

SAVONIA

ammattikorkeakoulu

RAPORTIN TYYPPI - YLEMPI AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
SOSIAALI-, TERVEYS- JA LIIKUNTA-ALA

ASIAKASVÄKIVALTA LASTENSUO- JELUYKSIKÖSSÄ

TEKIJÄ Satu Vehviläinen

Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala	
Tutkinto-ohjelma Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä(t) Satu Vehviläinen	
Työn nimi Asiakasväkivalta lastensuojeluyksikössä	
Päiväys 4.5.2024	Sivumäärä/Liitteet 40 /1
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Haukkalanmäki Oy	
Tiivistelmä <p>Tässä tutkimuksessa selvitettiin laadullisen tutkimuksen menetelmän avulla kahden lastensuojeluyksikön työntekijöiden kohtaamaa asiakasväkivaltaa ja sen vaikutuksia työntekijään. Lisäksi tutkimuksessa selvitettiin millaista tukea asiakasväkivaltaa kohdanneet työntekijät johtajilta saavat, ja millaista tukea he tarvitsevat lisää. Tutkimuskysymyksenä oli, millaista asiakasväkivaltaa yksiköissä koetaan, ja miten mahdollinen työssä koettu väkivalta vaikuttaa työntekijöihin. Lisäksi tutkimuskysymyksenä oli, millaista tukea työntekijät ovat saaneet johtajilta asiakasväkivaltaa kohdattuaan, ja millaista tukea he tarvitsisivat enemmän. Tavoitteena oli tehdyn tutkimuksen tulosten kautta esittää keinoja siihen, kuinka johtajat voivat entistä paremmin tukea työntekijöitä asiakasväkivalta tilanteiden jälkeen.</p> <p>Tutkimuksen kohdejoukko muodostui Haukkalanmäki Oy:n kahden lastensuojelun sijaishuollon laitoksen seitsemästätoista työntekijästä. Työntekijöiden käsityksiä ja kokemuksia selvitettiin Wepropolin avulla toteutetulla kyselyllä, jossa oli avoimia kysymyksiä. Kerätty aineisto käsiteltiin induktiivisen sisällönanalyysin kautta.</p> <p>Tutkimustulosten mukaan asiakasväkivallan kokeminen lastensuojeluyksiköissä on yleinen ilmiö. Työntekijät kokevat työssään ajoittain väkivaltaa tai sen uhkaa. Asiakasväkivallan kokemuksen vaikutukset poikkeavat jonkin verran työntekijöiden välillä, mutta lähes kaikkiin sillä on vaikutuksia. Vakavimmillaan asiakasväkivaltaa kohdannut henkilö joutuu jäämään työstään pois tai hän saattaa haluta vaihtaa kokonaan alaa. Johtajan tuella on suuri merkitys asiakasväkivaltaa kohdanneelle työntekijälle. Johtajan tehtävänä on tukea, kuunnella ja seurata työntekijän toipumista väkivalta tilanteen jälkeen niin kauan kuin yksilöllinen tarve vaatii. Hyvällä ja oikea-aikaisella tuella työntekijä kykenee jatkamaan työskentelyään, ja parhaimmillaan hän oppii uusia tapoja toimia asiakkaiden kanssa uhkaavissa tilanteissa.</p> <p>Jatkotutkimusaiheina esiin nousi tutkia sitä, kuinka asiakasväkivallan vuoksi sairauslomalle joutunutta työntekijää tuetaan takaisin työhön ja työyhteisöön, sekä kuinka työntekijän työskentely väkivaltaa tehneen asiakkaan kanssa jatkuu. Asiakasväkivallan psykososiaaliset vaikutukset muille asiakkaille ja työntekijöille olisi hyvä nostaa tarkasteluun tutkimuksissa.</p> <p>Tämän tutkimuksen tuloksia hyödynnetään kohdeorganisaation johtajien keskuudessa, kun työntekijä kohtaa asiakasväkivaltaa. Tulosten avulla kohdeorganisaatiossa pystytään kehittämään entistä paremmaksi työhyvinvoinnin johtamista.</p>	
Avainsanat Asiakasväkivalta, työväkivalta	

