen työntekijöiden työhyvinvoinnin kehittämisessä sekä työturvallisuuden ja asiakastyön laadun parantamisessa. Tulokset läpikäydään organisaation työyhteisön kehittämispäivällä ja niitä reflektoidaan ryhmissä. Tämän avulla pyritään haastamaan työntekijöitä pohtimaan myös toisten työntekijöiden näkökulmia asiakastyöhön. (Karppinen 2022.)

6.2 Metodologiset lähtökohdat

Tutkimuksen metodologisena lähtökohtana oli kvantitatiivinen tutkimusote, ja tutkimus toteutettiin sähköisenä Webropol-kyselynä (LIITE 3). Tutkimusotteet voidaan jaotella kvantitatiiviseen eli määrälliseen sekä kvalitatiiviseen eli laadulliseen tutkimukseen (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 135; Kananen 2011, 15; Heikkilä 2014, 15). Tutkittava ilmiö asettaa raamit tutkimusotteen valintaan. Kvantitatiivinen tutkimusote pyrkii yleistämään edellyttäen tietoutta ilmiön perusolemuksesta ja sen muuttujista. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytetään mittareita, joilla selvitetään esimerkiksi kahden tekijän välistä suhdetta, yhteyttä ja kausaliteettia. Kvantitatiivinen tutkimus edellyttää

määrällistä tietoa, kvalitatiivinen tutkimus taas tavoittelee ilmiön syvempää ymmärtämistä tuotetun aineiston ollessa sanallista. (Kananen 2011, 17–18; Heikkilä 2014, 15.)

Tutkimusotteeksi valikoitui kvantitatiivinen tutkimusote, koska tutkimuksessa haluttiin kuvailla Kenttätien palvelukeskuksen työntekijöiden henkilökohtaisia kokemuksia työhyvinvoinnista turvallisuuden aspektista asiakasohjaustyössä. Kysely on oivallinen tutkimusmenetelmä tutkittaessa henkilökohtaisia asioita (Vilkka 2007, 28). Aineistonkeruumenetelmänä kyselylomake sopii tutkimuksiin, joissa intressinä on tutkimuksen kohderyhmänä olevien henkilöiden kokemuksien, mielipiteiden, asenteiden ja arvojen tutkiminen (Tähtinen, Laakkonen & Broberg 2020, 25). Objektiivisuuden ja puolueettomuuden kannalta kysely on vastaustilanteesta riippumattomampi menetelmä, kuin haastattelu (Bratich 2018, 527, 533).

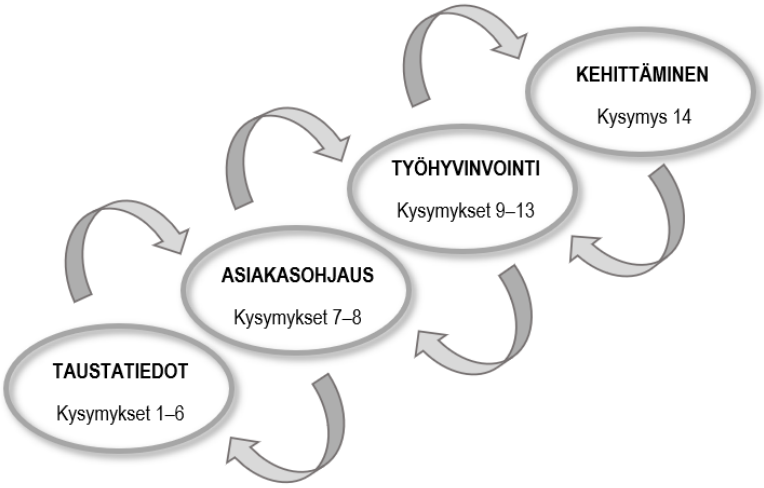
6.3 Aineiston keruu ja tutkimukseen osallistujat

Kyselylomakkeen lähtökohtana on tutkimusongelma, johon haetaan vastauksia tai ratkaisua. Prosessi lähtee liikkeelle pohtimalla, mitä tietoa vastausten löytäminen tai ongelman ratkaiseminen vaatii, minkä jälkeen ratkaistaan tiedon keräämisen tavat ja lähteet. Tutkimusongelmat voidaan muokata tietoa keräämiksi kysymyksiksi, jolloin ne toimivat tutkimuskohteena olevan ilmiön selvittämisen mittareina. (Heikkilä 2014, 20–21, 45–46.) Aineistonkeruumenetelmä vaikuttaa esitettäviin kysymyksiin, joten mukaan valitaan vain tutkimusongelman ratkaisun kannalta välttämättömimmät kysymykset (Kananen 2011, 24, 26). Tutkimusongelma on se osa tutkimusta, joka toimii aineiston kokoamisen, käsittelyn ja analysoinnin luotsina (Heikkilä 2014, 21).

Tutkimusmenetelmäksi valikoitui Webropol-kyselytutkimus, koska se sopi parhaiten tutkittavaan ilmiöön eli tutkimaan työntekijöiden kokemuksia työhyvinvoinnista asiakasohjaustyössä turvallisuuteen peilaten. Webropol-kyselytutkimus oli otollinen tutkimusmenetelmä myös anonymiteetin säilymisen kannalta, sillä Kenttätien palvelukeskuksen, päiväkeskus Huilin ja ASTE-hankkeen työntekijöiden määrä oli varsin vähäinen, joten vastaajat eivät olleet yksilöitävissä. Tutkimuksessa tavoiteltiin mahdollisimman kattavaa vastausprosenttia. Tämä huomioitiin kyselylomakkeen laatimisessa noudattaen hyvän tutkimuslomakkeen tunnusmerkkejä. Näitä ovat esimerkiksi kysymysten selkeys ja määrä, kyselyn kokonaispituus, loogisuus ja mahdollisimman pelkistetty ulkomuoto (Alkula, Pöntinen & Ylöstalo 1999, 139; Hirsjärvi ym. 2009, 202–203; Heikkilä 2014, 46–47; Tähtinen ym. 2020, 28–29).

Kyselylomake sisälsi suljettuja kysymyksiä sekä sekamuotoisia kysymyksiä. Suljetuissa eli strukturoiduissa kysymyksissä on valmiit vastausvaihtoehdot. Sekamuotoisissa kysymyksissä osa vastausvaihtoehdoista annetaan ja osa on avoimia vaihtoehtona ”jotain muuta”. (Heikkilä 2014, 49–50.) Kyselylomakkeessa hyödynnettiin kolmi-, viisi- ja kuusiportaista Likertin asteikkoa. Asteikkoa käytetään usein mielipideväittämissä, joissa vastaajan tulee valita asteikolta parhaiten omaa käsitystään vastaava vaihtoehto (Hirsjärvi ym. 2009, 200; Heikkilä 2014, 51). Vastaaja valitsee asteikolta eli skaalalta sen vaihtoehdon, kuinka voimakkaasti hän on samaa mieltä tai eri mieltä, kuin esitetty väittämä (Hirsjärvi ym. 2009, 200). Näiden kysymystyyppien lisäksi kyselyssä oli kvalitatiivisia, avoimia kysymyksiä. Kyselytutkimuksiin onkin usein sisällytetty joitakin avoimia kysymyksiä, jotka voivat tuoda esiin uusia näkökantoja tai parannusehdotuksia (Heikkilä 2014, 47–48) sekä antavat vastaajalle mahdollisuuden kertoa, mitä hänellä todella on mielessään (Hirsjärvi ym. 2009, 201).

Kyselylomakkeen kysymykset kategorisoitiin neljään opinnäytetyön tietoperustasta johdettuun teemaan, joita olivat taustatietokysymykset, asiakasohjaustyö, työhyvinvointi turvallisuuden näkökulmasta sekä kehittäminen. Taustatietokysymysten (kysymykset 1–6) avulla hankittiin tietoa työntekijöiden työkokemuksesta vuosina Kenttätien palvelukeskuksessa sekä asiakasväkivallan kokemuksesta asiakasohjaustyössä. Asiakasohjaustyötä käsittelevissä kysymyksissä (kysymykset 7–8) selvitettiin eri tekijöiden merkityksellisyyttä asiakasohjaustyössä työntekijöiden aspektista. Työhyvinvointia koskevat kysymykset (kysymykset 9–13) käsittelivät työhyvinvointia edistävistä ja estävistä tekijöistä käsin turvallisuuden näkökulmasta. Viimeisessä teemassa (kysymys 14) selvitettiin työhyvinvoinnin kehittämistarpeita organisaatiossa turvallisuuden näkökulmasta. Kuviossa 3 on esitetty kyselylomakkeen rakenne teemoittain.



KUVIO 3. Kyselylomakkeen teemat

Haasteena kyselytutkimuksessa voi olla kerätyn datan pinnallisuus (Alkula ym. 1999, 121; Hirsjärvi ym. 2009, 195; Heikkilä 2014, 18). Kyselyyn vastaajat voivat myös ymmärtää kysymykset väärin tai uupua vastausprosessiin, jolloin tulokset eivät välttämättä ole realistisia. Problematiikkaa voi luoda lisäksi vastaajien ennakkoasenteet kyselyä kohtaan ja virheelliset vastaukset tahallisesti tai vahingossa. Kyselyissä vastaaja joutuu yleensä valikoimaan valmiista vastausvaihtoehdoista ainoastaan yhden, mikä lisää satunnaisuuksien ja virheiden riskiä, sillä ihmisillä ei aina ole tiettyjä kiteytyneitä käsityksiä kysyttävistä asioista (Alkula ym. 1999, 121). Tämän vuoksi kyselyyn sisällytettiin myös avoimia kysymyksiä, joiden kautta vastaajat pääsivät halutessaan avaamaan kokemuksiaan tarkemmin. Avoimet kysymykset saattavat muodostua ongelmaksi johtuen esimerkiksi vastaajan kokemattomuudesta itseilmaisuun tekstuaalisesti (Tähtinen ym. 2020, 25–26). Tämä huomioitiin kyselyssä siten, ettei avoimiin kysymyksiin ollut vastauspakkoa.

Webropol-kysely lähetettiin sähköpostitse Kenttätien palvelukeskuksen tiimivastaavalle, joka välitti Internet-linkillä kyselylomakkeen kaikille Kenttätien palvelukeskuksen, päiväkeskus Huilin sekä ASTE-hankkeen asiakasohjaustyötä toteuttaville työntekijöille. Mukaan liitettiin saatekirje (LIITE 1), jossa kerrottiin opinnäytetyön taustasta, tarkoituksesta ja tavoitteesta sekä ohjeita kyselylomakkeeseen vastaamiseen. Saatekirjeessä informoitiin myös tutkimusaineiston käyttöön, säilyttämiseen sekä hävittämiseen liittyvistä detaljeista. Tutkimuksen saatekirjeessä painotettiin salassapitovelvollisuutta ja vastaajien anonymiteetin ehdotonta säilymistä läpi tutkimusprosessin. Nämä tutkimuksessa huomioidut elementit ovat linjassa Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2019) laatimien hyvän tieteellisen käytännön periaatteiden kanssa.

Vastausaikaa kyselyyn oli kaksi viikkoa aikavälillä 30.9.2022–14.10.2022. Kyselyllä oli mahdollista tavoittaa 23 työntekijän vastaukset. Lopulta vastauksia saatiin 22 työntekijältä. Ainoastaan yksi henkilö jätti vastaamatta kyselyyn, jolloin kadon eli lomakkeen palauttamatta jättäneiden määrän voidaan todeta olleen pieni. Tutkimuksen kohderyhmä ei ollut vino, sillä otos edusti koko tutkittavaa perusjoukkoa eli Kenttätien palvelukeskuksessa asiakasohjaustyötä toteuttavia työntekijöitä. Tutkittaessa vain joitakin perusjoukkoon kuuluvia ryhmiä ei tutkimus anna tietoa koko perusjoukosta, mikä heijastuu tulosten luotettavuuteen (Heikkilä 2014, 28).

Tarvittavien tutkimuslupien hankkiminen tutkimuksen toteuttamiseksi kuuluu hyvän tieteellisen käytännön normeihin (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6). Tutkimuslupa-anomus tehtiin tutkimuksen yhteistyökumppanille eli Oulun kaupungille. Tutkimuslupa tarvitaan, mikäli tutkimuksessa kerätään Oulun kaupungin hyvinvointipalveluiden henkilökuntaa koskevia tietoja (Oulun kaupunki

2022), kuten tässäkin tutkimuksessa tehtiin. Tutkimuslupahakemus tutkimusta ohjaavien opettajien allekirjoituksilla toimitettiin liitteineen sähköisesti Oulun kaupungin kirjaamoon. Tutkimusluvan myönsi Oulun kaupungin sosiaalijohtaja Arja Heikkinen.

6.4 Aineiston analysointi

Ennen varsinaista aineiston analyysivaihetta kyselylomakkeiden tiedot tarkastettiin ja kyselyn laatu arvioitiin tieteellisten normien mukaisesti. Kyselyn laatua arvioidessa tulee huomioida kato eli puuttuvien tietojen määrä (Alkula ym. 1999, 112). Tutkimuksesta saatu aineisto analysoitiin tilastollisella analyysilla Webropol Analytics -moduulilla. Tämä vaihe on syytä aloittaa mahdollisimman pian aineistonkeruun jälkeen (Vilkka 2007, 106; Hirsjärvi ym. 2009, 223), joten analysointi aloitettiin kyselyn määräajan täytyttyä. Aineiston analysoinnissa käytettäviä tilastollisia tunnuslukuja olivat n-luvut eli mittaustulosten lukumäärät sekä prosenttijakaumat. Kyselylomakkeen avoimia kysymyksiä analysoitiin teemoittelemalla. Teemoittelussa aineistosta etsitään ne olennaiset aiheet eli teemat, jotka ovat tutkimusongelman kannalta relevantteja (Eskola & Suoranta 2008, 174). Teemoittelussa käsitellään aineistossa toistuvasti esiintyviä tyypillisiä piirteitä ja keskeisiä asiakokonaisuuksia, ja teemat muodostuvat analyysin myötä (Juhila 2021).

Tutkimuksen tuloksia esitellään numeerisesti, sanallisesti sekä graafisesti analysoiden niitä tutkimusongelmaan heijastaen. Graafisten esitysten etuna on, että ne ovat informatiivisia (Tähtinen ym. 2020, 170), kunhan ne ovat yksiselitteisen selkeitä, välittävät realistisesti tietoihin liittyvää sanomaa sekä muodostavat eheän kokonaisuuden suhteessa muun aineiston kuvaukseen (Heikkilä 2014, 148–149). Kyselyn väittämäkokonaisuudet hajautettiin omiksi teemoiksi ja numeraalisia vastauksia täydennettiin avoimien kysymysten vastauksilla. Vastauksista etsittiin yhtäläisyyksiä sekä eroavuuksia, joiden pohjalta muodostettiin yleistyksiä. Aineistosta saatujen tulosten yleistäminen onkin kvantitatiivisen tutkimuksen tavoite (Kananen 2011, 22; Heikkilä 2014, 15).

7 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

Kaikessa tutkimustoiminnassa on hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti evaluoitava tutkimuksen luotettavuutta (Tuomi & Sarajärvi 2018, 158). Tutkimuksissa pyritään mahdollisimman luotettavan sekä realistisen tiedon saavuttamiseen. Tutkimuksen luotettavuudesta puhuttaessa käytetään termejä validiteetti eli pätevyys sekä reliabiliteetti eli luotettavuus. Tutkimuksen validiteetti varmistetaan käyttäen sopivaa tutkimusmenetelmää sekä mitaten tutkimusongelman kannalta relevantteja asioita. (Kananen 2011, 118–123; Heikkilä 2014, 27.)

Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimuksessa käytettyjen mittareiden sekä tutkimusmenetelmän kykyä tuottaa tuloksia, jotka eivät ole sattumanvaraisia. Kun mittaus antaa saman, henkilöstä tai tilanteesta riippumattoman tuloksen, on mittaustuloksen toistettavuus ja pysyvyys pätevä ja tulokset tarkkoja. (Heikkilä 2014, 28.) Tutkimuksen validiteetti sekä reliabiliteetti eli tutkimuksen kokonaisluotettavuus vahvistuu pedantilla etukäteissuunnittelulla, täsmällisellä tiedonkeruulla sekä potentiaalisten ongelmien kontrolloinnilla (Vilkka 2007, 152–153; Heikkilä 2014, 27).

Kysely lähetettiin 23 henkilölle, ja ainoastaan yksi tutkimuksen kohderyhmään kuuluneista henkilöistä jätti vastaamatta kyselyyn. Tutkimukseen osallistuneiden määrä eli otoskoko oli täten 22 henkilöä, joka on esitettyihin otoskoon viitearvoihin heijastettuna vaillinainen. Otoskooksi tämän kaltaisessa tutkimuksessa suositellaan vähintään 30 havaintoyksikköä (Heikkilä 2014, 43). Otos edusti kuitenkin koko tutkittavaa perusjoukkoa eli Kenttätien palvelukeskuksen, päiväkeskus Huilin sekä ASTE-hankkeen työntekijöitä, joita ei ollut viitearvoihin yltävää määrää, joten tutkimuksen voidaan todeta olevan validi. Vastaajien yhteys heidän työelämän kokemuksiinsa lisää tutkimuksen luotettavuutta (Alkula ym. 1999, 121), mikä oli myös tämän tutkimuksen konteksti.

Kyselylomakkeen laatimista ohjasi tutkimusongelma sekä tutkimuksen teoreettinen viitekehys. Kyselylomake pyrittiin rakentamaan mahdollisimman ytimekkääksi, vastaajaystävälliseksi ja yleisilmeeltään neutraaliksi. Lomake testattiin lähettämällä kysely viidelle henkilölle, jotka antoivat palautetta kyselyn toimivuudesta, ymmärrettävyydestä ja selkeydestä sekä kyselyyn käytetystä keskimääräisestä ajasta. Palautteiden pohjalta kyselyyn tehtiin pieniä muutoksia ennen virallisen kyselyn lähettämistä tutkimuksen kohteena olleille henkilöille. Kyselylomakkeen kysymyksissä ei ollut vastauspakkoa, mikä mahdollisti kyselyssä etenemisen vastaamatta jättämisestä huolimatta. Positiivinen huomio tuloksia analysoidessa oli se, että vain kahdesta väittämästä uupui kahden

vastaajan vastaukset. Tämä antaa osviittaa siitä, että vastaajat olivat ymmärtäneet kyselyn muut väittämät, mutta jostain syystä he eivät olleet halunneet tai osanneet vastata kyseisiin väittämiin tai epähuomiossaan noteeranneet niitä. Näin vähäisellä vastausten puuttumisella ei kuitenkaan ole vaikutusta tutkimuksen luotettavuuteen.

Avoimien kysymyksien vastauksia tarkasteltaessa havaittiin, että saatujen vastausten määrä oli väittämiin verrattuna vähäisempi. Vastauksia niihinkin saatiin kuitenkin kiitettävästi. Avointen kysymysten mahdollisuus antoi vastaajille laajemman sananvapauden. Niistä saatu tieto oli mahdollisesti rehellisempää, suorempaa ja avoimempaa. Kvalitatiiviset, avoimet kysymykset rikastuttivat ja täydensivät tutkimusta antaen tukea kvantitatiivisen tutkimuksen tilastoille. Puhutaan triangulaatiosta, joka on keino lisätä tutkimuksen luotettavuutta. Triangulaatio on useamman tutkimusmenetelmän yhdistämistä samaan tutkimukseen (Kananen 2011, 125.) Tässä tutkimuksessa se näkyi avoimissa kysymyksissä sekä strukturoiduissa kysymyksissä, joissa oli valmiiden vaihtoehtojen lisäksi myös ”jotain muuta” -vaihtoehto. Avoimet vaihtoehdot tuottavat vastauksia, joita ei kysymyksiä laadittaessa ole osattu ennakoida (Kananen 2011, 125).

Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu eettisten näkökulmien huomiointi – tutkijan vastuulla on tietoisuus eettisistä periaatteista ja normeista sekä niiden puitteissa työskentely. Tutkimuseettinen neuvottelukunta on määritellyt hyvän tieteellisen käytännön keskeiset lähtökohdat tutkimusetiikan aspektista, joita noudattaen voidaan toteuttaa eettisesti luotettava ja pätevä sekä tuloksiltaan uskottava tutkimus. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6.) Hyvässä tieteellisessä käytännössä tutkimuksen tavoitteet, aineistonkeruu, kysymystenasettelu ja -käsittely, aineiston säilytys sekä tulosten raportointi eivät saa vahingoittaa tutkimukseen osallistujia (Vilkka 2007, 90). Eettinen toiminta koskee siis koko aineiston elinkaarta sisältäen aineiston kokoamisen, käsittelyn, säilyttämisen ja hävittämisen (Tähtinen ym. 2020, 58; Vilkka 2021, 115).

Eettiset periaatteet noteerattiin tutkimuksessa käsittelemällä kyselyn vastaukset luottamuksellisesti sekä anonyymisti. Vastauksia käsittelivät vain tutkijat, hävittäen ne asianmukaisella tavalla Webropol-ohjelmasta tutkimuksen päätyttyä. Tämä oli henkilöiden yksityisyyden suojaamista, joka on yksi tärkeimmistä tutkimuseettisistä normeista (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 8). Tutkimustulosten raportista ei voitu tunnistaa yksittäisiä vastaajia, mitä korostettiin myös vastaajille ennen tutkimukseen osallistumista välitetyssä saatekirjeessä (LIITE 1). Saatekirjeessä on tärkeää vakuuttaa tutkimuksen luottamuksellisuus, mikä on kannettava koko tutkimusprosessin ajan (Vilkka 2007, 164). Tutkimustulosten tahallinen vääristely ja riippuminen tutkijoista on kiellettyä (Heikkilä 2014,

28–29), joten tutkimuksen tulokset käsiteltiin objektiivisesti ja puolueettomasti. Hirsjärvi ym. (2009, 232) korostavat, että tutkijan omat ajattelumallit ja asenteet voivat heikentää tulosten pätevyyttä ja totuudenmukaisuutta.

Tutkimus kiteytyi tutkittavien itsemääräämisoikeuden ja ihmisarvon kunnioittamiseen sekä niiden tunnustamiseen. Tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista perustuen tutkittavien suostumukseen osallistumisestaan ja vastauksista saatujen tietojen käyttöön. Webropol-kyselyn saatekirjeessä (LIITE 1) alleviivattiin kyselyyn vastaamisen olevan vapaaehtoista ja sitä, että kysely on mahdollista tehdä vastaamatta jokaiseen kysymykseen. Nämä eettiset käytännöt perustuvat Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2019, 7–8) laatimiin ihmisiin kohdistuvan tutkimuksen eettisiin periaatteisiin.

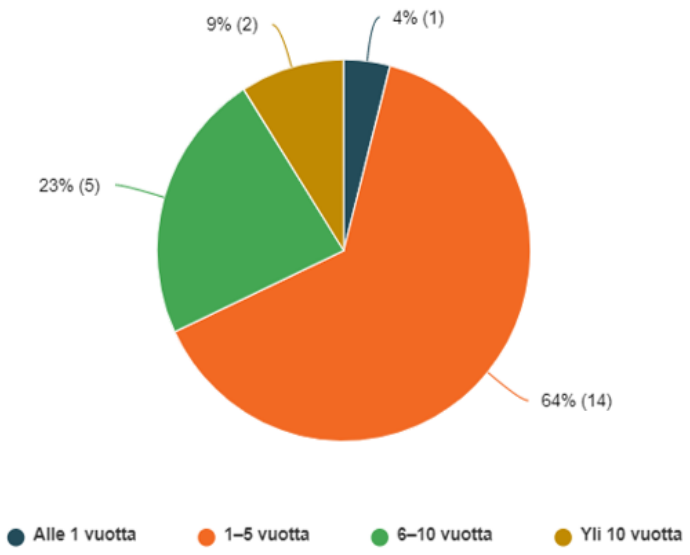
Itsemääräämisoikeus korostuu tutkittavien oikeudessa määritellä itse ne reunaehdot, joilla he antavat itsestään tutkimuskäyttöön (Kuula 2006, 126). Tässä tutkimuksessa oli tutkittavien päätettävissä, millaista tietoa ja missä rajoissa he antoivat tutkijoiden käyttöön itsestään ja subjektiivisista kokemuksistaan. Tutkimuksessa ei kerätty taustatietona vastaajan sukupuolta, ammattinimikettä tai numeraalisesti täsmällisempiä työkokemusvuosia, koska Kenttätien palvelukeskuksen, päiväkeskus Huilin ja ASTE-hankkeen henkilöstön määrä oli varsin vähäinen. Näiden tietojen myötä riski anonymiteetin heikkenemiselle olisi ollut suurempi. Vastausaikaa kyselyyn oli kaksi viikkoa, mikä antoi tutkittaville aikaa harkita tutkimukseen osallistumista. Aikaikkunan puitteissa voitiin varmistua, että vastaajat tiedostivat ja sisäistivät oikeutensa ja osallistumisensa tutkimukseen.

8 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tutkimuksen Webropol-kysely lähetettiin 23 Kenttätien palvelukeskuksessa ohjaajana toimivalle työntekijälle, joihin lukeutuivat myös päiväkeskus Huilin sekä ASTE-hankkeen työntekijät. Yksi henkilö jätti vastaamatta kyselyyn, jolloin tutkimukseen osallistui 22 henkilöä. Kyselylomakkeen alussa tutkittavilta henkilöiltä pyydettiin tietoon perustuva suostumus tutkimukseen osallistumisesta. Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2019, 8) on määritellyt tietoon perustuvan suostumuksen tutkimukseen osallistumisesta ihmisiin kohdistuvan tutkimuksen keskeiseksi eettiseksi periaatteeksi.

8.1 Taustatiedot

Kuvio 4 kertoo vastaajien työuran keston organisaatiossa. Enemmistöllä vastaajista (64 %) oli työkokemusta organisaatiossa 1–5 vuotta. Toiseksi suurimmalla osalla vastaajista (23 %) oli 6–10 vuoden työkokemus organisaatiossa. Vastaajista kahdella oli työkokemusta organisaatiossa yli kymmenen vuotta ja alle vuoden työkokemus oli yhdellä vastaajalla.

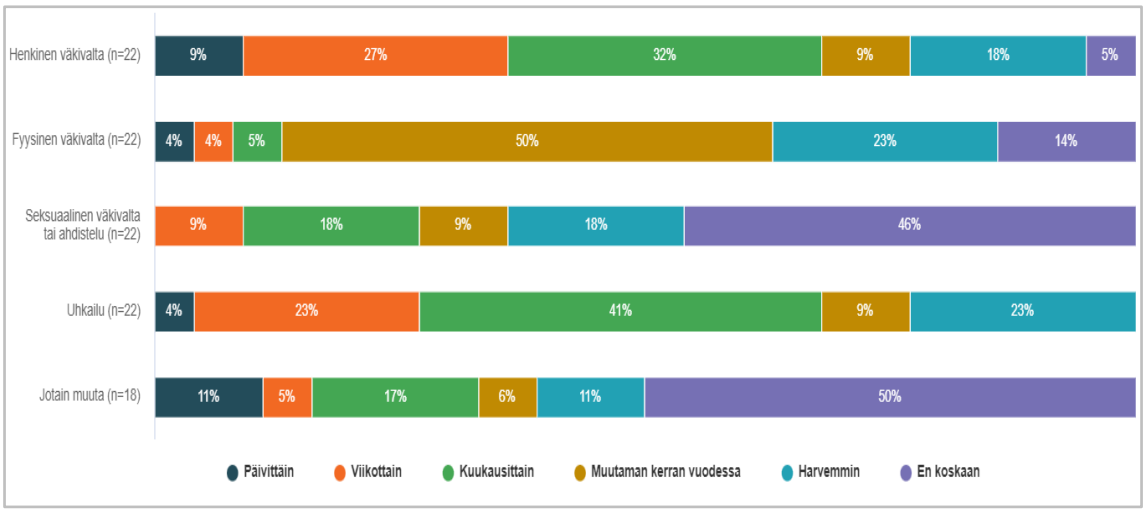


KUVIO 4. Työntekijöiden työkokemus vuosina Kenttätien palvelukeskuksessa (n=22)

Kyselylomakkeen alussa selvitettiin, olivatko vastaajat kokeneet asiakasväkivaltaa asiakasohjaustyössä Kenttätien palvelukeskuksessa sekä asiakasväkivallan eri muotoja ja niiden kokemisen yleisyyttä. Asiakasväkivallan muodot oli kategorisoitu kyselyssä teoriakirjallisuuden pohjalta henkiseen

väkivaltaan, fyysiseen väkivaltaan, seksuaaliseen väkivaltaan tai ahdisteluun sekä uhkailuun. Vastausvaihtoehtona oli myös ”jotain muuta”, mikä antoi vastaajille mahdollisuuden avata kokemuksiaan asiakasväkivallasta valmiiden vaihtoehtojen lisäksi avoimessa tekstikentässä. Muiksi, kuin kyselyssä nimetyiksi ohjaajien asiakasohjaustyössä kokemiksi asiakasväkivallan muodoiksi vastauksissa nimettiin solvaaminen, huutaminen, nimittely, aggressiivinen tai seksuaalissävytteinen puhe, manipulointi, valehtelu, työntekijän ulkonäön kommentointi, potkiminen, sylkeminen, tavaroiden heittely, töniminen sekä koskettelu. Nämä voitaisiin lukea henkiseen ja fyysiseen asiakasväkivaltaan, mutta vastaajat olivat erotelleet ne ”jotain muuta” -kohtaan, mikä antoi heille eksaktimman henkilökohtaisen kokemuksen avaamisen mahdollisuuden.

Kuvio 5 havainnollistaa asiakasväkivallan muodot ja niiden yleisyyden Kenttätien palvelukeskuksessa. Vastaajista jokainen oli kokenut asiakasväkivaltaa asiakasohjaustyössä organisaatiossa. Henkinen väkivalta näyttäytyi vastauksissa yleisimpänä asiakasväkivallan muotona, jota oli vähintään viikoittain kokenut 36 % vastaajista. Uhkailua kuukausittain tai sitä useammin oli kokenut vastaajista 68 %, ja heistä 27 % oli kokenut sitä vähintään viikoittain. Vastauksista ilmeni, että fyysinen asiakasväkivalta oli henkiseen väkivaltaan ja uhkailuun verrattuna harvinaisempaa. Kuitenkin yli puolet eli 63 % vastaajista oli kokenut fyysistä asiakasväkivaltaa vähintään muutaman kerran vuodessa, ja heistä 8 % ilmoitti kokeneensa sitä vähintään viikoittain. Seksuaalinen väkivalta tai ahdistelu näyttäytyi vastauksissa harvinaisimpana asiakasväkivallan muotona. Yksikään vastaajista ei ollut kokenut seksuaalista väkivaltaa tai ahdistelua päivittäin, mutta kuukausittain tai viikoittain sitä oli kokenut 27 % vastaajista.



KUVIO 5. Asiakasväkivallan määrä muodon funktiona

Taulukossa 1 esitetään asiakasväkivallan muotojen määrän muutos työntekijöiden aspektista. Vastausten perusteella suurin lisääntyvyys voidaan todeta olleen fyysisen asiakasväkivallan kohdalla. Toiseksi eniten asiakasväkivallan muodoista oli lisääntynyt uhkailu ja kolmanneksi eniten henkinen väkivalta asiakasohjauksessa. Seksuaalisen väkivallan tai ahdistelun koettiin lisääntyneen vähiten.

TAULUKKO 1. Asiakasväkivallan muotojen määrän muutos

	Lisääntynyt	Pysynyt samana	Vähentynyt
Henkinen väkivalta	68 %	27 %	5 %
Fyysinen väkivalta	73 %	23 %	5 %
Seksuaalinen väkivalta tai ahdistelu	27 %	55 %	18 %
Uhkailu	68 %	32 %	-
Jokin muu väkivalta	33 %	67 %	-

Asiakasväkivallan muotojen määrän muutoksia selvittävän strukturoidun kysymyksen lopussa oli avoin kysymys siitä, millainen asiakasväkivallan muoto asiakasohjauksessa oli vastaajien mielestä lisääntynyt, pysynyt samana tai vähentynyt. Vastauksissa ilmaistiin, että kaikki väkivallan muodot koettiin lisääntyneen, kun huumausaineiden käyttöä tapahtuu organisaation piha-alueella. Vastauksissa esiin nousi fyysisen väkivallan ja henkisen väkivallan lisääntyminen. Fyysinen väkivalta tarkoitti vastausten mukaan arvaamatonta aggressiivista käytöstä sekä puristamista ja tönimistä, minkä kuvailtiin naamioituvan niin sanotusti vahingossa tekemiseen. Henkinen väkivalta tarkoitti vastausten mukaan nimittelyä sekä arvostelua. Seksuaalinen väkivalta tai ahdistelu ilmeni vastauksissa vihjailevina puheina ja ehdotteluina, seksuaalissävytteisinä kommentteina sekä epämiellyttävinä katseina.

> *”Kaikki asiakasväkivalta on lisääntynyt, kun huumeiden käyttö alettiin sallia pihassa. Päihteidenkäytön siirtyessä lisääntyvissä määrin koviin huumeisiin sekä sekakäyttöön, voitaisiin todeta asiakkaiden käyttäytymisen ilmenevän ennalta-arvaamattomampana. Tähän liittyy se, että yhä useampi asiakas kantaa mukanaan astaloa.”*

Taulukkoon 2 on koottu avoimen kysymyksen vastauksia asiakasväkivallan riskiä lisäävistä tekijöistä. Usea vastaaja toi esiin asiakkaiden käyttämien päihdemuotojen muutoksen etenkin huumausaineiden käytön yleistymisenä, jonka lieveilmiöt näyttäytyvät asiakkaiden arvaamattomana käytöksenä. Vastaajat ilmaisivat myös työntekijän negatiivissävytteisellä asiakasohjauksella olevan

merkitystä asiakasväkivallan riskin kasvuun. Asiakasväkivallan riskitekijöinä vastauksissa toistui lisäksi asiakkaiden psyykkinen epätasapaino, moniongelmaisuus ja hoitoon pääsyn haasteet. Myös organisaation työskentelytilat koettiin turvallisuusriskinä asiakasväkivallan kannalta.

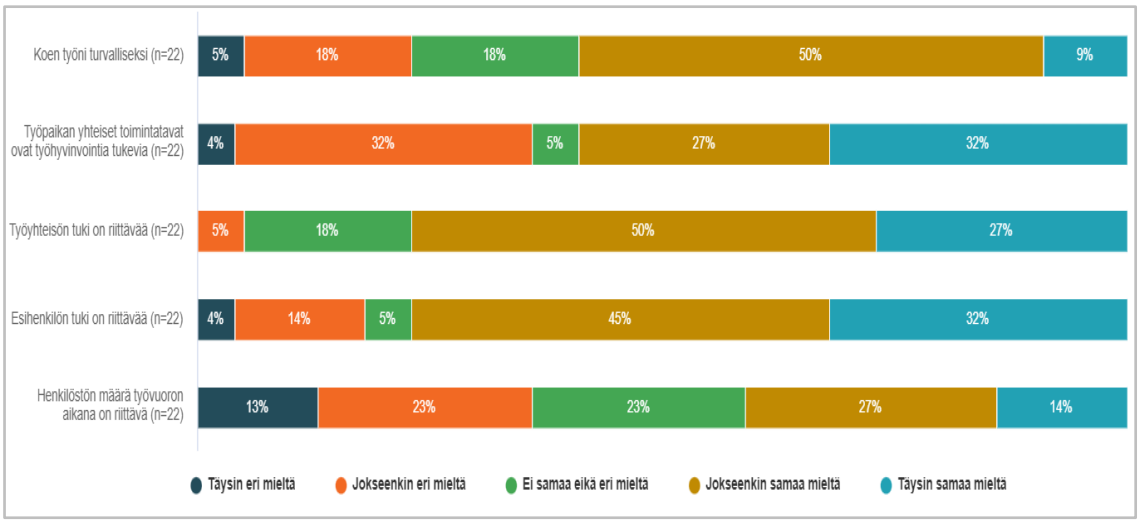
> *”Asiakasohjaustilanteita ei oikeastaan ole olemassakaan ilman riskejä, ohjausta kun ei voi tehdä ”etänä”.”*

TAULUKKO 2. Asiakasväkivallan riskiä lisäävät tekijät (n=29)

Asiakkaiden päihtymystila	n=14	Liiallinen päihteiden käyttö lisääntynyt ja päihteiden sekakäyttö lisääntynyt.
		Pääsääntöisesti asiakkaiden kova päihtymystila vaikuttaa asiakkaiden väkivaltaiseen käyttäytymiseen. Säännöt ja asiakkaan rajoittaminen saattavat aiheuttaa asiakkaassa kiihtymistä.
		Päihtyneet ja entistä huonommassa kunnossa olevat asiakkaat.
Asiakkaiden moniongelmaisuus	n=5	Avunsaanti huonoa jatkohoitojen suhteen ja katkohoito ei auta, jos ei kuntoutusta sen jälkeen tarjota.
		Aina, kun huonokuntoiselta (päihteet, psyyke) asiakkaalta rajataan asioita, väkivallan riski kasvaa ja tähän on varauduttava.
		Moniongelmaisuus, varsinkin nuorilla.
		Asiakkaan päihtymystila tai heikentynyt psyykkinen vointi. Mikäli asiakas on jo valmiiksi aggressiivinen tai hermostuu ohjauksen yhteydessä jostakin.
Työntekijän vuorovaikutustapa asiakasohjauksessa	n=5	Tapa, jolla kiihtynyt asiakas kohdataan, vaikuttaa toisinaan asiakkaiden käyttäytymiseen.
		Ohjaajan oma käytös ja asenne asiakasohjaustilanteessa.
		Asiakkaan provosointi lisää väkivallan uhkaa.
		Vaikuttaa suuresti, jos molemminpuolinen kunnioitus uupuu kokonaan. Vuorovaikutustyylillä ohjaustilanteessa on merkitystä ja sillä, että alistaako työntekijä asiakasta.
		Työntekijän omalla käytöksellä tai auktoriteetilla on paljon vaikutusta, kuinka vuorovaikutustilanne tai ohjaus sujuu asiakkaan kanssa.
Organisaation puutteelliset tilat	n=5	Tilat eivät ole turvallisia, eikä ole ulospääsymahdollisuuksia huoneesta, jos joku esimerkiksi hermostuu tai nakkelee tavaroita. Huoneet pieniä ja paljon työntekijöitä samassa huoneessa sekä työpöytiä on useita.
		Kyllä on, esimerkiksi ahtaat tilat.
		Koko työympäristö ja rakennus tulisi olla erilainen, koska se ei ole nyt turvallinen.
		Edelleen korostan tilojen puutteellisuutta.
		Päihtyneitä asiakkaita pitäisi voida rajoittaa enemmän, mutta tilanpuutteen vuoksi se ei aina ole mahdollista. Kapasiteetin rajoja koetellaan.

