



Ellimari Hartman ja Laura Hyytiä

Esihenkilön tuki työväkivaltatilanteiden jälkeen

Lastensuojelun työntekijöiden kokemuksia työväkivaltatilanteiden jälkeisestä tuesta

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi YAMK

Sosiaalialan tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

2.5.2023

Tekijä	Ellimari Hartman ja Laura Hyytiä
Otsikko	Esihenkilön tuki työväkivaltatilanteiden jälkeen- Lastensuojelun työntekijöiden kokemuksia työväkivaltatilanteiden jälkeisestä tuesta
Sivumäärä	62 sivua + 1 liite
Aika	2.5.2023
Tutkinto	Sosionomi YAMK
Tutkinto-ohjelma	Sosiaalialan tutkinto-ohjelma
Ohjaajat	lehtori Niina Pietilä yliopettaja Eija Raatikainen
<p>Aiempien tutkimusten mukaan lastensuojelun laitoshoidon työntekijöistä yli puolet ovat kokeneet asiatonta puhetta tai kohtelua työssään päivittäin tai viikoittain. Suurin osa heistä on kokenut myös fyysistä väkivaltaa muutaman kerran vuodessa. Väkivallan uhka on yleistä. Työntekijöistä lähes joka toinen kokee, ettei tilanteita käydä säännöllisesti läpi henkilöstön kanssa. Jopa 74 prosenttia työntekijöistä on väkivallan uhan vuoksi harkinnut työpaikan vaihtoa, kun samaan aikaan työntekijöiden saatavuudessa ja alan pitovoimassa on suuria haasteita. Turvallisuus on edellytys laadukkaalle lastensuojelutyölle.</p> <p>Tämän laadullisen ja empiirisen opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa puolistrukturoidulla teemahaastattelulla ja työntekijän näkökulmasta häneen itseensä kohdistuneiden uhkausten ja väkivallan jälkeen toteutuneita esihenkilön toimintatapoja. Kohderyhmänä oli kymmenen (10) Helsingin kaupungin erityistason lastenkodin työntekijää. Heiltä kysyttiin, millaista tukea työntekijä oli saanut lähiesihenkilöltään uhkaavan tai väkivaltaisen tilanteen jälkeen, miten työntekijä oli kokenut saamansa tuen vaikuttavan työhyvinvointiin, ja millaista tukea työntekijä itse toivoisi uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyen. Opinnäytetyön käytännön tavoitteena oli hyödyntää sisällönanalyysin menetelmällä saatuja tuloksia väkivaltatilanteiden purkuun tarkoitetun mallin kehittämisessä.</p> <p>Tulokset osoittavat lastensuojelun työntekijöiden arkirealismiin; kaikki haastatellut työntekijät olivat nykyisessä työpaikassaan kokeneet joko fyysistä tai henkistä väkivaltaa tai sen uhkaa. Seksuaaliseen väkivaltaan liittyvät vastaukset rajattiin anonymiteetin säilyttämiseksi tämän opinnäytetyön ulkopuolelle. Tyytyväisyys esihenkilön toimintaan jakautui seuraavasti: hieman yli puolet oli tyytyväisiä työntekijään kohdistettujen uhka- ja väkivaltatilanteiden jälkipurkuun liittyvään esihenkilön toimintaan sekä saadun tuen hyvinvointivaikutuksiin. Vähän alle puolet näki kuitenkin asiat toisin. Merkityksellistä oli esihenkilön antama ohjaus, yksilölliseen huomioimiseen perustuva ja nopeasti tarjottu keskustelutuki, jälkituen järjestäminen tarvittaessa, kuulluksi ja nähdyksi tuleminen sekä psykologinen turvallisuus. Työhyvinvointiin kielteisesti vaikuttaviksi tekijöiksi nimettiin väkivaltatilanteen jälkeinen ohitetuksi tuleminen kokemukseksi ja väkivaltatilanteen vähättely. Toiveet esihenkilötaidoista, esihenkilön empaattisuudesta ja huolenpidosta korostuivat väkivaltatilanteiden jälkeisissä toiminnassa, työntekijän työhyvinvoinnin varmistamisen näkökulmasta.</p>	
Avainsanat	Lastensuojelu, työväkivalta, esihenkilö, tuki, työhyvinvointi

Author	Ellimari Hartman and Laura Hyytiä
Title	Supervisor`s Support After Workplace Violence- Employee`s Experiences of Support After Workplace Violence
Number of Pages	61 pages + appendixes 1
Date	2 nd of May 2023
Degree	Master`s Degree Programme in Social Services
Degree Programme	Social Services
Instructors	Niina Pietilä, Senior Lecturer Eija Raatikainen, Principal Lecturer
<p>According to previous studies, more than half of child welfare institutional care workers have experienced inappropriate speech or treatment almost daily or weekly. Most of them have also experienced physical violence a few times a year. The threat of violence is common. Almost every second employee feels that situations are not reviewed regularly by the supervisor. Up to 74 percent of employees have considered changing jobs due to threat of violence, while at the same time the sector has difficulties in attracting and keeping employees. Without safety, high-quality child protection work cannot be achieved.</p> <p>The aim of this qualitative and empirical thesis was to map, with a semi-structured thematic interview and from the employee's point of view, the supervisor's behavior patterns after threats and violence against the employees. The target group was ten employees of a special level children's home in the city of Helsinki. They were asked about the support received from their immediate supervisor after a threatening or violent situation, how the employee felt the support they received affected their well-being at work, and what kind of support the employee themselves would like to have in threatening and violent situations. The practical goal of the thesis was to process the results obtained with the method of content analysis in the development of a model for debriefing violent situations.</p> <p>The results show the everyday reality of child welfare workers; all interviewed employees had experienced either physical or mental violence or the threat of it in their current workplace. Answers related to sexual violence were excluded to preserve anonymity. Satisfaction with the supervisor's actions was divided: a little over half of the respondents were satisfied with the supervisor's actions in violent or threatening situations, as well as the well-being effects of the support received. However, a little less than half of the employees saw things differently. Guidance given by the supervisor, quick discussion support based on individual attention, organizing follow-up support if necessary, psychological safety and being heard and seen were considered important. Being ignored after a violent situation or downplaying it were expressed as having a negative impact on well-being at work. Wishes for interpersonal skills, empathy and care were emphasized in situations after violent situations and from the perspective of ensuring employee's well-being at work.</p>	
Keywords	child welfare, supervisor, workplace violence, support, well-being at work

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Lastensuojelun sijaishuolto	3
2.1	Huostaanotto ja sijaishuolto	3
2.2	Institutionaalinen lastensuojelu	4
2.3	Helsingin kaupungin lastenkotitoiminta	5
2.4	Työntekijänä lastensuojelussa - haasteet ja työssäjaksaminen	5
2.5	Esihenkilönä lastensuojelussa	6
3	Työväkivalta	7
3.1	Työväkivallan määritelmiä kirjallisuudessa	8
3.2	Työväkivallan ilmenemismuodot	9
3.3	Työväkivalta sosiaalialalla	10
3.4	Työväkivalta lastensuojelussa	11
3.5	Työväkivallan seurauksia	12
4	Työväkivallan käsittely ja hoito	14
4.1	Työväkivallan hoito	14
4.2	Esihenkilön toiminta ja tuki väkivaltatilanteiden jälkeen	15
4.3	Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan työsuojelun ohjeet esihenkilölle uhka- ja väkivaltatilanteissa	16
4.4	Väkivallattomuuteen tukeva organisaatiokulttuuri	17
4.5	Työväkivallan ehkäisy	17
5	Työhyvinvointi	19
5.1	Yleistä työhyvinvoinnista	19
5.2	Esihenkilö työhyvinvoinnin rakentajana	20
5.3	Tunnetaidot osana työhyvinvointia	21
5.4	Psykologinen turvallisuus osana työhyvinvointia	21
5.5	Työturvallisuuden vastuut ja velvollisuudet	22
6	Opinnäytetyön toteutus	23
6.1	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet	23
6.2	Opinnäytetyön kohderyhmä	25
6.3	Tutkimusmenetelmä	26
6.4	Aineiston analyysi	28
7	Eettisyys ja luotettavuus	31

8	Tulokset	33
8.1	Kohderyhmän työväkivaltakokemukset	33
8.2	Esihenkilötaidot ja niiden vaikutus työhyvinvointiin	34
8.3	Esihenkilön tunnetaitojen merkitys väkivaltatilanteiden jälkeen	36
8.4	Psykologisen turvallisuuden merkitys	38
8.5	Tulosten yhteenveto	39
9	Johtopäätökset	44
10	Pohdinta	51
	Lähteet	56
	Liitteet	
	Liite 1. Haastattelurunko	

1 Johdanto

Sosiaali- ja terveysala lasketaan työväkivallan riskiammatteihin (Piispa & Hulkko 2010: 4). Tässä opinnäytetyössä keskitymme yhteen sosiaalialan osaan: lastensuojelun sijaishuoltoon. Talentian vuonna 2016 Työterveyslaitokselta tilaaman selvityksen mukaan sosiaalialalla, etenkin lastenkodeissa, perhetukiyksiköissä ja koulukodeissa, koettiin eniten asiakasväkivaltaa (Vartia-Väänänen & Pahkin 2016: 13). Uhkailu ja väkivaltatilanteet ovat joissain työtehtävissä niin jokapäiväisiä, että niiden katsotaan kuuluvan työhön (Piispa & Hulkko 2010: 4).

Lastensuojelun laitoshoidon työntekijöistä yli puolet on kertonut kokeneensa asiatonta puhetta lähes päivittäin tai viikoittain. Fyysistä väkivaltaa kertoo kokeneensa suurin osa työntekijöistä muutamana kerran vuodessa. Väkivallan uhka on lastenkodeissa yleistä. Tähän suhteutettuna merkittävää on se, että jopa 45 % kokee, ettei tilanteita käydä henkilöstön kanssa säännöllisesti läpi. (ks. Tiili & Kuokkanen 2021: 36.)

Työväkivallasta, sen esiintyvyydestä ja seurauksista, on tehty Suomessa erilaisia tutkimuksia (Pulkinen 2021; Lähde 2018; Antikainen-Juntunen 2007.) Työväkivalta on ainoa väkivallan muoto, joka on lisääntynyt 1980-luvulta, muiden väkivallan muotojen laskiessa. Työväkivalta voi olla fyysistä, psyykkistä tai seksuaalista, ja siihen kuuluu väkivallan tekojen lisäksi väkivallalla uhkailu. (Antikainen-Juntunen 2007: 28.)

Sosiaali- ja terveysalalla työväkivalta on yleistä. Läheltä piti-tilanteiden sekä tapahtuneiden väkivalta- ja uhkailu tilanteiden kasvu on ollut selkeää. (Antikainen-Juntunen 2007: 45.) Tuki- ja liikuntaelinvaijoiden lisäksi psykososiaaliset riskit aiheuttavat eniten huolta eurooppalaisen työväestön keskuudessa. Etenkin palvelualoilla psykososiaaliset riskitekijät kuten väkivalta, kiusaaminen ja stressi näyttelevät suurta roolia. Kolmanneksi suurin tekijä on ”vaikeiden asiakkaiden, oppilaiden ja potilaiden kohtaaminen”. Tutkimuksen mukaan juuri korkean riskin omaavat alat, kuten terveydenhuolto- ja sosiaalipalvelut sekä koulutuksen alan työpaikat, pitävät psykososiaalisia riskejä vaikeammin hallittavina. (Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto 2021: 6–17.)

Työväkivallasta voi seurata fyysisten vammojen lisäksi psyykkisiä ongelmia, kuten masennusta, ahdistusta ja työuupumusta. Työväkivallan seurauksiin vaikuttavia tekijöitä voivat olla huonot työolot, työntekijöiden vähäinen osallistuminen työn sisältöön ja heikko johtajuus. Työväkivallan voidaan katsoa liittyvän kiinteästi mielenterveydellisistä

syistä johtuviin sairauslomiin, joiden määrä on ollut kasvussa. (Antikainen-Jantunen 2007: 45.) Työväkivaltaan puuttuminen ja sen hoito vähentävät työikäisten ihmisten mielenterveydellisiä ongelmia.

Väkivaltatilanteiden ehkäisyn ja ennakkoinnin lisäksi tilanteiden jälkipuintiin, työntekijän hoitoon sekä työhön paluun tukemiseen tulisi kehittää uusia tapoja (Pulkkinen 2021: 17–19). Työntekijöiden hyvinvoinnin tukeminen on keskeistä, jotta taataan tervettä työvoimaa, lisätään pitovoimaa alalla ja vältetään taloudellista taakkaa (Lizanoa & He & Leake 2021: Background.). Ihmisen tulee voida säilyttää työssä terveytensä ja työkykynsä läpi koko työuran (Kasvio & Räikkönen 2010: 13).

Olemme työskennelleet lastensuojelun sijaishuollossa, erilaisissa työtehtävissä yhteensä lähes kolmekymmentä vuotta. Kokemuksemme on, että esihenkilöltä ja organisaatiolta saatu tuki väkivaltatilanteiden jälkeen ei ole aina riittävää. Kaiken kaikkiaan esihenkilöasemassa olevilla on myönteisemmät kokemukset väkivaltatilanteiden varautumiseen, raportointiin, käsittelyyn ja toimintaohjeiden tuntemiseen ja käytäntöjen toteutumisen suhteen kuin muulla henkilöstöllä (ks. Vartia-Väänänen & Pahkin 2016: 16–18). Näistä syistä keskitymme opinnäytetyössämme työntekijöiden kokemuksiin tuen saannista ja siihen liittyvistä toiveista.

Tämän opinnäytetyön tavoite on tarjota ajantasaista tietoa työntekijöiden kokemuksista, jotta väkivallan hoitamisen toimintamalleja voidaan kehittää. Työolosuhteiden edellytyksiä tulisi tarkastella, sillä niillä luodaan edellytykset hyvin toimivalle lastensuojelulle (Oinonen-Söderström 2017: 49, 64). Turvallisuus on ennen kaikkea asia, joka on pystyttävä takaamaan kaikille. Ilman turvallisuutta ei ole edellytyksiä työnteolle. (Oinonen-Söderström 2017: 49, 64.)

Opinnäytetyömme on laadullinen ja empiirinen selvitys työväkivallasta lastensuojelun sijaishuollon työntekijöiden kokemuksista ja toiveista liittyen esihenkilön toimintaan väkivaltatilanteiden jälkeen. Opinnäytetyö kohdistuu tarkastelemaan asiakkaiden tekemää väkivaltaa, jota voidaan kutsua asiakasväkivallaksi tai työväkivallaksi. Asiakas voi olla lapsi, nuori tai aikuinen. Opinnäytetyössä käytämme molempia termejä rinnakkain.

Aineisto on kerätty puolistrukturoidulla teemahaastattelulla työväkivaltaa kokeneilta erityistason lastenkodin työntekijöiltä. Inhimillisen ulottuvuuden näkökulmasta ihmisen tulee voida säilyttää työssä terveytensä ja työkykynsä läpi koko työuran (Kasvio & Räikkönen 2010: 13). Pidämme tärkeänä, että lastensuojelun ammattilaisten kokemukset

työväkivallasta tulevat kuulluksi, ja työntekijät saavat oikea-aikaista tukea ja riittävästi keinoja selvittää väkivaltatilanteista. Tämä on osatekijä mahdollistamassa kokonaisvaltaista hyvinvointia ja mahdollistamassa työurien jatkumista.

2 Lastensuojelun sijaishuolto

Lastensuojelun toimintamuotoja ovat avohuolto, sijaishuolto ja jälkihuolto. Mikäli lapsen terveys tai kehitys on vaarassa, on sosiaalilautakunnan ryhdyttävä avohuollon tukitoimiin. Näitä voivat olla esimerkiksi taloudellinen tuki, asumiseen liittyvä tuki tai terapia-palvelut ja lomatoiminta. Lastensuojelun avohuollon kautta tukea voi saada myös koulunkäyntiin, itsenäistymiseen tai työelämään sijoittumisessa. (Lastensuojelulaki 417/2007.) Toisinaan avohuollon palveluna järjestetään myös perhe- tai laitoshuoltoa, maksimissaan kolmen kuukauden määräajaksi kerrallaan (Lastensuojelulaki 417/2007 §37).

2.1 Huostaanotto ja sijaishuolto

Tässä opinnäytetyössä keskitytään lastensuojelun sijaishuoltoon. Sijaishuollolla tarkoitetaan huostaanotetun, kiireellisesti sijoitetun tai lastensuojelulain (417/2007) tarkoitetun väliaikais määräyksen nojalla sijoitetun lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä muualla kuin kotona. Aineisto on kerätty erityistason lastenkodin työntekijöiltä, jotka työskentelevät lastensuojelulain (417/2007) §40 mukaisesti huostaanotettujen lasten pitkäaikaisessa sijaishuollossa.

Lastensuojelulain (610/2007) § 40 mukaan lapsi on otettava hyvinvointialueen huostaan ja järjestettävä hänelle sijaishuolto, jos puutteet kasvuolosuhteissa tai lapsen huolenpidossa vaarantavat vakavasti lapsen terveyttä ja kehitystä tai lapsi omalla toiminnallaan vaarantaa kasvuaan ja kehitystään. Jos avohuollon tukitoimet osoittautuvat epätarkoituksenmukaisiksi, mahdottomiksi tai riittämättömiksi, ja tämän lisäksi sijaishuolto on lapsen edun mukaista, tulee lapsi huostaanottaa. Kaikkien näiden kolmen kriteerin on täytyttävä samanaikaisesti. (Lastensuojelulaki 417/2007 40§.) Huostaanotto on viimesijaisin keino turvata lapsen kasvu ja kehitys siirtämällä vastuu viranomaisille (Terveys- ja hyvinvoinninlaitos 2023). Hoidon tulisi olla mahdollisimman laadukasta ja tukea lapsen turvallista kasvua ja kehitystä (Tiili & Kuokkanen 2021: 6).

Sijoituksen taustalla olevia syitä voivat olla esimerkiksi vaikea perhetilanne, päihde- ja mielenterveysongelmat tai vanhemman uupuminen. Toisiaan syynä voi olla kaltoinkohtelevat kotiolot tai väkivalta. Lapsilla ja nuorilla esiintyvät tunne-elämän tai käyttämisen ongelmat, jotka ilmenevät väkivaltaisuuksina tai epäsosiaalisena käytöksenä, voivat olla syitä sijoitukselle. Näitä syitä nostavat esille Heino (2016), Pietilä (2017), Pekkarinen (2017) ja Wenneberg ym. (2020) tutkimuksissa, joihin on viitattu Sosiaali- ja terveysministeriön 2020 lastensuojelun vaativan sijaishuollon uudistamistyöryhmän loppuraportissa. (ks. Sosiaali- ja terveysministeriö 2020:11.)

2.2 Institutionaalinen lastensuojelu

Lastensuojelu on muotoutunut nykyiseen muotoonsa viimeisen vuosisadan aikana. Ominaista lastensuojelulle tässä ajassa on julkisen vallan organisoima ja lailla säädelty ammatillinen toiminta, jossa on kyse juridishallinnollisesta ja sosiaalispedagogisesta käytäntöjen verkostosta. (Harrikari 2006: 250.) Tätä voidaan kutsua institutionaaliseksi lastensuojeluksi, jolla on yhteiskunnassamme vahvat opilliset ja aatteelliset juuret (Pekkarinen 2010:18).

Kunnat järjestävät lasten tarpeiden mukaisia sijaishuollon palveluita perhe- ja laitoshuollossa. Näitä ovat perus-, vaativan- ja erityistason yksiköt, joita erottaa muun muassa henkilöstömäärä ja palvelun sisältö. Sijaishuollon tarve on kasvanut erityisesti teini-ikäisillä kuluneen vuosikymmenen aikana. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020: 12.)

Sijoitetuilla lapsilla ja nuorilla voi olla puutteelliset kasvuolosuhteet, kaltoinkohtelua tai kehityksellisiä haasteita. Oireilu voi näkyä tunnesäätelyn ja ongelmanratkaisun haasteina tai itsensä vahingoittamisena. Sijoitetuilla nuorilla on mielenterveyden häiriöihin sairastumiseen suurentunut riski. Tavallisimpia häiriötä ovat käytös- ja mielialahäiriöt, traumaperäinen stressihäiriö, päihdehäiriö sekä kehitys- ja neuropsykiatriset häiriöt ja oppimisvaikeudet. Myös se, että häiriöitä ilmaantuu samanaikaisesti useampia, on tavallista ja aiheuttaa hoitoa ajatellen enemmän haasteita. (Sosiaali- ja terveysministeriö: 21.)

Lastensuojelun henkilökunnan osaaminen, selkeät ohjeistukset, varhainen puuttuminen sekä mielenterveyden haasteiden tunnistaminen, seulonta ja hoitoon ohjaaminen ovat merkittävässä asemassa lapsen tai nuoren kuntoutumista ajatellen. Lastensuojelulaitoksessa asuville nuorille suositellaan mielenterveys- ja päihdeongelmien arviointia, diagnostisointia, hoitoa ja seuranta. Hoidon tulee olla oikea-aikaista, tehokasta ja

näyttöön perustuvaa. Lisäksi riskikäyttäytyminen, kuten itsetuhoisuus, tulisi huomioida kaikessa laitospuolisessa hoidossa. (Sosiaali- ja terveysministeriö: 21–22.)

2.3 Helsingin kaupungin lastenkotitoiminta

Helsingin kaupungin lastenkotitoiminnasta vastaa sosiaali- terveys - ja pelastustoimi. Lastenkotitoiminnan tavoitteena on taata sijoitetuille lapsille kuntouttava, turvallinen ja hyvä kasvuympäristö. Helsingin kaupungin lastenkodit tarjoavat perustason, erityistason ja vaativan tason palveluja. (Helsingin kaupunki. Lastenkotitoiminta.)

Lapsen kuntoutus pohjautuu hoito- ja kasvatussuunnitelmaan, joka tehdään vähintään kahdesti vuodessa. Suunnitelma tehdään yhdessä lapsen, perheen ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Suunnitelmaan sisältyy esimerkiksi säännöllinen arkirytm, perustarpeista huolehtiminen ja tarvittavien palveluiden saannin mahdollistaminen. (Helsingin kaupunki. Lastenkotitoiminta.) Sijaishuolto ja huostaanotto jatkuu tarpeen mukaan ja sen arviointiin liittyy niin lapsen kuin perheen tilanne (Lastensuojelulaki 417/2007 § 47).

Helsingin kaupungin lastenkotitoiminnassa työskennellään pääsääntöisesti ohjaaja nimikkeellä. Ohjaaja voi olla koulutustaustaltaan sosionomi, yhteisöpedagogi, sairaanhoitaja tai lähihoitaja. Lisäksi lastenkodeissa voi työskennellä erityistyöntekijöitä, kuten psykologeja, psykoterapeutteja ja toimintaterapeutteja. Näiden lisäksi lastenkodeissa on keittäjiä, kotihuollonohjaajia ja toimistosihiteereitä. (Helsingin kaupunki. Lastenkotitoiminta.)

2.4 Työntekijänä lastensuojelussa - haasteet ja työssäjaksaminen

Lastensuojelutyö voi olla kuormittavaa monista syistä. Hyvinvointia voi heikentää suuri työmäärä, kiire ja pitkät työpäivät. Epäselvät vastuut ja vaativat asiakassuhteet voivat vaikuttaa siten, ettei työntekijä ehdi palautua. (Tirkkonen ja Kinnunen 2013: 198.) Fingley (1995; 1999) ja Lipponen (2016) puhuvat sijaistraumatisoitumisesta ja myötätuntopuupumuksesta, joita auttamistyö voi aiheuttaa. (ks. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia Ry 2017: 50).