Field of Study Social Services, Health and Sports	
Degree Programme Master's Degree Programme in Management and Development for Social and Health Care Professionals	
Author(s) Satu Vehviläinen	
Title of Thesis Client violence in a child protection unit	
Date 4.5.2024	Pages/Appendices 40/1
Client Organisation /Partners Haukkalanmäki Oy	
<p>Abstract</p> <p>In this study, the method of qualitative research were applied to investigate client violence faced by the employees of two child protection units and its effects on the employees. In addition, the study aimed to investigate what kind of support employees with episodes of customer violence received from managers, and what kind of support they would need more. The research aimed to study what kind of customer violence was experienced in the units, and how possible violence experienced at work had affected the employees. In addition the research question was what kind of support employees have received from managers after encountering customer violence, and what kind of support they would need more of. The objective was to present ways how managers could better support employees after customer violence situations.</p> <p>The target group of the study consisted of seventeen employees of Haukkalanmäki Oy's two child protection units. The employees perceptions and experiences were clarified with a survey consisting of open questions through Webropol. The collected material was processed using inductive content analysis.</p> <p>According to the research results, experiencing customer violence in child protection units is a common phenomenon. Employees occasionally experience violence at work or the threat of it. The effects of the experience of customer violence differ somewhat between employees, but it affects almost everyone. In the most serious cases, a person who has faced customer violence has to leave his/her job or he/she may want to find employment in another field entirely. The manager's support is of great importance to an employee who has faced customer violence. The manager's task is to support, listen and monitor the employee's recovery after a violent situation for as long as the individual need requires. With good and timely support, the employee is able to continue working, and at best he/she learns new ways to work with customers in threatening situations.</p> <p>Further research topics emerging from the study include investigation of how an employee who had to go on sick leave due to customer violence is supported back to work and the working community, as well as how an employee can continue working with a customer who committed an violent act. It would be good to examine the psychosocial effects of customer violence on other customers and employees in research.</p> <p>The results of this study will be used among the managers of the target organization when an employee encounters customer violence. With the help of the results, the target organization will be able to develop even better management of occupational well-being.</p>	
<p>Keywords Client violence, workplace violence</p>	

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO.....	5
2 ASIAKASVÄKIVALTA	7
2.1 Asiakasväkivalta ja sen ilmeneminen.....	7
2.2 Asiakasväkivallan seuraukset	9
2.3 Asiakasväkivallan ennaltaehkäisy.....	10
3 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET.....	13
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	14
4.1 Laadullisen tutkimuksen toteutus.....	14
4.2 Tutkimusympäristö ja kohdejoukko.....	15
4.3 Kyselyn toteutus	16
4.4 Aineiston analysointi.....	17
5 TULOKSET	21
5.1 Työssä koettu asiakasväkivalta.....	21
5.2 Asiakasväkivallan vaikutukset työntekijään.....	23
5.3 Esihenkilöiden tuki asiakasväkivaltatilanteissa.....	26
6 POHDINTA.....	29
6.1 Keskeiset tulokset ja päätelmät.....	29
6.2 Eettisyys ja luotettavuus	33
6.3 Tutkimuksen hyödynnettävyys ja jatkotutkimusaiheet.....	35
LÄHTEET.....	37
LIITE 1 WEBROPOL KYSELYN SAATEKIRJE.....	40

1 JOHDANTO

Työturvallisuuslaki määrittelee, että työympäristöä ja työolosuhteita pitää parantaa työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi, sekä ennaltaehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja, ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja (Työturvallisuuslaki 738/2002, § 1). Laki työsuojelun valvonnasta varmistaa, että työsuojelua koskevia säännöksiä noudatetaan, ja työympäristöä ja työolosuhteita parannetaan viranomaisvalvonnan, sekä työnantajan ja työntekijöiden yhteistoiminnan avulla (Laki työsuojelunvalvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta 44/2006, § 1). Myös työterveyshuoltolaki säättää työnantajan, työntekijän ja työterveyshuollon yhteisvoimin edistettävästä työhön liittyvien sairauksien ja tapaturmien ehkäisystä, sekä työn ja työympäristön terveellisyydestä ja turvallisuudesta (Työterveyshuoltolaki 1383/2001, 3 §).