8.2 Työhyvinvointia edistävät tekijät

Kyselylomakkeen väittämissä selvitettiin, kokivatko työntekijät työnsä turvalliseksi, työpaikan yhteiset toimintatavat työhyvinvointia tukeviksi sekä työyhteisön ja esihenkilön tuen ja henkilöstön määrän riittäväksi. Kuviosta 6 nähdään vastaukset väittämiin. Vastaajista 59 % koki työnsä turvalliseksi. Työyhteisön tukea piti riittävänä 77 % vastaajista ja työyhteisön yhteisiä toimintatapoja työhyvinvointia tukevina 59 % vastaajista. Vastaajista 41 % koki henkilöstön määrän työvuoron aikana riittäväksi ja 36 % koki asian päin vastoin. Kyseisen väittämän kohdalla vastaukset eivät painotu selkeästi tiettyyn kohtaan asteikolla.



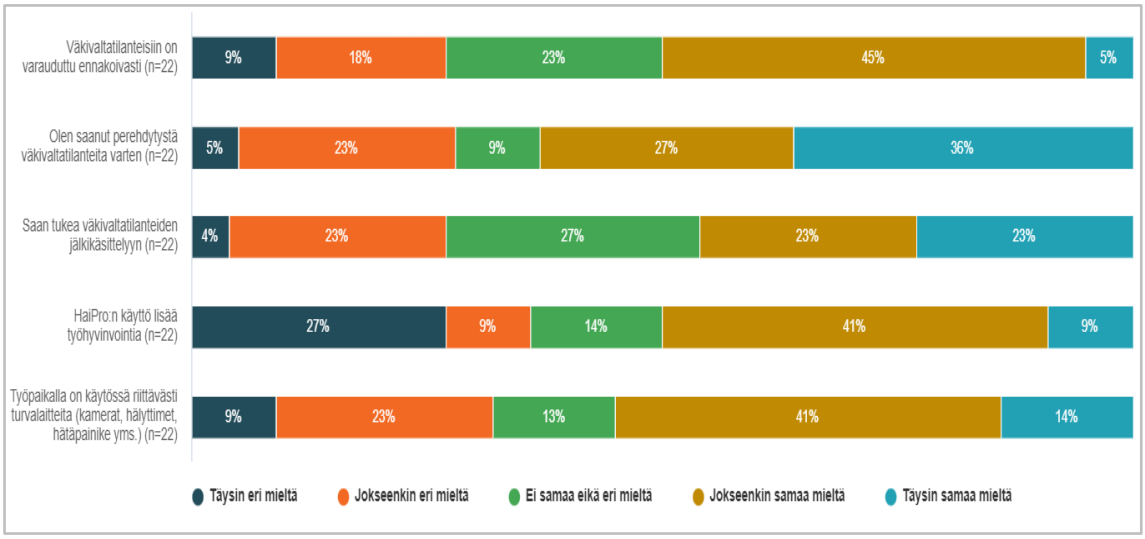
KUVIO 6. Työntekijöiden työhyvinvointia edistäviä tekijöitä

Vastaajilla oli mahdollisuus avata kokemuksiaan työhyvinvointia edistävistä tekijöistä myös avoimen kysymyksen kautta. Vastauksissa edistävinä tekijöinä painottuivat työyhteisön merkityksellisyys ja tuki, työyhteisön työtehtävien noudattaminen, työntekijän läsnäolo sekä autenttinen halu työskennellä asiakasohjaustyössä. Työntekijöiden motivoituneisuus ja innovaatiomyönteisyys oman ja organisaation toiminnan kehittämistä kohtaan koettiin tärkeäksi.

> *”Työntekijöiden tulee haluta tehdä juuri tätä työtä päivittäin, jotta työ on kaikille työyhteisössä motivoivaa. Jos osa työntekijöistä on vaan töissä, kun on pakko, vaikuttaa se työkavereihin. Työntekijöiden tulee olla motivoituneita kehittämään omaa ja työpaikan toimintaa – hyvä työyhteisö on iso voimavara kyseisessä työssä.”*

Työhyvinvointia edistäviä tekijöitä tutkittiin myös väittämillä, jotka liittyivät väkivaltatilanteiden ennakointiin ja perehdytykseen sekä tukeen väkivaltatilanteiden jälkikäsittelyssä. Vastaajilta kysyttiin lisäksi näkemyksiä HaiPro-raportointimallista työhyvinvointia lisäävänä tekijänä sekä organisaation

turvalaitteiden riittävyydestä. Kuviosta 7 nähdään vastaukset väittämiin kyseisten elementtien vaikutuksista työhyvinvointiin turvallisuusaspektista. Puolet vastaajista koki, että väkivaltatilanteisiin on organisaatiossa varauduttu ennakoivasti. Perehdytystä väkivaltatilanteita varten ilmoitti saaneensa 63 % vastaajista ja tukea väkivaltatilanteiden jälkikäsittelyyn 46 % vastaajista. Vastaajista puolet koki HaiPro:n olleen työhyvinvointia lisäävä tekijä. Työpaikan turvalaitteiden riittävyyteen tyytyväisiä oli 55 % vastaajista.



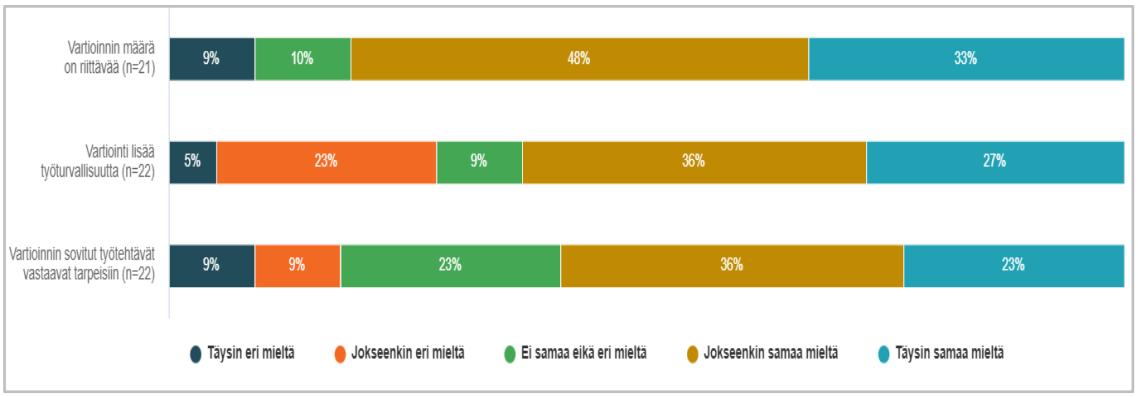
KUVIO 7. Työntekijöiden työhyvinvointia ja turvallisuutta tukevia keinoja

Työhyvinvointiin kytkeytyvän avoimen kysymyksen vastauksissa korostui asiakasväkivaltatilanteiden muovautuminen osaksi työn arkea niin, ettei kaikkia tilanteita välttämättä osata tulkita asiakasväkivallaksi. Vastauksissa esiin nousi myös asiakkaille tiukempien rajojen asettamisen ja sääntöjen rikkomisesta seuraavien sanktioiden merkitys. Useassa vastauksessa korostettiin nollatoleranssin saavuttamista asiakasväkivallan suhteen. Varhainen asiakasväkivallan tunnistaminen ja fyysisen väkivallan lisäksi myös muihin väkivallan muotoihin puuttuminen tulisi useamman vastauksen mukaan olla oletusarvoista.

> *”Asiakasväkivallalle tulisi olla nollatoleranssi. Mitään ei katsota sormien läpi, vaan kaikkeen suhtaudutaan sen vaatimalla tavalla, ja sillä tulisi aina olla seurauksia. Työntekijöiden tulisi ottaa aina asia esille, kun sitä tapahtuu. Paljon on sitä, että annetaan asian olla, jos väkivaltaa ei ole ehtinyt tapahtua.”*

> *”Monet asiakasväkivaltatilanteet ovat muovautuneet työuran aikana niin arkisiksi, ettei niitä osaa enää edes hahmottaa, että ne olisivat asiakasväkivaltaa. Se on huolestuttavaa.”*

Seuraavat väittämät selvittivät työntekijöiden näkemyksiä organisaation vartijatoiminnasta. Vastaajista suurin osa (81 %) koki, että vartioinnin määrä organisaatiossa on riittävää. Yksi tutkimukseen osallistuneista jätti vastaamatta tähän väittämään. Vartiointi koettiin enemmistön mukaan työturvallisuutta lisääväksi tekijäksi (63 %). Yli puolet vastaajista (59 %) ilmoitti vartioinnin sovittujen työtehtävien vastaavan tarpeisiin. Vastaajien kokemukset vartijatoiminnasta on koottu kuvioon 8.

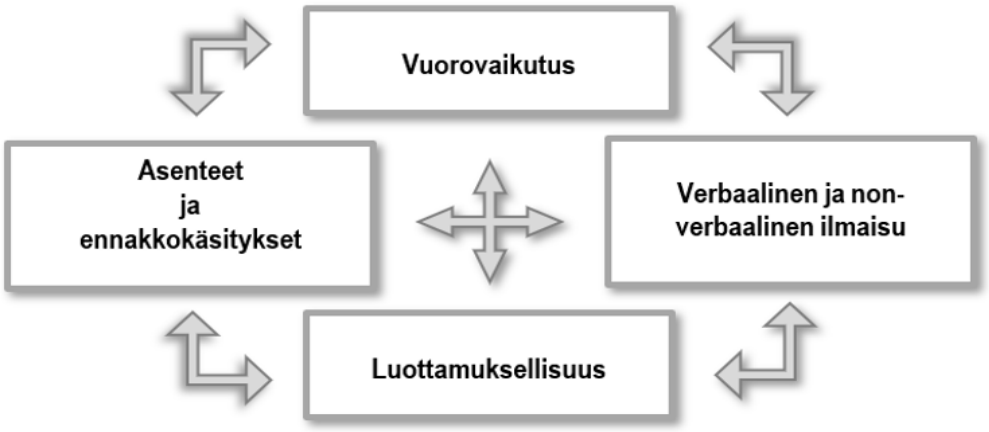


KUVIO 8. Työntekijöiden kokemukset vartijatoiminnasta

Avoimen kysymyksen vastauksista selvisi, että vartijatoiminta koettiin hyväksi lisäykseksi organisaatioon ja työhyvinvointia edistäväksi tekijäksi, kun vartijana toimii ammattitaitoinen henkilö, jolla on valmiudet kohdata päihdeasiakkaita. Yksi vastaaja mainitsi, että vartijan läsnäololla voi olla provosoivia vaikutuksia asiakkaisiin. Vastauksissa ilmaistiin, että vartijoiden tulisi käsittää oma työroolinsa ja -tehtävänsä vartijana, eikä puuttua ohjaajien asiakasohjaustilanteisiin. Vastausten mukaan organisaatiossa on tila, jossa säilytetään asiakkaiden lääkkeitä sekä asiakaskansioita, ja problemaattisena pidettiin vartijoiden työpisteen lokaatiota samoissa tiloissa.

8.3 Asiakasohjauksen elementit

Työntekijöiltä kysyttiin mielipiteitä kokemuksiinsa peilaten eri tekijöiden merkityksellisyydestä asiakasohjaustyössä turvallisuusaspektista seuraavalla viisiportaisella Likertin asteikolla: ei lainkaan tärkeä – hieman tärkeä – en osaa sanoa – jokseenkin tärkeä – erittäin tärkeä. Kuvio 9 havainnollistaa teemat, joita olivat vuorovaikutus, verbaalinen ja nonverbaalinen ilmaisu, luottamuksellisuus sekä asenteet ja ennakkokäsitykset. Vastauksissa kaikki työntekijät pitivät näitä tekijöitä merkityksellisinä asiakasohjaustyössä.



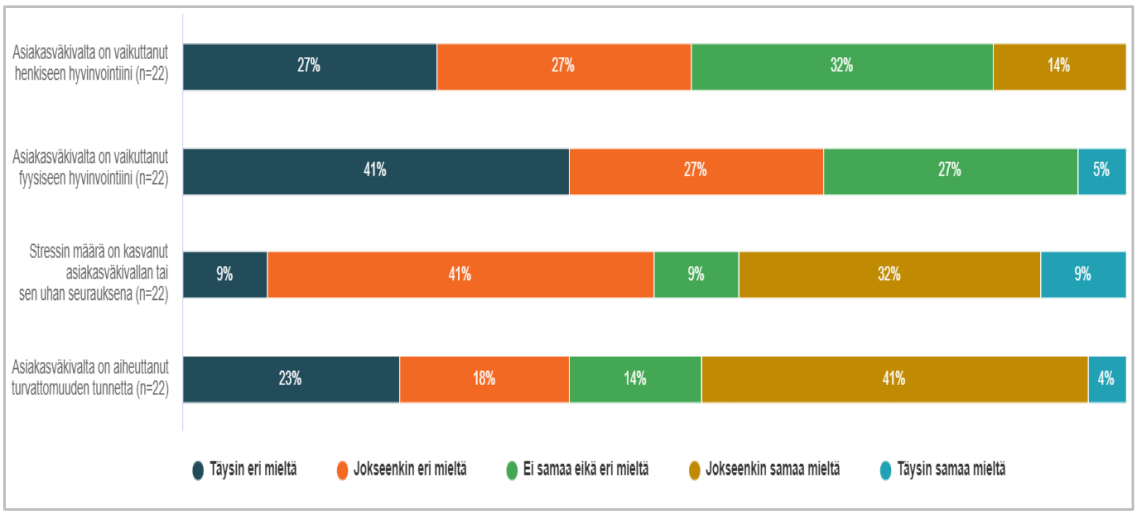
KUVIO 9. Asiakaskohtaamiseen vaikuttavia tekijöitä turvallisuuden aspektista

Työntekijöiden kokemukset asiakasohjaukseen vaikuttavista tekijöistä ilmenivät väittämien lisäksi avoimen kysymyksen vastauksissa. Usea vastaaja toi esiin, että asiakasohjaukseen negatiivisesti vaikuttaa se, että asiakkaat saavat Kenttätien palvelukeskuksessa olla päihteiden vaikutuksen alaisina. Tämä vaikeuttaa vastaajien mukaan ohjaustilanteita, ja rajoittamistapauksissa tilanteet voivat kärjistyä helpommin väkivaltaisiksi, mikäli asiakkaat eivät päihtymystilansa vuoksi ymmärrä rajojen asettamisen syitä. Työntekijöiden oman käytöksen sekä asenteiden merkityksellisyys tuotiin vastauksissa esiin valta-aseman ja auktoriteetin mahdollisen väärinkäytön aspektista, joiden kuvailtiin vaikuttavan suuresti asiakasohjaustilanteisiin. Asiakasväkivallan riskin mainittiin pahimmassa skenaariossa kasvavan työntekijän asiakkaaseen kohdistaman provosoinnin seurauksena.

Vastauksissa kuvailtiin ohjaajan vaillinaisella ammattitaidolla sekä vireystilalla olevan lineaarista vaikutusta asiakasohjaustyön laatuun. Ideaaleina piirteinä asiakasohjaustyössä pidettiin ohjaajan kykyä ja joustavuutta toimia verbaalisesti ja nonverbaalisesti niin, että työntekijän ja asiakkaan kohtaaminen on harmoniassa asiakkaan rajoittamisesta huolimatta. Vastauksista ilmeni, että asiakkaat tulisi kohdata uniikkeina yksilöinä ja tiedostaa, ettei kaikkien asiakkaiden kanssa ole yhtä ja oikeaa toimintatapaa toteuttaa ohjaustyötä. Konkreettisina asiakkaan kohtaamisen metodeina turvallisuuden näkökulmasta vastauksissa nimettiin työntekijän kyky kohdata asiakas rauhallisesti ja läsnä olevasti kuunnellen. Vastauksista ilmeni myös asiakkaan kehonkielen tulkitsemisen tärkeys, jonka kuvailtiin parantavan mahdollisuutta varautua ennakoivasti mahdollisesti uhkaaviksi kärjistyviin tilanteisiin.

8.4 Työhyvinvointia estävät tekijät

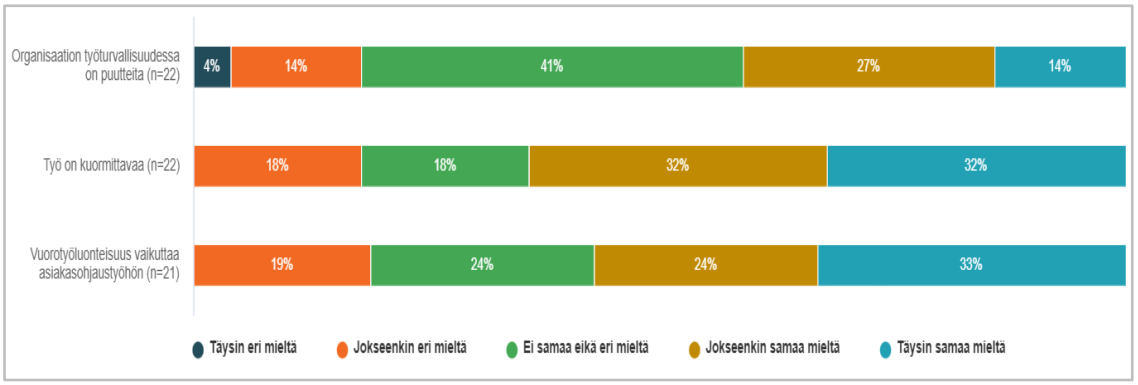
Seuraavat kyselylomakkeen väittämät selvittivät asiakasväkivallan vaikutusta työntekijöiden henkiseen ja fyysiseen hyvinvointiin sekä stressin määrän ja turvattomuuden tunteen kokemukseen. Vastaajista 14 % koki asiakasväkivallan vaikuttaneen henkiseen hyvinvointiin. Fyysiseen hyvinvointiin asiakasväkivallan ilmoitti vaikuttaneen 5 % vastaajista. Stressin määrä oli kasvanut asiakasväkivallan tai sen uhan seurauksena 41 %:lla vastaajista ja turvattomuuden tunnetta asiakasväkivallan seurauksena oli kokenut 45 % vastaajista. Kuviosta 10 nähdään työntekijöiden vastaukset asiakasväkivallan vaikutuksista työhyvinvointiin.



KUVIO 10. Asiakasväkivallan vaikutus työhyvinvointiin

> *”Asiakasväkivalta on tietysti henkisesti kuormittavaa, mikäli sitä joutuu kokemaan jatkuvasti. – – Tiedostin kuitenkin alalle tullessani asiakasväkivallan mahdollisuuden ja siihen on jokseenkin voinut varautua.”*

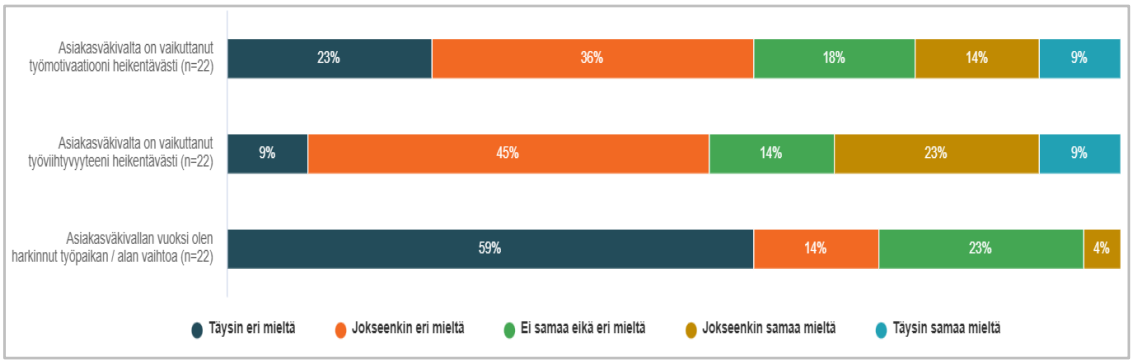
Seuraavat väittämät selvittivät työhyvinvointiin vaikuttavia kuormitustekijöitä. Vastaajista 41 % koki organisaation työturvallisuuden puutteelliseksi. Kuormittavaksi työn koki 64 % vastaajista. Vuorotyöluonteisuuden koettiin vastausten perusteella vaikuttavan asiakasohjaustyöhön, sillä 57 % vastaajista oli tätä mieltä. Tähän väittämään oli jättänyt vastaamatta yksi tutkimukseen osallistuneista. Kuvio 11 visualisoi vastaajien mielipiteitä työhyvinvoinnin kuormitustekijöiden vaikutuksista asiakasohjaustyöhön.