Työolosuhteilla ja psyykkisesti kuormittavilla tilanteilla on vaikutusta siihen, miten työn vaatimukset koetaan. Oman ammatillisen pätevyyden kokemus ja siihen saatu tuki on yhteydessä työuupumukseen ja terveyden heikentymiseen. (Mäkikangas & Mauno &

Feldt 2017: 150.) Terveyttä heikentäviä tekijöitä ovat pitkäaikaiset ja liian kuormittavat vaatimustekijät (Tirkkonen & Kinnunen 2013: 198).

Etenkin nuoret työntekijät kokevat työssä stressiä ja pelkoa. Työntekijäasemassa olevat työntekijät vaihtavat useammin työpaikkaa, kun esihenkilöasemassa ovat. Työpaikan vaihtamisen ajatuksia on joka viidennellä työväkivaltaa kohdanneella. Nuoret työntekijät ovat saaneet myös fyysisiä vammoja enemmän. Lastenkodeissa, perhetukiyksiköissä ja koulukodeissa näitä kokemuksia on eniten verrattuna muihin työpaikkoihin. (Vartia-Väänänen & Pahkin 2016:14.)

Mielenterveysperusteiset sairauslomamat ovat lisääntyneet viime vuosina. Yleisin työkyvyttömyyseläkkeen syy vuonna 2019 oli mielenterveyden häiriö. Työhön liittyvä väkivalta on merkittävä riskitekijä mielenterveydelle, ja siihen puuttuminen voi ehkäistä enenaikaista työstä poisjäämistä. On tärkeää keskittyä väkivaltatilanteiden ehkäisyyn ja ennakkoinnin lisäksi tilanteiden jälkipuintiin, työntekijän hoitoon ja sekä työhön paluun tukemiseen. (Pulkinen 2021: 19.)

Lastensuojelun laitoshoidon nähdään vaativana työympäristönä, jossa tarvitaan erityisosaamista. Työ on merkityksellistä ja palkitsevaa. Samanaikaisesti työ on haastavaa, kuormittavaa ja ajoittain vaarallista. Väkivallan uhkaan ja väkivalatilanteisiin liittyviä käytäntöjä tulisi kehittää. Lastensuojelun laitoshuollon työntekijöistä moni kokee, että koulutusta ja perehdytystä väkivaltatilanteisiin ei ole riittävästi saatavilla. Palkkauksen lisäksi väkivalta, henkinen kuormitus, vuorotyön tuomat haasteet ja vähäiset henkilöstöresurssit vaikuttavat merkittävästi alan veto- ja pitovoimaan. (Tiili & Kuokkanen 2021: 4, 6, 36.) Alan pysyvyyden ja palveluiden laadukkuuden kannalta etenkin työssä jaksamisesta on huolehdittava (Vartia-Väänänen & Pahkin 2016: 14). Tästä näkökulmasta tarkastellen toivomme, että tämä opinnäytetyö tuo lisätietoa väkivaltatilanteiden jälkeisen tuen merkityksestä työhyvinvointiin.

2.5 Esihenkilönä lastensuojelussa

Lastensuojelun johtamisen erityispiirteitä ei täysin ole tunnustettu ja tunnustettu. Esihenkilöillä on merkittävä rooli laadukkaan lastensuojelun tuottamisessa. Vaikeat ja eettisesti kuormittavat kysymykset tekevät työstä haastavaa, minkä vuoksi johtamistavat ja työntekijän tuki ovat keskeisessä roolissa. Lähijohtajat ovat avainasemassa lastensuojelun työntekijöiden jaksamista tarkastellessa. (Paasivirta & Pitkänen 2021: 4.)

Erityisiä piirteitä lastensuojelun johtamisen näkökulmasta ovat substanssiosaaminen (Paasivirta & Pitkänen 2021: 4), lastensuojelutyön juridisuus, monialaisuus, systeemisyytys ja verkostotyö (Paasivirta & Pitkänen 2021: 4, 26). Olennaista osaamisen kannalta on ihmisten johtaminen. Siinä korostuvat vuorovaikutustaidot, työhyvinvoinnin huomioiminen, työn optimaalinen mahdollistaminen ja kokonaisuuksien hallinnoiminen (Paasivirta & Pitkänen 2021: 4.) Strateginen johtaminen ja talouden johtaminen nähtiin vähemmän keskeisinä asioina (Paasivirta & Pitkänen 2021: 26). Lastensuojelutyön johtamisosaamisen tulee olla monipuolista. Vaikka työ on mielekästä ja palkitsevaa, näytetään se kaiken kaikkiaan vaativana ja tunnetasolla kuormittavana. (Paasivirta & Pitkänen 2021: 4.)

Lastensuojelun työntekijät ovat nostaneet esille johtajuudessa arvostuksen ja kunnioituksen tärkeyden. Näiden lisäksi työntekijät nimeävät merkittäviksi tekijöiksi molemminpuolisen luottamuksen johtajan ja työntekijän välillä, rehellisyyteen pyrkivän avoimuuden ja yhteisöllisyyden. (Paasivirta & Pitkänen 2021: 45.)

3 Työväkivalta

Ymmärtääkseen työväkivaltaa ilmiönä on hyvä tarkastella väkivallan määritelmiä. Väkivalta voi olla esimerkiksi rakenteellista, institutionaalista, yhteisöllistä, eri ihmisryhmiin kohdistuvaa tai erilaisissa ihmissuhteissa tapahtuvaa. Väkivalta voi tapahtua yksityisillä tai julkisilla paikoilla. Se voi ilmetä eri tavoin ollen fyysistä, psyykkistä tai seksuaalista. (Bildjuschkin ym. 2020: 5–11.)

Maailman terveysjärjestö (WHO) määritelmä jakaa väkivallan fyysiseen ja psyykkiseen väkivaltaan (ks. Pulkkinen 2021: 12). Väkivaltaa on myös fyysinen, verbaalinen, emotionaalinen tai muu vallan väärinkäyttö ja vinouma, joka tapahtuu yksilön, ryhmän tai sosiaalisten rakenteiden tasolla. Se ei kuitenkaan aina ole fyysistä (Huuki 2010: 27, 44.) Väkivalta on opittu toimintamalli, josta on mahdollista myös oppia pois (Purjo 2010:97)

3.1 Työväkivallan määritelmiä kirjallisuudessa

Kirjallisuudessa määritelmiä työväkivallasta ja sen uhasta löytyy laajasti. Asiakasväkivalta, työpaikkaväkivalta ja työväkivalta -käsitteet esiintyvät aihetta tarkastellessa. Työväkivalta voidaan jakaa fyysiseen tai psyykkiseen väkivaltaan ja niiden uhkaan (Pulkinen 2021: 12). Yhteisen selkeän määritelmän puuttuminen aiheuttaa ongelmia tutkimusten vertailussa, koska ilman yhtenäistä määritelmää tuloksia eri tutkimusten välillä on lähes mahdoton verrata (Lähde 2018: 5).

Työväkivallalle on olemassa useita määritelmiä, joista osassa huomioidaan fyysisen väkivallan lisäksi uhkaukset. Toiset määritelmät voivat olla kapea-alaisempia. (Lähde 2018: 5.) Tässä opinnäytetyössä huomioimme sekä fyysisen, psyykkisen väkivallan tai sen uhan. Seksuaalinen väkivalta tai sen uhan kokemus nostettiin esille haastattelukysymyksissä. Kokemusten käsittely suljettiin analyysin ulkopuolelle haastateltavien joukon anonymiteetin säilyttämiseksi.

International Labour Organization, kansainvälinen työjärjestö, on häirintää ja väkivaltaa työssä koskevassa yleissopimuksessa määritellyt työväkivallan ja häirinnän seuraavasti: työväkivaltaa ja häirintää on sellainen käyttäytyminen tai käytännöt, tai niiden uhka, joita ei voida hyväksyä ja joka voi todennäköisesti johtaa psyykkiseen, fyysiseen, seksuaaliseen tai taloudelliseen haittaan. Sopimusta sovelletaan laajasti siten, että se suojelee kaikkia tilanteissa, jotka tapahtuvat työssä, sen yhteydessä tai työn seurauksena. (Pulkinen 2021: 12.)

Tyypillisiä väkivallan muotoja ovat aggressiivinen, uhkaava käytös sekä sanallinen uhkailu (Piispa & Hulkko 2010: 12). Työväkivaltaan on aiemmin nähty kuuluvan pitkälti vain fyysinen väkivalta. Vuosien saatossa työväkivallan määritelmä on onneksi laajentunut sisältämään myös uhkaavan ja aggressiivisen käytöksen. (Pulkinen 2021: 16.) Internetin ja sosiaalisen median kehittymisen myötä työväkivaltaan on tullut uusia tekotapoja, kuten nettikiusaaminen ja -vainoaminen (Lähde 2018: 20).

Työväkivalta voidaan määritellä työssä tapahtuvaksi. Työväkivaltaan lasketaan uhka- ja väkivaltatapaukset, jotka tapahtuvat työssä, työmatkalla tai muuten työhön liittyvissä olosuhteissa. Työväkivalta on sellaista toimintaa tai uhkaa, jossa työntekijän työhyvinvointi on tämän seurauksena vaarantunut. Työväkivaltaan luetaan myös työntekijän perheeseen ja muihin läheisiin kohdistuva uhkaus tai väkivallanteko. (Antikainen-Juntunen 2007: 28.)

Työväkivaltaan voi sisällyttää asiakastyöväkivallan käsitteen, jolla tarkoitetaan asiakasta, joka kohdistaa teon tai uhkailun työntekijään, ja tämä liittyy hänen ammattiaseemaansa. Asiakasväkivalta voi olla edellä mainittujen fyysisen ja psyykkisen väkivallan lisäksi myös seksuaalista väkivaltaa. (Lähde 2018: 27.)

Kaikista väkivallan muodoista työväkivalta on lisääntynyt, minkä lisäksi työssä myös koetaan turvattomuutta aiempaa enemmän (Lähde 2018: 28). Vuoden 2022 työolobarometrin mukaan vuosien 2012–2020 ajalla ei ole juurikaan havaittu muutoksia asiakkaiden tekemässä fyysisessä väkivallassa tai sen uhassa. Pandemia-aika näyttää kuitenkin hieman vähentäneen väkivalta havaintoja ja kokemuksia työpaikoilla. Vuonna 2022, kuusi prosenttia oli kokenut tai havainnut väkivaltaa, tai sen uhkaa työpaikallaan vähintään kerran. Neljä prosenttia oli kokenut väkivaltaa tai sen uhkaa useammin kuin yhden kerran. Naisvaltaisella kunta-alalla asiakkaiden naisiin kohdistamaa väkivaltaa tai sen uhkaa oli kokenut 19 % naisista. Miesten ja naisten välillä oleva ero on merkittävä. Naisista noin joka kymmenennellä ja miehistä noin kolmella prosentilla oli oma-kohtaisia kokemuksia väkivallasta tai sen uhasta vuonna 2022. (Lyly-Yrjänäinen 2023: 58–60.)

Työntekijän perhe ja läheiset saattavat myös joutua uhkausten kohteeksi. Kuntien, valtion ja yksityisen sektorin työssä olevat kohtaavat sanallista asiattontaa kohtelua ja uhkailua asiakkaiden taholta useammin kuin järjestöissä ja säätiöissä työskentelevät. Työntekijäasemassa olevat kokivat väkivaltaa tai sillä uhkailua hieman enemmän kuin esihenkilöasemassa olevat. Alle 30-vuotiaat joutuvat kaikenlaisen väkivallan kohteiksi useammin, kun vanhemmat työntekijät. (Vartia-Väänänen & Pahkin 2016: 9–12.)

Heikoilla työoloilla on vaikutusta työväkivallan isompaan esiintyvyyteen. Ongelmallisenä väkivallan uhan tai väkivaltaa työssään kokevilla työntekijöillä on runsaammin kokemuksia psyykkisestä ja fyysisestä kuormituksesta sekä työperäisestä stressistä. Samat työntekijät pitävät hoidon laatua alhaisempana samoin, kun työtyytyväisyyttä. Työväkivalta voidaan siis liittää myös potilaan tai asiakkaan saaman hoidon laadun heikkenemiseen. (Pulkinen 2021: 18.)

3.2 Työväkivallan ilmenemismuodot

Henkinen väkivalta voi olla esimerkiksi uhkailua. Työntekijän fyysistä koskemattomuutta voidaan uhata. Nimittelyn ja haukkumisen lisäksi uhkailu voi olla perättömien syytösten levittämistä ja seksuaalisia ehdotuksia. Haukkumista, haistattelua, mitätöintiä ja työntekijän ammattitaidon kyseenalaistamista voidaan pitää henkisenä väkivaltana.

Henkisellä väkivallalla voi olla vaikutus työntekijän kokemaan ammattitaitoon tai käsitykseen itsestä. (Antikainen-Juntunen 2007: 53–54.)

Uhkailua voi olla vaikea tunnistaa työväkivallan muodoksi, sen ollessa joissain työtehtävissä yleistä (Piispa & Hulkko 2010: 9). Yleisesti sen voidaan nähdä olevan fyysisellä väkivallalla uhkailua tai työntekijän liikkumisen estämistä, tavaroiden heittämistä tai esineiden ja paikkojen rikkomista ja nyrkin heristämistä (Antikainen-Juntunen 2007: 53–54).

Fyysisestä työväkivallasta puhuttaessa tarkoitetaan sellaista toimintaa, jonka tarkoituksena on lähtökohtaisesti satuttaa työntekijää. Se on toimintaa, jossa loukataan työntekijän fyysistä koskemattomuutta esimerkiksi lyömällä, potkimalla tai raapimalla. (Antikainen-Juntunen 2007: 53–54.)

3.3 Työväkivalta sosiaalialalla

Työväkivallasta on tullut maailmanlaajuinen ongelma, jota ilmenee niin teollisuus- kuin kehitysmaissa (Pulkinen 2021: 16). Työväkivallalle on luonteenomaista, että se kasautuu kohdistumaan tiettyihin ammattiryhmiin, kuten hoitoalan ja eräiden sosiaalialan ammattien edustajiin (Piispa & Hulkko 2010: 9). Terveys- ja sosiaalipalveluiden työntekijät kokevat eniten työhön liittyviä uhkauksia ja väkivaltaa kuin muut työssäkäyvät. Lastensuojelussa asiakasväkivallan riski on erityisen suuri (Parveen & Birkeland Nielsen & Edersen Reme & Bakke Finne, 2022).

Yleisimpiä syitä väkivallalle ovat tyytymättömyys hoitoon, sairaus tai päihteet (Pulkinen 2021: 14). Ruotsissa tehdyn tutkimuksen mukaan yksilö- ja perhesosiaalityötä tekevät sosiaalityöntekijät ovat kokeneet fyysistä ja ei-fyysistä väkivaltaa asiakkaiden taholta. Tutkimukseen osallistuneet työntekijät kertoivat, että koetut fyysisen ja psyykkisen väkivallan muodot ilmenevät yleensä reaktiona sosiaalityöntekijän julkisen vallan käyttöön (Munobwa & Ahmadi & Öberg 2021: 1, 11.) Sosiaalialalla työväkivalta liittyy hoito- tai asiakassuhteisiin. Tekijä on useimmissa tapauksissa asiakas. Sosiaalialan työväkivaltaa koskevissa tutkimuksissa väkivalta onkin yleensä määritelty ulkoiseksi väkivallaksi, asiakkaiden työntekijöihin kohdistamaksi väkivallaksi tai asiakkaiden keskinäiseksi väkivallaksi esimerkiksi hoitolaitoksessa. (Antikainen-Juntunen 2007: 40.) Sosiaalialan ohjaajien ja hoitajien kokemasta väkivallasta noin joka neljäs on ollut fyysistä vammoja aiheuttavaa, ja siten vakavampaa kun työväkivalta keskimäärin on (Piispa & Hulkko 2010: 10).

Sosiaali- ja terveysalalla läheltä piti -tilanteiden ja tapahtuneiden väkivaltatilanteiden kasvu on ollut selkeää. Vaaran kokemuksia töissä selittää myös tapahtuneet väkivaltatilanteet: väkivaltaa töissä kokeneet pitävät olemassa olevaa vaaraa selvänä, toisin kun työntekijät, jotka eivät ole kokeneet työväkivaltaa tai sen uhkaa. (Antikainen-Juntunen 2007: 45.)

Sosiaalialan työntekijöiden kokema työväkivalta ja sen uhka, ovat nousseet yleiseen keskusteluun Suomessa eri tahojen teettämien kyselyiden tuloksiin liittyen. Sama havainto on tehty myös tieteellisen tutkimuksen parissa. Esimerkiksi kuntatyöntekijät joutuvat kokemaan työssä väkivallan uhan lisäksi henkistä ja fyysistä väkivaltaa. (Pulkinen 2021: 8.) Sosiaali- ja terveysala on yksi työväkivallan riskialoista (Antikainen-Juntunen 2007: 3). Työväkivallan uhasta ja työväkivallasta on olemassa suomalaista tutkimustietoa. Tutkimustietoa siitä, miten työväkivaltaa ja sen uhkaa Suomessa hoidetaan, ei juuri ole. (Pulkinen 2021: 8).

3.4 Työväkivalta lastensuojelussa

Lastensuojelutyössä ominaista on julkisen vallan käyttö. Lainsäädäntö mahdollistaa puuttumisen yksityisiin asioihin. Tämä yhdessä vuorovaikutussuhteiden ja haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten auttamisen kanssa voivat aiheuttaa riskejä. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi perhe- ja lähisuhdeväkivalta, vainoaminen, perhesurmat, kaltoinkohtelu tai seksuaalinen hyväksikäyttö. (Oinonen-Söderström 2017: 48–50, 64.)

Sosiaalityöstä on paljon julkista ja kriittistä keskustelua, joka voi johtaa negatiiviseen suhtautumiseen työntekijöitä kohtaan. (Oinonen-Söderström 2017: 48–50, 80.) Sosiaalialan työssä korostuu etenkin lastensuojelun laitostyötä tekevien ohjaajien ja hoitajien kokemukset väkivallasta tai sen uhasta (Piispa & Hulkko 2010: 9).

Lastensuojelun keskusliiton kyselyssä vuonna 2021 lastensuojelun työntekijöitä 31 % ilmoitti kokevansa sanallista asiatonta kohtelua viikoittain ja 27 % päivittäin tai lähes päivittäin. Sanallista uhkailua kertoi kokeneensa viikoittain 25 % kyselyyn vastanneista. Fyysistä väkivaltaa oli kokenut 43 % vastaajista muutaman kerran vuodessa ja 4 % lähes päivittäin. Vastaajista viidesosa kertoi, että ole kokenut väkivaltaa ollenkaan. (Tiili & Kuokkanen 2021: 26–27.)

Korkeat väkivaltatilastot heijastuvat lastensuojelutyön luonteesta. Syynä tähän voi olla se, että lastensuojelun asiakkaat eivät halua puuttumista ja apua (Radey & Langenderfer-Magruder & Schelbe 2020: 3; Parveen & Birkeland Nielsen & Edersen Reme &

Bakke Finne, 2022: 2). Sosiaalityön ristiriita näyttäytyy hoivan ja kontrollin välillä. Etenkin lastensuojelussa tämä voi näkyä lapsen edun ja intressien sekä vanhempien intressien ristiriitana. (Oinonen-Söderström 2017: 46; Pekkarinen 2010: 15.)

Yhdysvaltalaisessa tutkimuksessa kävi ilmi, että lastensuojelutyöntekijät ovat tietoisia työn riskitekijöistä, joihin työn väkivaltainen luonne liittyy (Radey & Langenderfer-Magruder & Schelbe 2020:21). Tutkimuksen mukaan vähemmän väkivaltaa kokeneet työntekijät olivat olleet työssä pidempään, he olivat vanhempia ja heillä oli enemmän työkokemusta (Radey & Wilken 2018: 9). Tutkimuksessa käy ilmi, että lastenkodissa tapahtuneiden väkivaltaisten tekojen väkivaltaiset piirteet olivat etukäteen työntekijöiden havaittavissa. Työntekijöiden empatia asiakkaiden haasteellisia tilanteita kohtaan vaikutti muun muassa työntekijöiden sietokykyyn ja varautumiseen väkivaltaa kohtaan. Empatia asiakasta kohtaan vaikutti myös siihen, miten työntekijät suhtautuivat väkivaltaan. (Radey & Langenderfer-Magruder & Schelbe 2020: 11, 15.)

3.5 Työväkivallan seurauksia

Työväkivallasta puhuttaessa huomio saatetaan edelleen liian helposti kiinnittää fyysisiä vammoja aiheuttaneeseen väkivaltaan, joka kuitenkin muodostaa vain osan koko työväkivallan ilmenemismuodoista. Suuri osa työväkivallasta on henkistä väkivaltaa, kuten uhkailua. Tämän vuoksi työväkivallan seurauksia tulee tarkastella paljon laajemmin, kuin fyysisen väkivallan ja siitä seuranneiden vammojen kautta. (Lähde 2018: 28.)

Asiakasväkivalta lastensuojelun työntekijöitä kohtaan on yleistä ja haitallista työntekijän hyvinvointia ajatellen. Väkivaltakokemuksista voi seurata fyysisiä vammoja ja psyykkistä pahoinvointia. (Radey & Wilke 2018: 1.) Norjalaisista julkisen puolen lastensuojelun työntekijöistä tehdyn tutkimuksen mukaan asiakkaan aiheuttaman väkivallan seurauksena oli mielenterveyden ongelmia kuten ahdistusoireita, masennusta ja post-traumaattista stressiä (Parveen & Birkeland Nielsen & Edersen Reme & Bakke Finne, 2022: 2).

Asiakkaiden tekemä väkivalta työntekijöitä kohtaan on ongelmallista niin työntekijöiden kuin asiakkaiden itsensä osalta. Se voi aiheuttaa stressiä, fyysisiä vammoja (Radey & Langenderfer-Magruder & Schelbe 2020: 2) ja haastaa palvelun tarjoamista asiakkaalle (Littlechild & Hunt & Goddard & Cooper & Raynes & Wild 2016; Radey & Langenderfer-Magruder & Schelbe 2020: 2). Työväkivallan kohteeksi joutuminen voi aiheuttaa työntekijälle vakavaakin terveydellistä haittaa. Masennusoireet, pelko, ahdistus, työuupumus ja uniongelmat voivat olla yhteydessä koettuun väkivaltaan tai sen uhkaan

(Pulkinen 2021: 8). Työväkivalta voi vaikuttaa turvallisuuden tunteen ja turvallisuuden kokemukseen työssä (Littlechild & Hunt & Goddard & Cooper & Raynes & Wild 2016). Vakavimmillaan työväkivallasta voi seurata psyykinen sairaus, työkyvyttömyys tai kuolema (Lähde 2018: 28).

Työväkivallan seuraukset eivät onneksi usein ole kovin vakavia. Moni työväkivallan uhri on joutunut useisiin uhkailu- ja väkivaltatilanteisiin uransa aikana. Uhrikokemuksen kaasaantumisen samoille työntekijöille voidaan todeta lisääntyneen. Työväkivallan toistuminen ja koston mahdollisuus ovat työntekijän stressiä kasvattavia tekijöitä. (Lähde 2018: 29.)

Työväkivallalla on myös välillinen vaikutus työuupumukseen sekä koettuun kuormitukseen työssä. Useassa tutkimuksessa aiheesta saatiin tuloksia, jossa väkivallan uhka ja väkivalta ovat yhteydessä työuupumukseen. Työväkivallalle alistuminen voi aiheuttaa post-traumaattisia oireita. Tämän lisäksi fyysisen väkivallan uhka ja fyysisen väkivallan seuraukset ovat uhka myös mielenterveydelle. Aiemmin koetulla väkivallalla ja sen uhalla on vaikutusta työntekijän terveyteen. Työväkivaltaa kokeneilla on somaattisia stressioireita, kuten vatsakipua ja lihasjännitystä. Myös mielenterveydellisiä ongelmia, kuten masentuneisuutta, ahdistusta ja hermostuneisuutta todettiin työväkivaltaa kokeneiden keskuudessa. Positiivista oli, että koetulla työväkivallalla oli vain vähäisiä vaikutuksia stressitasoon vuoden kuluttua tapahtuneesta väkivallasta. Perheen tuen nähdään vähentävän työväkivallan kokemisen jälkeisiä psyykkisiä oireita. (Pulkinen 2021: 17–18.)

Suomessa työväkivallasta syntyneitä tapaturmia tapahtuu naisille viisinkertaisesti miehiin verrattuna. Vaikka väkivaltatilanteista syntyviä tapaturmia tapahtuu kaikille työkäisille ikäluokille, kohdistuu nuoria työntekijöitä kohtaan suurempi väkivallan uhka. (Pulkinen 2021: 16.) Väkivallan ja häirinnän kokemukset olivat naisille yleisempiä kuin miehille (Miettinen 2021: 2, 7). Sukupuolijakaumaan työväkivallan kokemuksissa vaikuttaa myös se, että sosiaali- ja terveysala ovat melko naisvoittoisia aloja (Piispa & Hulkko 2010: 9).

Organisaation riittämätön tuki työväkivaltaan liittyen voi johtaa siihen, että työväkivalta nähdään osana työtä. Tämä voi vaikuttaa työpaikkaan sitoutumiseen. Työntekijöiden vähäinen osallistuminen ja johtajuuden huono laatu voivat kasvattaa riskiä väkivallalle altistumiseen ja sitä kautta pidempikestoisiin psyykkisiin tai fyysisiin seurauksiin. (Pulkinen 2021: 17.)

4 Työväkivallan käsittely ja hoito

Lastensuojelun keskusliiton teettämässä kyselyssä lastensuojelun laitoshoidon työntekijöille puolet kyselyyn vastanneista työntekijöistä kertoivat, että väkivallan uhkaa ja väkivaltilanteita käsitellään säännöllisesti henkilöstön kanssa. Vastaaajista 40 % koki, että väkivallan hoito ei ollut suunnitelmallista. Kaiken kaikkiaan kyselyn tulosten mukaan väkivaltilanteita pitäisi ennakoida ja käsitellä paremmin. (Tiili & Kuokkanen 2021: 28.)

4.1 Työväkivallan hoito

Tutkimustietoa siitä, miten työväkivaltaa ja sen uhkaa Suomessa hoidetaan, ei juuri ole (Pulkkinen 2021: 8). Alemman ja ylemmän korkeakoulutason opinnäytetöitä ja pro-gradu-aihepiiristä on jonkin verran. Käytetyistä lähteistä ja tutkimuksista löytyi pitkälti olemassa olevia ohjeistuksia ja suosituksia siitä, miten työntekijää ja työyhteisöä olisi hyvä tukea työväkivallan tapahtuttua. Tutkittua tietoa siitä, miten tässä onnistutaan, on olemassa kuitenkin niukasti.

Työturvallisuus sosiaalialalla hankkeen loppuraportin (2007) kyselytutkimuksessa työntekijöille ja esihenkilöille, kysyttiin, miten tapahtuneita työväkivaltilanteita käsiteltiin työpaikalla. Kyselyyn vastasi 406 työntekijää ja 48 esimiestä. Yleisin vastaus kyselyssä oli, että tapahtuneista väkivaltilanteista keskusteltiin työkavereiden kesken epävirallisesti. Yli puolessa esihenkilöiden työyhteisössä ja reilu kolmasosassa työntekijöiden työyhteisöissä keskusteluja käytiin säännöllisesti aina väkivalta- tai uhkatilanteen tapahtuttua. Keskustelut katsottiin myös riittäväksi. Mielenkiintoista on, että johtajilla ja esihenkilöillä on merkittävästi positiivisempi kuva tilanteiden käsittelystä ja jälkipuinista, kun työntekijöillä. (Antikainen-Juntunen 2007: 114–115.)

Jokaisella työpaikalla tulee olla yhteisesti työntekijöiden kanssa ennalta sovitut ja kirjatut toimintaohjeet uhka- ja väkivaltilanteiden käsittelyyn. Toimintaohjetta voidaan kutsua jälkihoitosuunnitelmaksi, josta tulee käydä ilmi ainakin seuraavat asiat: välitön ensiavun järjestäminen, avun hälyttäminen, jälkihoito pian tapahtuneen jälkeen tapahtumassa mukana olleille henkilöille sekä muulle työryhmälle, tapaturmailmoituksen täyttö ja toimitus, uhka- ja vaaratilanneraportin täyttö ja toimitus, työnantajan väkivallan seurantamenettelyt sekä mahdollinen rikosilmoituksen teko. (Antikainen-Juntunen 2007: 115.)

Kuormittavissa tilanteissa työntekijän tulee ottaa asia puheeksi esihenkilön kanssa. Työntekijän työtilanteen ollessa kuluttava, tulee myös arvioida sen vaikutuksia asiakkaan saamaan palveluun. Työn kuormittavuudesta tulee ammattieettisen velvollisuuden nojalla ilmoittaa työsuojelulle ja palvelun laatua valvoville viranomaisille, ellei oma valvonnan keinoin saada tilannetta korjattua. Työyhteisön hyvinvointi on kaikkien etu. Työyhteisön tilanne voi heijastua myös asiakkaan saamaan kohteluun. (Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia Ry 2017: 51.)

4.2 Esihenkilön toiminta ja tuki väkivaltatilanteiden jälkeen

Esihenkilöillä ja organisaatioiden johdolla on merkittävä rooli väkivallattoman ympäristön ylläpitämisessä. Esihenkilöiden olisi tärkeää vastata väkivaltailmoituksiin empaattisesti. Dokumentointi ja jälkipuinti voivat tarjota kaikille osapuolille mahdollisuuden oppia, miten vastaavia tilanteita voidaan hoitaa ja minimoida väkivallan riski tulevaisuudessa. (Radey & Langenderfer-Magruder & Schelbe 2020: 20–21.)

Uhka- ja väkivaltatilanteiden jälkeen lähiesihenkilön rakentava ensituki sisältää esimerkiksi välittömän henkisen ensiavun. Levollinen läsnäolo, kuunteleminen ja tilanteen rauhoittaminen ovat tärkeitä asioita. Sen lisäksi työntekijälle olisi tärkeä luoda olo, että esihenkilö on tarvittaessa käytettävissä. Aktiivinen tilanteen läpikäyminen tehdään myöhemmin. (Antikainen-Juntunen 2007: 24.) Esihenkilön tuen tarjoaminen on erityisen tärkeää työpaikassa, jossa väkivalta on yleistä. Tukena voivat toimia oppaat, jossa kerrotaan miten väkivaltaan voi tehokkaasti puuttua sen vähentämiseksi, sekä koulutukset väkivaltatilanteiden varalle. (Radey & Langenderfer-Magruder & Schelbe 2020: 2.)

Esihenkilön antama tuki voi olla sosiaalista, emotionaalista tai konkreettista apua (Mäkinen & Heikkilä-Tammi & Manka 2015: 19). Välittömän avun antaminen tulee huomioida ja esihenkilön vastuulla on arvioida, millaista jälkihoitoa tarvitaan (Puumi 2020: 35). Palautteen antaminen, arvostus ja toivon luominen ovat esimerkkejä hyvästä johtajuudesta ja viittaavat siihen, että esihenkilön tapa johtaa tukee työhyvinvointia. Tämän vastakohtana voisi pitää huomiotta jättämistä, kiusaamista, epäkorrektia ja epäoikeudenmukaista toimintaa. Esihenkilö voi omalla toiminnallaan näyttää esimerkkiä miten haastavien tilanteiden jälkeen työpaikalla toimitaan sekä lisäksi toimia yleisten käsitysten rakentajana ja mahdollistajana työhyvinvoinnin teemoista. (Mäkinen & Heikkilä-Tammi & Manka 2015: 19.)

Riittävästi väkivaltatilanteiden jälkeen tukea saaneet työntekijät suhtautuvat asiakastyöhön positiivisemmin ja kokevat vähemmän ahdistusta työssä verrattuna työntekijöihin,

jotka eivät saaneet tukea. (Radey & Wilke 2018: 11.) Työtovereiden ja esihenkilöiden tuki tarjoaa mahdollisuuden prosessoida väkivaltaisia tilanteita. Työntekijä voidaan myös ohjata organisaation ulkopuolelle saamaan tarvitsemaansa tukea niin fyysisesti kuin psyykkisesti. (Radey & Wilke 2018: 11,13). Tuki ja jälkihoito ovat merkittäviä myös siitä näkökulmasta, että työväkivaltariskejä voidaan hallita (Fagerström & Koivikko & Rauramo ym. 2016: 69).

Työväkivallan kokemuksia voidaan herkästi vähätellä. Työntekijöiden kokemukset väkivallasta voidaan liittää esimerkiksi siihen, ettei työntekijä hallitsisi ammattiaan. Tutkimusten tulokset ja trendit osoittavat kuitenkin muuta. Tilastojen valossa työväkivalta voidaan vakavuudessaan rinnastaa lähisuhdeväkivaltaan. Työväkivaltaa ei kuitenkaan ole tutkittu yhtä laajasti ja monipuolisesti. (Lähde 2018: 28.)

Englannissa tehdyn tutkimuksen mukaan asiakasvanhempien taholta koettu väkivalta nähtiin riskinä sekä työntekijöiden että suojelua tarvitsevien lasten kannalta. Tärkeää oli, että työntekijät saavat riittävästi tukea ja ohjausta esihenkilöiltään. Esihenkilön ymmärrys työntekijän psyykkisestä kuormituksesta on keskeistä. Saman tutkimuksen mukaan esihenkilöiden koulutus on tärkeää, jotta esihenkilöt osaavat osoittaa arvostusta työntekijöitä kohtaan. Esihenkilöillä tulee olla myös strategioita selvittää väkivallan parissa työskentelevien työntekijöiden auttamiseksi. (Littlechild & Hunt & Goddard & Cooper & Raynes & Wild 2016.)

4.3 Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan työsuoja-lun ohjeet esihenkilölle uhka- ja väkivaltatilanteissa

Esihenkilön tulisi käsitellä väkivaltaiset tilanteet välittömästi. Käsittelyssä tulisi olla mukana kaikki asianosaiset ja työyhteisö. Työntekijöille tulisi järjestää mahdollisuus keskusteluun tai Heti purkuun, jossa käsitellä koettua tilannetta. (Vainio 2023: 30.) Heti purku on työpaikan oma henkinen ensiapu. Heti purkua tarjotaan uhka- ja väkivaltatilanteiden jälkeen, ja sen tarkoitus on keskustelun keinoin käsitellä tapahtunutta, välttää kuormitusta ja lisätä turvallisuuden tunnetta työpaikalla (Helsingin kaupunginkanslia 2016: 1–2).

Esihenkilön vastuulla on tarvittaessa järjestää työntekijälle yksilöllisesti sopivaa jälkihoitoa (Fagerström & Koivikko & Rauramo ym. 2016: 70). On huomioitava, että koetut tilanteet aiheuttavat kaikille jonkinlaisia jälkioireita. Tarvittaessa jälkitukea järjestetään työterveyshuollon kautta. Työterveyshuollosta esihenkilö saa apua jälkihoidon järjestämisen suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Vainio 2023: 32.)

Henkisen ensiavun ja jälkihoidon lisäksi esihenkilön vastuulla on huolehtia, että tapah-
tuneesta kirjataan tapaturmailmoitus, mikäli työntekijälle syntyy tilanteessa hoitoa vaati-
via vammoja ja/tai työntekijälle syntyy poissaoloa. Esihenkilön tehtävä on myös huoleh-
tia rikosilmoituksen osalta, että sellainen tulee tarvittaessa tehdyksi. (Vainio 2023: 30–
32.) Rikosilmoitus poliisille tehdään, kun omaan henkeen tai perheeseen kohdistuu uh-
kailua kasvokkain, sähköpostilla tai puhelimitse (Fagerström & Koivikko & Rauramo
ym. 2016: 71). Työntekijän rikosoikeudellinen suoja on kirjattu rikoslain (1889/139) 16.
lukuun, jossa määritellään tarkemmin virkamiehen väkivaltaisen vastustamisen perus-
teet. Uhka- ja väkivaltailmoituksen käsitteleminen henkilöstön kanssa ja tulosten doku-
mentointi ovat esihenkilön tehtäviä (Vainio 2023: 31). Lisäksi esihenkilön tulee huoleh-
tia niin sisäisestä kuin ulkoisesta viestinnästä ja tiedotuksesta (Vainio 2023: 31).

4.4 Väkivallattomuuteen tukeva organisaatiokulttuuri

Lastensuojelun organisaatioilla on vastuu huolehtia siitä, että työpaikoilla ei ole väkival-
taa. Väkivaltaa voidaan vähentää toimivalla organisaatiokulttuurilla. Organisaation joh-
don tulee tutkia uskomuksiaan, arvojaan ja toimintaansa. Organisaatiossa tulee tarkas-
tella, miten nämä tekijät vaikuttavat työpaikan ilmapiiriin. “Odotettua, mutta ei hyväksyt-
tyä” -ajattelutapa on toimivampi kuin se, että väkivallan nähdään kuuluvan työhön. (Ra-
dey & Langenderfer-Magruder & Schelbe 2020: 17.)

Organisaatiokulttuurilla on merkittävä rooli siinä, miten väkivaltatilanteisiin suhtaudu-
taan. Yhdysvaltalaisessa tutkimuksessa käy ilmi, että organisaatioiden välillä on val-
tava ero siinä, miten väkivaltaan ja sen uhkaan suhtaudutaan. Osassa organisaatioita
asiakasväkivallan katsottiin olevan osa työtä. Asiakasväkivaltatilanteet eivät muutta-
neet toimintaa ja asiakkuus saattoi jatkua saman työntekijän kanssa. Mikäli väkivaltai-
sesti toiminutta asiakasta ei siirretty toiselle työntekijälle, aiheutti se työntekijöissä tur-
vattomuutta. Tällaiset kokemukset herättivät useissa työntekijöissä vihaa esihenkilöitä
kohtaan. (Radey & Langenderfer-Magruder & Schelbe 2020: 16.)

4.5 Työväkivallan ehkäisy

Työväkivallan ehkäisyn kannalta on ensisijaisen tärkeää, että työntekijällä on tarvittavat
tiedot ja taidot kohdata uhka- ja väkivaltatilanteita. Aihetta tulisi käsitellä työntekijöiden
peruskoulutuksen lisäksi myös täydennyskoulutuksissa. Erityisen tärkeää on tilanteiden
riittävä jälkihoito työntekijän ja koko työyhteisön kannalta. (Piispa & Hulkko 2010: 16.)
Väkivalta- ja uhkatilanteita varten laadittujen menettelytapaohjeiden ja uhan kokemisen
välillä ei välttämättä ole merkittävää yhteyttä. Tärkeää on jatkossa selvittää erilaisten

ohjeiden ja käytäntöjen merkitystä työväkivallan hallinnan kokonaisuudessa. (Pulkkinen 2021: 112.)

Kouluttaminen voi varustaa työntekijöitä toimimaan väkivaltaisissa tilanteissa, käsittelemään mahdollisesti potentiaalisia väkivaltatilanteita sekä tilanteita, joissa ei ole voitu välttää väkivaltaa (Radey & Langenderfer-Magruder & Schelbe 2020: 21). Väkivaltatilanteiden käsittely työyhteisössä ja työterveyshuollossa sekä kokemus siitä, että organisaatiossa on valmiudet toimia uhka- ja väkivaltatilanteissa lieventävät pelkoa, stressiä ja työpaikan vaihtamisen halukkuutta. Näillä tekijöillä on yhteys myös vähäisempiin fyysisiin vammoihin. (Vartia-Väänänen & Pahkin 2016: 18.)

Ottaen huomioon lastensuojelutyön väkivaltaisen luonteen ja sen, että väkivaltatilanteita tapahtuu eniten työntekijän ensimmäisen puolen vuoden aikana, tulee uusia työntekijöitä kouluttaa ja perehdyttää ennen kuin he alkavat työskennellä itsenäisesti. Koulutus, jossa keskitytään väkivaltatilanteiden havaitsemiseen ja ennaltaehkäisyyn, voivat auttaa työntekijöitä sekä välttämään väkivaltaa että toimimaan väkivaltaisessa tilanteessa. (Radey & Wilke 2018: 16.)

Dokumentointi on yksi osa väkivaltatilanteiden käsittelyä. (Radey & Langenderfer-Magruder & Schelbe 2020: 21). Tärkeää on sisäinen raportointijärjestelmä, mistä selviää, miten työpaikalla raportoitujen uhka- ja väkivaltatilanteiden asianmukainen käsittely on toteutettu (Piispa & Hulkko: 16). Pakolliset raportointiin liittyvät käytännöt tulisi ottaa käyttöön kaikissa organisaatioissa (Radey & Wilke 2018: 11). Työpaikalla on syytä käydä keskustelua siitä, miten todetut läheltä piti-, uhka- ja väkivaltatilanteet sekä varsinaiset väkivaltatilanteet raportoidaan. On myös hyvä korostaa sitä, että kaikki raportit käsitellään mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen esihenkilön ja henkilöstön kanssa mm. tulevien tapahtumien ennakointikeinoja hakien. Asiallinen tapa suhtautua ja käsitellä väkivaltatilanteita on tärkeää myös siitä syystä, ettei kukaan jätä tapahtunutta raportoimatta (Fagerström & Koivikko & Rauramo ym. 2016: 69). Tämä tukee turvallisuutta lisäävää työkuultuuria. Turvallisuutta lisää myös ennalta sovitut toimintatavat väkivaltatilanteisiin liittyen. Esimerkiksi tiimityöskentelystä uhkaavissa tilanteissa voi hyötyä sekä työntekijät että esihenkilöt. (Radey & Wilke 2018: 11.)

5 Työhyvinvointi

5.1 Yleistä työhyvinvoinnista

Työhyvinvointia on vaikea määritellä, koska se on kokemuksellinen ilmiö. Jokainen antaa työlle ja työnteolle erilaisia arvoja ja merkityksiä. (Virtanen & Sinokki 2014: 9.) Yksilöllisiä vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa ikä, sosiaalinen asema, koulutustausta, ja asuinympäristö (Virtanen & Sinokki 2014: 27).

Työ ja hyvinvointi ovat kuitenkin toisiinsa liittyviä ilmiöitä. (Virtanen & Sinokki 2014: 9.) Hyvinvointiin työssä sisältyy monia asioita. Työn vaativuuden tulee olla suhteessa siihen käytettävään aikaan. Tärkeää on esihenkilön sekä vertaisten tuki. Työn tulee olla mielekästä, toimia osana oman identiteetin rakentamista ja tukea ihmisinä kehittymistä. Nämä kaikki tekijät vaikuttavat työhyvinvoinnin kokemukseen. (Juuti & Salmi (2014: 37). Parhaimmillaan työ tuottaa ihmiselle hyvinvointia tavalla, joka tekee elämän merkitykselliseksi (Virtanen & Sinokki 2014: 9).

Työssä viihtyminen ja jaksaminen ovat arkikielisiä ilmauksia työhyvinvoinnille. Tällä työntekijä voi viitata esimerkiksi työterveyteen, -ergonomiaan tai -ilmapiiriin. Työlainsäädännön mukainen viittaus työhyvinvoinnista koskettaa turvallisuutta ja työolojen asianmukaisuuden huomioimista. (Mäkikangas & Mauno & Feldt 2017: 104.)

Työn mielekkyyden lisäksi olennaista on kokemus elämänhallinnasta. Työn tulee olla omaa osaamista vastaavaa, työntekijällä tulee olla työhön riittävä motivaatio ja voimavarat. Työn tulisi myös tarjota riittävästi mahdollisuuksia oppia uutta. (Työterveyslaitos 2022.) Työoloihin, työhyvinvoinnin tukemiseen ja kehittämiseen tulee panostaa. Lähimät työtoverit ja yhteisö, johon yksilöt kuuluvat, ovat avainasemassa mahdolliselle työhyvinvoinnin tai -pahoinvoinnin kehittymiselle. (Hakanen 2009: 6.) Tähän vaikuttavat muun muassa työyhteisötaidot, ryhmien toimivuus ja vuorovaikutuskulttuuri (Työterveyslaitos 2022).

Työn sujuvuus on yhteydessä hyvinvoinnin kokemukseen. Sairauspoissaolot, työtapa-urmat, vaihtuvuus työntekijöissä ja ennen aikainen eläköityminen voivat vaikuttaa tu-
loksellisuuteen heikentävästi. Yksilön suorituskykyyn, urakehitykseen, työllisyyteen, sairauskuluihin, ansiotasoon ja sitä kautta elämän laatuun vaikutetaan työhyvinvoinnin ja työkyvyn kautta. Työhyvinvointiin panostaminen lisää työhön sitoutumista, vahvistaa voimavaroja ja motivaatiota. Sen myötä myös innovatiivisuus kasvaa. (Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia Ry 2017: 50.) Työvoima on etenkin sosiaali-

ja terveysalan organisaatioiden arvokkain voimavara (ks. International Labour Organization).

Kuvaamme työhyvinvoinnin tekijöitä seuraavan mallin mukaan.



Kuvio 1. Työhyvinvoinnin tekijät (Manka. Työhyvinvoinnin tekijät).

Työhyvinvoinnin kokemus rakentuu monesta eri osatekijästä. Näitä ovat itsen lisäksi työyhteisö- ja organisaatiotasolla olevat tekijät, johtaminen ja työ itsessään.

5.2 Esihenkilö työhyvinvoinnin rakentajana

Turvallisuus, terveellisyys ja tuottavuus ovat työhyvinvoinnin kulmakiviä. Nämä ovat työnjohdon vastuulla olevia asioita, joihin johdon tulee kiinnittää huomiota. Työpaikan menestystekijä on korkeatasoinen työhyvinvoinnista huolehtiminen. (Virtanen & Sinokki 2014: 46.) Esihenkilö voi tarjota omalla vuorovaikutuksellaan ja johtamistyyllillään työhyvinvointia tukevia kokemuksia. Esihenkilön tarjoama empaattinen tai konkreettinen apu, kannustaminen ja toivon luominen ovat esimerkkejä tästä. (Mäkinen & Heikkilä-Tammi & Manka 2015: 19.)