KUVIO 11. Työhyvinvointiin vaikuttavia kuormitustekijöitä

Työhyvinvointiin vaikuttavina kuormitustekijöinä avoimen kysymyksen vastauksissa mainittiin vuorotyö sekä nykyisten työvuorojen toimimattomuus – työntekijät eivät kokeneet ehtivänsä palautua työvuorojen välissä. Vastauksissa ilmaistiin, että työn kuormittavuuden vuoksi työtilanteita tulisi päästä säännöllisesti käsittelemään ammattilaisen kanssa.

Kuviossa 12 on tutkimukseen osallistuneiden vastaukset väittämiin, jotka käsittelivät asiakasväkivallan vaikutusta työmotivaatioon ja työviihtyvyyteen sekä työpaikan- tai alanvaihtoaikeisiin. Vastaajista 23 % koki asiakasväkivallan vaikuttaneen työmotivaatioon heikentävästi. Vastaukset ovat saman suuntaiset väittämässä koskien asiakasväkivallan vaikutusta työviihtyvyyteen, sillä vastaajista 32 % koki asiakasväkivallan heikentäneen työviihtyvyyttään.



KUVIO 12. Työhyvinvointia estävien tekijöiden vaikutus asiakasohjaustyöhön

8.5 Työhyvinvoinnin kehittämistarpeet

Kyselylomakkeen viimeisessä osiossa selvitettiin työntekijöiden näkemyksiä organisaation mahdollisista kehittämistarpeista turvallisuuden näkökulmasta työhyvinvointiteemaan liittyen. Useassa vastauksessa kehittämistarpeena mainittiin työyhteisön yhteistyön sujuvoittaminen ja työilmapiirin

parantaminen. Vastauksissa tuotiin esille myös työntekijöiden ja vartijoiden koulutuksen ja työhön perehdytyksen merkitys. Koko työyhteisön yhteistyö turvallisuuden kehittämiseksi koettiin tärkeäksi kehittämisaspektiksi, sillä se lisäisi vastaajien mukaan työntekijöiden ja asiakkaiden turvallisuutta.

Organisaation kehittämistarpeissa painottui resurssien ja asiakaspaikkojen välinen epätasapaino – henkilökuntaa koettiin olevan liian vähän suhteessa asiakasmääriin. Vastaajien mukaan entistä päihtyneempiä asiakkaita pitäisi pystyä rajoittamaan enemmän, mutta organisaation tilojen rajallisuuden vuoksi se on haasteellista ja asiakaskapasiteetin rajoja koetellaan. Tämä lisää vastausten mukaan konflikteja asiakkaiden välillä, kun henkilökohtaista tilaa tarvitsevat päihteettömät asiakkaat joutuvat kontaktiin vahvasti päihtyneiden asiakkaiden kanssa. Vastauksista ilmeni myös tarve valvontakameroiden määrän lisäämisestä organisaation tiloihin.

Kehittämistarpeissa korostui puutteet myös Kenttätien palvelukeskuksen tiloissa olevan päiväkeskus Huilin työturvallisuudessa. Vastaajat ilmaisivat, ettei Huilissa ole työntekijöille turvallista poistumisreittiä toimistotilan puolella. Ongelmalliseksi koettiin myös se, etteivät vartijat suorita Huilissa asiakkaille henkilöntarkastuksia. Tätä kuvailtiin suureksi riskitekijäksi niin asiakkaille, kuin työntekijöillekin. Vastauksissa mainittiin puoltava ajatus, että Huilissa tulisi aina olla vähintään kaksi työntekijää työvuorossa, eikä työntekijöiden tulisi olla päiväkeskuksessa yksin missään tilanteessa. Myös vartijoiden tulisi vastaajien mielestä jalkautua enemmän Huiliin.

Taulukkoon 3 on koottu kaikki kyselylomakkeen työhyvinvointia edistävien ja estävien tekijöiden väittämien vastaukset. Likertin asteikon vastausvaihtoehdot ”jokseenkin samaa mieltä” ja ”täysin samaa mieltä” on yhdistetty vastausvaihtoehtoon ”samaa mieltä”. Vastausvaihtoehdot ”jokseenkin eri mieltä” ja ”täysin eri mieltä” on yhdistetty vastausvaihtoehtoon ”eri mieltä”. Vaihtoehto ”ei samaa eikä eri mieltä” on jätetty taulukosta pois, sillä se on vastausvaihtoehtona neutraali.

Taulukossa ylimpänä on väittämä, josta vastaajat olivat eniten samaa mieltä. Kaikista väittämistä vastaajat olivat eniten samaa mieltä siitä, että organisaation vartioinnin määrä on riittävää. Toiseksi eniten samaa mieltä vastaajat olivat työyhteisön tuen riittävyydestä. Taulukon vastausvaihtoehdon ”samaa mieltä” alimmalle sarakkeelle sijoittuu asiakasväkivallan vaikutusta fyysiseen hyvinvointiin käsittelevä väittämä, josta vastaajat olivat vähiten samaa mieltä.

TAULUKKO 3. Työhyvinvointia edistävät ja estävät tekijät

Työhyvinvointia edistävät ja estävät tekijät	Samaa mieltä	Eri mieltä
Vartioinnin määrä on riittävää (n=21)	81 %	10 %
Työyhteisön tuki on riittävää (n=22)	77 %	5 %
Esihenkilön tuki on riittävää (n=22)	77 %	18 %
Olen saanut perehdytystä väkivaltatilanteita varten (n=22)	64 %	27 %
Vartiointi lisää työturvallisuutta (n=22)	64 %	27 %
Työ on kuormittavaa (n=22)	64 %	18 %
Vartioinnin sovitut työtehtävät vastaavat tarpeisiin (n=22)	59 %	18 %
Koen työni turvalliseksi (n=22)	59 %	22 %
Työpaikan yhteiset toimintatavat ovat työhyvinvointia tukevia (n=22)	59 %	36 %
Vuorotyöluonteisuus vaikuttaa asiakasohjaustyöhön (n=21)	57 %	19 %
Työpaikalla on käytössä riittävästi turvalaitteita (kamerat, hälyttimet, hätäpainike yms.) (n=22)	55 %	32 %
Väkivaltatilanteisiin on varauduttu ennakoivasti (n=22)	50 %	27 %
HaiPro:n käyttö lisää työhyvinvointia (n=22)	50 %	36 %
Asiakasväkivalta on aiheuttanut turvattomuuden tunnetta (n=22)	46 %	41 %
Saan tukea väkivaltatilanteiden jälkikäsittelyyn (n=22)	45 %	27 %
Organisaation työturvallisuudessa on puutteita (n=22)	41 %	18 %
Henkilöstön määrä työvuoron aikana on riittävä (n=22)	41 %	36 %
Stressin määrä on kasvanut asiakasväkivallan tai sen uhan seurauksena (n=22)	41 %	50 %
Asiakasväkivalta on vaikuttanut työviihtyvyyteeni heikentävästi (n=22)	32 %	55 %
Asiakasväkivalta on vaikuttanut työmotivaatiooni heikentävästi (n=22)	23 %	59 %
Asiakasväkivalta on vaikuttanut henkiseen hyvinvointiini (n=22)	14 %	55 %
Asiakasväkivallan vuoksi olen harkinnut työpaikan / alan vaihtoa (n=22)	5 %	73 %
Asiakasväkivalta on vaikuttanut fyysiseen hyvinvointiini (n=22)	5 %	68 %

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kyselytutkimuksen tarkoituksena oli kuvailla Kenttätien palvelukeskuksen, päiväkeskus Huilin sekä ASTE-hankkeen asiakasohjaustyötä toteuttavien työntekijöiden subjektiivisia kokemuksia työhyvinvoinnista turvallisuusaspektista sekä turvallisuuden kokemukseen vaikuttavia tekijöitä asiakasohjauksessa. Tutkimuksella tavoiteltiin perspektiiviä asiakasohjauksen laadun kehittämiseen ja varmistamiseen sekä turvallisuuskysymyksiin organisaatiossa. Opinnäytetyötä ohjasi seuraava tutkimusongelma: millaisia kokemuksia Kenttätien palvelukeskuksen työntekijöillä on työhyvinvoinnista asiakasohjaustyössä? Tutkimuksesta saatu aineisto koostui 22 Kenttätien palvelukeskuksessa asiakasohjaustyötä toteuttavan työntekijän kokemuksesta. Työntekijöiden kokemuksia tutkittiin Webropol-kyselylomakkeella, johon sisältyi valmiiden väittämien lisäksi avoimia kysymyksiä.

Kyselyyn vastanneista työntekijöistä jokainen oli kokenut asiakasväkivaltaa asiakasohjaustyössä Kenttätien palvelukeskuksessa. Tulosten perusteella lähes puolet vastaajista koki asiakasväkivallan aiheuttaneen turvattomuuden tunnetta. Kuitenkin yli puolet vastaajista koki työnsä turvalliseksi siitäkin huolimatta, että työntekijät olivat kohdanneet asiakasohjaustyössä organisaatiossa henkistä väkivaltaa sekä uhkailua viikoittain ja jopa päivittäin. Vaikka fyysinen asiakasväkivalta oli harvinaisempaa, koettiin sen vastausten perusteella lisääntyneen asiakasväkivallan muodoista eniten. Kuten Lanne-Eriksson (2021, 255) toteaa, on työhyvinvointi työntekijän subjektiivinen kokemus omasta työstä sekä työyhteisöstä, ja jokaisen työntekijän henkilökohtainen kokemus, asenteet ja tulkinnat työstä ja työyhteisöstä vaikuttavat työhyvinvoinnin kokonaisuuteen.

Usean vastaajan mukaan asiakasväkivalta oli muovautunut vankasti normaaliksi osaksi työn arkea niin, ettei kaikkia tilanteita välttämättä osattu tulkita asiakasväkivallaksi. Tutkimuksen tulokset vahvistavat muiden tutkimusten tuloksia asiakasväkivallasta sosiaali- ja terveysalalla. Esimerkiksi Puntalon (2017) sekä Mustosen (2021) tutkimusten tulokset ovat lineaarisia sen suhteen, että asiakasväkivalta koetaan osaksi sosiaali- ja terveysalan työn luonnetta. Puntalon (2017) Pro gradu -tutkielma selvitti oikeuspsykiatrisella osastolla potilaiden hoitajiin kohdistamaa väkivaltaa. Tutkimuksen tulokset ilmentävät, että hoitajien työtehtävissä väkivallan kohtaaminen oli vääjäämätöntä, ja väkivalta oli työntekijöiden näkökulmasta koettu sisäistetyksi, läsnä olevaksi osaksi työtä. (Puntalo 2017, 12, 17.) Mustosen (2021) Pro gradu -tutkielmassa asiakasväkivaltaa kokeneiden sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden haastatteluaineistossa asiakasväkivaltaa oli kuvattu usein arkiseksi, jokapäiväiseksi ja jatkuvaksi uhaksi. Tutkimuksessa ilmeni, että työntekijät olivat kokeneet väkivallan

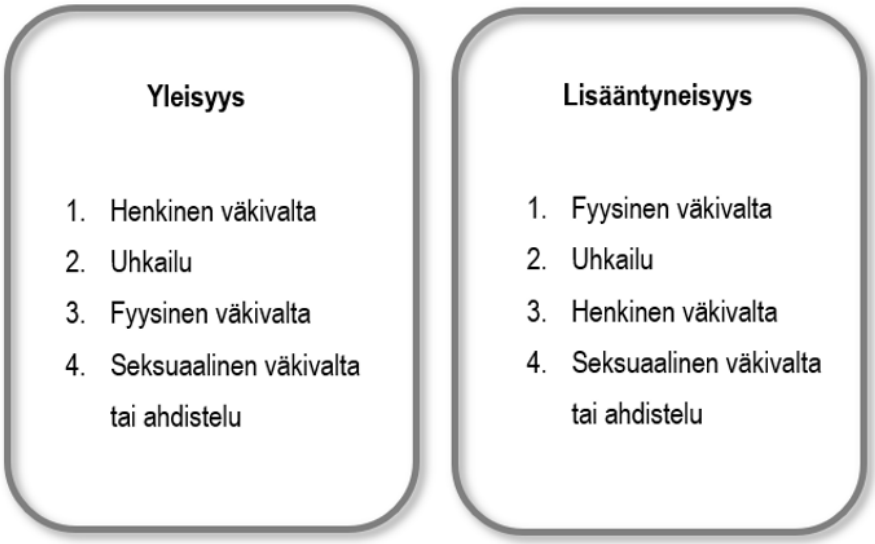
uhan työssään jatkuvasti läsnä olevaksi, usein spesifiä huomiota vaativaksi tekijäksi. Työpäivien aikana väkivalta ja sen uhka oli koettu vakiintuneena normina, joten niiden observointi oli jäänyt minimaaliseksi. (Mustonen 2021, 31.)

Tähän tutkimukseen osallistuneista työntekijöistä yli puolet koki työnsä kuormittavaksi. Tutkimuksen tulokset vahvistavat aiempia tutkimustuloksia sosiaali- ja terveysalan työn kuormittavuudesta. Esimerkkinä Mustosen (2021) Pro gradu -tutkielma, jonka tulokset ovat linjassa tämän tutkimuksen tulosten kanssa siitä, että työ sosiaali- ja terveysalalla koettiin kuormittavaksi (Mustonen 2021, 31). Myös Puntalon (2017) Pro gradu -tutkielmassa potilaiden hoitajiin kohdistamasta väkivallasta oikeuspsykiatrisella osastolla ilmeni, että hoitajat olivat kokeneet väkivallan aiheuttaneen sekä fyysistä että henkistä kuormitusta (Puntalo 2017, 11).

Fagerström ym. (2016, 3, 62) kuvailevat, että sosiaalialan työhön lukeutuu eettisiä, emotionaalisia, psykososiaalisia sekä fyysisiä kuormitustekijöitä. Tyypillisiä sosiaalialalla kohdattuja kuormitustekijöitä ovat asiakasväkivalta ja sen uhka, asiakkaiden moniongelmaisuus, motivoitumattomuus, eettiset ristiriidat, hektisyys sekä jatkuvat muutokset. Hakanen (2005, 24), Mäkiniemi ym. (2014, 7) ja Virtanen & Sinokki (2014, 90) esittävät, että työn kuormittavuus on työhyvinvoinnin kannalta merkityksellinen tekijä, joka vaikuttaa työssä jaksamiseen ja pysymiseen. Kuormitustekijöillä voi olla suoria tai epäsuoria vaikutuksia työntekijän psyykkiseen ja fyysiseen työhyvinvointiin, mikä voi näyttäytyä työntekijässä esimerkiksi stressinä, uupumuksena tai terveydellisinä ongelmina. Tämän tutkimuksen kyselyyn vastanneista lähes puolet koki asiakasväkivallan tai sen uhan lisänneen stressin määrää. Tästä huolimatta hieman yli puolet vastaajista koki, ettei asiakasväkivalta tai sen uhka ollut vaikuttanut henkiseen ja fyysiseen hyvinvointiin. Myös Tirkkosen (2014) sosiaalityöntekijöiden kokemuksia väkivallan uhasta ja väkivallasta selvittävässä Pro gradu -tutkielmassa vastaajat olivat kokeneet asiakasväkivallan tai sen uhan aiheuttaneen stressiä (Tirkkonen 2014, 46, 58). Linjassa ovat myös Puntalon (2017) Pro gradu -tutkielman tulokset, joista ilmenee hoitajien kokeneen stressiä asiakasväkivallan tai sen uhan seurauksena (Puntalo 2017, 25).

Kuvio 13 ilmentää asiakasväkivallan muotojen yleisyyden ja lisääntyneisyyden tutkimukseen osallistuneiden työntekijöiden vastausten perusteella. Yleisimpänä väkivallan muotona pidettiin henkistä väkivaltaa, joksi avoimen kysymyksen vastauksissa nimettiin solvaaminen, huutaminen, nimittely, aggressiivinen puhe, manipulointi, valehtelu sekä työntekijän ulkonäön kommentointi. Eniten lisääntyneenä väkivallan muotona pidettiin fyysistä väkivaltaa, joka avoimen kysymyksen vastauksissa ilmeni esimerkiksi potkimisena, sylkemisenä, tavaroiden heittelynä sekä tönimisenä.

Toiseksi yleisimmäksi asiakasväkivallan muodoksi nousi uhkailu, jonka koettiin myös lisääntyneen toiseksi eniten. Kolmanneksi yleisimmäksi väkivallan muodoksi sijoittui fyysinen väkivalta. Seksuaalinen väkivalta tai ahdistelu koettiin harvinaisimmaksi väkivallan muodoksi. Vastausten perusteella henkisen väkivallan sekä seksuaalisen väkivallan tai ahdistelun lisääntyminen oli vähäisempää verrattuna fyysiseen väkivaltaan ja uhkailuun. Vaikka seksuaalinen väkivalta tai ahdistelu koettiin harvinaisimmaksi asiakasväkivallan muodoksi, nousi se avoimen kysymyksen vastauksissa esiin kosketteluna, seksuaalissävytteisenä puheena sekä vihjailevina katseina. Myös Työturvallisuus sosiaalialalla -osahankkeen sosiaalialan työväkivaltakyselyissä henkinen asiakasväkivalta ja uhkailu olivat fyysiseen väkivaltaan verrattuna yleisiä sosiaalialan ammateissa (Antikainen-Juntunen 2007, 66). Tulokset ovat samansuuntaiset Tirkkosen (2014) Pro gradu -tutkielmassa sosiaalityöntekijöiden kokemista asiakasväkivallan muodoista, joista yleisin oli henkinen väkivalta ja uhkailu, ja fyysinen väkivalta oli harvinaisempaa (Tirkkonen 2014, 57–58).