Esihenkilöiden ja työntekijöiden välistä joustavaa ja toimivaa vuorovaikutusta pidetään erityisen tärkeänä työhyvinvoinnin kannalta (Virtanen & Sinokki 2014: 46). Työhyvin-

vointi rakentuu työpaikan arjessa ja kohdistuu henkilöstön, työympäristön ja prosessien lisäksi työyhteisöihin ja näiden johtamiseen (Työterveyslaitos 2022). Työhyvinvointia tukeva esihenkilö on toiminnassaan avoin, aito, reilu ja oikeudenmukainen. Huomiointavaa on, että kaikki eivät kuitenkaan hyödy samanlaisesta johtamisesta. Sen vuoksi johtajan tulee huomioida työntekijät yksilöllisesti. (Mäkinen & Heikkilä-Tammi & Manka 2015: 21–22.)

5.3 Tunnetaidot osana työhyvinvointia

Tunteet vaikuttavat ajatteluun, mielialaan, vireystilaan ja vuorovaikutukseen muiden kanssa. Tunteita voi tarkastella tunnistamisen, ilmaisun, ja säätelyn näkökulmasta. Tunnistamisessa olennaista on tietoisuus sekä omista että toisissa vaikuttavista tunteista. Kyky ilmaista tunteita tukee mielen toimintakykyä. Tunteiden peittäminen vie psyykkistä energiaa ja voi aiheuttaa psykosomaattisia oireita. (Kostama 2004: 159–160.)

Tunteilla on merkittävä rooli johtamisen prosesseissa (George 2000: 102). Myönteiseksi koetuilla tunteilla on vaikutus työntekijän kognitiiviseen, psykologiseen, sosiaaliseen ja fyysiseen toimintakykyyn. (Manka & Manka 2016: 70). Tunteiden johtamisella voidaan saada aikaan yhteyden tunnetta ihmisten välillä (Batool 2013: 90).

Myös negatiivisten tunteiden ilmaiseminen hallitusti on tervettä. Voidaan puhua tunteiden säätelystä, eli tunteiden tunnistamisesta ja ilmaisusta, säilyttäen yhtäaikaaisesti ajattelu- ja toimintakyvyn. (Kostama 2004: 160.) Tunteiden ollessa myönteisiä ihmisen havaintokenttä on laajempi. Sosiaalisuus ja luovuus lisääntyvät, ja omat tunneilmaisu- taidot paranevat. Myönteiset tunteet kehittävät toisten tunneilmaisun tulkitsemisen taitoja ja luottamusta työyhteisön jäsenten kesken. (Batool 2013: 90; Manka & Manka 2016, 70.) Hyvin toimivat sosiaaliset suhteet työpaikalla voivat edistää työhyvinvointia. Työhyvinvointi ikään kuin tarttuu sosiaalisten suhteiden vuorovaikutuksessa. (Mäkinen & Heikkilä-Tammi & Manka 2015: 13.)

5.4 Psykologinen turvallisuus osana työhyvinvointia

Psykologisesti turvallisessa työyhteisössä työntekijä voi ottaa riskejä, tuoda esille omia ajatuksia ja ideoita, esittää kysymyksiä, puhua huolistaan, pyytää apua sekä myöntää virheensä. Psykologisesti turvallisessa työyhteisössä ei tarvitse pelätä tulevaisuutta, vähätellyksi tai rangaistuksi. Ajatuksena on, että virheistä voidaan oppia ja sen vuoksi niitä ei tarvitse piilotella, eikä niitä ei käännetä toisia vastaan. (Edmondson

2003: 4; Edmondson & Lei 2014: 39; Yli-Kaitala & Toivanen 2021: 2.) Tällainen suora kommunikaatio nähdään organisaation oppimisen ja menestyksen kannalta elintärkeänä. Psykologinen turvallisuus liittyy olennaisesti toiminnan mahdollistamiseen ja tehokkuuteen. Psykologinen turvallisuus on merkittävä tekijä erilaisten organisaation muutosten ja haasteiden keskellä (Edmondson & Lei 2014: 24–25).

Organisaation johdolla on oma erityinen rooli psykologisen turvallisuuden luomisessa. Myös jokainen työryhmän jäsen vaikuttaa sen muodostumiseen ja kehittymiseen. Johto ja esihenkilöt voivat synnyttää psykologista turvallisuutta osoittamalla arvostusta, vaalimalla vuoropuhelua, kannustamalla avoimuuteen ja osoittamalla myös oman haavoittuvuutensa. Johdon on tärkeää varata aikaa aktiiviseen kuunteluun. (Yli-Kaitala & Toivanen 2021: 2.)

Psykologinen turvallisuus on tutkimusten mukaan merkityksellistä työhyvinvoinnin ja organisaatioiden menestyksen kannalta tarkasteltuna. Olipa kyse sitten suorituskyvystä, oppimista, sitoutumisesta tai tiedon jakamisesta on psykologisen turvallisuuden kokemisesta hyötyä. (Frazier & Fainshmidt & Klinger & Pezeshkan & Vracheva (2017: 148.) Työelämän kompleksisuus ja esimerkiksi lastensuojelutyö omine vaativine erityispiirteineen on psykologisen turvallisuuden kehittämiseksi oivallinen maaperä. Ennakoiminen on tärkeää etenkin silloin kun työskennellään epävarmassa ja riskialttiissa kontekstissa (Yli-Kaitala & Toivanen 2021: 3). Esihenkilön toiminnalla kuten kannustavalla johtamisella, tiimin välisten suhteiden huolehtimisella ja organisaation vaikutusvallan lisäämisellä on suuri merkitys psykologisen turvallisuuden kokemukselle työssä. (Newman & Donohue & Eva 2017: 532.)

5.5 Työturvallisuuden vastuut ja velvollisuudet

Suomen perustuslain (731/1999 § 19) mukaan jokaisella on oikeus ihmisarvoisen elämän edellyttämään turvaan sekä tämän lisäksi välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Perustuslain § 7 määrittää, ettei kenenkään henkilökohtaiseen koskemattomuuteen saa puuttua tai vapautta riistää. Ihmisoikeudet perustuvat perusoikeuksiin (Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia Ry 2017:11). Perusoikeudet on määritelty YK:n ihmisoikeuksien julistuksessa, Euroopan ihmisoikeussopimuksessa ja Suomen perustuslaissa.

Työturvallisuuslaki edellyttää, että työnantaja huolehtii työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Tähän voidaan lukea työturvallisuuden johtaminen, suunnittelu, ohjeistaminen, perehdyttäminen, kouluttaminen, seuranta ja valvonta. Työnantajan tulisi

ryhtyä toimenpiteisiin epäkohtien poistamiseksi, mikäli työntekijään kohdistuu hänen terveydellensä haittaa tai vaaraa. Esihenkilöillä on työnantajan edustajina velvoite toteuttaa näitä toimia käytännön tasolla. (Työturvallisuuslaki 738/2002.) Väkivallan uhka tarkoittaa työturvallisuuslainsäädännössä nimenomaan asiakastyöväkivaltaa (Lähde 2018: 18). Työväkivalta ei ole sidottu aina fyysiseen työpaikkaan, vaan etenkin sosiaali- ja terveysalan työ voi tapahtua useassa eri paikassa, ja työnantaja on myös tällöin velvollinen huolehtimaan työntekijän turvallisuudesta ja terveydestä (Pulkinen 2021: 13).

Suomessa työturvallisuuteen vaikutetaan lainsäädännöllä ja ennaltaehkäisyllä. Työväkivalta on sosiaalityön kentällä kiistatta ilmenevä, mutta vaiettu ilmiö. Työolosuhteiden edellytyksiä tulisi tarkastella, sillä niillä luodaan edellytykset hyvin toimivalle lastensuojelulle. Turvallisuus on ennen kaikkea asia, joka on pystyttävä takaamaan kaikille. Ilman turvallisuutta ei ole edellytyksiä työnteolle. (Oinonen-Söderström 2017; 64.)

6 Opinnäytetyön toteutus

6.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaista tukea työntekijät ovat saaneet lähiesihenkilöltään väkivaltatilanteen jälkeen, miten tuki on vaikuttanut työntekijän työhyvinvointiin ja millaista tukea työntekijä itse toivoisi uhka- ja väkivaltatilanteisiin liittyen. Saatujen tulosten tavoitteena on antaa tietoa lähiesihenkilöiden toiminnan vaikutuksesta työntekijän työhyvinvointiin. Opinnäytetyön käytännön tavoitteena on hyödyntää sisällönanalyysin menetelmällä saatuja tuloksia väkivaltatilanteiden purkuun tarkoitettun mallin kehittämisessä.

Tutkimuskysymykset ovat:

Millaista tukea työntekijä on saanut lähiesihenkilöltään uhkaavan tai väkivaltaisen tilanteen jälkeen?

Miten työntekijä on kokenut saamansa tuen vaikuttavan työhyvinvointiin?

Mitä tukea työntekijä toivoisi lähiesihenkilöltä uhkaavan tai väkivaltaisen tilanteen jälkeen?

Tässä opinnäytetyössä keskitymme asiakkaiden tekemään väkivaltaan, joka kohdistuu erityistason lastenkodin työntekijöihin. Aiheen valintaan vaikutti oma työhistoriamme lastensuojelun sijaishuollossa, jossa olemme toimineet erilaisissa työtehtävissä kohdanten väkivaltatilanteita erilaisista rooleista käsin. Aiheen rajaus asiakkaiden tekemään väkivaltaan perustuu oman kokemuksemme lisäksi lastensuojelun sijaishuollosta tehtyihin selvityksiin ja tutkimuksiin, jossa melko yksiselitteisesti on todettu lastensuojelun olevan yksi työväkivallan riskiammateista. Väkivalta lastensuojelussa on pitkälti asiakkaiden tekemää.

Kokemuksemme mukaan työväkivaltaan ei ole valitettavasti löytynyt yksiselitteisiä ratkaisuja. Tämän vuoksi väkivaltaa kohdanneiden työntekijöiden tuki on ensiarvoisen tärkeässä roolissa niin yksilön kun kansanterveyden kannalta tarkasteltuna. Tämän lisäksi sosiaalialan veto- ja pitovoimaa pitäisi kehittää. Panostamalla työn turvallisuuteen ja riittävään tukeen voidaan saada työntekijät sitoutumaan työpaikkoihin ja voimaan töissä aidosti hyvin. Tämä hyödyttäisi suuresti heikossa asemassa olevia lastensuojelun asiakkaita.

Tutustuessamme työväkivaltaan liittyvään kirjallisuuteen ja tutkimukseen, kävi selväksi, että Suomessa ei juuri ole tehty tutkimusta liittyen työväkivallan ehkäisyä ja hoidosta. Tämän vuoksi valitsimme näkökulmaksi opinnäytetyöhömme esihenkilön tuen väkivaltatilanteiden jälkeen ja saadun tuen vaikutukset työhyvinvointiin. Tämän rajauksen teimme muun muassa osastotyön intensiivisen ja tiimityön merkitystä korostavan luonteen vuoksi. On hyvin merkittävää, minkälaisen tuen työntekijä saa nopeasti tapahtuneen jälkeen, ja miten työ jatkuu väkivaltaisen tilanteen jälkeen. Näemme esihenkilön toiminnalla suuren merkityksen yksilön ja koko työryhmän työhyvinvoinnin kannalta. Parhaimmillaan välittömästi saadulla tuella voidaan ehkäistä sairauslomia ja työntekijöiden vaihtuvuutta.

Metropolia ammattikorkeakoulun ylempien AMK-tutkintojen opinnäytetöiden tavoite on, että ne olisivat aidosti yhteydessä työelämään (Metropolia 2020.) Tämä vastasi myös omia toiveitamme. Tavoitteena oli tarkastella sellaista kohderyhmää, jossa työntekijöillä olisi työväkivaltakokemuksia ja saada lisää tietoa siitä, miten tuki toteutuu ja mitä tuelta kaivataan tulevaisuudessa. Päädyimme siihen, että itse kerättyä aineistoa pystyisi hyödyntämään opinnäytetyössä. Erityistason lastenkoteihin sijoitetaan yleensä lapsia ja nuoria, joiden oirekuvaan voi kuulua väkivaltainen käytös. Yhteistyötahoksi löytyi Helsingin kaupungin erityistason lastensuojelun yksikkö, jossa oltiin aidosti kiinnostuneita

väkivaltatilanteisiin saadun tuen kokemuksista ja yksikön johtajan ajatus oli jo yhteistyön alkuvaiheessa hyödyntää opinnäytetyömme tuloksia väkivaltatilanteiden purkuun luotavan mallin teossa.

Halusimme tehdä opinnäytetyömme yhteistyössä työelämätahon kanssa, jossa työntekijöillä olisi todennäköisesti väkivaltakokemuksia. Näin kerättyä aineistoa pystyisi hyödyntämään opinnäytetyössä. Erityistason lastenkoteihin sijoitetaan yleensä lapsia ja nuoria, joiden oirekuvaan voi kuulua väkivaltainen käytös. Olimme yhteydessä Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveystoimen lastensuojelun tutkimuslupa-asioista vastaavan tahon kanssa alkuvuonna 2022. Hän oli ollut yhteydessä Helsingin kaupungin lastenkotien johtajiin, mitä kautta löytyi kiinnostus yhteistyölle. Yhteistyötahoksi löytyi lastensuojelun erityistason yksikkö, jossa oltiin kiinnostuneita väkivaltatilanteisiin saadun tuen kokemuksista ja yksikön johtajan ajatus oli hyödyntää opinnäytetyömme tuloksia väkivaltatilanteiden purkuun luotavan mallin teossa.

Opinnäytetyön aikataulun ja tavoitteellisen valmistumisajan vuoksi päätimme kerätä rajatun aineiston lastensuojelulaitoksissa työskenteleviltä ohjaajilta. Koko perusjoukon tutkiminen olisi ollut aikataulun ja taloudellisten seikkojen vuoksi mahdotonta. Tavoitteena oli haastatteleamalla selvittää tälle tietylle joukolle merkittävät seikat ja teemat, jotka ilmiötä tarkastellessa toistuu usein. (ks. Hirsijärvi & Remes & Sajavaara 1997: 180, 182.)

6.2 Opinnäytetyön kohderyhmä

Opinnäytetyömme yhteistyökumppanina ja toimintaympäristönä toimii Helsingin kaupungin erityistason lastenkoti, joka tarjoaa kuntouttavaa hoitoa kodin ulkopuolelle sijoitetuille lapsille ja nuorille. Hoidon tavoitteena on tukea lasten ja nuorten ikätasoista kasvua ja kehitystä. Psykkinen oireilu ja neuropsykiatriset diagnoosit ovat yleensä erityistason yksikköön sijoittamisen taustalla. Lapset ja nuoret oireilevat erilaisilla tunne-elämän ja käytöksen häiriöillä.

Erityistason lastenkodissa työskentelevien työntekijöiden nimike on ohjaaja. Ohjaajana voi toimia koulutukseltaan lähihoitaja, sosionomi tai sairaanhoitaja. Työntekijöitä lastenkodissa on päälle 40, ja jokaisella osastolla toimii vastaava ohjaaja esihenkilönä. Vastaavien ohjaajien vastuulla on mm. työturvallisuus, työhyvinvointi sekä kriisi- ja traumatyön johtaminen. Lastenkotia johtaa lastenkodin johtaja.

6.3 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyömme on tehty laadullisen, eli kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmää noudattaen. Laadullinen tutkimus on tutkimusmenetelmä, jonka avulla on tarkoitus tutkia sitä, mitä ihminen puheella, teksteillä tai kuvilla tuottaa. Kielelliset ilmaisut ja niiden sosiaaliset merkitykset ovat laadullisen tutkimuksen tiedon lähde. Laadullisessa tutkimuksessa puhutaan toisten kokemusten ja merkitysten ymmärtämisestä aineiston välityksellä. Opinnäytetyössä on pyrkimyksenä päästä dialogiin aineiston kanssa. (Vilkkä 2021. Osa I: Opinnäytetyötyypit mahdollisuutena.) Opinnäytetyö on tiettyyn ajankohtaan sijoittuva poikkileikkaus -tyyppinen tutkimus (ks. Hirsijärvi & Remes & Sajavaara 1997: 178)

Keräsimme aineiston itse, jotta se vastaisi mahdollisimman hyvin opinnäytetyön tavoitteita. Tutkimusmetodiksi valitsimme haastattelun. Haastattelut olivat yksilöhaastatteluja, jotka toteutettiin puolistrukturoituina teemahaastatteluina. Haastatteluruonko oli etukäteen mietitty, mutta kysymysten järjestys ja tarkka muoto saattoi vaihdella (ks. Hirsijärvi & Remes & Sajavaara 1997: 208).

Haastattelu on systemaattinen tiedonkeruun muoto. Haastattelu mahdollistaa suoran kielellisen vuorovaikutuksen tutkittavan kanssa ja antaa tutkittavalle mahdollisuuden olla merkityksiä luova ja aktiivinen osa tutkimusta (Hirsijärvi & Remes & Sajavaara 1997: 204–205, 217). Haastattelu on hyvä keino saada selville ihmisten ajatuksia, tuntemuksia ja kokemuksia sekä päästä mahdollisimman lähelle tutkittavien arkielämää (ks. Hirsijärvi & Remes & Sajavaara 1997: 185, 190).

Ennen haastattelujen alkua, keskustelimme haastattelurungosta opinnäytetyötä ohjaavien opettajien, opinnäytetyöryhmän sekä muutaman testihenkilön kanssa. Tämän avulla saimme haastattelun runkoa selkeytettyä. Myös tutkimuskysymykset selkeytyivät haastattelurungon muokkaamisen avulla.

Toimitimme yhteistyötahona toimivan laitoksen johtajalle opinnäytetyösuunnitelman, suunnitelman tiivistelmän, tiedotteen opinnäytetyöstä, suostumusasiakirjan ja tietosuo-jaselosteen. Pyysimme laitoksen johtajaa toimittamaan opinnäytetyötiedotteen, suostumusasiakirjan ja tietosuo-jaselosteen vastaaville ohjaajille ja haastatteluun osallistuville työntekijöille. Sovimme yksikön johtajan kanssa hyvissä ajoin haastattelun aikataulut, jotta osastolla olisi riittävä resurssointi haastatteluiden aikana. Tämän jälkeen osasto-

jen lähiesihenkilöt valitsivat työryhmistään sopivat henkilöt osallistumaan haastatteluihin. Toiveena oli, että opinnäytetyöhön osallistuvat työntekijät työskentelevät lastenkodissa ohjaajina ja työntekijöillä oli kokemuksia työväkivallasta ja siihen saadusta tuesta.

Laadullisessa tutkimuksessa puhutaan toisten kokemusten ja merkitysten ymmärtämisestä aineiston välityksellä. Tämä mahdollistaa sen, ettei aineiston tarvitse välttämättä olla suuri, koska tarkoituksena ei ole etsiä tilastollisia yhteyksiä, vaan ilmiöiden ymmärtäminen. (Vilkkä 2021. Osa I: Opinnäytetyötyypit mahdollisuutena). Haastattelimme kymmentä erityistason lastenkodin ohjaajana toimivaa työntekijää.

Lastenkodin johtajan kanssa sovimme, että haastattelut voidaan toteuttaa työajalla yksikön tiloissa. Haastattelut toteutettiin suunnitellusti loka-marraskuun 2022 aikana. Haastattelutilanteisiin pyrittiin luomaan psykologisesti turvallinen ympäristö ja varattiin riittävästi aikaa. Haastateltaville kerrottiin opinnäytetyön tausta ja tarkoitus. Tullessaan haastattelutilanteeseen haastateltavat lukivat tiedotteen tutkimuksesta ja allekirjoittivat suostumusasiakirjan. Suostumusasiakirjan sisällöstä annettiin mahdollisuus esittää kysymyksiä. Haastateltaville painotettiin sitä, että he voivat keskeyttää haastattelun tai tutkimukseen osallistumisen missä vaiheessa tahansa. Myös tauon pitäminen haastattelun aikana oli mahdollista. Haastateltaville tuotiin esille, että osallistuminen tutkimukseen ei vaikuta millään tavalla heidän työsuhteeseensa, eikä haastattelijat välitä yksilöityä tietoa eteenpäin.

Haastateltavia oli kymmenen. Haastateltavat olivat koulutukseltaan lähihoitajia, yhteisöpedagogeja ja sosionomeja. Tehtävänimike oli kaikilla lastenkodin ohjaaja. Työntekijöillä oli kokemusta sosiaalialalta kahdesta vuodesta 21 vuoteen. Työntekijät olivat työskennelleet kyseisessä yksikössä vähimmillään alle vuoden ja enimmillään yli 20 vuotta. Työntekijöiden yhteen lasketut työvuodet kyseisessä lastenkodissa oli yli 65 vuotta. Vastaajat olivat valmistuneet vuosien 2009–2022 välillä sosiaali- tai terveysalan ammattiin. Osalla vastaajista oli työkokemusta sosiaalialalta jo ennen valmistumista sosiaalialan ammattiin.

Kaikki haastattelut olivat yksilöhaastatteluja. Haastatteluista seitsemän toteutettiin työparina ja kolme yhden haastattelijan toimesta. Haastattelut nauhoitettiin. Nauhoitettua aineistoa kertyi 3 tuntia 58 minuuttia. Haastatteluista tehtiin muistiinpanoja. Haastatteluiden jälkeen tekijät keskustelivat yhdessä haastattelun kulusta, sisällöstä ja esiin nousseista ajatuksista. Prosessin ajan on pidetty päiväkirjaa, johon on kirjattu ajatuksia ja tunteita opinnäytetyöhön liittyen. Päiväkirjaa on pidetty kirjallisen raportoinnin ja muistamisen tueksi.

6.4 Aineiston analyysi

Haastatteluaineiston analysointiin käytettiin sisällönanalyysi -menetelmää. Analysoinnilla tarkoitetaan ongelmanratkaisutapaa, jolla isompi sisältökokonaisuus saadaan tiivistettyä pienemmäksi. Tällä keinolla pyritään saamaan uutta tietoa liittyen tutkimuskysymyksiin. (ks. Vilkkä 2021. Osa III: Analyysin askelmerkit.) Sisällönanalyysi on tekstianalyysi, joka tarkastelee inhimillisiä merkityksiä. Ajatuksena on, että ei ole mitään selaista kohtaa, josta ihminen voisi nähdä enemmän, kuin siitä, mitä hän oman kokemusmaailman kautta ymmärtää. (Sarajärvi & Tuomi 2017: 119–120.)

Sisällönanalyysissa tutkimuskysymyksiä valaisevia aiheita on mahdollista nostaa esiin teemoittelulla (Eskola & Suoranta 2008: 174). Teemoittelu on yksi sisällönanalyysin muoto. Teemoittelussa yleistä on, että teemoiksi voidaan nostaa sellaisia aiheita, jotka toistuvat aineistossa. Teemoja voidaan muodostaa aineistolähtöisesti tai teorialähtöisesti. (ks. Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Aineistolähtöisessä lähestymistavassa aineistosta etsitään yhdistäviä tai erottavia tekijöitä. Teorialähtöisessä lähestymistavassa aineistoa tutkitaan tietyn teoreettisen viitekehyksen mukaan. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Opinnäytetyömme aineisto analysoitiin aineistolähtöisesti.

Aineiston analyysi aloitettiin, kun kaikki kymmenen haastattelua oli tehty. Ensin haastatteluaineisto puhtaaksikirjoitettiin, eli litteroitiin (ks. Hirsijärvi & Remes & Sajavaara 1997: 181, 222). Sisällönanalyysi aloitettiin lukemalla litteroituja haastatteluja läpi useita kertoja. Tätä seurasi analyysiprosessi, joka sisälsi kolme vaihetta: aineiston redusoinnin, klusteroinnin ja abstrahoinnin (ks. Tuomi & Sarajärvi 2018: 122). Kuviossa 2 kuvataan analyysin vaiheet.



Kuvio 2. Analyysin vaiheet.

Aineistosta poimittiin tiedot, jotka kuvasivat vastaajien profiilia. Sen jälkeen käsiteltiin väkivaltaan liittyvät kokemukset, joita vastaajilla oli. Varsinainen sisällönanalyysi tehtiin tämän jälkeen. Asiakokonaisuuksia oli kolme: työntekijöiden kokemukset liittyen esihenkilön tukeen, millaista tukea he tulevaisuudessa toivoisivat saavansa ja miten esihenkilön tuki on vaikuttanut työhyvinvointiin. Teemat pohjautuvat tutkimuskysymyksiin ja niitä on käytetty ikään kuin analyysiyksikköinä. Muu aineistosta noussut on rajattu sisällönanalyysin ulkopuolelle.

Teimme aineiston redusointia, eli pelkistimme ilmaisuja. Samankaltaiset pelkistetyt ilmaukset yhdistettiin. Pelkistykset ilmaukset klusteroitiin eli ryhmiteltiin teemoittelemalla ne tutkimuskysymysten pohjalta. Teemoittelusta muotoutui aineistomme alateemat. Tässä ryhmittelyvaiheessa jaoimme kaikki samaa ilmiötä kuvaavat käsitteet omiksi alaluokikseen ja nimesimme ne. Alaluokat nimettiin ryhmän sisältöä kuvaavalla käsitteellä. (ks. Tuomi & Sarajärvi 2018: 124.)

Viimeisessä vaiheessa aineisto abstrahoitettiin eli käsitteellistettiin yhdistelemällä alaluokkia yläluokiksi ja edelleen pääluokiksi. Tätä kautta muotoutui johtopäätösten kokonaisuus. Taulukossa 1. on esimerkki teemoittelun avulla tehdystä sisällönanalyysistä.



Taulukko 1. Esimerkkitaulukko sisällönanalysistä.

Taulukossa 1 kuvataan, miten aineistoa on analysoitu. Analysoinnissa lähdettiin liikkeelle alkuperäisten ilmaisujen pelkistämisestä. Pelkistetyistä ilmaisuista muodostettiin alaluokkia. Näistä muodostettiin pääluokat, joita on kolme.

7 Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyön aihe käsittelee työssään väkivaltaa kohdanneiden työntekijöiden kokemuksia lähiesihenkilöltä saadusta tuesta väkivaltatilanteiden jälkeen. Opinnäytetyömme kohdistuessa ihmisen kokemuksen selvittämiseen, on eettisyyttä tullut pohtia ja noudattaa tarkasti.

Hyvä tutkimus edellyttää tieteellisiä taitoja, tietoja ja hyviä toimintatapoja (Kuula 2011: 25). Opinnäytetyössä on noudatettu hyvän tieteellisen käytännön (HTK) mukaisia ohjeita, joita noudatetaan Suomessa kaikilla tieteenaloilla. HTK-ohjeiden mukaan rehellisyys, huolellisuus, avoimuus ja kunnioitus toisia tutkijoita kohtaan tulee huomioida tutkimusta tehdessä. Kukin tutkija, myös opinnäytetyöntekijä, on itse vastuussa siitä, että noudattaa hyvän tieteellisen käytännön ohjeita. Opinnäytetyössämme on kunnioitettu tekijänoikeuksia hyvän tutkimustavan mukaisesti ja tekijänoikeuslakia on noudatettu. (ks. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry 2019: 8–12, 23.) Luotettavuuden näkökulmasta katsottuna tutkimuskohde ja tutkittu materiaali tulee olla yhteensopivia (Vilka 2021: 196).

Yhteistyötahona toimiva erityistason lastenkoti on Helsingin kaupungin. Helsingin kaupungilla on käytäntönä, että opinnäytetyötä varten tulee hakea tutkimuslupa. Tutustuimme Helsingin kaupungin tutkimuslupaprosessiin alkuvuonna 2022. Tutkimussuunnitelman edettyä riittävän pitkälle, haimme hyvän tutkimuksen käytänteiden mukaisesti tutkimuslupaa. Erillistä sopimusta, jossa olisi määritelty tarkemmin ohjaus, aikataulu, aihe, mahdolliset kustannukset ja niiden korvaus, tausta-aineiston käyttö, tutkimusaineistoon liittyvien yksityiskohtien sopiminen, salassa pidettävistä asioista sekä vastuusta ja vastuun rajoituksista ei tarvinnut lastenkodin kanssa tehdä. (ks. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry 2019: 21). Tämä selvisi yhteistyötahon ilmoitessa asiasta sähköpostilla toukokuussa 2022. Sen sijaan opinnäytetyön teemaan ja käytännön asioihin liittyvistä asioista käytiin yhteistä keskustelua lastenkodin johtajan kanssa. Tutkimuslupa myönnettiin viranhaltijan toimesta heinäkuussa 2022.

Opinnäytetyössä on noudatettu EU:n yleisten tietosuoja-asetusten mukaisia ohjeita. Tutkimukseen osallistuvalla on oikeus Suomessa säädettyjen lakien mukaan yksityisyyden suojaan. Tutkimuslupaa hakiessa tehtiin liitteeksi Euroopan unionin yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisen rekisteri- ja tietosuojaselosteen. Liite toimitettiin lastenkodin johtajalle, joka toimitti sen eteenpäin haastateltaville.

Toimitimme tiedotteen opinnäytetyöstä, suostumusasiakirjan ja rekisteri- ja tietosuojaselosteen etukäteen lastenkodin johtajalle. Toiveena oli, että haastateltavat ovat ehtineet lukea ja perehtyä niihin ennen haastatteluita. Varsin moni haastateltava kertoi, ettei ollut saanut tai ehtinyt lukea lähetettyjä materiaaleja. Syyt tähän eivät selvinneet haastatteliijoille.

Tarjosimme jokaiselle mahdollisuuden perehtyä materiaaleihin ennen haastattelua ja kerroimme, mistä opinnäytetyössä on kyse sekä työntekijöiden oikeudesta keskeyttää osallistuminen kaikissa prosessin vaiheissa. Kohtelimme haastateltavia tasa-arvoisesti. Jälkikäteen ajateltuna olisi ollut tärkeää varmistaa, että jokainen on saanut tarvittavat tiedot itselleen luettavaksi ennen haastatteluun osallistumista.

Opinnäytetyötä varten ei kerätty henkilöiden nimiä tai yhteystietoja. Aineistoa käsiteltäessä haastatteluista käytettiin haastattelun järjestysnumeroa, joka personoi haastattelun. Kaikkia kerättyjä tietoja käsiteltäessä huomioimme voimassa olevat tietosuoja-asetukset ja tietosuojalain mukaiset käsittely perusteet. Opinnäytetyössä noudatettiin Metropolia Ammattikorkeakoulun voimassa olevia tietoturva- ja tietosuoja ohjeita. (ks. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry 2019: 7, 13, 18–23.)

Tutkimuksen arkaluontoinen aihe huomioiden, on ollut erityisen tärkeää, ettei haastateltavat tai muut aineistossa mainitut henkilöt ole tunnistettavissa. Julkaisussa on huomioitu haastateltavien anonymiteetti (ks. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry 2019: 10, 19, 24). Raportissa olevat suorat lainaukset on pyritty lisäämään tekstiin siten, ettei niistä voida tunnistaa yksittäisiä henkilöitä. Tulokset- osiossa on huomioitu, että esiin nousevat teemat ovat yleistettyjä.

Eettisyyden ja luotettavuuden pohdinta alkoi tutkimuksen aihetta valittaessa. Olemme pyrkineet koko opinnäytetyöprosessin ajan erityiseen herkkyyteen omien odotusten, kokemusten ja havaintojen suhteesta saatuihin tuloksiin. Raportoinnissa olemme pyrkineet objektiivisuuteen ja rehellisyyteen (ks. Clarkeburn & Mustajoki 2007: 15) sekä puolueettomuuteen (Vilkkä 2021: 196). Näkemyksemme mukaan pitkä ja monipuolinen työkokemus alalta on toiminut hyvänä taustana sekä ymmärrystä lisäävänä tekijänä opinnäytetyötä tehdessä. Tekemämme tulkinnat ja käsitteellistäminen on kuitenkin tehty siten, että ne vastaavat tutkittavien käsityksiä selvitetävänä olevasta asiasta (ks. Vilkkä 2021: 196).

Se, miten omat aiemmat ja nykyiset roolimme työelämässä ovat vaikuttaneet tutkittavaan aiheeseen on tullut huomioiduksi niin haastatteluiden, analyysivaiheen kuin tulosten kirjoittamisen aikana. Olemme hyödyntäneet tässä reflektiota ja yhteisiä keskusteluja. Tuomme nämä seikat avoimesti esille, jotta lukija voi arvioida opinnäytetyön reliabiliteettia mahdollisimman hyvin (ks. Vilka 2021: 196).

Tutkimusaineiston käsittely, keruu ja asianmukainen arkistointi on otettu huomioon opinnäytetyön tietojen tarkistettavuutta ja luotettavuutta ajatellen (ks. Kuula 2011: 19). Opinnäytetyön teoreettisessa osuudessa on teoratiedon lähteet mainittu Metropolia ammattikorkeakoulun ohjeistusten mukaisesti huomioiden asianmukaiset viittaukset. Aineiston säilyttämisen, tallentamisen ja tuhoamisen suhteen olemme noudattaneet yksityisyyden suojan täyttäviä toimintatapoja. Aineistoa ei tulla säilyttämään uudelleen käyttöä varten. Tarkoituksena on ollut olla aiheuttamatta merkittäviä vahinkoja, riskejä tai haittoja tutkittaville.

8 Tulokset

Sisällönanalyysistä muodostui kolme pääluokkaa, jotka selittävät työntekijöiden kokemuksia, toiveita ja työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä liittyen esihenkilön toimintaan työväkivaltilanteen jälkeen. Pääluokat ovat esihenkilötaidot, tunnetaidot ja psykologinen turvallisuus. Haastattelimme kymmentä erityistason lastenkodin työntekijää liittyen työväkivaltilanteiden jälkeiseen tukeen. Seuraavaksi käymme läpi lyhyesti työntekijöiden väkivaltakokemuksia. Tämä on oleellista ymmärtääksemme tuen tarpeita väkivaltilanteiden jälkeen.

8.1 Kohderyhmän työväkivaltakokemukset

Haastatteluun osallistuneet työntekijät ovat työssään kohdanneet henkistä, fyysistä tai seksuaalista väkivaltaa tai sen uhkaa. Vaihtoehtoina olivat henkinen, fyysinen, seksuaalinen tai useampi kuin yksi edellä mainituista. Annoimme kaikista väkivallanmuodoista jonkinlaisen esimerkin haastateltaville.

Kaikki vastaajat olivat kokeneet fyysistä väkivaltaa. Vastaajat kuvailivat fyysisen väkivallan olleen esimerkiksi lyömistä, potkimista, repimistä, raapimista, tavaroiden heittelyä, ovien paiskomista sekä teräaseella uhkaamista. Kaikilla vastaajilla oli myös kokemuksia henkisestä väkivallasta. He kuvailivat henkisen väkivallan olleen muun muassa

haistattelua, nimittelyä, väkivallalla uhkailua ja tappouhkauksia. Vastaajat kertoivat kokevansa kuormittavaksi jatkuvan väkivallan uhan ja toistuvan henkisen väkivallan.

Seksuaaliseen väkivaltaan liittyen pieni osa vastaajista kertoi kokeneensa epäasiallista puhetta ja toimintaa. Tässä raportissa emme avaa osallistujien vastauksia seksuaaliseen väkivaltaan tai sen uhkaan liittyen, vastaajien määrän ollessa niin pieni, että se voisi rikkoa yksityisyyden suojaa.

Kysyimme haastateltavilta, miten usein he olivat kohdanneet väkivaltaa työsssä asiakkaiden taholta. Osalla etenkin henkisen väkivallan kokemukset olivat viikoittaisia, jopa jokaisessa työvuorossa tapahtuvia. Fyysisen väkivallan kokemuksia oli henkistä väkivaltaa vähemmän, mutta suurella osalla vastaajia myös fyysisen väkivallan kokemukset olivat säännöllisiä. Kysyimme myös, olivatko vastaajat kohdanneet väkivaltaa työssään viimeisen 12 kuukauden aikana. Kaikki vastaajat kertoivat kokeneensa väkivaltaa viimeisen vuoden aikana.

8.2 Esihenkilötaidot ja niiden vaikutus työhyvinvointiin

Suurimmalle osalle tärkein tuen muoto oli väkivaltilanteiden jälkeinen keskustelu esihenkilön kanssa, ja suurin osa koki saaneensa tarvitsemansa keskustelutuen. Muutama vastaaja toi esille esihenkilöllä olevan Hetipurku -koulutus. Pieni osa koki esihenkilön hyödyntävän koulutusta, mutta osalla kokemus oli päinvastainen.

Vastaajista yli puolet olivat tyytyväisiä esihenkilön toimintaan ja esihenkilöltä saatuun tukeen väkivaltilanteiden jälkeen. Osa vastaajista koki, että esihenkilö hoiti tilanteiden jälkipurun valmiiden fraasien ja ohjeiden mukaan, ja yksilöllisyys puuttui. Vastaajat kuvasivat tällaisen toiminnan tuntuvan ikävältä. Osalla oli myös kokemus, että vaikka esihenkilö ei itse tarjoa ja hoida väkivaltilanteiden purkua, on samaan aikaan myös kiellettyä tai ei toivottua keskustella ja käydä tilanteet läpi työryhmän kesken. Työryhmän kesken käytyjä keskusteluja pidettiin kuitenkin tärkeänä tuen muotona. Asiaa kuvaa seuraava lainaus.

Esihenkilö ei osaa ottaa huomioon työntekijöitä tarpeeksi näitten tilanteiden jälkeen, että joskus tilanteiden purku saattaa jäädä kokonaan tai usein tuntuu, että se on omalla vastuulla ottaa se puheeksi ja pyytää sitä

Esihenkilötaitoihin liittyen vastauksissa näkyi esihenkilön antama ohjaus uhka- ja väkivaltilanteiden eteenpäin ilmoittamiseen liittyen. Vastaajia oli ohjattu, muistutettu ja au-

tettu uhka- ja vaaratilanneilmoituksen teossa. Vastaajilla oli myös kokemus, että esihenkilöltä saatu tuki piti sisällään ohjauksen aihepiiriin liittyviin koulutuksiin. Osa vastaajista kertoi, että esihenkilö osasi ohjata heidät tarvittaessa keskustelemaan joko oman talon psykologien kanssa tai työterveyteen. Osalla oli kokemus, että heidät oli ohjattu sairauslomalle tilanteen jälkeen. Töihin paluuta oli myös käyty yhdessä esihenkilön kanssa läpi, ja pohdittu miten sitä voisi tukea. Esihenkilö oli myös hakenut varoja ylimääräiseen työnohjaukseen. Edellä mainitut toimintatavat oli koettu hyväksi. Yksi vastaajista kuvailee esihenkilön toimintaa seuraavalla tavalla.

joskus yksilö- tai ryhmätyönohjaus haettiin työterveydestä... että kyllä meillä oli aika kuumalinja yhes vaihees työterveyteen

Hieman yli puolella vastaajista oli kokemus, että esihenkilöllä oli hyvät esihenkilötaidot ajatellen väkivaltatilanteiden purkua. Esihenkilö järjesti aikaa keskusteluille ja asiaa käsiteltiin myös yhteisesti työryhmässä. Monilla oli kokemus, että esihenkilö osasi toimia väkivaltatilanteiden jälkeen ja puuttui tarvittaessa tilanteisiin. Usea vastaaja piti tärkeänä myös esihenkilön johdolla käytyä työryhmän yhteistä keskustelua, esimerkiksi väkivaltatilanteiden ehkäisystä.

Kaikki vastaajat toivoivat jonkinasteista purkua väkivaltatilanteen jälkeen. Suurimmalle osalle olisi riittävää, jos esihenkilö kysyisi mitä tilanteessa tapahtui ja millaisia ajatuksia tai tunteita tilanne herätti. Suuressa osassa vastauksia, oli toive siitä, että esihenkilö kysyisi kuulumisia ja olisi tietoinen työntekijöiden voinnista ja työtilanteesta. Tärkeänä pidettiin myös sitä, että esimies oma-aloitteisesti tarjoaa työntekijälle keskustelutukea. Esihenkilön toiminnassa erityistä kiitosta sai nopea reagointi tilanteisiin. Vuorotyötä tehdessä, esihenkilön tapaamiseen voi olla pitkäkin aika tapahtuneen väkivaltatilanteen jälkeen. Tämä näkyi monessa vastauksessa.

No meil on siis hyvä esihenkilö tossa. On kyllä tukena ja apuna. Toki, mikä siihen vaikuttaa aina, on vaihtelevat työvuorot. Välillä saattaa mennä aika montakin päivää, et ei nää esihenkilöä.

Hyvänä pidettiin sitä, että esihenkilö soitti kotiin, jotta tilanne saadaan nopeasti purettua. Monet vastaajista kokivat, että tarvittava tuki ei toteudu, jos väkivaltatilanteen jälkeen kuluu liian pitkä aika ennen purkukeskustelua. Nopeaa reagointia toivottiin myös tilanteessa, jossa työntekijä nostaa esiin huolen liittyen esimerkiksi asiakasnuoriin tai työtilanteeseen.

Useampi vastaaja toivoi, että esihenkilön tuki olisi konkreettista: esihenkilö järjestäisi aikaa keskustelulle ja olisi tarvittaessa yhteydessä esimerkiksi työterveyteen. Moni vastaajista toivoi myös yhtenäisiä toimintatapoja ja rakenteita osastojen välille. Yhtenäisten toimintatapojen katsottiin auttavan muun muassa silloin, kun naapuriosastolla tarvitaan apua. Osa vastaajista toivoi, että esihenkilö järjestäisi automaattisesti keskustelun kaikkien väkivaltatilanteissa olleiden työntekijöiden kanssa. Seuraava vastaus kuvastaa näitä ajatuksia.

että tulis vakiintuneeksi käytännöksi se, että esihenkilö keskustelis yksilötasolla niitten kanssa, jotka haluaa keskustella

Useammalta vastaajalta nousi toive, että esihenkilön johdolla työryhmän kesken keskusteltaisiin, miten väkivaltatilanteissa jatkossa toimitaan. Tämän lisäksi pidettiin tärkeänä keskustelua väkivaltatilanteiden ennakoinnista ja jälkipuinnista.

Esihenkilön toiminnalla oli haastattelun vastausten perusteella kiistaton vaikutus työntekijöiden työhyvinvointiin. Kaikki haastateltavat kertoivat esihenkilön väkivaltatilanteiden jälkeisen toiminnan vaikuttaneen jollain tavalla työhyvinvointiin. Vähän yli puolet vastaajista kokivat työhyvinvoinnin säilyneen hyvänä tai parantuneen esihenkilöltä saadun tuen vuoksi. Vähän alle puolet vastaajista kokivat esihenkilön toiminnan tai sen puutteen vaikuttaneen negatiivisesti työhyvinvointiin. Melkein kaikille vastaajille tärkeää oli saada keskustelutuki esihenkilöltä väkivaltaisen tilanteen jälkeen. Tärkeää oli tulla kuulluksi ja nähdyksi. Merkittävänä pidettiin, että esihenkilö ymmärtää tapahtuneen väkivallan yksilöllisen merkityksen työntekijälle.

8.3 Esihenkilön tunnetaitojen merkitys väkivaltatilanteiden jälkeen

Haastateltavien vastauksissa korostui esihenkilön tunnetaitojen merkitys väkivaltatilanteiden jälkeisessä tuessa. Vastaajat kertoivat, että esihenkilö on kysynyt vointia ja ollut empaattinen kohtaamisissa. Tilanteen purussa on käsitelty tapahtumien lisäksi niiden herättämiä tunteita ja ajatuksia. Vastaajista osalla on kokemus, että tällainen toiminta auttaa jaksamaan raskaissakin tilanteissa. Osa esihenkilöistä oli vielä jonkin ajan kulluttua väkivaltatilanteesta palannut tapahtuneeseen, ja kysynyt onko tilanne jäänyt vaivaamaan. Tämä koettiin merkittävänä asiana.

Osalla vastaajista oli kokemus, että saatu tuki väkivaltatilanteiden purussa on ollut riittävän hyvää. Osalle riitti, että esihenkilö huomioi väkivaltatilanteen tapahtuneen, ja kyselee siihen liittyviä kokemuksia ja ajatuksia. Vastaajista pienellä osalla oli kokemus,

että ei ole koskaan jäänyt ilman esihenkilön tukea ja kaikissa tilanteissa työntekijä tuli ainakin jollain tavalla huomioiduksi. Tämä tuli näkyviin osassa vastauksia, joissa kerrottiin, miten esihenkilö puhuu työryhmästään ja huolehtii heistä. Osa nimesi esihenkilön syyksi siihen, että väkivaltatilanteista huolimatta edelleen työskentelee kyseisessä työpaikassa.

Osalla vastaajista oli kokemus, että esihenkilö ohitti heidän kokemuksensa, ja työntekijä ei saanut tukea tunnepuolen käsittelyyn. Osa koki, että esihenkilöt eivät ota tosissaan työntekijän huolta ja ajatuksia väkivaltatilanteisiin liittyen. Vastaajista muutamalla oli kokemus, että esihenkilö ohittaa tapahtuneen väkivaltatilanteen kokonaan, eikä työntekijä saa minkäänlaista tukea tapahtuneen käsittelyssä.

Varsinkin jos on ollut pidempään sitä väkivaltaa tai sen uhkaa ja sit ei tuu sieltä esihenkilöltä sitä, et se näyttäis, et se tunnistais tai huomais, et semmosta tapahtuu, niin kyl se turhauttaa.

Vastaajilla oli kokemuksia, joiden mukaan esihenkilö oli vakavienkin väkivaltatilanteiden jälkeen kohdannut työntekijät kylmästi ja välinpitämättömästi. Osa koki, että esihenkilö hoiti tilanteen käsittelyn teknisesti ottaen hyvin, mutta työntekijän tunteet eivät tulleet huomioiduksi keskustelussa.

Muutama vastaajista kertoi, että esihenkilö ei työntekijän esille nostamasta väkivaltaan liittyvästä huolesta huolimatta, ottanut työntekijän kokemusta tosissaan, ja ryhtynyt asian suhteen konkreettisiin toimiin. Osa koki, että esihenkilöt suhtautuvat fyysiseenkin väkivaltaan hyvin arkipäiväisesti, ja tästä syystä tilanteita ei käydä läpi esihenkilön kanssa. Toisaalta osa kertoi, että tilanteiden jälkipuinti liittyy tapahtuneen väkivallan vakavuuteen. Vakavassa tilanteessa järjestettiin jonkinlainen purku, mutta vakiintunutta käytäntöä ei kaikkialla ole. Osalla oli kokemus, että tapahtunut käydään läpi tilanteen vakavuuden vaatimalla tasolla.

Muutamalla työntekijällä oli kokemus, että esihenkilö ei kysy miltä heistä tuntuu ja miten he jaksavat. Moni vastaajista koki, että keskustelutuen pyytäminen ja tilanteen purun järjestäminen jää kokonaisuudessaan työntekijän vastuulle. Osalla oli kokemus, että esihenkilön toiminta väkivaltatilanteisiin liittyen aiheuttaa voimakasta ristiriitaa oman ammattietiikan suhteen. Osalla oli kokemus, että esihenkilö edellyttää työntekijöitä viemään monet tilanteet sijoitettujen nuorten kanssa siihen pisteeseen saakka, että ainoa vaihtoehto tilanteessa on sen eskaloituminen asiakkaan taholta väkivaltaiseksi.