KUVIO 13. Asiakasväkivallan muotojen yleisyys ja lisääntyneisyys Kenttätien palvelukeskuksessa

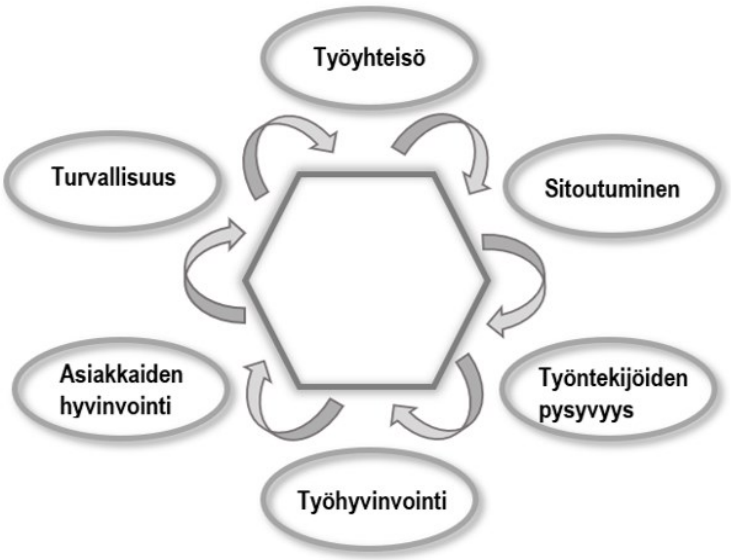
Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan todeta, että henkinen ja fyysinen asiakasväkivalta sekä uhkailu olivat lisääntyneet työntekijöiden kokemusten mukaan Kenttätien palvelukeskuksessa merkittävästi. STTK:n (2019) toimeksiantona toteutetusta tutkimuksesta työelämän turvattomuudesta eri aloilla nousi sosiaali- ja terveysala esiin toimialana, jossa henkistä ja fyysistä väkivaltaa tai sen uhkaa oli koettu enemmän verrattuna muihin toimialoihin. Piispa & Hulkko (2010, 14) sekä Rantaeskola ym. (2015, 10) toteavatkin, että sosiaali- ja terveysalan ammatit kuuluvat luokitukseltaan riskiammatteihin. Kuten Puumi (2020, 5) esittää, yksi kuormittavista tekijöistä ohjaustyössä on

jatkuva valmiustila kohdata väkivaltainen tai uhkaava asiakas. Asiakasväkivallan lisääntymiseen vaikuttavana tekijänä voidaan avointen kysymysten vastausten perusteella pitää päihteiden moninaisuuden lisääntymistä, huumausaineiden käyttöä organisaation piha-alueella, päihteiden sekakäyttöä sekä asiakkaiden moniongelmaisuutta. Kuypers ym. (2018, 21–22, 24) korostaa Storvik:n (2020) tapaan, että päihteet ja niiden sekakäyttö stimuloivat aggressiivista käyttäytymistä akuutin vaikutuksen alaisena tai vieroitusoireiden aikana. Myös Laine ym. (2010, 26) toteavat Työterveyslaitoksen (2010) tutkimukseen sosiaali- ja terveysalan työoloista ja henkilöstön hyvinvoinnista viitaten, että keskeiset työhyvinvointia kuormittavat tekijät päihde- ja mielenterveystyössä liittyvät asiakkaiden moniongelmaisuuteen.

Kyselylomakkeen väittämien perusteella lähes puolet vastaajista koki Kenttätien palvelukeskuksen työturvallisuuden puutteelliseksi. Avoimen kysymyksen vastauksissa korostui organisaation työmiljöön kapasiteetin rajallisuus, jonka ei koettu vastaavan tarpeisiin – asiakasmäärään nähden organisaation tilat koettiin ahtaiksi sekä toimimattomiksi. Tämä lisää vastausten perusteella riskiä väkivaltatilanteisiin, kun on kyse asiakkaiden välillä kytevistä problematiikoista, jotka korostuvat esimerkiksi velkasuhteiden sekä huumausaineiden käytön myötä. Organisaation kanssa samoissa tiloissa sijaitseva päiväkeskus Huili koettiin myös työturvattomaksi. Lisäksi useampi vastaaja ilmaisi, että valvontajärjestelmän kapasiteettia organisaatiossa tulisi kasvattaa. Työskentely- ja asiakastilat tulisi rakentaa turvallisemmiksi, kun huomioidaan tutkimuksen tulokset asiakasväkivallan yleistymisestä Kenttätien palvelukeskuksessa. Työturvallisuuslaissakin (738/2002, 2:10 §) korostetaan, että työnantajan on työn ja toiminnan luonne huomioiden selvitettävä ja tunnistettava työstä, työajoista, työtilasta ja muusta työympäristöstä sekä työolosuhteista aiheutuvat vaara- ja haittatekijät.

Sosiaali- ja terveysministeriön (2022) määritelmän mukaan työntekijää tukeva työyhteisö ja työympäristö luo mielekkäät ja sujuvat olosuhteet työskennellä. Puttonen ym. (2016, 13) määrittelevät työhyvinvoinnista huolehtimisen koko työyhteisön kollektiiviseksi tehtäväksi. Kuten tämänkin tutkimuksen tulokset osoittavat, on työyhteisöllä merkittävä vaikutus työntekijöiden työssä jaksamiseen, motivoituneisuuteen sekä organisaation toiminnan kehittämiseen. Koko työyhteisön keskinäisiin suhteisiin ja jokaisen työntekijän työhyvinvointiin panostamalla voidaan lujittaa kokonaista työyhteisöä. Organisaation yhteisten toimintatapojen sekä yhteistyön sujuvoittaminen ja työilmapiirin parantaminen lisäävät turvallisuutta sekä laajemmin työhyvinvointia. Kuvio 14 visualisoi sitä, että vaikuttamalla asiakkaiden hyvinvointiin, voidaan ehkäistä asiakasväkivaltaa, jonka myötä lisätään sekä asiakkaiden että työntekijöiden turvallisuutta. Turvallisuuden karttuessa työntekijöiden

työhyvinvointi kasvaa, joka vaikuttaa positiivisesti työn imuun. Sitoutuneet työntekijät kiinnittyvät organisaatioon, mikä heijastuu myös asiakkaisiin positiivisesti. Sundell (2014, 11) sekä Lindh ym. (2019, 40) toteavat, työntekijän on helpompi paneutua työhönsä ympäristössä, jossa väkivallan riskit ovat hallinnassa. Soisalon (2011, 12) mukaan tämä heijastuu myös työn laadukkuuteen, tehokkuuteen ja tuloksellisuuteen. Työntekijöiden hyvinvointi sekä terve työympäristö ovat keskiössä tuotettaessa asiakkaille toimivia palveluita.



KUVIO 14. Työyhteisön merkitys työhyvinvointiin ja asiakasohjaukseen

Koska tutkimus suuntautui työntekijöiden työhyvinvointiin asiakasohjauksessa, haluttiin siinä syventyä selvittämään työntekijöiden näkemyksiä organisaatioon kiinnitetystä vartijatoiminnasta. Vartijatoiminnalla tavoitellaan työntekijöiden ja asiakkaiden turvallisuuden lisäämistä sekä vartija- ja ohjaustehtävien eriyttämistä asiakasohjauksen laadun kehittämiseksi ja varmistamiseksi (Viitalähde 2022; Ylönen 2022). Teemaan paneutuminen koettiin tärkeäksi, sillä vartijatoiminnan lisääminen organisaatioon on ollut iso muutos, joka on muovannut henkilöstön työtehtävien vastuualueita. Vartijoiden läsnäololla tähdätään organisaation stabiiliin turvallisuustasoon. Valtaosa vastaajista koki vartioinnin määrän Kenttätien palvelukeskuksessa riittäväksi, ja yli puolet vastaajista koki vartioinnin sovittujen työtehtävien vastanneen organisaation tarpeisiin. Vartioinnin koettiin enemmistön kokemuksen mukaan lisäävän työturvallisuutta organisaatiossa. Tuloksissa huomionarvoista oli se, että vaikka valtaosa vastaajista oli tyytyväisiä vartioinnin määrään ja sovittuihin työtehtäviin, ilmeni avoimen kysymyksen vastauksissa eriäväisiä mielipiteitä. Vartijoiden läsnäololla koettiin olleen provosoivia piirteitä asiakasohjaustilanteissa ja vartijoiden kaivattiin kohtaavan

asiakkaat ohjaajien tavoin tasavertaisesti. Vartijoiden tulisi vastaajien mukaan ensisijaisesti olla taustatukena ilmentämässä turvallista ilmapiiriä organisaatiossa.

Mönkkönen (2018, 19) esittää työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutussuhteen laadun merkityksen ohjauksen onnistumisen kannalta tärkeäksi komponentiksi. Onnismaata (2021, 7–8) sekä Hännistä & Poikelaa (2016, 159) mukaillen ohjaustilanteissa olennaisia tekijöitä ovat autenttinen vuorovaikutus ja dialogisuus sekä asiakkaan kohtaaminen läsnä olevasti ja empaattisesti. Kananoja (2017, 186) korostaa, että toimivan yhteistyön ja laadukkaan vuorovaikutuksen ehdoton lähtökohta on työntekijän ja asiakkaan molemminpuolinen luottamuksellisuus ja luottamus. Tämän tutkimuksen kyselylomakkeen asiakasohjaustyön laatutekijöitä käsittelevien kysymysten kaikissa vastauksissa asiakasohjaustyön teemat vuorovaikutus, luottamuksellisuus, verbaalinen ja nonverbaalinen ilmaisu sekä asenteet ja ennakkokäsitykset näyttäytyivät merkityksellisinä. Ohjaajan vaillinaisen ammattitaidon sekä vireystilan nähtiin indikoivan asiakasohjaustyön heikompaa laatua. Mönkkösen (2018, 25) mukaan substanssiosaaminen luo työntekijälle itsevarmuutta sekä sujuvoittaa tiedon joustavaa soveltamista eri työtehtävissä.

Avoimeen kysymykseen konkreettisiksi metodeiksi asiakasohjaustilanteissa turvallisuuden näkökulmasta vastaajat reflektoivat työntekijän asiakaskohtaamisessa ilmentävän rauhallisuuden ja läsnäolon, kuuntelemisen taidon sekä kyvyn tulkita asiakkaan kehonkieltä. Nämä tekijät asiakasohjauksessa voivat vastausten mukaan toimia ennakoivina suojatekijöinä mahdollisesti uhkaaviksi eskaloituville tilanteille. Työntekijän optimeiksi piirteiksi mainittiin myös verbaalinen ja nonverbaalinen kyvykkyys ja joustavuus asiakaskohtaamisessa, joka edesauttaa työntekijän ja asiakkaan keskinäistä konsensusta myös rajoittamistilanteissa. Onnismaa (2021, 56–57) toteaakin, että työntekijän tulee kiinnittää huomiota ohjauksessa käytettävään kieleen, sillä kieli ja viestintä ovat niitä taitoja, joiden avulla asiakkaan tavoitteiden saavuttaminen voi toteutua. Vastauksissa nousi esiin, että asiakkaiden yksilöllisyyden kunnioittaminen ja työntekijän kyky mukauttaa toimintaansa asiakaskohtaisesti ohjaustilanteissa luo puitteet tasapainoisemmalle ja luottamuksellisemmalle dialogille työntekijän sekä asiakkaan välillä. Mönkkönen ym. (2019, 62) korostavat, että dialogisessa kohtaamisessa toisistaan eroavia näkökulmia tuodaan yhteen, mikä ei mahdollistu ilman osapuolten välistä luottamuksellisuutta.

Pakka & Räty (2010, 6–7) sekä Puttonen ym. (2016, 6, 27–29) esittävät, että työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa työn kuormittavuus, kokemus työn hallinnasta ja sen merkityksellisyydestä sekä nähdyksi ja kuulluksi tuleminen työyhteisössä. Lisäksi työhyvinvointiin nähdään

vaikuttavan tasa-arvoinen kohtelu, työyhteisön tuki sekä oikeudenmukainen johtaminen. Tämän tutkimuksen kyselyn vastauksissa ilmeni työntekijöiden työhyvinvointiin kytkeytyviä elementtejä, joiden kehittämisellä on yhteys parempaan asiakasohjaustyön laatuun. Asiakasohjaustyön laadun kehittämisessä tärkeinä tekijöinä voidaan vastausten perusteella pitää innovaatiomyönteisyyttä sekä motivoituneisuutta omaa ja organisaation toiminnan kehittämistä kohtaan. Manka & Manka (2016, 80) korostavat, että organisaation kehittymis- ja uudistumiskyky on myös työhyvinvoinnin kannalta tärkeä tekijä. Rauramoa (2012, 95) mukaillen työntekijä voi kuitenkin kokea turvattomuutta organisaation kehittämisestä silloin, kun muutoksia tapahtuu runsaasti, monitasoisesti ja nopeasti. Muutosvastarinta on inhimillistä, kun totuttu ja juurtunut toimintamalli koetaan turvalliseksi ja puolustamisen arvoiseksi.

Yksi vastaaja mainitsi pitävänsä työyhteisön työntekijöiden välisiä konflikteja ja erimielisyyksiä työhyvinvointia estävinä tekijöinä yhtä paljon, ellei enemmänkin, kuin väkivallan mahdollisuutta. Vastauksissa epäluottamus kollegoiden välillä nähtiin työhyvinvointia estävänä tekijänä, minkä myötä työssä viihtymisen kuvailtiin heikkenevän. Tärkeänä pidettiin työntekijän aitoa halua olla osana organisaatiota ja kykyä toimia yhteistyötä luovana sekä motivoivana yksilönä työyhteisössä, annettuja ohjeita noudattaen. Tutkimuksen tulokset tukevat Ihalaisen & Kettusen (2017, 82–83) kuvailua työpaikan ilmapiirin vaikuttavuudesta työhyvinvointiin sekä turvallisuuteen. Negatiivinen ilmapiiri voi vaikuttaa työyhteisön väliseen kommunikaatioon luoden lukkoja tiedon välittymiselle. Tiedonkulun esteellisyys voi johtaa siihen, etteivät riskit ja uhat saavuta työntekijää. Työyhteisö, jossa etsitään virheitä, eikä kannusteta toisia, on henkinen kuormitustekijä. Tällainen negatiivinen ilmapiiri voi heijastua myös asiakkaisiin.

Asiakasohjaustyön laadun ylläpitämisessä merkittävänä tekijänä voidaan vastausten perusteella pitää työntekijöiden koulutusta ja ammatillista osaamista. Pakka & Räty (2010, 6–7) sekä Puttonen ym. (2016, 6, 27–29) korostavat ammatillisen osaamisen merkitystä myös työhyvinvoinnille. Vastuu uusien työntekijöiden perusteellisesta perehdyttämisestä työtehtäviin on organisaatiolla, mikä heijastuu asiakasohjauksen laatuun sekä työyhteisön työhyvinvointiin. Kyselyyn vastanneiden näkökulmasta työvuorosuunnittelun kehittäminen voisi korreloida työntekijöiden työhyvinvointiin positiivisesti. Vastaajien mukaan työvuoroja voisi pidentää, mikä lisäisi vapaapäivien määrää ja näin ollen henkisesti ja fyysisesti raskaasta työstä palautumiselle olisi enemmän aikaa. Tällöin työntekijöiden vireystila työssä olisi parempi, mikä lisäisi osaltaan paremman asiakasohjaustyön toteutumista. Fagerström:n ym. (2016, 3, 62) mukaan yksi sosiaalialan psykososiaalisista kuormitustekijöistä on vuorotyöluonteisuus, joten palautumisen merkitys työn kuormittavuuden hallinnassa on tärkeää.

Tutkimuksessa selvitettiin työntekijöiden näkemyksiä henkilöstöresurssien riittävyydestä työvuorojen aikana. Tämän väittämän vastauksissa hajonta oli huomattavaa, mikä implikoi työntekijöiden eriäviä mielipiteitä optimaalisesta henkilöstön määrästä. Useasta avoimen kysymyksen vastauksesta ilmeni, että Kenttätien palvelukeskuksen asiakasmäärää suhteessa asiakaspaikkoihin pidettiin epätasapainoisena. Toivoniemi (2017, 15) korostaa Etelä-Suomen aluehallintoviraston valvontahavaintoihin nojaten, että sosiaali- ja terveysalan kuormittavuutta asiakastyössä lisäävät suuret asiakasmäärät henkilöstöresursseihin nähden. Asiakkaiden suurella määrällä voidaan todeta olevan yhteys asiakasohjaustyön laadun heikkenemiseen, kun yhtä työntekijää kohden asiakasmäärä on suurempi, kuin ideaalitilanteessa tulisi olla. Riittämättömät resurssit voivat estää myös työn toteuttamisen eettisten periaatteiden mukaisesti (Kananoja 2017, 177). Tämä on valitettavaa huomioiden sosiaalialan työn luonne, jonka tulisi pohjautua eettisesti kestävään toimintaan.

Kuten raportissa aiemmin todettiin, olivat fyysinen ja henkinen asiakasväkivalta sekä uhkailu lisääntyneet Kenttätien palvelukeskuksen työntekijöiden kokemusten mukaan merkittävästi. Yhtenä tekijänä väkivallan yleistymiselle pidettiin asiakasmäärien massiivista kasvua. Henkilöstöresurssien määrän lisäämisellä voisi olla positiivisia vaikutuksia asiakasohjauksen laatuun, asiakasväkivallan minimaalisempaan esiintyvyyteen sekä työntekijöiden työhyvinvointiin. Myös Koivuranta ym. (2014, 33, 51) toteavat, että organisaation resurssit ovat asiakasväkivallan ja sen uhan ehkäisyn ja hallinnan kannalta tärkeitä osatekijöitä. Vastauksissa korostui asiakkaiden lisääntynyt kovien huumausaineiden sekä muiden päihteiden yhtäaikainen käyttö, heikentynyt psyykkinen vointi sekä moniongelmaisuus. Haasteellisena useampi vastaaja koki asiakkaiden jatkohoitoon pääsyn. Vastaajat korostivat jatkohoitoon pääsemisen mutkattomuuden ja toimivuuden tärkeyttä, sillä asiakkaiden optimaalinen fyysinen sekä psyykkinen vointi edesauttaa asiakasohjauksen sujuvuutta lisäten samalla myös asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuutta.

10 POHDINTA

Tutkimusmatka opinnäytetyön suunnittelusta ja toteutuksesta raportointiin oli avartava ja itsereflektiota vahvasti kirvoittava kokemus, joka monipuolisuudessaan opetti meille pitkäjänteistä ja kärsivällistä työotetta sekä oman toiminnan kriittistä tarkastelua. Tutkimuksen kohteena oli Kenttätien palvelukeskuksen sekä organisaatiossa toimivien päiväkeskus Huilin ja ASTE-hankkeen työntekijöiden subjektiiviset kokemukset työhyvinvoinnista asiakasohjauksessa turvallisuuden näkökulmasta. Heidän työnsä Kenttätien palvelukeskuksessa kiteytyy päihde- ja mielenterveystyön sekä asumissosiaalisen työn kolminaisuuteen.

Henkilökohtaisina tavoitteinamme tutkimusprosessissa oli kehittää ammatillista kasvuamme sekä työelämävalmiuksiamme painottuen sosiaalialan kompetenssien sisäistämiseen ja vahvistamiseen. Tutkimus toteutettiin tutkimustyön eettisiä periaatteita ja ohjeita noudattaen sekä vaalien. Ammattieettistä osaamista tutkimusprosessin aikana haastoi se, että toinen tutkijoista on työsuhteessa tutkimuksen yhteistyöorganisaatiossa. Tämä huomioitiin kaikissa tutkimustyön vaiheissa. Organisaatiossa työskentelevä tutkimuksen tekijä ei osallistunut tutkimukseen. Raportointiin ja tutkimuksen tuloksiin suhtauduttiin objektiivisesti sekä puolueettomasti. Tutkimusprosessissa korostui erityisesti eettinen osaaminen, joka oli edellytys aiheen arkaluontoisuuden vuoksi. Ammattieettinen osaamisemme vahvistui aktiivisen, koko tutkimusprosessin ajan kestäneen itsereflektion myötä.

Prosessin myötä tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatio-osaamisemme lisääntyi ja vankentui, sillä prosessiin sisältyi tutkitun informaation tuottamista, käyttämistä, tulkitsemista sekä jakamista. Tutkimuksessa painottui tutkimuksellisen kehittämis- ja innovaatio-osaamisen kompetenssin hyvinvointiaspekti, sillä tutkimus tuotti tietoa työhyvinvoinnin edistämiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön raportissa suositellaan, että väkivaltaan kytkeytyvän tilastotiedon sekä muun tiedon keräämistä tulisi kasvattaa, ja saatua dataa tulisi hyödyntää kehitys- ja tutkimustyössä (Koivuranta ym. 2014, 66). Suositukseen ja omiin intresseihimme nojaten halusimme syventyä kehittämään omaa osaamistamme aiheemme parissa tutkimusmaailman syövereissä. Tiimi- ja yhteistyötaitomme kehittyivät kontaktissa tutkimuksen yhteistyökumppanin kanssa läpi tutkimusprosessin. Yhteistyötaidot ovat osa tutkimuksellisen kehittämis- ja innovaatio-osaamisen sekä ammattieettisen osaamisen kompetenssia (Sosiaalialan AMK-verkosto 2016). Prosessin aikana kehityimme myös asiakastyön osaamisen saralla, sillä tutkimuksen teoreettinen viitekehys perustui osakseen asiakasohjaustyön

teemaan. Opimmekin entistä vahvemmin ammattilaisena asiakaskohtaamisessa toimimisesta. Asiakastyön osaaminen kuuluu sosiaalialan kompetensseihin (Sosiaalialan AMK-verkosto 2016).