Suuri osa vastaajista toivoi, että esihenkilö pitäisi huolta työntekijöiden jaksamisesta. Moni toivoi, että purkukeskustelut olisivat kritiikittömiä, eli työntekijä voisi vapaasti puhua, purkaa ja “tuulettaa”. Suurin osa toivoi, että keskustelut sisältäisivät tunnepuolen purun lisäksi ammatillista reflektiota ja tulevaisuuteen suuntaavaa näkökulmaa. Moni toivoi esihenkilöltä empatiaa, inhimillistä kohtaamista ja kykyä tunnistaa ne kohdat, missä kukin työntekijä tarvitsee tukea. Yksilöllisyys ja työntekijän kokemuksen merkityksen ymmärtäminen olivat vastaajille tärkeitä. Esihenkilön tunnetaitojen katsottiin vaikuttavan työntekijöiden työhyvinvointiin. Erityisesti esihenkilön empatiakyvyllä koettiin olevan vaikutus työhyvinvointiin. Seuraava vastaus kuvastaa, miten suuri merkitys esihenkilön empatiakyvyllä ja avun antamisella oli työntekijälle.

mä en tiedä, että jos mun esihenkilö ei olisi noin empatiakykyinen ja noin avulias kaikissa asioissa, et tekisinkö mä tätä työtä enää

Työntekijöille oli tärkeää, että heidän kokemuksensa väkivaltatilanteesta otettiin tosissaan. Tärkeänä pidettiin, että esihenkilö välitti työntekijöistään, kuunteli ja oli avulias. Työhyvinvoinnin koettiin laskevan, jos esihenkilö ei kyennyt tunnetason kohtaamiseen väkivaltatilanteen jälkeen. Myös tilanteiden vähättelyn koettiin vaikuttavan negatiivisesti työhyvinvointiin.

8.4 Psykologisen turvallisuuden merkitys

Psykologisella turvallisuudella on suuri merkitys väkivaltatilanteiden jälkeisessä tuessa. Moni vastaaja kertoi, että tärkeää oli tunne siitä, että koska vaan voi lähestyä omaa esihenkilöä, ja ottaa vaikeatkin asiat puheeksi. Tärkeää on turvallisuuden tunne, olo siitä, että esihenkilö on työntekijän puolella ja luottaa työntekijään. Yksi haastateltavista kuvailee asiaa seuraavalla tavalla.

onks se sit turvallisuuden tunne siitä asiasta, että mä uskallan sanoa ja et otetaan vakavasti, eikä niin kun jotenkin vähätellä

Tärkeänä pidettiin myös sitä, että esihenkilöön voi luottaa tilanteessa kuin tilanteessa. Enemmistö vastaajista kertoi, että esihenkilö ottaa heidän kertomansa tosissaan, ei vähättele tai ohita. Monet kertoivat, että tietävät voivansa aina kääntyä esihenkilönsä puoleen. Harva koki jääneensä pulaan, suurin osa kertoi saaneensa tarvitsemansa tuen ja avun.

Muutamalla vastaajalla oli kokemus, että esihenkilö ei luota heidän kokemukseensa ja näkemykseen väkivaltatilanteissa. Näissä tilanteissa vastaajat kertoivat tullessaan esihenkilön kyseenalaistamiksi, eikä luottamusta esihenkilöön löydy. Nämä vaikuttivat kokemukseen saadusta tuesta.

Vastaajista suurin osa toivoi, että kaikki työntekijät tulisivat kuulluksi. Suurin osa toivoi, että esihenkilö luottaisi työntekijän näkemykseen ja kokemukseen. Toiveena oli myös, että työntekijä voisi luottaa esihenkilöön varauksetta. Moni vastaaja toivoi inhimillistä kohtaamista, että oma vointi ja jaksaminen tulisi huomioiduksi.

sellasta inhimillistä suhtatumista ja kohtaamista, että muistetaan, että
ollaan ihmisiä sen lisäksi, että ollaan ammattilaisia

Vastaajista moni toivoi, etteivät tulisi vähätellyksi vaan heidän kokemuksensa otettaisiin tosissaan.

Psykologisen turvallisuuden voidaan katsoa olevan edellytys tuen kokemuksen syntymiselle. Suuri osa vastaajista kertoi, että esihenkilölle voi puhua suoraan, on turvallista ilmaista oma mielipide ja esihenkilön puoleen voi kääntyä matalalla kynnyksellä. Edellä mainitun kaltaisen toiminnan koettiin vaikuttavan työhyvinvointiin positiivisesti. Osa vastaajista koki tullessaan esihenkilönsä ohittamaksi, ja tämä vaikutti negatiivisesti työhyvinvointiin. Negatiivisesti vaikutti myös kokemukset siitä, että esihenkilö ei huomioi väkivaltatilanteita, jonka seurauksena työntekijä jää yksin asian käsittelyssä.

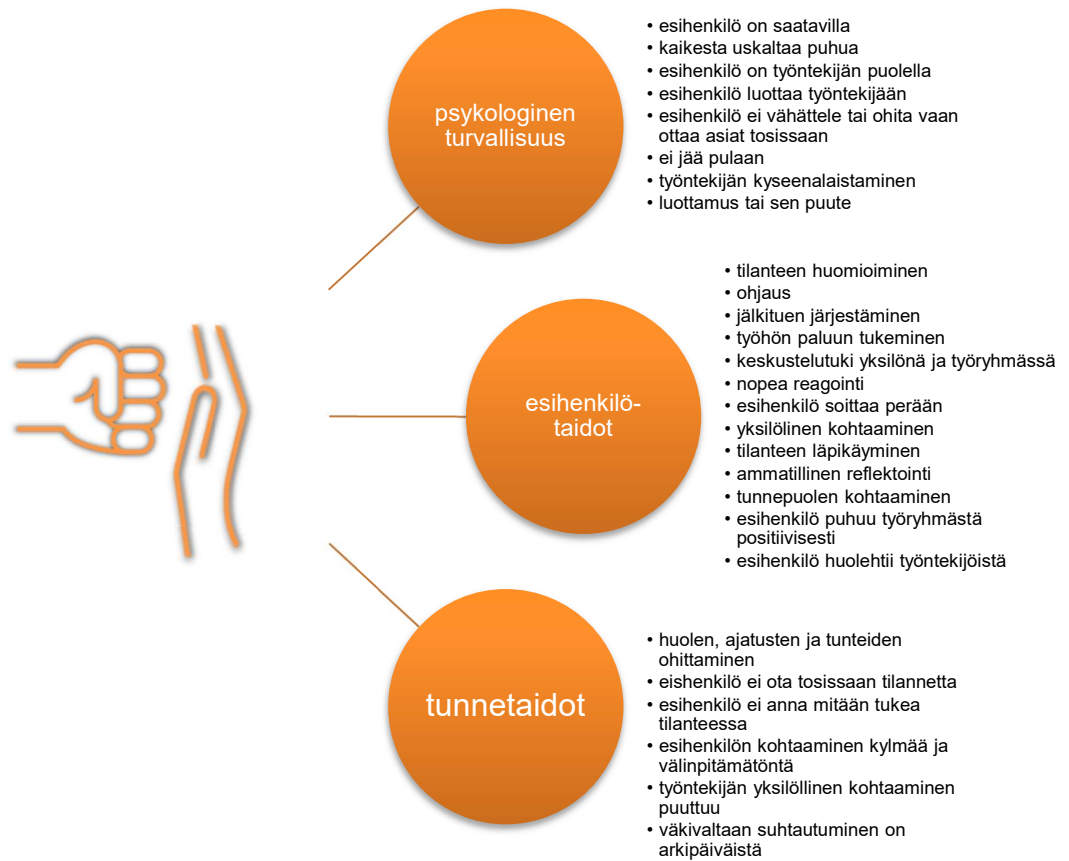
8.5 Tulosten yhteenveto

Esihenkilön toiminnalla on kiistaton vaikutus työntekijän työhyvinvointiin. Esihenkilön esihenkilötaidot, tunnetaidot ja psykologinen turvallisuus ovat kaikki työntekijän tuensaannin kokemukseen vaikuttavia teemoja. Seuraavissa kuviossa tiivistetysti vastaajien kokemuksia esihenkilön toiminnasta, toiveista liittyen esihenkilön toimintaan ja niiden vaikutuksesta työhyvinvointiin työväkivaltatilanteiden jälkeen.



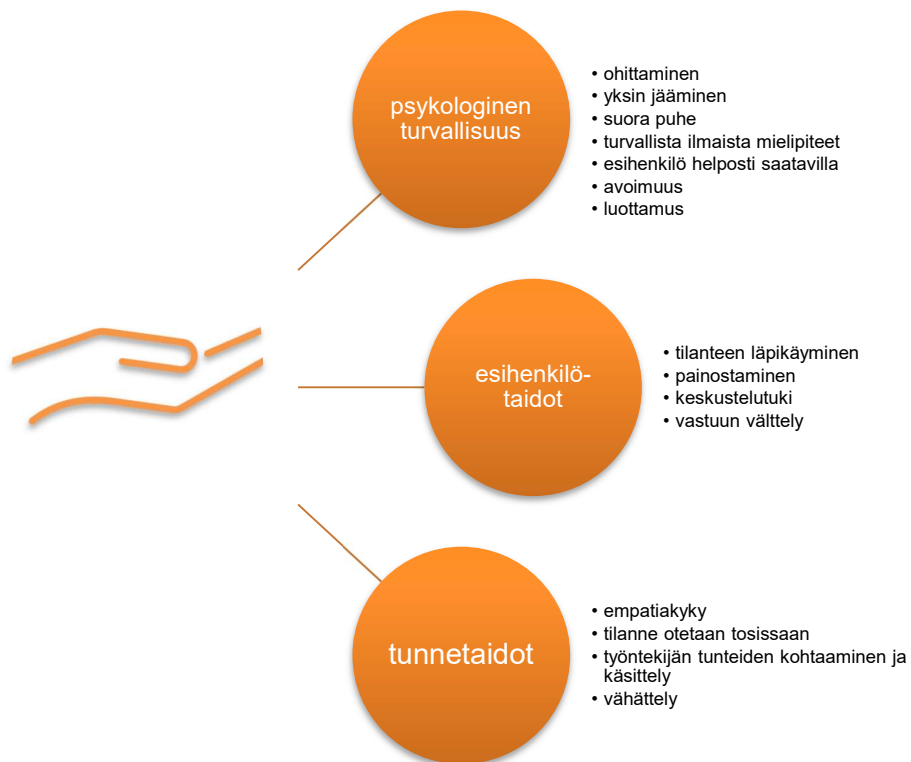
Kuvio 3. Tuen saamisen kokemukseen vaikuttaneet tekijät esihenkilön toiminnassa.

Kuviossa 3 on nähtävillä niitä tekijöitä, joita työntekijät toivovat esihenkilöltä tulevaisuudessa tai mitä asioita esihenkilön pitäisi toiminnassaan välttää, mikäli työntekijät joutuvat kohtaamaan työssään väkivaltaa.



Kuvio 4. Työntekijöiden toiveet esihenkilön tuesta tai siitä, mitä esihenkilön tulisi välttää.

Tuloksissa esiintyviä työhyvinvoinnin kokemukseen vaikuttaneita esihenkilön toimintatapoja kuvataan seuraavassa kuviossa.

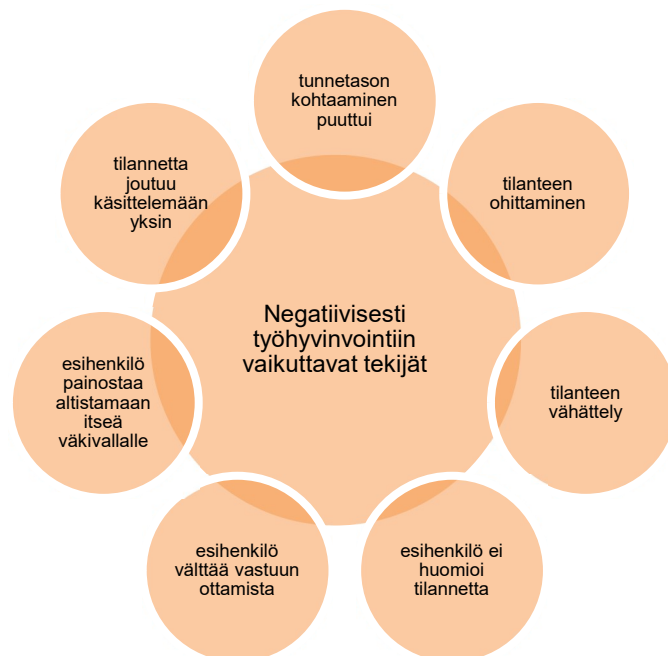


Kuvio 5. Työntekijän työhyvinvointiin vaikuttavat asiat esihenkilön toiminnassa.

Seuraavassa kuvioissa on tarkasteltu sitä, millaiset tekijät esihenkilön toiminnassa ovat vaikuttaneet positiivisesti työhyvinvointiin.



Kuvio 6. Tulosten mukaan positiivisesti työhyvinvointiin vaikuttaneet tekijät.



Kuvio 7. Tulosten mukaan negatiivisesti työhyvinvointiin vaikuttaneet asiat.

Yllä olevaan kuvaan on koottu sellaisia tekijöitä esihenkilön toiminnassa, jotka ovat vaikuttaneet negatiivisesti työntekijän työhyvinvointiin.

9 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää millaista tukea erityistason lastenkodin työntekijät ovat saaneet esihenkilöltä väkivaltatilanteen jälkeen, ja millainen kokemus heillä on tuen vaikutuksesta työhyvinvointiin. Tämän lisäksi kartoitimme työntekijöiden toiveita esihenkilön toiminnasta väkivaltatilanteen jälkeen. Opinnäytetyön tuloksia on tarkoitus hyödyntää erityistason lastenkotiin tehtävässä väkivaltatilanteiden tukeen liittyvässä mallissa.

Opinnäytetyössä haastateltiin kymmentä erityistason lastenkodin työntekijää. Haastattelut tehtiin puolistrukturoituna teemahaastatteluna. Sisällönanalyysin jälkeen aineistosta nousi kolme pääluokkaa, jotka ovat työntekijöiden kokemusten mukaan merkittäviä väkivaltaisen tilanteen jälkeen saadussa tuessa, sen vaikutuksessa työhyvinvointiin ja toiveisiin liittyen esihenkilön toimintaan: psykologinen turvallisuus, esihenkilötaidot sekä tunnetaidot.

Työväkivallan moninaisuuden (Pulkkinen 2021:12) näkökulmasta kysyimme, millaisia väkivallan kokemuksia haastateltavilla oli. Vastaajat kuvailivat fyysisen väkivallan olleen esimerkiksi lyömistä, potkimista, repimistä ja raapimista. Henkisen väkivallan kuvailtiin olleen nimittelyä, haistattelua, tavaroiden heittäilyä, ovien paiskomista, teräaseella uhkaamista, väkivallalla uhkaamista sekä tappouhkauksia. Johtuen osallistujien seksuaalisen väkivallan kokemusten vähästä määrästä tässä opinnäytetyössä, olemme yksityisyyden suojan vuoksi jättäneet seksuaalisen väkivallan kokemusten kuvaukset kokonaan tämän raportin ulkopuolelle.

Opinnäytetyön haastatteluissa esiin nousseet työntekijöiden kokemukset, ovat hyvin samankaltaisia suomalaisen ja kansainvälisen työväkivaltaan liittyvän tutkimuksen ja selvitysten tulosten kanssa. Halusimme ymmärtää väkivaltakokemusten ja saadun tuen välistä suhdetta. Aiemmat tutkimukset ja selvitykset osoittavat, että sosiaaliala on yksi työväkivallan riskialoista (Piispa & Hulkko 2010: 4). Sosiaalialan työpaikoista etenkin lastensuojelun laitostyötä tekevien ohjaajien ja hoitajien kokemukset väkivallasta tai sen uhasta ovat lisääntyneet (Piispa & Hulkko 2010: 9). Esimerkiksi Lastensuojelun keskusliiton tuoreessa kyselyssä lastensuojelun työntekijöistä 31 % ilmoitti kokevansa sanallista, asiatonta kohtelua viikoittain ja 27 % päivittäin tai lähes päivittäin. Fyysistä väkivaltaa koki 43 % vastaajista ainakin muutaman kerran vuodessa. (Tiili & Kuokkanen 2021: 26–27.) Vastaajista kaikki olivat kokeneet henkistä ja/tai fyysistä väkivaltaa nykyisessä työssään. Aggressiivinen ja uhkaava käytös ovat tyypillisiä työväkivallan ilmenemismuotoja (Piispa & Hulkko 2010: 12). Näiden lisäksi työssä voidaan kokea myös seksuaalista

väkivaltaa (Lähde 2018: 27). Verrattuna aiempiin tutkimuksiin, tämän opinnäytetyön vastaajat olivat kokeneet suhteessa enemmän työväkivaltaa.

Työntekijöistä yli puolet olivat tyytyväisiä esihenkilöltä saatuun tukeen. Tähän vaikutti esihenkilön konkreettiset teot väkivaltilanteen jälkeen. Esihenkilö oli mm. ohjannut aiheeseen liittyviin koulutuksiin, järjestänyt keskusteluaikoja ja auttanut täyttämään uhka- ja vaaratilanneraportteja. Lisäksi vastaajat kokivat tärkeäksi esihenkilön antaman tuen sairausloman jälkeen työhön palatessa, miettimällä siihen liittyviä teemoja yhdessä työntekijän kanssa.

Esihenkilön tuella on merkittävä vaikutus työntekijöiden hyvinvointiin. Oikea-aikaisella tuella voidaan lievittää stressiä, pelkoa ja työpaikan vaihtamisen ajatuksia. Uhkaaviin ja väkivaltaisiin tilanteisiin on tärkeä varautua sopimalla yhteisesti toimintatavoista ja käytännöistä. (Vartia-Väänänen & Pahkin 2016: 16–18.)

Aiemmat tutkimukset osoittavat, että esihenkilöiden ja työntekijöiden välinen joustava ja toimiva vuorovaikutus on tärkeää työhyvinvoinnin kannalta (Virtanen & Sinokki 2014: 46). Saaduista tuloksista voidaan päätellä, että erityisesti esihenkilön kanssa käydyt keskustelut olivat vastaajille tärkeä ja merkittävä tuenmuoto. Keskustelutuki sisälsi tilanteen herättämien tunteiden huomioimisen, tapahtuman käsittelyn ja oman toiminnan reflektoinnin. Esihenkilön kanssa keskustellessa myös tulevaisuuteen suuntaava puhe oli tuen näkökulmasta tärkeä. Keskusteluissa haluttiin pohtia miten väkivaltilanteita voisi ennakoida ja miten niissä tulisi toimia. Keskustelua toivottiin käytävän myös työryhmän kanssa yhteisesti.

Usealla työntekijällä oli kokemus, ettei esihenkilö kysy, miltä heistä tuntuu tai miten he jaksavat väkivaltaisen tai uhkaavan tilanteen jälkeen. Osa vastaajista koki, että esihenkilö hoiti tilanteiden jälkipurun valmiiden fraasien ja ohjeiden mukaan, ja yksilöllisyys puuttui. Johtajan tulee huomioida työntekijät yksilöllisesti ja tiedostaa etteivät kaikki työntekijät hyödy samanlaisesta johtajuudesta (Mäkinieniemi & Heikkilä-Tammi & Manka 2015: 21–22). Tämä tuli näkyviin myös tämän opinnäytetyön tuloksissa.

Esihenkilön empaattinen ja tukea osoittava suhtautuminen, riskien kartoittaminen ja työntekijöiden voinnista huolehtiminen ovat tärkeitä asioita työntekijöiden työhyvinvointia tarkastellessa. Riittävä jälkipuinti ja asianmukainen dokumentointi voivat tarjota oppimismahdollisuuksia tilanteiden hoitoon sekä keinoja minimoida vastaavia tilanteita tulevai-

suudessa. (Radey & Langenderfer-Magruder & Schelbe 2020: 20–21.) Esihenkilön empaattinen ja tukea osoittava suhtautuminen työntekijöihin kertoo esihenkilön tunnetaitoista.

Esihenkilön tunnetaitojen merkitys korostui haastateltavien vastauksissa. Osalla vastaajista oli ohitetuksi tulemisen kokemuksia. Syiksi tällaisiin kokemuksiin kerrottiin esihenkilön kyvyttömyys ottaa huomioon työntekijän tunteita tai ajatuksia. Muutama vastaaja koki, että esiin nostettua huolta ei otettu tosissaan. Pieni osa vastaajista kertoi kokeneensa kylmää ja välinpitämätöntä kohtaamista esihenkilön taholta. Osa koki tulensa täysin ohitetuksi, eli esihenkilö ei tarjonnut minkäänlaista tukea tai ottanut asiaa puheeksi.

Osa kertoi esihenkilö toiminnan olevan hyvin asiallista, asioiden mekaanista suorittamista teknisellä tasolla. Työntekijät kokivat, että kohtaamisesta puuttui empatia, lämpö ja tunnetason läsnäolo sekä ammatillinen reflektio. Opinnäytetyön tulokset ovat tältäkin osin hyvin samansuuntaisia teorian tiedon kanssa. Työhyvinvoinnista huolehtiva esihenkilö toimii avoimesti, aidosti, reilusti ja oikeudenmukaisesti (Mäkinieniemi & Heikkilä-Tammi & Manka 2015: 21–22). Myös se, ettei väkivallan suhteen ryhdytty konkreettisiin toimiin, aiheutti kokemuksen ohitetuksi tulemisesta.

Osalla vastaajista oli myös kokemus, että vaikka esihenkilö ei itse tarjoa ja hoida väkivaltatilanteiden purkua, on samaan aikaan myös kiellettyä tai ei toivottua keskustella ja purkaa tilanteet työryhmän kesken. Teoriasta nousevan käsityksen mukaan työväkivaltaan tulisi suhtautua vakavasti ja työolosuhteiden edellytyksiä ja turvallisuutta työssä tulisi tarkastella, sillä ne ovat toimiva edellytys laadukkaalle lastensuojelulle (ks. Oinonen-Söderström 2017: 49, 64).

Lastensuojelutyön johtamisessa on erityisiä piirteitä. Vuorovaikutustaidot, työhyvinvoinnin huomioiminen ja työn optimaalinen mahdollistaminen ovat osa näitä piirteitä. (Paasivirta & Pitkänen 2021: 4, 26.) Suurin osa vastaajista koki, että esihenkilöllä oli hyvät esihenkilötaidot väkivaltatilanteiden käsittelyyn. Esihenkilö oli järjestänyt purkukeskusteluja kahden kesken työntekijän kanssa ja yhteisesti koko työryhmälle. Monet kokivat, että esihenkilön osaaminen ja taidot puuttua tilanteisiin väkivaltatilanteiden jälkeen olivat hyvät.

Haastateltavista osa toi esille, että esihenkilö on saattanut suhtautua väkivaltaan arkipäiväisenä asiana, jonka vuoksi tukea ei ole tarjottu. Tällaiset kokemukset ovat samansuuntaisia tutkimustuloksien kanssa, jossa väkivalta nähdään työhön kuuluvana osana.