Kenttätien palvelukeskuksen asiakkaat ovat asunnottomia ja tutkimuksessa heidän henkilökohtaisina problematiikkoinaan nousi esiin etenkin päihde- ja mielenterveysongelmat. Asumis-, päihde- ja mielenterveysongelmat ovat itsenäisinä tekijöinäkin jo haastavia, mutta yhtäaikaisesti ne luovat monisäikeisen nuoran, jota pitkin taivaltaa. Kenttätien palvelukeskuksen asiakasryhmää ei kuitenkaan voida kapseloida tiettyyn lokeroon, sillä asunnottomuuden taustalla voi olla moninaisia tekijöitä. Asunnottomuus on taloudellisten ongelmien punoma vyyhti, johon voi liittyä psykososiaalisia haasteita, kuten päihde- ja mielenterveysongelmia, yksinäisyyttä, peliriippuvuutta, rikollisuutta ja lähisuhdeväkivaltaa (Granfelt 2022, 12, 16).

Opinnäytetyön tietoperustassa käsiteltiin tutkimuksen kannalta oleellisia teemoja, jotka kytkeytyvät Kenttätien palvelukeskuksessa toteutettavaan asiakasohjaustyöhön. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys määritteli kyselylomakkeen sisältöä, joka kiteytyi työhyvinvointia edistäviin ja estäviin tekijöihin asiakasohjauksessa sekä kehittämistarpeisiin organisaatiossa. Tietoperustaa rakentaessa oli navigoitava läpi lukuisien teosten, tutkimusten sekä tilastojen, joita aiheesta oli tutkijoiden onneksi saatavilla kiitettävästi. Tässä tutkimuksessa hyödynnetty teoriamateriaali puoltaa päihde- ja mielenterveystyötä toteuttavien työntekijöiden tärkeiden ominaisuuksien suhteen sosionomin työnkuvan ydintä: asiakkaan vierellä kulkemista, voimaannuttamista, arvostavaa ja tasavertaista kohtaamista, muutostyöhön motivointia sekä työn tavoitteellisuutta.

Sosiaali- ja terveysalan työkentällä työntekijät toteuttavat työtä omalla persoonallaan ja olemuksellaan, mikä luonnollisesti vaikuttaa asiakasohjaustilanteisiin. Työssä tulee kuitenkin tiedostaa, ettei työntekijä voi olla täysin vapaasti oma itsensä, sillä hänen tulee käsittää konkreettisesti ammatillisuutensa merkitys ja asemansa asiakkaiden tukipilarina. Ohjaustyössä työntekijät toteuttavat asiakkailleen neuvontaa ja palvelua sekä auttavat arkisissa pulmissa. Tämän lisäksi työ on ennen kaikkea läsnäoloa, kuuntelua ja ohjausta eri sektoreiden palveluihin. Luottamuksellinen työntekijä-asiakassuhde, eettisesti vastuullinen toiminta sekä sitoutuminen tavoitteellisuuteen ovat päihdetyössä tärkeitä ominaisuuksia. Työ on vuorovaikutustyötä, joka voi olla emotionaalisesti, eettisesti, psykososiaalisesti sekä fyysisesti kuormittavaa päihtyneiden ja psyykkisesti oireilevien asiakkaiden parissa, joiden elämänhistoriasta kumpuavat traumakokemukset varjostavat arkea. Vastausten perusteella haluamme korostaa työntekijän motivaation merkitystä asiakasohjaustyössä, mikä puuttuessaan näkyy negatiivisesti edellä mainituissa elementeissä, kun taas parhaassa tapauksessa

vahvistaa kyseisiä määritelmiä. On ensiarvoisen tärkeää, että työntekijä luottaa omaan tekemiseensä, toimii asiakkaan ankkurina ja motivoijana sekä uskoo hänen kehitykseensä ja muutosprosessiin yksilöllisyyttä kunnioittaen ja toimintaansa asiakaskohtaisesti mukauttaen. Sosiaalialan työtä sävyttävät kuormitustekijät edellyttävät työntekijöiden työhyvinvointiin panostamisen välttämättömyyttä.

Tutkimuksessa selvitettiin työntekijöiden subjektiivisia turvallisuuden kokemuksia sekä näkemyksiä turvallisuuden kokemukseen vaikuttavista tekijöistä asiakasohjauksessa. Kaikki työntekijät ilmoittivat kokeneensa asiakasväkivaltaa ohjaustyössä organisaatiossa. Mielestämme huolestuttavimmat tutkimustulokset liittyivät työntekijöiden kokemukseen asiakasväkivallan eri muotojen ja etenkin fyysisen asiakasväkivallan lisääntymisestä. Noteerattavaa kuitenkin on, että vaikka kaikkien väkivallan muotojen koettiin lisääntyneen asiakasohjauksessa, eivät vastaajat pääasiallisesti kokeneet niiden vaikuttaneen henkiseen tai fyysiseen hyvinvointiinsa. Suurin osa työntekijöistä myös koki työnsä turvalliseksi huolimatta asiakasväkivallan tai sen uhan läsnäolosta.

Reflektointia ja mietteitä meissä herätti vastaukset, jotka liittyvät asiakasväkivallan juurtumiseen osaksi työn arkea niin, ettei tilanteita välttämättä mielletä asiakasväkivallaksi. Ainoastaan puolet vastaajista koki HaiPro:n olleen työhyvinvointia lisäävä tekijä. HaiPro:lla pyritään Knuuttilan ym. (2007, 10–11) mukaan kontrolloimaan vaaratilanteita ja haitallisia tapahtumia, mikä kulminoituu parempaan työtyytyväisyyteen sekä työhyvinvointiin. Vastaukset HaiPro:n liittyen saivat aikaan vilkkaan aivoriihen – ne pysähdyttivät pohtimaan, että mikäli HaiPro:n ei koeta lisäävän työhyvinvointia, voi tämä potentiaalisesti aiheuttaa tapahtumien raportoimattomuutta. Tämän seurauksena monet tosiasiallisesti raportointia vaativat uhka- ja vaaratapahtumat jäävät käsittelemättä ja askeleet organisaation turvallisuuden kehittämiseen ottamatta.

Asiakasväkivalta voi olla vakiintunut ja hiljaisesti peitelty aihe – teema, josta ei haluta keskustella, sillä asiakasväkivaltaa kohdatessa voidaan kokea riittämättömyyttä sitä ennaltaehkäisevien keinojen toimivuudessa. Asiakasväkivallan piilottaminen ja raportoimattomuus estävät ennaltaehkäisevien toimien kehittämisen sekä ilmiöön reagoimisen. Asiakasväkivallasta raportoiminen on ensiarvoisen tärkeää, sillä kuten jo sosionomiopintojen alkutaipaleella opetettiin – sitä mitä ei ole raportoitu, ei ole tapahtunut. Raportoimattomuuden seurauksena asiakasväkivalta voi näyttäytyä todellista minimaalisempana, mikä hankaloittaa väkivallan ehkäisyä ja hallintaa (Husso ym. 2014, 269). Työntekijöiden, työyhteisön ja koko organisaation tulisi olla sensitiivisiä havainnoimaan asiakasväkivallan kriteerit täyttäviä tilanteita ja raportoimaan niistä poikkeuksetta. Työyhteisön yleisellä

ilmapiirillä ja asenteilla sekä esihenkilöiden tuella on varmasti suuri vaikutus, tuoko väkivallan kohteena ollut työntekijä kokemuksensa muiden työyhteisön jäsenten tietoisuuteen. Asiakasväkivallan raportoimattomuus ja sivuuttaminen voivat olla ongelmia, joiden eheyttäminen edellyttää usean eri tahon välistä yhteistyötä. Väkivallan ehkäisemiseksi toiminnan organisaation ja työyhteisön sisällä tulisi olla systemaattisesti linjassa, ja mahdollisuus väkivaltatilanteiden jälkikäsittelylle tulisi olla normi, josta ei tingitä missään tilanteessa.

Valitettava fakta on, että sosiaali- ja terveysalan ammatit ovat riskiammatteja, ja asiakasväkivalta alalla on useiden tutkimusten valossa lisääntynyt. Mielestämme sosionomiopinnoissa tulisi aiheen ajankohtaisuuden takia fokusoitua asiakasväkivaltaan ilmiönä, asiakasväkivaltaa ennaltaehkäiseviin keinoihin sen esiintyvyyden minimoimiseksi sekä laajemmin työhyvinvointiin ja -turvallisuuteen. Opinnot antavat kasvualustan tulevalle työelämälle, joten jo opiskelijoilla sekä vastavalmistuneilla tulisi olla tarvittava ”työkalupakki” väkivaltatilanteiden varalle. Väkivaltaa ei tulisi hyväksyä, aliarvioida tai sivuuttaa missään tilanteessa ja sosiaali- ja terveysalan väkivallalle tulisi olla nollatoleranssi, mitä ilmensi myös kyselyyn vastanneiden mielipiteet. Asiakasväkivallan nollatoleranssia puoltaa myös sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, jonka mukaan tavoitteeseen voidaan päästä sitoutumalla vahvasti väkivallan ehkäisyyn, rakentamalla selkeät toimintatavat väkivaltatilanteisiin sekä jakamalla tietoa jälkikäsittelyn toimenpiteistä (Pelander & Pekkarinen 2021). Julkinen ja poliittinen keskustelu voi olla väylä tuoda aihe tietoisuuteen yhteiskunnassa (Giaccone & Di Nunzio 2015, 50), joten asiakasväkivallan ennaltaehkäisemiseksi huomio täytyisikin suunnata myös laajemmin yhteiskunnalliseen kontekstiin.

Turvallisuuden näkökulmasta tutkimuksessa ilmeni, että työntekijöiden kokemusten mukaan haasteita organisaatiossa loi liian pienet tilat sekä liian suuri asiakasmäärä. Työntekijöiden kokemaan asiakasväkivallan määrään peilaten pienten tilojen ja suuren asiakasmäärän kombinaatio on väistämättä riskitekijä turvallisuuden kannalta. Työntekijät kuvailivat asiakkaiden huumausaineiden käytön yleistymistä sekä sekakäytön lisääntymistä ongelmallisena, sillä arvaamaton käytös Kenttätien palvelukeskuksessa oli päihdemuotojen painotuttua alkoholista huumausaineisiin lisääntynyt. Asiakkaiden moniongelmaisuus ja keskinäiset ongelmat sekä epäkäytännöllinen ympäristö horjuttavat väistämättä asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuutta.

Kyselylomakkeen väittämien vastauksissa esihenkilön ja työyhteisön tukea pidettiin työyhteisössä enemmistön mukaan riittävinä sekä organisaation yhteisiä toimintatapoja työhyvinvointia tukevina. Avointen kysymysten vastauksissa kuitenkin ilmaistiin, etteivät kaikki työntekijät keskity

ohjaustyöhön tarvittavalla tavalla. Työyhteisön tuki on merkityksellistä toimivalle työntekijöiden väliselle yhteistyölle. Se lisää työntekijöiden motivaatiota, minkä myötä asiakasohjaustyön laatu pysyy mahdollisimman stabiilina. Työhyvinvoinnilla on konkreettinen yhteys myös työssä jaksamiseen ja työtyytyväisyyteen. Tutkimuksemme tulosten valossa olemme ehdottomasti sitä mieltä, että työhyvinvoinnin tulee olla prioriteetti, johon tulee panostaa, ja jota tulee kehittää. Hyvinvoiva työntekijä on motivoitunut, tyytyväinen, työhönsä sitoutunut sekä aikaansaavampi eli tuottavampi organisaatiossa. Tilastot sairauspoissaoloista Suomessa osoittavat mielenterveysperustaisten sairauslomien lisääntymistä (Blomgren & Perhoniemi 2021, 318), ja näkökulmastamme työhyvinvointiin panostamisella voisi olla vaikutusta sairauspoissaolojen vähenemiseen ja työurien pitenemiseen.

Tutkimusprosessi ja tutkimuksesta saadut tulokset loivat meille lukuisia ideoita potentiaalisista jatkotutkimusaiheista. Tällaisenaan tutkimusta voisi saumattomasti jatkojalostaa toteuttamalla kysely työntekijöille vuosittain. Mikäli organisaation työntekijöiden määrä olisi suurempi, olisi kiehtovaa tutkia eri taustamuuttujien, kuten sukupuolen ja työkokemuksen pituuden, vaikutusta kokemuksiin. Tutkimustuloksia analysoidessa pohdimme, kuinka hedelmällistä olisi ollut vertailla sukupuolten välisiä eroja subjektiivisissa kokemuksissa, mutta eettisyyden vaalimiseksi emme voineet tätä toteuttaa. Tutkimusaihetta voitaisiin lisäksi modifioida tai laajentaa sisällyttämällä siihen toinen perspektiivi eli asiakasnäkökulma. Asiakkaiden positio tutkimuksessa voisi olla asiakasohjaustyön laatutekijöihin kytkeytyvä, jolloin selvitettäisiin asiakkaiden kokemuksia vuorovaikutuksesta työntekijä-asiakassuhteessa ja vuorovaikutustyylien vaikutuksista tilanteen eskaloitumiseen väkivaltaiseksi. Toinen mahdollinen asiakasnäkökulmasta toteutettava tutkimus voisi olla asiakkaiden subjektiivisten turvallisuuden kokemuksien selvittäminen Kenttätien palvelukeskuksessa. Jatkotutkimusaiheeksi sopisi myös asiakasväkivallan tutkiminen ilmiönä perusteellisemmin ja konkreettisemmin – millaiset sisäiset tai ulkoiset tekijät eskaloituvat väkivallaksi ja mitä ennen ja jälkeen väkivaltatilanteen tapahtuu niin asiakkaassa, työntekijässä kuin koko työyhteisössä. Juurisyiden tutkimisella voitaisiin kehittää niitä toimia, joilla ennaltaehkäistä tilanteiden kärjistymistä väkivallaksi.

Näiden opintovuosien aikana olemme oppineet sosiaalialan ammattilaisen roolista sen, että sosionomin työn lähtökohtien ja tavoitteiden vuoksi luontaista on, että työskentely tapahtuu usein kielteisten ja ristiriitaisten asenteiden kehässä: tilanteissa, joita sävyttävät erilaiset poliittiset, taloudelliset ja moraaliset tekijät sekä monisyinen ”lakiviidakko”. Ammattiharjoitteluiden ja työelämän sekä tutkimusprosessin myötä olemme entistä vankemmin sisäistäneet, että eettinen harkinta on oleellinen osa ammattikäytäntöä, ja ammattietiikalla on oma merkityksellinen funktionsa sosiaalialalla. Työssä kohdataan ristiriitaisia intressejä sekä vastakkainasettelua kysymyksissä, joihin ei ole

valmiita vastauksia säännöissä tai ohjeissa, eikä välttämättä edes laissa. Tällöin tulee puntaroida, mitkä oikeudet, velvollisuudet ja vastuut ovat yksilöllä sekä yhteisöllä. Tilanteissa tulee pohtia, mikä on tapauksissa kohtuullista, riittävää, tasapuolista sekä oikeudenmukaista.

Ammattieettiset ohjeet ja periaatteet viitoittavat suunnan sosiaalialan ammattilaisena työskentelyyn – ne ovat arvoja, joita sosionomin tulee peilata toiminnassaan eri asiakasryhmien parissa työskennellessä. Arvot näyttäytyvät meille ikään kuin huomaamattomina linsseinä, jotka auttavat erittelemään oman työskentelyn lisäksi myös työyhteisön toimintaa sosiaalisesti laadukkaasti ja arvokkaasti. Koemme, että päihdetyön kentällä tarvitaan erityisesti sosionomin osaamista. Meidän näkökulmastamme koulutus ja työ sosionomeilla profiloituu yhteiskunnan rakenteiden sekä toimivuuden parantamiseen – sosionomit edistävät yhdenvertaisuutta sekä osallisuutta ja tukevat erityisesti heikommassa asemassa olevia yksilöitä, perheitä ja yhteisöjä. Sosionomin työ on myös stigmojen vähentämistä sekä vaikeiden aiheiden saattamista yhteiskunnalliselle estradille.

LÄHTEET

Alkula, Tapani, Pöntinen, Seppo & Ylöstalo, Pekka 1999. Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät. 1.–3. painos. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Antikainen-Juntunen, Eija 2007. Työväkivallan uhka, työväkivalta ja niiden hallinta sosiaalialalla. Työturvallisuus sosiaalialalla – hankkeen loppuraportti. Sosiaalitaito Oy. Hakupäivä 15.4.2022 & 10.12.2022. https://sosiaalitaito.fi/wp-content/uploads/2021/02/Tyoturvallisuus_sosiaalialalla_raportti.pdf.

Antikainen-Juntunen, Eija 2009. Työturvallisuus. Teoksessa Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen (toim. Laura Yliruka, Juha Koivisto & Synnöve Karvinen-Niinikoski). Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:6. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö, 40–58. Hakupäivä 15.4.2022. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/73395/URN%3aNBN%3afife201504227328.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2022. Asunnottomat 2021. Selvitys 2/2022. Hakupäivä 5.3.2022. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.ara.fi%2Fdownload%2Fnoname%2F%257B7E6FD4AE-A5D4-4849-91CA-B93E67EAC52E%257D%2F173370&clen=652988.

Bartlett, Robin, Brown, Laura, Shattell, Mona, Wright, Thelma & Lewallen, Lynne 2013. Harm Reduction: Compassionate Care Of Persons with Addictions. Medsurg Nurs 22 (6), 349–358. Hakupäivä 8.12.2022. https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4070513/pdf/nihms589334.pdf.

Bildjuschkin, Katriina, Ewalds, Helena, Hietamäki, Johanna, Kettunen, Hanna, Koivula, Tanja, Mäkelä, Jukka, Nipuli, Suvi, October, Martta, Peltonen, Joonas & Siukola, Reetta 2020. Väkivaltakäsitteiden sanasto. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 1/2020. Hakupäivä 15.4.2022 & 8.12.2022. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139150/URN_ISBN_978-952-343-211-6.pdf.

Blomgren, Jenni & Perhoniemi, Riku 2021. Increase in sickness absence due to mental disorders in Finland: trends by gender, age and diagnostic group in 2005–2019. Scandinavian Journal of Public Health 50 (3), 318–322. Hakupäivä 3.12.2022. https://journals.sagepub.com/doi/epub/10.1177/1403494821993705.

Bratich, Jack 2018. Observation in a Surveilled World. Teoksessa The SAGE Handbook of Qualitative Research (toim. Norman K. Denzin & Yvonna S. Lincoln). 5. painos. Lincoln: SAGE Publications, 526–545.

Busch-Geertsema, Volker, Edgar, William, O´Sullivan, Eoin & Pleace, Nicholas 2010. Homelessness and Homeless Policies in Europe: Lessons from Research. European Consensus Conference on Homelessness. Hakupäivä 28.11.2022. https://www.researchgate.net/publication/322266822_Homelessness_and_Homeless_Policies_in_Europe_Lessons_from_Research.

da Silva, Andréa Tenório Correia, Peres, Maria Fernanda Tourinho, Lopes, Claudia de Souza, Schraiber, Lilia Blima, Susser, Ezra & Menezes, Paulo Rossi 2015. Violence at Work and Depressive Symptoms in Primary Health Care Teams: A Cross-Sectional Study in Brazil. Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology 50 (9), 1347–1355. Hakupäivä 10.11.2022. ResearchGate-tietokanta. Vaatii käyttöoikeuden.

Ehrling, Leena 2009. Yhteisen ymmärryksen rakentuminen päihdehuollon ensitapaamisissa. Teoksessa Irti päihdeongelmista. Tutkimuksia hoidon ja ehkäisyn menetelmistä (toim. Tuukka Tammi, Mauri Aalto & Anja Koski-Jännes). Helsinki: Edita Publishing Oy, 145–170.

Erkkilä, Elisabet 2017. Asunnottomuus ja sosiaalityö. Teoksessa Sosiaalityön käsikirja (toim. Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki). 4., uudistettu laitos. Helsinki: Tietosanoma Oy, 307–312.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2014. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 10. painos. Tampere: Vastapaino.

Euroopan huumausaineiden ja niiden väärinkäytön seurantakeskus 2022. Euroopan huumeraportti 2022. Suuntauksia ja muutoksia. Luxemburg: Euroopan unionin julkaisutoimisto. Hakupäivä 6.12.2022. https://www.emcdda.europa.eu/system/files/publications/14644/2022.2419_FI_02_wm.pdf.

Ewalds, Helena, Bildjuschkin, Katriina & Siukola, Reetta 2019. Väkivallan monet kasvot – ja termit. Riku 2/2019, 6–7. Hakupäivä 24.3.2022 & 9.9.2022. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.riku.fi/content/uploads/2019/10/RIKU_2_19.pdf.

Fagerström, Virpi, Koivikko, Asta, Rauramo, Päivi, Vihervaara, Anita, Kemppainen, Eija, Ojanperä, Kaija, Varsa, Marjo, Rusanen, Merja, Haavasoja, Tuula, Saarela, Tiina & Mänttäri, Tuomas 2016. Sosiaalialan työsuojelu ja -hyvinvointi. Työturvallisuuskeskus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus TTK, Kuntaryhmä ja Palveluryhmä. 1. painos. Hakupäivä 4.9.2022 & 20.11.2022. https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/06/Sosiaalialan-tyosuojelu-ja-hyvinvointi.pdf.

Ferns, Terry & Chojnacka, Irena 2005. Reporting incidents of violence and aggression towards NHS staff. Nursing standard: official newspaper of the Royal College of Nursing 19 (38), 51–56. Hakupäivä 2.12.2022. https://www.researchgate.net/publication/7784743_Reporting_incidents_of_violence_and_aggression_towards_NHS_staff.

Giaccone, Mario & Di Nunzio, Daniele 2015. Violence and harassment in European workplaces: Extent, impacts and policies. Dublin: Eurofound. Hakupäivä 27.11.2022. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_comparative_analytical_report/field_ef_documents/ef1473en.pdf.

Granfelt, Riitta 2013. Asumissosiaalinen työ rikosseuraamusalalla. Teoksessa Paikka asua ja elää? Näkökulmia asunnottomuuteen ja asumispalveluihin (toim. Susanna Hyväri & Sakari Kainulainen). Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. A tutkimuksia 39. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu, 209–228.

Granfelt, Riitta 2022. Asumissosiaalinen työ: asunnottomuudesta irti ja asunnosta kodiksi. Helsinki: Y-Säätiö. Hakupäivä 27.11.2022 & 13.12.2022. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://asuntoensin.fi/assets/files/2022/04/Asumissosiaalinen-tyo-Granfelt-2022.pdf.

Granfelt, Riitta & Turunen, Saija 2021. Naisten asumispoluilta kerrottua – asukkaiden ja ammattilaisten kokemuksia asunnottomuudesta, kodista ja asumissosiaalisesta työstä. Helsinki: Y-Säätiö. Hakupäivä 27.11.2022. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://asuntoensin.fi/assets/files/2021/11/Tutkimusraportti_Granfelt_Turunen_2021.pdf.

Grillo, Helena Mukli & Enesi, Miranda 2022. The Impact, Importance, Types, and Use of Non-Verbal Communication in Social Relations. Linguistics and Culture Review 6 (S3), 291–307. Hakupäivä 9.12.2022. https://lingcure.org/index.php/journal/article/view/2161/957.

Hakanen, Jari 2005. Työuupumuksesta työn imuun: työhyvinvointitutkimuksen ytimessä ja reunaalueilla. Työ ja ihminen Tutkimusraportti 27. Helsinki: Työterveyslaitos. Hakupäivä 10.4.2022. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136585/Hakanen_Tyouupumuksesta_ty%c3%b6n_imuun.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Hamdan, Motasem & Hamra, Asma'a Abu 2017. Burnout among workers in emergency Departments in Palestinian hospitals: prevalence and associated factors. BMC Health Services Research 17 (407). Hakupäivä 10.11.2022. file:///C:/Users/lina/Downloads/s12913-017-2356-3.pdf.

Heikkilä, Tarja 2014. Tilastollinen tutkimus. 9., uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Heiskanen, Markku 2005. Työpaikkaväkivalta Suomessa. Teoksessa Suomalaiset väkivallan uhreina. Tuloksia 1980–2003 kansallisista uhrihaastattelututkimuksista (toim. Reino Sirén & Päivi Honkatukia). Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 216. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos, 39–56. Hakupäivä 11.12.2022. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152466/216_Siren_Honkatukia_2005.pdf.

Helminen, Jari 2016. Sosiaaliohjauksen lähtökohtia ja käytäntöjä. Teoksessa Sosiaaliohjaus – lähtökohtia ja käytäntöjä (toim. Jari Helminen). 1. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy, 14–28.

Helminen, Jari & Sukula-Ruusunen, Kirsi 2017. Kokonaisvaltainen asiakkaan kohtaaminen ja tilannearviointi ohjaustyössä. Teoksessa Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa (toim. Jari Helminen). Helsinki: Edita Publishing Oy, 46–58.

Helminen, Pirjo 2015. Sosiaaliohjaus. Teoksessa Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla (toim. Pirjo Näkki & Terttu Sayed). 1. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy, 25–42.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Husso, Marita, Virkki, Tuija, Notko, Marianne, Holma, Juha, Laitila, Aarno & Mäntysaari, Mikko 2014. Making sense of domestic violence intervention in professional health care. Health and Social Care in the Community 20 (4), 347–355. Hakupäivä 2.12.2022. https://www.researchgate.net/publication/51747309_Making_sense_of_domestic_violence_intervention_in_professional_health_care.

Hyväri, Susanna 2016. Asumissosiaalinen työ arjen tukena ja osallisuuden vahvistajana. Teoksessa Sosiaaliohjaus – lähtökohtia ja käytäntöjä (toim. Jari Helminen). Helsinki: Edita Publishing Oy, 115–128.

Hyväri, Susanna 2017. Asiakaslähtöisyyden periaatteet ja toteutuminen sosiaali- ja terveyspalveluissa. Teoksessa Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa (toim. Jari Helminen). 1. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy, 32–45.

Hänninen, Kaija & Poikela, Ritva 2016. Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa Vastavuoroinen sosiaalityö (toim. Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä). 1. painos. Helsinki: Gaudeamus Oy, 148–164.

Ihalainen, Jarmo & Kettunen, Terttu 2017. Turvaverkko vai trampoliini: sosiaaliturvan mahdollisuudet. 10.–11. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Isotalus, Niina & Saarela, Kaija Leena 2007. Vältä työväkivalta. Helsinki: Työterveyslaitos.

Juhila, Kirsi 2018. Aika, paikka & sosiaalityö. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino Oy.

Juhila, Kirsi 2021. Teemoittelu. Teoksessa Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja (toim. Jaana Vuori). Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Hakupäivä 8.9.2022. https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/teemoittelu/.

Juurinen, Päivi & Virtanen-Olejniczak, Krista 2008. Asunnottomuuden ytimessä. Teoksessa Toinen Vääryyskirja. Lähikuvia sosiaalisista epäkohdista (toim. Tuuli Hirvilammi & Markku Laatu). Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 141–155.

Kaakinen, Juha, Nieminen, Jarmo & Pitkänen, Sari 2006. Oikeus asuntoon, oikeus ihmisarvoiseen elämään. Valtakunnallisen (2001–2005) ja pääkaupunkiseudun (2002–2005) asunnottomuuden vähentämisen toimenpideohjelmien arviointi. Ympäristöministeriön raportteja 8/2006. Helsinki: Edita Prima Oy. Hakupäivä 3.4.2022. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10138/41731/YMra_8_2006.pdf?sequence=2&isAllowed=y.

Kaljonen, Päivi 2008. Rinnalla kulkien asiakkaan asialla – sosiaaliohjaus sosiaalitoimiston aikuistyössä. Teoksessa 14 puheenvuoroa sosionomien (AMK) asemasta Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä (toim. Leena Viinamäki). Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 2/2008. Kemi: Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu, 49–60. Hakupäivä 8.12.2022. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/494328/Viinamaki%20A%202%202008.pdf?sequence=2&isAllowed=y.

Kananen, Jorma 2011. Kvantti. Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 118. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananoja, Aulikki 2017. Asiakastyön yleiset lähtökohdat sosiaalialalla. Teoksessa Sosiaalityön käsikirja (toim. Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki). Helsinki: Tietosanoma Oy, 173–192.

Karjalainen, Karoliina, Pekkanen, Niina & Hakkarainen, Pekka 2020. Suomalaisten huumeiden käyttö ja huumeasenteet. Huumeaiheiset väestökyselyt Suomessa 1992–2018. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 2/2020. Helsinki: PunaMusta Oy. Hakupäivä 11.5.2022. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139059/URN_ISBN_978-952-343-441-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Karppinen, Katja 2022. Palveluesimies. Selvitys kysymyksiin liittyen opinnäytetyöhön. Henkilökohtainen sähköpostiviesti 5.12.2022. Vastaanottaja: Jenna Partala.

Kenttätien palvelukeskus 2021. Sisäinen materiaali. Hakupäivä 12.4.2022. Vaatii käyttöoikeuden.

Kivinummi, Jaana & Alatupa, Saija 2016. Kun ei suju. Selviytymisopas haastaviin asiakastilanteisiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Knapp, Mark L., Hall, Judith A. & Horgan, Terrence G. 2014. Nonverbal Communication in Human Interaction. 8. painos. Wadsworth: Cengage Learning. Hakupäivä 12.12.2022. https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=rWoWAAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=nonverbal+communication+in+human+interaction&ots=4SuvSPsRey&sig=tGLDRf9CebrVpUX88Xwsjov-Ktdg&redir_esc=y#v=onepage&q=nonverbal%20communication%20in%20human%20interaction&f=false.

Knuuttila, Jari, Ruuhilehto, Kaarin & Wallenius, Jarkko 2007. Terveydenhuollon vaaratapahtumien raportointi. Lääkelaitoksen julkaisusarja 1/2007. Terveydenhuollon laadunhallinta. Helsinki: Lääkelaitos. Hakupäivä 6.6.2022. https://www.fimea.fi/documents/160140/765540/17696_julkaisut_laitteet_ja_tarvikkeet_Haipro_julkaisu_verkko.pdf.

Koivuranta, Eija, Auvinen, Erkki, Fagerström, Virpi, Hiltunen, Marja-Leena, Häkkinen, Kirsi, Kullaa, Kai, Lanttola, Päivi, Perimäki, Raili, Roiha, Markku, Schugk, Jan, Wärn, Riitta & Kivistö, Marianne 2014. Väkivallan uhka työelämässä. Työturvallisuussäännöksiä valmisteleva neuvottelukunta. Väkivallan uhka -jaoston raportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:17. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Hakupäivä 19.4.2022 & 12.12.2022. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74694/RAP2014_17_v%C3%A4kivallan%20_uhka.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Kostiainen, Eeva & Laakso, Seppo 2013. Vailla vakinaista asuntoa olevat Helsingissä. Teoksessa Paikka asua ja elää? Näkökulmia asunnottomuuteen ja asumispalveluihin (toim. Susanna Hyväri & Sakari Kainulainen). Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. A Tutkimuksia 39. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu, 25–47.

Kuula, Arja 2006. Yksityisyyden suoja tutkimuksessa. Teoksessa Etiikkaa ihmistieteille (toim. Jaana Hallamaa, Veikko Launis, Salla Lötjönen & Irma Sorvali). Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 124–140.

Kuypers, Kim P. C., Verkes, RJ, van den Brink, Wim, van Amsterdam, Jan GC & Ramaekers, Johannes G. 2018. Intoxicated aggression: Do alcohol and stimulants cause dose-related aggression? A review. European Neuropsychopharmacology 30, 21–55. Hakupäivä 24.11.2022. https://www.researchgate.net/publication/325947164_Intoxicated_aggression_Do_alcohol_and_stimulants_cause_dose-related_aggression_A_review.

Kvas, Andreja & Seljak, Janko 2014. Unreported workplace violence in nursing. International Nursing Review 61 (3), 344–351. Hakupäivä 1.12.2022. https://www.researchgate.net/publication/262532461_Unreported_workplace_violence_in_nursing.

Laine, Marjukka, Kokkinen, Lauri, Kaarlela-Tuomaala, Anu, Valtanen, Elisa, Elovainio, Marko, Keinänen, Mika & Suomi, Reima 2010. Sosiaali- ja terveysalan työolot 2010. Kahden vuosikymmenen kehityskulku. Helsinki: Työterveyslaitos. Hakupäivä 19.11.2022. https://www.researchgate.net/profile/Lauri-Kokkinen-2/publication/49288122_Sosiaali-_ja_terveysalan_tyoolot_2010/links/5466265d0cf25b85d17f59b5/Sosiaali-ja-terveysalan-tyoeolot-2010.pdf.

Laine, Terhi 2008. Sosiaaliohjaus ja asiakkaan subjektiasema diakonialaitoksissa. Janus 16 (3), 228–244. Hakupäivä 8.12.2022. file:///C:/Users/lina/Downloads/50478-Artikkelin%20teksti-43143-1-10-20150428.pdf.

Laki ehkäisevän päihdetyön järjestämisestä 523/2015. Hakupäivä 1.4.2022. https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150523.

Lanne-Eriksson, Minna 2021. Hyvinvoiva työntekijä ja muuttuvat työympäristöt. Teoksessa Lähijohtaminen sosiaalialalla (toim. Sirkka Rousu & Minna Lanne-Eriksson). Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisuja. OIVA-sarja 39. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu, 238–275. Hakupäivä 10.10.2022. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/504805/2021%20OIVA%2039%20L%c3%a4hijohtaminen%20sosiaalialalla.pdf?sequence=2&isAllowed=y.

Lindh, Petri, Karttunen, Annastiina & Volanen, Camilla 2019. Sosiaali- ja terveysalan turvallisuusopas. 3., korjattu laitos. Helsinki: Suomen Palopäällystöliitto ry.

Mamia, Tero 2009. Mistä työhyvinvointi syntyy? Teoksessa Työelämä muuttuu, joustaako hyvinvointi? (toim. Raimo Blom & Ari Hautaniemi). Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 20–55.

Manka, Marja-Liisa, Heikkilä-Tammi, Kirsi & Vauhkonen, Anne 2012. Työhyvinvointi ja tuloksellisuus. Henkilöstön arvoa kuvaavat tunnusluvut johtamisen tukena kunnissa. Hakupäivä 20.11.2022. https://research.tuni.fi/uploads/2019/09/6c87d269-tyohyvinvointi-ja-tuloksellisuus.pdf.

Manka, Marja-Liisa & Manka, Marjut 2016. Työhyvinvointi. Helsinki: Talentum Pro.

Matthies, Aila-Leena, Svenlin, Anu-Riina, Rantamäki, Niina & Viitasalo, Katri 2021. Aikuissosiaalityössä vaikuttavat sosiaaliset mekanismit. Teoksessa Aikuissosiaalityö. Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus (toim. Aila-Leena Matthies, Anu-Riina Svenlin & Kati Turtiainen). Helsinki: Gaudeamus Oy, 189–202.

Mento, Carmela, Silvestri, Maria Catena, Bruno, Antonio, Muscatello, Maria Rosaria Anna, Cedro, Clemente, Pandolfo, Gianluca & Zoccoli, Rocco A. 2020. Workplace violence against healthcare professionals: A systematic review. Aggression and Violent Behavior 51, 1–8. Hakupäivä 28.11.2022. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://prohic.nl/wp-content/uploads/2020/11/2020-04-02-WorkplaceViolenceHealthcareProfessionalsMeta.April2020.pdf.

Mustonen, Maarit 2021. Takataskun teatteriarsenaalit. Työntekijöiden kokemuksia asiakasväkivallasta sosiaali- ja terveysalalla. Pro gradu -tutkielma. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Yhteiskuntatieteiden laitos. Sosiaalipsykologia. Hakupäivä 14.11.2022 & 10.12.2022. https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/26159/urn_nbn_fi_uef-20211370.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Mäkiniemi, Jaana-Piia, Bordi, Laura, Heikkilä-Tammi, Kirsi, Seppänen, Sanna & Laine, Nina 2014. Psykososiaalisiin kuormitus- ja voimavaratekijöihin liittyvä työhyvinvointitutkimus Suomessa 2010–2013. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:18. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Hakupäivä 20.11.2022. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70266/RAP2014_18_Ty%c3%b6hyvinvointitutkimusSuomessa.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Mönkkönen, Kaarina 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Mönkkönen, Kaarina, Leinonen, Leena, Arajärvi, Miina, Hovatta, Anna-Elina, Tusa, Nina & Salokangas, Katri 2019. Moniammatillisen vuorovaikutuksen tarkastelua. Teoksessa Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla (toim. Kaarina Mönkkönen, Taru Kekoni & Aini Pehkonen). Helsinki: Gaudeamus Oy, 47–88.

Näkki, Pirjo 2016. Sosiaaliohjaus aikuissosiaalityössä. Teoksessa Sosiaaliohjaus – lähtökohtia ja käytäntöjä (toim. Jari Helminen). Helsinki: Edita Publishing Oy, 100–114.

Onnismaa, Jussi 2021. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. 3., uudistettu laitos. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Oulun kaupunki 2022. Tutkimusluvat. Hakupäivä 31.8.2022. https://www.ouka.fi/oulu/sosiaali-ja-terveyspalvelut/tutkimusluvat.

Pakka, Jaana & Räty, Tarja 2010. Työstä hyvinvointia. Helsinki: Työturvallisuuskeskus. Hakupäivä 15.4.2022. https://ttk.fi/files/5624/Tyosta_hyvinvointia.pdf.

Pehkonen, Aini, Martikainen, Kaisa, Kinni, Riitta-Liisa & Mönkkönen, Kaarina 2019. Asiakas moniammatillisessa kohtaamisessa. Teoksessa Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla (toim. Kaarina Mönkkönen, Taru Kekoni & Aini Pehkonen). Helsinki: Gaudeamus Oy, 89–112.

Pekurinen, Virve Maaret, Välimäki, Maritta, Virtanen, Marianna, Salo, Paula, Kivimäki, Mika & Vahtera, Jussi 2017. Organizational Justice and Collaboration Among Nurses as Correlates of Violent Assaults by Patientsin Psychiatric Care. Psychiatric Services 68 (5), 490–496. Hakupäivä 10.11.2022. https://ps.psychiatryonline.org/doi/epdf/10.1176/appi.ps.201600171.

Pelander, Susanna & Pekkarinen, Heidi 2021. Ei väkivallalle! – Työnantajan on huolehdittava työturvallisuudesta. Hakupäivä 27.11.2022. https://www.talentia.fi/blogi/ei-vakivallalle-tyonantajan-on-huolehdittava-tyoturvallisuudesta/.

Piispa, Minna & Hulkko, Laura 2010. Työväkivallan riskiammatit. Työturvallisuuskeskuksen raporttisarja 1/2010. Helsinki: Työturvallisuuskeskus. Hakupäivä 5.12.2022. https://www.superliitto.fi/site/assets/files/10212/tyovakivallan_riskiammatit_raportti_1_2010_ttk.pdf.