Tästä kertoo esimerkiksi Radey & Langenderfer-Magrude & Schelbe (2020: 17) tuoden esille, ettei väkivaltilanteita raportoitu, niille naurettiin tai työntekijöitä kehoitettiin suhtautumaan väkivaltaan työhön kuuluvana osana.

Haastateltavista suurin osa kertoi, että mitä vakavampi tilanne, sitä varmemmin esihenkilö toimi tilanteen selvittämiseksi ja hoitamiseksi. Osa toi esille, että vakavissakaan tilanteissa ei aina ollut vakiintuneita käytäntöjä. Osa taas koki, että tilanteet puretaan tilanteen vaatimalla tavalla. Empaattinen suhtautuminen ja tuen tarjoaminen ovat tärkeitä asioita työpaikoissa, joissa väkivalta on yleistä ja usein oletettua ja jossa pyritään silti väkivallattomaan kulttuuriin (Radey & Langenderfer-Magruder & Schelbe 2020: 2). Osalla työntekijöistä oli kokemus, että esihenkilön toiminta väkivaltilanteisiin liittyen, on aiheuttanut ristiriitaa ammattietiikan kanssa. Esihenkilön on koettu edellyttävän sellaista toimintaa lasten kanssa, joka ajaa lapset käyttämään väkivaltaa.

Onnistuneiksi tuen kokemuksiksi työntekijät nimesivät esimerkiksi kuulumisten ja voinnin kyselyn, mahdollisuuden purkaa tunnepuolen kuormaa, työterveyteen ohjaamisen, empaattisen kohtaamisen sekä avoimen keskustelukulttuurin luomisen. Vastaajat liittyivät tällaiset tuen kokemukset siihen, että jaksoivat raskaissakin tilanteissa. Osalle vastaajista esihenkilön rooli tilanteiden puheeksi ottajana oli tärkeää. Osalle myös asioihin palaaminen myöhemmin oli merkittävää. Rose & Jones & Fletcher (1998) ovat havainnoinnin keinoin todenneet, että työntekijät, jotka ovat saaneet stressaavan tilanteen jälkeen riittävästi tukea, kokevat asiakastyön positiivisemmin ja kokevat vähemmän ahdistusta kuin sellaiset työntekijät, jotka eivät ole saaneet tukea (ks. Radey & Wilke 2018: 11).

Vastaajat toivat esille, että heidän tunteitansa ei aina ollut huomioitu. Esihenkilöllä tulisi olla tunneälyä, eli kykyä havaita ja erotella, omia sekä muiden tunteita ja osata hyödyntää tätä työssä. Tunneäly auttaa esihenkilöä hyvinvoinnin johtamisessa (Manka 2011: 102, 112). Esihenkilö voi lisäksi näyttää omalla toiminnallaan esimerkkiä, miten haastavien tilanteiden jälkeen voidaan toimia. Tätä kautta hän voi vaikuttaa yleisiin käsityksiin työhyvinvoinnista (Mäkinen & Heikkilä-Tammi & Manka 2015: 19).

Erään lastenkodin työntekijöistä vain 45 % toi esille, että väkivaltaisia tilanteita käydään ylipäättään henkilöstön kanssa läpi (Tiili ja Kuokkanen 2021: 36). Vastaajien kokemuksen perusteella on tärkeää, että esihenkilö on se taho, joka ottaa asiat puheeksi ja selvittää mahdollista tuen tarvetta. Osalle vastaajista riitti se, että tilanne huomioitiin tapahtuneeksi ja se käytiin läpi. Voidaan ajatella, että työtovereiden ja esihenkilöiden tuki tarjoaa

mahdollisuuden prosessoida väkivaltaisia tilanteita ja sen myötä työntekijä voidaan ohjata muun tuen pariin (Radey & Wilke 2018: 11).

Stressaavan tai haastavien tilanteiden jälkeen esihenkilö antama tuki voi olla sosiaalista, emotionaalista tai konkreettista (Mäkinieniemi & Heikkilä-Tammi & Manka 2015: 19). Vastaajien kokemusten mukaan erityisesti nopea reagointi tilanteissa sai kiitosta. Lastenkoti työ on vuorotyötä. Tämä voi aiheuttaa sen, ettei esihenkilö ole paikalla tilanteiden tapahtuessa, ja seuraavaan tapaamiseen voi kulua paljonkin aikaa. Tärkeänä pidettiin, että tällaisessa tilanteessa esihenkilö on puhelimitse yhteydessä työntekijään ja keskustelee tapahtuneesta.

Arvostuksen kokemus on lastensuojelun työntekijöiden mukaan tärkeää. Merkittäviä asioita ovat molemminpuolinen luottamus johtajan ja työntekijän välillä, rehellisyys ja avoimuus sekä yhteisöllisyyden kokemukset. (Paasivirta & Pitkänen 2021: 45.) Näillä tekijöillä voidaan viitata myös psykologin turvallisuuden kokemukseen. Psykologisella turvallisuudella tarkoitetaan sitä, että töissä on turvallista puhua ja kommunikaatio on suora. Psykologinen turvallisuus töissä on toiminnan mahdollistamisen ja tehokkuuden kannalta tärkeää. Ihmisellä on tarve tuntea olevansa turvassa töissä. (Edmondson & Lei (2014: 36–37, 41.) Työyhteisössä, joka on psykologisesti turvallinen, ei kenenkään tarvitse kokea tulevaisuutta nolatuksi, vähätellyksi tai rangaistuksi (Edmondson 2003: 4; Edmondson & Lei 2014: 39; Yli-Kaitala & Toivanen 2021: 2).

Psykologisen turvallisuuden merkitys korostui vastauksissa. Se, että esihenkilö oli helposti lähestyttävä ja työntekijä koki voivansa ottaa vaikeatkin asiat puheeksi, oli tärkeää. Työntekijöiden kokemukset luottamuksesta ja siitä, että esihenkilö on hänen puolellaan, oli psykologisen turvallisuuden kannalta merkittäviä. Esihenkilöön pitää voida luottaa kaikissa tilanteissa.

Enemmistö vastaajista koki, että heidän kertomansa asiat otetaan tosissaan, eikä niitä vähätellä tai ohiteta. Muutamalla kokemus oli päinvastainen ja se vaikutti kokemukseen saadusta tuesta. Vain harvalla oli kokemus, että ei olisi saanut tarvitsemaansa tukea, ja oli jäänyt pulaan. Psykologista turvallisuutta osoittamalla, vaalimalla vuoropuhelua työntekijöiden kanssa, varaamalla aikaa työntekijöiden kuunteluun, osoittamalla arvosta, kannustamalla avoimuuteen sekä oman haavoittuvuuden osoittamisella esihenkilöt voivat lisätä psykologista turvallisuutta (Yli-Kaitala & Toivanen 2021: 2).

Opinnäytetyön tietoperustassa on käsitelty työväkivallan kokeneiden työntekijöiden kokemuksia työväkivallan jälkeisestä tuesta ja sen vaikutuksista työhyvinvointiin. Opinnäytetyömme tulokset olivat hyvin samankaltaisia aiheesta aiemmin tehtyjen tutkimusten ja kyselyiden kanssa. Esihenkilön toiminnalla väkivaltatilanteiden jälkeen on vaikutusta työntekijän työhyvinvointiin. Esihenkilö on merkittävässä roolissa tukemassa työntekijää väkivaltatilanteen jälkeen.

Tuloksista käy ilmi, että kaikki vastaajat kokivat esihenkilön toiminnan vaikuttaneen työhyvinvointiin jollain tavalla. Samaa korostuu kirjallisuudessa (ks. Manka. Työhyvinvoinnin tekijät). Yli puolet kokivat työhyvinvoinnin säilyneen hyvänä tai parantuneen. Melkein kaikki vastaajista toivat esille, että kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen oli tärkeää. Tuen saaminen ja nähdäksi tulemisen kokemus vaikuttivat positiivisesti vastaajien työhyvinvointiin. Väkivallan yksilöllisten vaikutusten ja merkityksen ymmärtämistä pidettiin myös tärkeänä.

Vähän alle puolet vastaajista kokivat, että esihenkilön toiminnalla väkivaltatilanteiden jälkeen oli negatiivinen vaikutus työhyvinvointiin. Osa kertoi ohitetuksi tulemisen kokemuksista. Esihenkilö ei huomionnut väkivaltatilanteita, ja sen vuoksi työntekijä jäi asian käsittelemisen kanssa yksin.

Psykologinen turvallisuus on tärkeä työhyvinvoinnin elementti. Avoimuus sekä luottamus ovat edellytyksiä psykologisen turvallisuuden toteutumiselle. Osa vastaajista koki, että esihenkilölle pystyi puhumaan kaikesta ja esihenkilö oli helposti tavoitettavissa.

Esihenkilön taidot toimia eri tilanteissa vaikuttivat työntekijöiden kokemukseen työhyvinvoinnista. Ne vastaajat, jotka kertoivat saaneensa esihenkilön tuen väkivaltatilanteen jälkeen, kokivat työhyvinvoinnin parantuneen tai pysyneen samana. Jos työntekijä oli jäänyt ilman esihenkilön tukea väkivaltatilanteen jälkeen, oli tällä ollut laskeva vaikutus työhyvinvointiin. Tämän lisäksi negatiivisesti työhyvinvointiin vaikutti esihenkilön kyvyttömyys kantaa vastuuta sekä esihenkilön väkivaltaan painostava toiminta. Esihenkilöllä on tärkeä rooli työpaikan yleisten työhyvinvointiin liittyvien käsitysten rakentajana ja mahdollistajana (Mäkinen & Heikkilä-Tammi & Manka 2015: 19). Vastausten perusteella tämä ei täysin toteudu. Esihenkilön painostavalla toiminnalla voi olla riskejä työhyvinvoinnin toteutumisen kannalta, mikäli toiminta jatkuu vastaajien kokemusten mukaisena.

Turvallisuudentunne ja luottamus ovat hyvinvoinnin kannalta olennaisia asioita (Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia Ry 2017: 50). Vastaajien mukaan työhyvinvoinnin koettiin laskeneen, mikäli esihenkilön taholta ei koe tulevansa kuulluksi. Samaa aiheutti myös vähättely. Joustavaa ja toimiva vuorovaikutus esihenkilön ja työntekijän välillä on erityisen tärkeää työhyvinvoinnin kannalta (Virtanen ja Sinokki 2014: 46). Vastaajien kertoman mukaan tämä ei aina toteutunut, sillä esihenkilö ei kyennyt kohtaamaan työntekijää tunnetasolla, tai työntekijä koki tulevansa ohitetuksi tai vähätellyksi. Turvallisuus, terveellisyys ja tuottavuus on työhyvinvoinnin kulmakiviä, jotka ovat työnjohdon vastuulla (Virtanen ja Sinokki 2014: 46). Aineiston perusteella tämä ei täysin toteutunut, joten esihenkilöiden vuorovaikutus- sekä tunnetaitoihin tulisi kiinnittää huomiota.

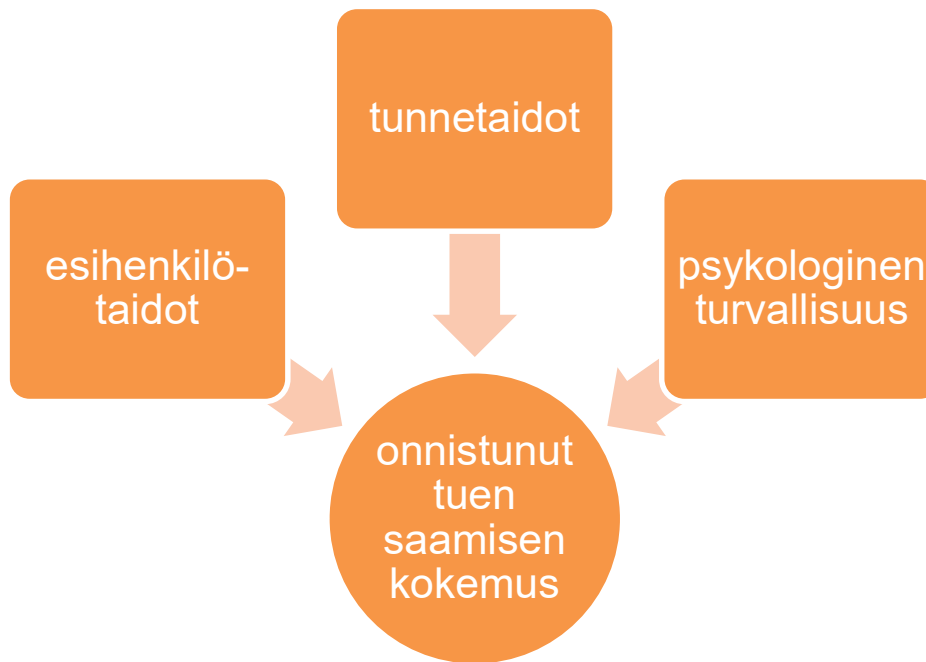
Opinnäytetyön tuloksista voidaan tehdä johtopäätös, että tulevaisuudessa purkukeskusteluiden pitäminen, jossa tilanteen läpikäynnin lisäksi työntekijän tunteet, ajatukset ja työssäjaksaminen olisivat huomioitu, järjestettäisiin kaikille työväkivaltaa kokeneille mahdollisimman pian tapahtuneen jälkeen. Antikainen-Juntunen (2007: 24) korostaa, että työntekijälle olisi tärkeä luoda olo, että esihenkilö käytettävissä, kun häntä tarvitaan. Lähiesihenkilön antama rakentava ensituki sisältää esimerkiksi välittömän henkilön ensiavun (Radey & Langenderfer-Magruder & Schelbe 2020: 2).

Lisäksi tuloksista nousi toive, että esihenkilö olisi aloitteentekijä keskustelun avauksessa, ja soittaisi myös työntekijälle kotiin, mikäli työvuorojen tai muun syyn takia esihenkilön tapaamiseen olisi pitkä aika. Tähän viitataan myös Antikainen-Juntunen (2007: 24) selvityksessä todeten, että uhka- ja väkivaltatilanteiden jälkeen tukea tulisi saada välittömästi. Lisäksi väkivallan ollessa yleistä on esihenkilöiden empaattinen suhtautuminen ja tuen tarjoaminen erityisen tärkeää (ks. Radey & Langenderfer-Magruder & Schelbe 2020: 2). Myös Radey & Wilke (2018: 11,13) toteavat, että työtovereiden ja esihenkilöiden tuki on väkivaltaisen tilanteen prosessoinnin kannalta tärkeässä roolissa. Aineiston perusteella osa työntekijöistä toivoi myös yhteisiä keskusteluja kaikkien tilanteissa mukana olleiden kanssa.

Monet työntekijöiden toiveet esihenkilön toiminnasta suuntaavat kohti psykologista turvallisuutta, jonka työntekijät katsoivat olevan edellytys tuen kokemuksen synnylle. Toiveena oli molemminpuolinen luottamus esihenkilön kanssa. Luottamus on myös yksi tärkeä työhyvinvoinnin tekijä (Manka. Työhyvinvoinnin tekijät).

Esihenkilöltä saatu tuki voi olla sosiaalista, emotionaalista tai konkreettista apua. Esihenkilöltä saatu palaute, arvostus ja toivo ovat hyvän johtajuuden ja työhyvinvoinnin

johtamisen merkkejä. (Mäkinieniemi & Heikkilä-Tammi & Manka 2015: 19.) Tulosten perusteella voimme tehdä johtopäätöksen, että esihenkilötaidot, esihenkilön tunnetaidot ja psykologisen turvallisuuden kokeminen väkivaltaisten tilanteiden jälkeen ovat tärkeitä asioita työväkivaltilanteiden jälkeen. Kuvaamme tätä seuraavassa kuviossa.



Kuvio 8. Päätelmä onnistuneen tuen saamisen osatekijöistä vastaajien kokemusten mukaan.

Vastaavasti näiden osatekijöiden puuttuessa voidaan ajatella kokemuksen tuen saamisesta heikentyvän.

10 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Helsingin kaupungin erityistason lastenkodein työntekijöiden kokemuksia lähiesihenkilön toiminnasta uhka- ja väkivaltilanteiden jälkeen. Haastateltavilta kysyttiin esihenkilön tuen laadusta ja sen ajoittumisesta, miten saatu tuki oli vaikuttanut työntekijän omaan työhyvinvointiin sekä millaista tukea työntekijä uhka- ja väkivaltilanteisiin liittyen toivoisi. Tavoitteena oli hyödyntää tuloksia käytännön tasolla väkivaltilanteiden purkuun tarkoitetun mallin kehittämässä.

Opinnäytetyön toteuttamiseksi tekijät olivat yhteydessä Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveystoimialan perhe- ja sosiaalipalveluiden tutkimuslupien yhteyshenkilöön. Hänen kauttansa toimitettiin Helsingin kaupungin lastenkotien johtajille viesti, jonka liitteenä oli tiivistelmä opinnäytetyön suunnitelmasta ja kysyttiin mahdollisuutta yhteistyöhön. Asiasta kiinnostunut erityistason yksikön johtaja otti opinnäytetyön tekijöihin yhteyttä keväällä 2022 ja yhteistyö alkoi kyseisen lastenkodin johtajan kanssa, jolla oli tavoitteena kehittää omassa yksikössään väkivaltatilanteiden purkuun tarkoitettua mallia.

Aineisto kerättiin kymmeneltä työntekijältä puolistrukturoidulla teemahaastattelulla. Teemahaastattelut valittiin, koska haastatteluiden koettiin soveltuvan parhaiten työntekijöiden kokemusten selvittämiseen. Tutkimusmenetelmänä haastattelu tarjosi mahdollisuuden selvittää ja syventää saatavia tietoja esittämällä tarkentavia kysymyksiä ja pyytämällä tarkempia perusteluja (Hirsijärvi & Remes & Sajavaara 1997: 205).

Haastattelut ovat aika- ja paikkasidonnaisia (Hirsijärvi & Remes & Sajavaara 1997: 207). On mahdollista, että haastateltavat ovat vastanneet haastattelutilanteessa toisin kuin he olisivat vastanneet jossain muualla. Tämä on pyritty ottamaan huomioon yleistyksiä tehdessä, liioittelun välttämiseksi (ks. Hirsijärvi & Remes & Sajavaara 1997: 207). Tuloksissa oli havaittavissa osastokohtaisia piirteitä. Anonymiteetin suojaamiseksi ne on jätetty huomiotta.

Haastattelutilanteissa tärkeänä pidettiin, että tilanne on turvallinen ja kiireetön. Haastatteluissa huomioitiin aiheen sensitiivisyys. Haastattelutilanteissa oli pääosin rento ja turvallinen ilmapiiri. Pienessä osassa haastatteluissa haastattelijat innostuivat puhumaan liikaa, ja tämä voi näkyä osallistujien vastausten lyhydessä. Tarkentavia kysymyksiä tehtiin haastatteluiden yhteydessä. Haastatteluiden litteroinnin yhteydessä havaittiin, että osassa kysymyksiä olisi voinut olla hyvä esittää tarkentavia kysymyksiä, näin vastausten tulkinnanvaraisuus olisi ollut vähäisempää. Osassa haastatteluista haasteena näyttäytyi vastaukset, joissa menttiin suunniteltujen teemojen ohi. Vastaajien annettiin kertoa kokemuksistaan ja sen jälkeen keskustelu ohjattiin takaisin haastattelun teemojen äärelle.

Litteroitu aineisto analysointiin sisällönanalyysi- menetelmällä. Aineistoon tutustuttiin lukemalla sitä läpi useaan otteeseen. Tämän jälkeen aineistosta esiin nousevat teemat värikoodattiin. Teemoitteluvaihe osoittautui työlääksi ja ajoittain haastavaksi. Sisällönanalyysin aikana yhteinen keskustelu ja reflektio koettiin tärkeäksi.

Sisällönanalysistä nousi esille kolme pääluokkaa, joiden avulla voidaan kuvata vastaajien kokemuksia väkivaltatilanteiden jälkeen toteutuneesta esihenkilön tuesta, siihen liittyviä toiveista ja sen vaikutuksista työhyvinvointiin. Pääluokat olivat psykologinen turvallisuus, esihenkilötaidot ja tunnetaidot.

Vaikka emme toivoisi kenenkään kokeneen työväkivaltaa oli opinnäytetyön tekemisen kannalta toivottavaa, että vastaajilla oli työväkivallan kokemuksia. Tämä toteutui. Kaikilla vastaajilla on fyysisen, psyykkisen tai seksuaalisen väkivallan, tai sen uhan kokemuksia viimeisen vuoden ajalta nykyisessä työpaikassaan. Vastaajilla oli hyvin samankaltainen kokemus työväkivallasta, mitä aiemmat tutkimukset ja selvitykset aiheesta toteavat (ks. Antikainen-Juntunen 2007: 28; Lähde 2018:27; Piispa & Hulkko 2010: 12; Pulkkinen 2021: 16). Terveys- ja sosiaalipalveluiden työntekijät kokevat eniten työhön liittyviä uhkauksia ja väkivaltaa kuin muut työssäkäyvät. Lastensuojelussa asiakasväkivallan riski on erityisen suuri (Parveen & Birkeland Nielsen & Edersen Reme & Bakke Finne, 2022).

Tuloksista käy ilmi, että oikea-aikaisella ja monipuolisella tuen saannilla väkivaltatilanteiden jälkeen, oli suora vaikutus työntekijän kokemukseen työhyvinvoinnista. Kuten aiemmin raportissa on tuotu esiin, esihenkilön toiminnalla oli vaikutusta työntekijöiden työhyvinvoinnin kokemukseen. Työhyvinvointiin vaikutti positiivisesti kokemukset kuuluksi ja nähdyksi tulemisesta. Tunnepuolen kohtaamista pidettiin tärkeänä. Vastaavasti negatiivisia vaikutuksia oli esihenkilön toiminnalla, jonka työntekijät kokivat väkivaltaa vähätteleväksi tai työntekijän ohittavaksi.

Pohdittavaksi jää, miten lastensuojeluyksiköissä huomioidaan väkivaltatilanteiden purkamisen myös silloin kun paikalla ei ole esihenkilöä. Tulevaisuuden tavoitteiksi tulisi asettaa, että lastensuojeluyksiköissä tulisi myös olla ympäri vuorokauden olla koulutettua henkilökuntaa defusing menetelmien käyttöön ja ympärivuorokautinen esihenkilöpäivystys, jolla voitaisiin turvata konsultoinnin tarve ja tuen saaminen kaikkina vuorokauden aikoina.

Tulosten ulkopuolelle rajautui kaksi haastatteluissa useaan kertaan keskusteluun nousutta teemaa. Moni vastaaja toivoi, että esihenkilöiden ammattitaitoon ja asiantuntijuuteen panostettaisiin esimerkiksi lisäkoulutuksilla. Haastateltavien kokemus on, että esihenkilöiden asiantuntijuutta ja ammattitaitoa tulee lisätä. Tämän ollessa tärkeä asia, näemme tärkeänä, että myös ohjaajia koulutetaan ennakoimaan, ehkäisemään ja hoitamaan työväkivaltaa.

Esille nousi myös henkilöstö resurssointiin liittyvät kysymykset. Osa haastateltavista koki, että monet tilanteet olisivat ennakoitavissa tai kokonaan vältettävissä, jos osastolla olisi enemmän työntekijöitä. Näkemyksemme mukaan henkilöstöresurssi vaatimuksen pitää lähteä valvovalta taholta. Kumpikin esiin nostettu aihe on tärkeä ja merkittävä, mutta kumpikaan ei ole esihenkilön ratkaistavissa. Tästä syystä teemoja ei käsitelty tulokset osiossa. Näimme kuitenkin tärkeänä kirjoittaa auki työntekijöiden näkemyksen siitä, mikä voisi auttaa työväkivaltilanteisiin.

Opinnäytetyössä selvitetään vain yhden lastensuojeluyksikön työntekijöiden kokemuksia. Opinnäytetyön otanta on rajattu yhteen yksikköön ja yhteen kuntaan, minkä vuoksi tulokset eivät ole laajasti yleistettävissä. Opinnäytetyön haastatteluista nousseet tulokset vastaavat lähes täysin aiheesta aiemmin tehtyjä tutkimuksia ja selvityksiä. Tutkimukseen syvyyttä ja vertailtavuutta olisi voinut lisätä, mikäli haastatteluista olisi tehty laajemmalla otannalla useamman yksikön työntekijöille. Uutta näkökulmaa olisi voinut luoda haastatteleamalla myös osastojen esihenkilöt. Opinnäytetyön aihealuetta on rajattu prosessin aikana useita kertoja. Vielä loppuvaiheessakin tekijät ovat joutuneet pohtimaan, olisiko teoriaosuutta rajaamalla saatu syvennettyä tietoa ja ymmärrystä tutkittavasta aiheesta.

Opinnäytetyö tarjosi teoriatietoa ja käytännön kokemusta työväkivallasta. Saadut tulokset vahvistivat käsitystä siitä, millaista tukea työväkivaltaa kohdanneet työntekijät kertovat tarvitsevänsä, ja miten saatu tuki vaikuttaa työhyvinvointiin. Olisi tärkeää, että saatu tieto työntekijöiden toiveista esihenkilön tuen suhteen hyödynnettäisiin yhteistyöyksikön toiminnan kehittämisessä. Aiheen ajankohtaisuus heijastelee koko sosiaali- ja terveysalan kehittämistavoitteita. Aikaisemmin mainittujen uhkakuvien poistamiseksi tulisi edelleen työskennellä johdonmukaisesti.

Väkivallan arkipäiväisyys oli teema, joka nousi esille useaan otteeseen haastattelutilanteissa. Toistuva väkivalta tai jatkuva väkivallan uhka nousivat esille haastateltavien vastauksissa ja ne koettiin työhyvinvointia kuormittaviksi. Haastateltavat saattoivat kuvata väkivaltaa ”tavalliseksi” ja ”arkipäiväiseksi”. Työskentely erityisyksikössä on intensiivistä ja kuormittavaa. Kaikki eivät tunnustaneet työväkivallan vakavuutta, vaan se nähtiin työhön kuuluvana osana. Opinnäytetyöprosessin aikana tekijöille syntyi näkemys siitä, että työväkivalta on siedettävämpää ja siitä on helpompi kuntoutua, jos rakenteet ovat kunnossa ja työyhteisössä on kannattelun ilmapiiri. Tällöin vakavissakin väkivaltilanteissa olleet työntekijät pystyvät jatkamaan työskentelyä, joskus jopa väkivallantekijän kanssa.

Opinnäytetyötä tehdessä on pohdittu työntekijöiden väkivaltakokemusten lisäksi sitä, miltä tilanteet ovat näyttäneet ja tuntuneet lastenkodissa asuvien lasten ja nuorten osalta. Ryhmämuotoinen osastohoito voi pahimmillaan altistaa jo valmiiksi heikossa asemassa olevan lapsen tai nuoren toistuville väkivaltakokemuksille. Myös näkökulma lapsesta tai nuoresta väkivallan tekijänä, ja sen vaikutuksista kasvuun ja kehitykseen, on hyvä huomioida lastensuojelussa tapahtuvasta työväkivallasta keskusteltaessa. Opinnäytetyön tekijöiden ammatillisen ymmärryksen mukaan myös sijaistraumatisoituminen on mahdollista, ja sitä tulee ilmiönä ymmärtää aihetta lähestyessä. Miten lastensuojelussa voidaan suojella lapsia riittävästi, on teema, jota olisi tärkeää ja ajankohtaista tutkia lisää.

Aineiston ja teeman parissa työskentely oli ajoittain raskasta. Prosessiin sisältyi voimakkaita tunteita ja myötätunnosta syntyvää väsymystä. Kokemukset työväkivallasta näyttäytyvät aiheen aiemmassa tutkimuksessa ja tämän opinnäytetyön tuloksissa kiistattomina tosiasioina. Monien työuraa varjostavat omat työväkivallan kokemukset ja väkivallan toistuva vierestä seuraaminen. Tämä on raskas ja ajatuksia herättävä ilmiö. Aiheen parissa työskentely on vaatinut opinnäytetyön tekijöiltä kykyä tunnistaa omat tunteet ja käsitellä niitä. Tätä prosessia on tukenut vahva parityö, yhteinen reflektio ja tekijöiden välinen luottamus.

Sijaishuollon veto- ja pitovoimaan vaikuttaa palkkauksen lisäksi vuorotyön tuomat haasteet, heikot henkilöstöressurit, henkinen kuormitus ja tässäkin opinnäytetyössä käsitelty työväkivalta ja sen hoito. (ks. Tiili & Kuokkanen 2021: 4, 6, 36.) Alan henkilöstön pysyvyyden ja palveluiden laadukkuuden kannalta työssäjaksamisesta ja työhyvinvoinnista on huolehdittava (Vartia-Väänänen & Pahkin 2016: 14). Tukemalla työntekijöitä, työvoiman saatavuutta ja pitovoimaa voidaan lisätä (Lizanoa & He & Leake 2021: Background). Uusien tapojen kehittäminen sen suhteen, miten väkivaltatilanteita ehkäistään ja ennakoidaan, miten jälkipuinti hoidetaan ja työntekijää tuetaan palaamaan työhön, tulisi pohtia. (Pulkkinen 2021: 17–19).

Opinnäytetyön tuloksia voivat hyödyntää lastenkodeissa ja muissa lastensuojelun avo- ja sijaishuollon palveluissa toimivat ammattilaiset. Näkemyksemme mukaan tuloksia voivat hyödyntää johto ja esihenkilöt siihen, että työväkivallan käsittelyyn luotuja malleja voidaan selkeyttää ja kehittää eteenpäin. Tuloksia voidaan hyödyntää myös muiden alojen työpaikoilla. Tärkeää olisi, että jokaisessa työpaikassa, jossa työväkivaltaa tai sen uhkaa ilmenee, olisi olemassa suunnitelma ja toimintaohjeet, joita noudatetaan jokaisessa työväkivaltatilanteessa.

Lähteet

Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry 2019. Ammattikorkeakoulujen opin-
näytetöiden eettiset suositukset. <AMMATTIKORKEAKOULUJEN OPINNÄYTETÖI-
DEN EETTISET SUOSITUKSET 2020.pdf (arene.fi)> Viitattu 6.2.2022.

Antikainen-Juntunen, Eija 2007. Työväkivallan uhka, työväkivalta ja niiden hallinta sosi-
aalialalla. Työturvallisuus sosiaalialalla- hankkeen loppuraportti. Järvenpää: Sosiaali-
taito Oy.

Batool, Bano Fakhra 2013. Emotional Intelligence and Effective Leadership. Journal of
Business Studies Quartetly 2013, Volume 4, Number 3. <[https://ci-
tESEERX.IST.PSU.EDU/DOCU-
MENT?REPID=REP1&TYPE=PDF&DOI=D2BE92EB4C3666495C5CEE8442DE6F52B9906E9A](https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=d2be92eb4c3666495c5cee8442de6f52b9906e9a)>.
Viitattu 27.4.2023.

Bildjuschkin, Katriina & Ewalds, Helena & Hietamäki, Johanna & Kettunen, Hanna & Koi-
vula, Tanja & Mäkelä, Jukka & Nipuli, Suvi & October, Martta & Peltonen, Joonas &
Siukola, Reetta 2020. Väkivaltakäsitteiden sanasto. Terveysten- ja hyvinvoinnin laitos.
<[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139150/URN ISBN 978-952-343-211-
6.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139150/URN_ISBN_978-952-343-211-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y)>. Viitattu 27.4.2023.

Clarkeburn, Henriikka & Mustajoki, Arto 2007. Tutkijan arkipäivän etiikka. Tampere:
Vastapaino.

Edmondson, Amy C 2003. Psychological Safety, Trust, and Learning in Organizations:
A Group-level Lens. May 5, 2003. Boston: Harvard Business School.

Edmondson, Amy C. & Lei, Zhike 2014. Psychological Safety: The History, Renais-
sance, and Future of an Interpersonal Construct. The Annual Review of Organizational
Psychology and Organizational Behavior 2014. 1:23–43. Julkaistu 10.1.2014.
<<https://www.annualreviews.org/doi/abs/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091305>>.
Viitattu 8.4.2023.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8. painos.
Tampere: Vastapaino.

Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto 2021. ESENER 2019 Mitä se kertoo
meille työpaikkojen turvallisuudesta ja terveydestä Euroopassa? Tiivistelmä EU-OS-
HAN ESENER 2019 - tutkimuksesta. Luxemburg: Euroopan unionin julkaisutoimisto.

Fagerström, Virpi & Koivikko, Asta & Rauramo, Päivi sekä työryhmä 2016. Sosiaalialan
työsuojelu ja -hyvinvointi. 1. painos 2016. Työturvallisuuskeskus TTK, Kuntaryhmä ja
Palveluryhmä.

Frazier, M. Lance & Fainshmidt, Stav & Klinger, Ryan L. & Pezeshkan, Amir & Vra-
cheva, Veselina 2017. Psychological Safety: A Meta-Analytic Review and Extension

(2017). Management Faculty Publications. 13. Original publication: Personnel Psychology, 70(1), 113–165. Julkaistu 2.8.2016. <<http://dx.doi.org/10.1111/peps.12183>>. Viitattu 8.4.2023.

George, Jennifer M. 2000. Emotions and leadership: The role of emotional intelligence. Human Relations Volume 53(8): 2000; 53; 1027. The Tavistock Institute. Sage Publications. London. 102–1055. <<http://hum.sagepub.com/cgi/content/abstract/53/8/1027>>. Viitattu 27.4.

Hakanen, Jari 2009. Työn imua, tuottavuutta ja kukoistavia työpaikkoja? - Kohti laadukasta työelämää. Työterveyslaitos. Työyhteisöt ja -organisaatiot -osaamiskeskus Työsuojelurahaston tilaama selvitys 2009.

Harrikari, Timo. 2006. Rikos lastensuojelun kentässä IX. 249–275. Julkaisussa: Honkatukia, Päivi. & Kivivuori Janne. (toim. 2006.) Nuorisoriikollisuus. Määrä, syyt ja kontrolli. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 221. Nuorisotutkimusverkosto / Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 66. Nuorisoasiain neuvottelukunta, julkaisuja 33.

Helsingin kaupunginkanslia 2016. Hetipurku – tukea turvallisuuteen ja työhyvinvointiin. Hetipurku -esite. <https://tekojentori.fi/sites/kunteko.fi/files/documents/Hetipurku-esite.pdf>. Viitattu 25.4.2023.

Helsingin kaupunki. Lastenkotitominta. <<https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus?id=3134>>. Viitattu 7.4.2023.

Hirsijärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 1997.15., uudistettu painos. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus Helsinki University Press.

Huuki, Tuija 2010. Koulupoikien statustyö väkivallan ja välittämisen valokiilassa. Väitöskirja. Kasvatustieteiden tiedekunta. Oulun yliopisto.

International Labour Organization. Workplace well-being. <https://www.ilo.org/safework/areasofwork/workplace-health-promotion-and-well-being/WCMS_118396/lang-en/index.htm>. Viitattu 25.5.2022.

Juuti, Pauli & Salmi, Pontus 2014. Tunteet ja työ. Uupumuksesta iloon. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kasvio, Antti & Räikkönen, Timo 2009. Kohti kestäväää työelämää. Työterveyslaitos ja kirjoittajat 2010.

Koivuranta, Eija & Kivistö, Marianne 2014. VÄKIVALLAN UHKATYÖELÄMÄSSÄ. Työturvallisuussäännöksiä valmisteleva neuvottelukunta. Väkivallan uhka- jaoston raportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:17. <<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3509-9>>. Viitattu 19.4.2023.

Kostamo, Eero 2004. Suomalainen johtajuus. Rohkeus olla omintakeinen. Helsinki: Talentum Media oy.

Kuula, Arja 2011. Tutkimusetiikka - Aineistojen hankinta käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Lastensuojelulaki 417/2007. Annettu Helsingissä 13.4.2007. <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>>. Viitattu 10.4.2023.

Littlechild, Brian & Hunt, Susan & Goddard, Chris, Cooper, Judy & Raynes, Barry & Wild, James 2016. The Effects of Violence and Aggression From Parents on Child Protection Workers' Personal, Family, and Professional Lives. Volume 6. Issue 1. January-March 2016. SAGE Publications. <The Effects of Violence and Aggression From Parents on Child Protection Workers' Personal, Family, and Professional Lives (sagepub.com)>. Viitattu 10.4.2023.

Lizanoa, Erica Leeanne & He, Amy S. & Leake, Robin 2021. Caring for Our Child Welfare Workforce: A Holistic Framework of Worker Well-being. Julkaistu 18.6.2021. Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance 2021, Vol. 45, No. 4, 281–292. <<https://doi.org/10.1080/23303131.2021.1932658>>. Viitattu 25.5.2022.

Lyly-Yrjänäinen, Maija 2023. Työolobarometri 2022. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työelämä 2023: 13. Helsinki: Valtioneuvoston julkaisuarkisto Valto.

Lähde, Reijo 2018. Uhka- ja väkivaltatilanteet suomalaisessa työelämässä. Helsingin yliopisto.

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

Manka, Marja-Liisa 2011. Työnilo. Helsinki: Wsoy pro Oy.

Miettinen, Joonas 2021. Väkivalta ja häirintä akavalaisten työssä. Artikkelit 16/2021. Akavan tiedontuotanto. Akava works. Julkaistu 25.11.2021. <https://akavaworks.fi/vakivalta-ja-hairinta-akavalaisten-tyossa_akava-works-artikkeli-16_2021/>. Viitattu 9.2.2022.

Munobwa, Jimmy Stephen & Ahmadi, Fereshteh & Öberg, Peter 2021. Creeping under the skin: manifestations of client violence towards social workers in Swedish individual and family services. Nordic Social Work Research. Julkaistu 31.5.2021. Informa UK Limited, trading as Taylor & Francis Group. <<https://doi.org/10.1080/2156857X.2021.1927807>>. Viitattu 10.4.2023.

Mäkikangas, Anne & Mauno, Saija & Feldt, Taru (toim.) 2017. Tykkää työstä. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Jyväskylä: PS-kustannus.

Mäkiniemi, Jaana-Piia & Heikkilä-Tammi, Kirsi & Manka Marja-Liisa 2015. Miten kuntasies mies voi parantaa työhyvinvointia? Kunnallisalan kehittämissäätiön Tutkimusjulkaisu-sarjan julkaisu nro 92. Pole-Kuntatieto Oy ja kirjoittajat.

Newman, Alexander & Donohue, Rossa & Eva, Nathan 2017. Psychological safety: A systematic review of the literature. *Human Resource Management Review*. Volume 27, Issue 3, Syyskuu 2017. 536–553. <<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1053482217300013/pdf?md5=b284f03769e12af69b2f2ed068e5e9bd&pid=1-s2.0-S1053482217300013-main.pdf>>. Viitattu 10.4.2023.

Oinonen-Söderström, Marjo 2017. Työnsä vuoksi vainotut - Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksia vainotuksi tulemisesta ja siitä selviämisestä. Tampereen yliopisto Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Sosiaalityön lisensiaatintutkimus. <<https://trepo.tuni.fi/handle/10024/100611>>. Viitattu 8.11.2021.

Paasivirta, Annukka & Pitkänen, Miia 2021. Lastensuojelun mahdollistajat. Selvitys lähihoitamisen sisällöstä ja merkityksestä. Lastensuojelun Keskusliiton verkkojulkaisu 5/2021. <<https://www.lskl.fi/wp-content/uploads/2021/05/Lskl.-Lastensuojelun-mahdollistajat.pdf>>. Viitattu 9.4.2023.

Parveen, Sana & Birkeland Nielsen, Morten & Endresen Reme, Silje & Bakke Finne, Live 2022. Exposure to Client-Perpetrated Violence in the Child Welfare Service: Prevalence and Outcomes Using Two Different Measurement Methods. *Journal of Interpersonal Violence* 2023, Vol. 38 (7–8) 5963–5992. <<https://journals.sagepub.com/doi/reader/10.1177/08862605221127216>>. Viitattu 11.4.2023.

Pekkarinen, Elina. 2015 Stadilaispojat, rikokset ja lastensuojelu. Viisi tapaustutkimusta kuudelta vuosikymmeneltä. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Helsinki. Verkkojulkaisuja 86. <https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/stadilaispojat_rikokset_ja_lastensuojelu.pdf>. Viitattu 11.4.2023.

Piispa, Minna & Hulkko, Laura 2010. Työväkivallan riskiammatit. Työturvallisuuskeskuksen raporttisarja 1/2010. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Pulkkinen, Johanna M. 2021. Väkivallan uhan hallinta Suomessa sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työssä. Turun yliopisto.

Purjo, Timo 2011. Väkivaltaisesta nuoruudesta vastuulliseen ihmisyyteen. Eksistentiaalis-fenomenologinen ihmiskäsitys elämäntaidollis-eettisen nuorisokasvatuksen perustana. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta. Väitöskirja. <<https://trepo.tuni.fi/handle/10024/66689>>. Viitattu 8.11.2021.

Puumi, Susanna 2020. Väkivalta pois työpaikalta. 5. uudistettu painos. Työturvallisuuskeskus, kuntaryhmä ja palveluryhmä.

Radey, Melissa & Langenderfer-Magruder, Lisa & Schelbe, Lisa 2020. “Business as Usual”: Child Protective Services Workers’ Perceptions and Experiences of and Responses to Client-Perpetrated Violence. Florida State University, Tallahassee, USA. Julkaistu 29.6.2020. *Journal of Interpersonal Violence* 2022, Vol. 37 (3–4). <<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0886260520934446>>. Viitattu 24.5.2022.

Radey, Melissa & Wilke, Dina J. 2018. Client-Perpetrated Violence Among Frontline Child Welfare Workers. Epub 28.12.2018. National Library Of Medicine. National Center for Biotechnology Information. PubMed.gov. <<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30484356/>>. Viitattu 25.5.2022.

Rikoslaki 39/1889. Annettu Helsingissä 19.12.1889. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001>. Viitattu 25.4.2023.

Saaranen-Kauppinen, Anita ja Puusniekka, Anna 2006. Teemoittelu. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.

Sarajärvi, Anneli & Tuomi, Jouni 2017. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2020. Lastensuojelun vaativan sijaishuollon uudistamistyöryhmän loppuraportti. Lastensuojelun vaativan sijaishuollon uudistamistyöryhmä. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2020: 28. Helsinki.

Sosiaali- ja terveysministeriö. YHDESSÄ! -hanke, osatoteutus Itä-Suomen OT-keskuksen yhdistelmälaitos -malli. Loppuraportti. Kuopion yliopistollinen sairaala KYS ja Kuopion kaupunki. <<https://www.lapepohjoissavo.fi/media/lastensuojelu/yhdistemalaitosmalli-loppuraportti-ita-suomen-ot-keskus.pdf>>. Viitattu 11.4.2023.

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

Suomen perustuslaki 731/1999. Annettu Helsingissä 11.6.1999. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731> Viitattu 11.4.2023.

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2023. Lastensuojelun käsikirja. <<https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja>>. Viitattu 7.4.2023.

Tiili, Anna & Kuokkanen, Julia 2021. Lapsen vuoksi. Lastensuojelun laitoshoidon vetovoimatekijät ja alalta työntävät tekijät. Lastensuojelun Keskusliiton verkkojulkaisu 2/2021. <<https://www.lskl.fi/wp-content/uploads/2021/03/Lapsen-vuoksi-Lastensuojelun-laitoshoidon-vetovoimatekijat-ja-alalta-tyontavat-tekijat.pdf>>. Viitattu 9.4.2023.

Tirkkonen, Maija ja Kinnunen, Ulla 2013. Palautumisen tehostaminen kasvattaa työhyvinvointia. Psykologia 48 (03). Helsinki: Suomen psykologinen seura. 196–210.

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

Työterveyslaitos 2022. Työhyvinvointi ja työkyky. <<https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky>>. Viitattu 31.5.2022.

Työturvallisuuslaki 738/2002. Annettu Helsingissä 23.8.2002. <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>>. Viitattu 10.4.2023.

Vainio, Ilkka 2023. Uhka- ja väkivaltatilanteet työssä työsuojelun näkökulmasta. Työsuojelun tietoisku 14.4.2023. SotePe työsuojelun tietoiskut 2023. Helsingin kaupungin intranet. Vain sisäiseen käyttöön. Viitattu 25.4.2023.

Vartia-Väänänen, Maarit & Pahkin, Krista 2016. Työterveyslaitos. Talentia: Työväkivalta ja sen uhka - selvitys. Tiivistelmä.

Vilka, Hanna 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä. Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. Osat I, II ja III. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus.

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

Yli-Kaitala, Kirsi & Toivanen, Minna 2021. Pelotta töissä – psykologinen turvallisuus työyhteisössä. Työterveyslaitos. Työturvallisuusrahasto. Hakanen, Satu & Korpela, Eveliina & Mäenpää, Seija & Rantala-Nenonen, Katriina 2020. Sosiaalialan luovat menetelmät läppäriellä. Pedagogisia kokeiluja etäopetuksessa. Teoksessa Elomaa-Krapu, Minna & Vuorijärvi, Aino & Wallin, Riikka (toim.). Hyvinvointi ja terveys poikkeusoloissa. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisuja. TAITO-sarja 69. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu. 113–127.

Haastattattelurunko

1. Sukupuoli
 - a. mies
 - b. nainen
 - c. muun sukupuolinen
 - d. en halua kertoa
2. Toimenkuva yksikössä
3. Työkokemus vuosina tässä yksikössä
4. Työkokemus vuosina alalla
5. Millaista väkivaltaa olet kohdannut työssäsi asiakkaiden taholta?
 - a. henkistä (esimerkiksi asiaton puhe, painostaminen, uhkailu)
 - b. fyysistä (esimerkiksi lyöminen, potkiminen, sylkeminen, tavaroilla heittäminen)
 - c. seksuaalinen (esimerkiksi sopimattomat puheet tai viestit, koskettaminen)
 - d. useampaa kuin yhtä näistä, kerro mitä
6. Miten usein olet kohdannut väkivaltaa työssäsi asiakkaiden taholta?
7. Oletko kohdannut väkivaltaa työssäsi viimeisen 12 kk aikana? Jos kyllä, niin minkälaista väkivaltaa olet kohdannut?
8. Kuvaile esihenkilön toimintaa väkivaltilanteiden jälkeen?
9. Miten ajattelet saadun tuen vaikuttaneen työhyvinvointiisi?
10. Millaista tukea koet tarvitsevasi esihenkilöltä, mikäli joudut jatkossa kohtaamaan väkivaltaa työssäsi?
11. Millaista tukea olisit toivonut saavasi lähiesihenkilöltä väkivaltilanteiden jälkeen?