Puntalo, Paavo 2017. Hoitajien kokemus potilaiden heihin kohdistamasta väkivallasta oikeuspsykiatrisella osastolla. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Hakupäivä 14.11.2022 & 11.12.2022. https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/102406/1511529074.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Puttonen, Sampsa, Hasu, Mervi & Pahkin, Krista 2016. Työhyvinvointi paremmaksi. Keinoja työhyvinvoinnin ja työterveyden kehittämiseksi suomalaisilla työpaikoilla. Helsinki: Työterveyslaitos. Hakupäivä 10.4.2022. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130787/Ty%c3%b6hyvinvointi%20paremmaksi.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Puumi, Susanna 2020. Väkivalta pois työpaikalta. Helsinki: Työturvallisuuskeskus, kuntaryhmä ja palveluryhmä. Hakupäivä 17.5.2022, 8.11.2022 & 10.12.2022. https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/04/Vakivalta-pois-tyopaikalta.pdf.

Päihdehuoltolaki 41/1986. Hakupäivä 1.4.2022. https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860041.

Raatikainen, Eija 2015. Lujita luottamusta. Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla. Jyväskylä: PS-kustannus.

Raatikainen, Eija, Rahikka, Anne, Saarnio, Tuula & Vepsä, Päivi 2020. Ammattina sosionomi. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Rantaeskola, Satu, Hyyti, Jari, Kauppila, Jaakko & Koskelainen, Mari 2015. Haastavat asiakastilanteet – väkivalta työssä. Helsinki: Talentum.

Rauramo, Päivi 2012. Työhyvinvoinnin portaat. Viisi vaikuttavaa askelta. 2., uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Rikoslaki 39/1889. Hakupäivä 5.12.2022. https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001.

Rissanen, Päivi 2021. Asiakasosallisuus aikuissosiaalityön asiakassuhteessa. Teoksessa Aikuissosiaalityö. Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus (toim. Aila-Leena Matthies, Anu-Riina Svenlin & Kati Turtiainen). Helsinki: Gaudeamus Oy, 137–148.

Rostila, Ilmari 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. SoPhi61. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Jyväskylä: Kopijyvä Oy. Hakupäivä 14.4.2022. https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/47920/3/SoPhi61_978-951-39-6498-6.pdf.

Rönkä, Sanna & Markkula, Jaana 2020. Huumeiden käyttö. Teoksessa Huumetilanne Suomessa 2020 (toim. Sanna Rönkä & Jaana Markkula). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 13/2020. Helsinki: PunaMusta Oy, 37–45. Hakupäivä 10.5.2022. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140710/URN_ISBN_978-952-343-576-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Saari, Juho 2015. Huono-osaiset. Elämän edellytykset yhteiskunnan pohjalla. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Saarsalmi, Olli & Koivula, Riitta 2017. Turvallisuussuunnitelma. Teoksessa Näkökulmia sosiaalihuollon palvelujen turvallisuuteen (toim. Olli Saarsalmi & Riitta Koivula). Ohjaus 19/2016. 2. versio/2017. Sosiaali- ja terveysministeriö. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 25–84. Hakupäivä 3.8.2022. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134849/URN_ISBN_978-952-302-895-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Sayed, Terttu 2015. Ohjaus keskusteluun perustuvana menetelmänä. Teoksessa Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla (toim. Pirjo Näkki & Terttu Sayed). 1. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy, 8–24.

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

Sosiaalialan AMK-verkosto 2016. Sosiaalialan tutkinnot ja kompetenssit. Hakupäivä 5.11.2022 & 5.12.2022. https://www.sosiaalialanamkverkosto.fi/sosiaalialan-tutkinnot-ja-kompetenssit/.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Hakupäivä 29.5.2022 & 8.12.2022. https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L3P24.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2022. Työhyvinvointi. Hakupäivä 18.4.2022. https://stm.fi/tyohyvinvointi.

Storvik, Markus 2020. Päihteet ja aggressiivisuus. Hakupäivä 12.5.2022. https://paihdelinkki.fi/fi/tietopankki/tietoiskut/aggressiivisuus-ja-vakivalta/paihteet-ja-aggressiivisuus.

STTK 2019. Turvattomuus työelämässä, väkivalta. Hakupäivä 28.11.2022. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.sttk.fi/wp-content/uploads/sites/2/2019/08/Henkinen_ja_fyysinen_v%C3%A4kivalta.pdf.

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

Sundman, Peter & Keistinen, Hilkka 2017. Ratkaisukeskeinen psykoterapia. Teoksessa Psykiatria (toim. Jouko Lönnqvist, Markus Henriksson, Mauri Marttunen & Timo Partonen). 12., uudistettu painos. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim, 830–841.

Taipale, Ilkka 2019. Homelessness in Finland in 2030 – the Past or Present? Teoksessa Homelessness in 2030. Essays on possible futures (toim. Johanna Lassy & Saija Turunen). Helsinki: Y-säätiö, 54–61. Hakupäivä 28.11.2022. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://ysaatio.fi/assets/files/2019/01/Y-Foundation_Homelessness2030_Web.pdf.

Talentia ry 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry.

Terävä, Kimmo & Mäkelä-Pusa, Pirkko 2011. Esimies työhyvinvointia rakentamassa. Helsinki: Kuntoutussäätiö. Hakupäivä 13.4.2022. https://kuntoutussaatio.fi/assets/files/2021/04/punk_esimiesopas_www.pdf.

Tikkanen, Sami, Aapio, Lasse, Kaarnalehto, Anssi, Kammonen, Lasse, Laitinen, Jouko, Mikkonen, Jarmo & Pisto, Martti Herman 2017. Ammattina turvallisuus. 3., uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Tirkkonen, Johanna 2014. Väkivallan uhka ja väkivalta – osa sosiaalityötä? Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Hakupäivä 12.12.2022. https://core.ac.uk/download/pdf/250136122.pdf.

Toivoniemi, Ari 2017. Mikä työntekijöitä kuormittaa sosiaali- ja terveysaloilla? Etelä-Suomen aluehallintovirasto. Hakupäivä 15.11.2022. https://www.tyosuojelu.fi/documents/14660/4839396/Toivoniemi+Ari.pdf/e4256020-62aa-048e-ee66-7565c1b77ed8.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Hakupäivä 31.8.2022 & 2.11.2022. https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakkoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Hakupäivä 16.6.2022 & 2.11.2022. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakkoarvioinnin_ohje_2019.pdf.

Työsuojelu 2022. Psykososiaalinen kuormitus. Hakupäivä 20.11.2022. https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/psykososiaalinen-kuormitus.

Työturvallisuuslaki 738/2002. Hakupäivä 20.3.2022. https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738.

Tähtinen, Juhani, Laakkonen, Eero & Broberg, Mari 2020. Tilastollisen aineiston käsittelyn ja tulkinnan perusteita. Turun yliopiston kasvatustieteiden tiedekunnan julkaisuja C:22. 2., uudistettu painos. Turku: Turun yliopiston kasvatustieteiden laitos.

Vartia-Väänänen, Maarit & Pahkin, Krista 2016. Hyvinvointia työstä. Talentia: Työväkivalta ja sen uhka -selvitys 2016. Helsinki: Työterveyslaitos. Hakupäivä 4.8.2022. PowerPoint-esitys.

Vastamäki, Jaana 2018. Väkivalta työsuojelun näkökulmasta. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Hakupäivä 12.12.2022. https://www.tehy.fi/system/files/mfiles/luentomateriaali/2018/jaana_vastamaki3_vakivalta_tyosuojelun_nakokulmasta_id_14063.pdf.

Viitalähde, Arto 2022. Tiimivastaava. Kenttätien palvelukeskus. Haastattelu 26.1.2022.

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

Vilkka, Hanna 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä. Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Virtanen, Petri & Sinokki, Marjo 2014. Hyvinvointia työstä. Työhyvinvoinnin kehittyminen, perusta ja käytännöt. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Vogt, Ilse 2016. Voimavarakeskeinen lähestymistapa sosiaaliohjauksessa. Teoksessa Sosiaaliohjaus – lähtökohtia ja käytäntöjä (toim. Jari Helminen). Helsinki: Edita Publishing Oy, 29–43.

Vänskä, Kirsti, Laitinen-Väänänen, Sirpa, Kettunen, Tarja & Mäkelä, Juha 2011. Onnistuuko ohjaus? Sosiaali- ja terveysalan ohjaustyössä kehittyminen. 1. painos. Helsinki: Edita Publishing.

Weizmann-Henelius, Ghitta 1997. Väkivaltaisen ihmisen kohtaaminen. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.

Yli-Luukko, Eeva 2022. Prosodia. Kotimaisten kielten keskus. Hakupäivä 10.12.2022. https://www.kotus.fi/aineistot/puhutun_kielen_aineistot/murreaanitteita/kauden_murre/lisatietoa_liudennuksesta_ja_prosodiasta/prosodia.

Ylönen, Birgitta 2022. Tiimivastaava. Kenttätien palvelukeskuksen toiminta. Henkilökohtainen sähköpostiviesti 11.1.2022. Vastaanottaja: Jenna Partala.

LIITTEET

SAATEKIRJE VASTAAJILLE LIITE 1

Hei!

Olemme kaksi sosiaali- ja terveysalan opiskelijaa Oulun ammattikorkeakoulusta, tulevana tutkintonimikkeenämme sosionomi. Teemme opinnäytetyötä organisaatioonne Kenttätien palvelukeskukseen ja teillä on nyt mahdollisuus osallistua tutkimukseemme.

Opinnäytetyömme tarkoituksena on kuvailla työntekijöiden kokemuksia työhyvinvoinnista turvallisuuden näkökulmasta asiakasohjauksessa Kenttätien palvelukeskuksessa. Tutkimuksen tavoitteena on antaa vastauksia asiakasohjauksen laadun kehittämiseen ja varmistamiseen sekä turvallisuuskysymyksiin organisaatiossa. Kyselytutkimuksen odotetaan antavan relevanttia informaatiota myös organisaatioon lisätystä vartijatoiminnasta. Opinnäytetyöllä tavoitellaan myös sitä, että työntekijät reflektoisivat omaa työotettaan kehittääkseen asiakasohjauksen laatua. Tutkimus julkaistaan Suomen ammattikorkeakoulujen opinnäytetöitä ja julkaisuja tallentavassa kokotekstitietokanta Theseuksessa.

Vastausaikaa kyselyyn on kaksi viikkoa ja viimeinen vastauspäivä on 14.10.2022. Kysely sisältää lyhyitä kysymyksiä työhyvinvoinnista turvallisuuden näkökulmasta. Kyselyyn vastaaminen vie noin 15 minuuttia. Kysymyksiin ei ole vastauspakkoa. Tutkimuksesta saatu aineisto analysoidaan tilastollisella analyysilla Webropol Analytics -moduulilla.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Osallistumisenne sekä henkilöllisyytenne pysyy koko tutkimusprosessin ajan anonyymina, eikä vastauksista voida tunnistaa yksittäistä vastaajaa. Kaikki kyselystä saatu informaatio käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti. Tutkimuksen valmistuttua kyselyn vastaukset hävitetään virallisten ohjeiden mukaisesti. Kyselyyn vastaamisen voi keskeyttää halutessaan syytä ilmoittamatta.

Pyydämme teitä ystävällisimmin osallistumaan opinnäytetyöhömme vastaamalla alla olevaan sähköiseen kyselyyn Internet-linkin tai QR-koodin kautta.

Mikäli teillä on kysyttävää tutkimukseen liittyen, voitte olla yhteydessä allekirjoittaneisiin sähköpostitse tai puhelimitse.

Lämmin kiitos jo etukäteen arvokkaista vastauksistanne!

Ystävällisin terveisin,

Jenna Partala & Iina Turunen

SAATEKIRJE TIIMIVASTAAVALLE LIITE 2

Hei!

Olemme kaksi sosiaali- ja terveysalan opiskelijaa Oulun ammattikorkeakoulusta, tulevana tutkintonimikkeenämme sosionomi.

Lähestymme teitä aiheena opinnäytetyömme, jonka tarkoituksena on kuvailla työntekijöiden kokemuksia työhyvinvoinnista turvallisuuden näkökulmasta asiakasohjauksessa Kenttätien palvelukeskuksessa. Tutkimuksen tavoitteena on antaa vastauksia asiakasohjauksen laadun kehittämiseen ja varmistamiseen sekä turvallisuuskysymyksiin organisaatiossa. Kyselytutkimuksen odotetaan antavan relevanttia informaatiota myös organisaatioon lisätystä vartijatoiminnasta. Opinnäytetyöllä tavoitellaan myös sitä, että työntekijät reflektoivat omaa työotettaan kehittääkseen asiakasohjauksen laatua. Tutkimus julkaistaan Suomen ammattikorkeakoulujen opinnäytetöitä ja julkaisuja tallentavassa kokotekstitietokanta Theseuksessa.

Pyydämme ystävällisimmin, että Te tiimivastaavana välittäisitte tämän kyselyn kaikille yksikössänne ohjaajina toimiville työntekijöille.

Toivoisimme kyselyn välitettävän vastaajille mahdollisimman pian, sillä vastausaikaa on 14.10.2022 asti. Mikäli teillä herää kysyttävää tutkimukseen liittyen, voitte olla yhteydessä allekirjoittaneisiin sähköpostitse tai puhelimitse.

Lämpimät kiitokset!

Ystävällisin terveisin,

Jenna Partala & Iina Turunen

OULUN AMMATTIKORKEAKOULU

TYÖHYVINVOINTI ASIAKASOHJAUKSESSA KENTTÄTIEN PALVELUKESKUKSESSA

Olen ymmärtänyt, että sähköiseen Webropol-kyselytutkimukseen osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen. Olen saanut tutkimukseen osallistuville tarkoitetun saatekirjeen, joka sisältää riittävät tiedot tutkimuksesta, vastaajien anonyymiydestä sekä vastauksien hävittämisestä asianmukaisella tavalla tutkimuksen päätyttyä.

Olen tietoinen mahdollisuudestani kieltäytyä osallistumasta tutkimukseen sekä keskeyttää kyselyyn vastaamisen halutessani syytä ilmoittamatta. Tutkimuksesta kieltäytyminen tai kyselyn keskeyttäminen ei aiheuta minulle minkäänlaisia negatiivisia seuraamuksia.

1. Suostun tutkimukseen

- ◯ Kyllä
- ◯ En

TAUSTATIETOKYSYMYKSET

Työkokemus

2. Työkokemukseni vuosina Kenttätien palvelukeskuksessa

- ◯ Alle 1 vuotta
- ◯ 1–5 vuotta
- ◯ 6–10 vuotta
- ◯ Yli 10 vuotta

Työhyvinvointi

3. Olen kokenut asiakasväkivaltaa työssäni

	Päivittäin	Viikottain	Kuukausittain	Muutaman kerran vuodessa	Harvemmin	En koskaan
Henkinen väkivalta	○	○	○	○	○	○
Fyysinen väkivalta	○	○	○	○	○	○
Seksuaalinen väkivalta tai ahdistelu	○	○	○	○	○	○
Uhkailu	○	○	○	○	○	○
Jotain muuta	○	○	○	○	○	○

5. Työurani aikana

	Lisääntynyt	Pysynyt samana	Vähentynyt
Henkinen asiakasväkivalta asiakasohjauksessa on	○	○	○
Fyysinen asiakasväkivalta asiakasohjauksessa on	○	○	○
Seksuaalinen väkivalta tai ahdistelu asiakasohjauksessa on	○	○	○
Uhkailu asiakasohjauksessa on	○	○	○
Jokin muu asiakasväkivallan muoto asiakasohjauksessa on	○	○	○

7. Onko asiakasohjaustilanteissa mielestäsi tekijöitä, jotka lisäävät asiakasväkivallan riskiä? Jos on, millaisia?

350 merkkiä jäljellä

8. Mitä muuta haluat sanoa asiakasväkivallan kokemuksesta asiakasohjaustyössä?

350 merkkiä jäljellä

ASIAKASOHJAUSTYÖ

9. Arvioi kokemuksiisi peilaten seuraavien tekijöiden merkityksellisyyttä turvallisuuden näkökulmasta asiakasohjaustyössä

	Ei lainkaan tärkeä	Hieman tärkeä	En osaa sanoa	Jokseenkin tärkeä	Erittäin tärkeä
Vuorovaikutus	○	○	○	○	○
Luottamuksellisuus	○	○	○	○	○
Ilmaisu (sanallinen ja sanaton esim. eleet, ilmeet ym.)	○	○	○	○	○
Asenteet ja ennakkokäsitykset	○	○	○	○	○

TYÖHYVINVOINTI TURVALLISUUDEN NÄKÖKULMASTA

10. Arvioi seuraavien työhyvinvointia edistävien tekijöiden vaikutusta asiakasohjaustyössäsi

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Koen työni turvalliseksi	◯	◯	◯	◯	◯
Työpaikan yhteiset toimintatavat ovat työhyvinvointia tukevia	◯	◯	◯	◯	◯
Työyhteisön tuki on riittävää	◯	◯	◯	◯	◯
Esimiehen tuki on riittävää	◯	◯	◯	◯	◯
Henkilöstön määrä työvuoron aikana on riittävä	◯	◯	◯	◯	◯
Väkivaltatilanteisiin on varauduttu ennakoivasti	◯	◯	◯	◯	◯
Olen saanut perehdytystä väkivaltatilanteita varten	◯	◯	◯	◯	◯
Saan tukea väkivaltatilanteiden jälkikäsittelyyn	◯	◯	◯	◯	◯
HaiPro:n käyttö lisää työhyvinvointia	◯	◯	◯	◯	◯
Työpaikalla on käytössä riittävästi turvalaitteita (kamerat, hälyttimet, hätäpainike yms.)	◯	◯	◯	◯	◯
Vartioinnin määrä on riittävää	◯	◯	◯	◯	◯
Vartiointi lisää työturvallisuutta	◯	◯	◯	◯	◯
Vartioinnin sovitut työtehtävät vastaavat tarpeisiin	◯	◯	◯	◯	◯

11. Mitä muuta haluat sanoa työhyvinvointia edistävistä tekijöistä?

350 merkkiä jäljellä

12. Arvioi seuraavien työhyvinvointia estävien väittämien vaikutusta asiakasohjaustyössäsi

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Asiakasväkivalta on vaikuttanut henkiseen hyvinvointiini	◯	◯	◯	◯	◯
Asiakasväkivalta on vaikuttanut fyysiseen hyvinvointiini	◯	◯	◯	◯	◯
Stressin määrä on kasvanut asiakasväkivallan tai sen uhan seurauksena	◯	◯	◯	◯	◯
Asiakasväkivalta on aiheuttanut turvattomuuden tunnetta	◯	◯	◯	◯	◯
Asiakasväkivalta on vaikuttanut työmotivaatiooni heikentävästi	◯	◯	◯	◯	◯
Asiakasväkivalta on vaikuttanut työviihtyvyyteeni heikentävästi	◯	◯	◯	◯	◯
Organisaation työturvallisuudessa on puutteita	◯	◯	◯	◯	◯
Työ on kuormittavaa	◯	◯	◯	◯	◯
Vuorotyöluonteisuus vaikuttaa asiakasohjaustyöhön	◯	◯	◯	◯	◯
Asiakasväkivallan vuoksi olen harkinnut työpaikan / alan vaihtoa	◯	◯	◯	◯	◯

13. Mitä muuta haluat sanoa työhyvinvointia estävistä tekijöistä?

350 merkkiä jäljellä

KEHITTÄMINEN

14. Työpaikallani on kehitettävää työhyvinvointiin liittyen turvallisuuden näkökulmasta

◯ Kyllä

◯ Ei

☐ Haluan lähettää vastaukseni*