Vuoden 2019 työolobarometrin mukaan palkansaajista 23 % oli työpaikallaan havainnut jonkun joutuneen kerran tai useita kertoja fyysisen väkivallan, tai sen uhan kohteeksi viimeisen 12 kk aikana. Lisäksi 11 % palkansaajista oli itse joutunut kerran tai useita kertoja fyysisen väkivallan, tai sen uhan kohteeksi töissä viimeisen 12 kk aikana. Väkivallan kohteeksi joutuminen on naisilla yleisempää kuin miehillä. Vuonna 2019 33 % naisista ja 13 % miehistä oli kokenut väkivaltaa tai sen uhkaa. Väkivallan kohteeksi oli joutunut kerran tai useita kertoja 16 % naisista ja 4 % miehistä. Työolobarometri on vertailukelpoinen vuosina 2012–2019, ja tuona aikana edellä mainitut prosenttimäärät ovat pysyneet melko samalla tasolla väkivallan uhan sekä väkivaltaa kokeneiden palkansaajien keskuudessa. (Työolobarometri 2019, 95–97). Työväkivallalle on ominaista se, että se kasautuu tiettyihin ammatteihin. Hoito- ja sosiaalialan ammatit lukeutuvat näihin. Työväkivaltaa on kokenut 23–27 % sairaanhoitajista, ja sosiaalialan laitoksissa 21 % hoitajista tai ohjaajista. (Piispa & Hulkko 2010,7.)

Talentia teki vuonna 2016 selvityksen sosiaalialalla koetusta väkivallasta. Kyselyyn vastasi 1824 sosiaalialalla työskentelevää henkilöä. Heistä sanallisen asiattoman kohtelun kohteena oli ollut joka kolmas pari kertaa kuukaudessa, ja vähintään joka kuudes viikoittain viimeisen 12 kk aikana. Sanallisesti oli uhkailtu tai painostettu joka viidettä vähintään pari kertaa kuukaudessa. Nipistämisen, puremisen tai potkimisen kohteena on ollut lähes joka kuudes vastaajista. Nyrrillä oli lyöty, esineillä heiteltä, tai teräaseella tai muulla esineellä on lyöty joka kymmenettä vastaajaa. Useimmat kokivat väkivallan lisääntyneen: joka viides henkisen väkivallan, ja joka kymmenes fyysisen väkivallan. Kyselyyn vastanneiden kesken eniten asiakasväkivaltaa koettiin lastenkodeissa, perhetukiyksiköissä, koulukodeissa ja kehitysvammahuollon palveluyksiköissä. Näissä työskenteleville oli myös tullut fyysisiä vammoja muita useammin. Asiakasväkivalta oli aiheuttanut stressiä joka neljännelle, ja pelkoa joka viidennelle vastaajalle. Joka viides koki tarvetta tai halua vaihtaa työpaikkaa asiakasväkivallan vuoksi. Mitä paremmin uhka- ja väkivaltatilanteet työpaikalla käsitellään, sen vähäisempää on stressin ja pelon kokeminen. Vastanneista 51 % koki, että väkivaltatilanteet käsiteltiin työyhteisössä yhdessä. (Vartia-Väänänen & Pahkin 2016, 25.)

Sosiaali- ja terveysalan työvoimapula on jo nykyisellään suuri ja työvoiman saatavuus myös tulevaisuudessa näyttää haastavalta. Ensiarvoisen tärkeää on parantaa alan vetovoimaa, sekä työn tekemiseen liittyviä työolosuhteita. Keskeisin tekijä työvoiman saatavuuden parantamisessa on kehittää alan vetovoimaa ja työolosuhteita. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021.)

Tutkimukseni aiheena on asiakasväkivalta ja sen vaikutukset työntekijään. Väkivallan vaikutukset työntekijään ja työssäjaksamiseen ovat merkittävät, vaikka se olisi työssä kohdattua väkivaltaa. Asiaa on hyvä tuoda julki, ja kehittää keinoja sen vähentämiseksi. Aihe on myös yhteiskunnallisesti merkittävä, koska sosiaali- ja terveysalalla on suuri työntekijäpula. Kiinnostuin aiheesta, koska olen työssäni sosiaali- ja terveysalalla nähnyt paljon asiakasväkivaltaa, ja kohdannut sitä myös itse. Työsuojeluvaltuutettuna kahden vuoden ajan toimiessani, olin useasti mukana myös selvittelemässä työntekijöille sattuneita asiakasväkivalta tapauksia. Olen näissä tilanteissa havainnut, että työntekijöiden kokema väkivalta sosiaali- ja terveysalalla on hyvin yleistä, mutta sen seurauksien ja vaikutusten käsittely työpaikoilla monesti jää hieman vajaaksi. Työntekijä itse saattaa vähätellä kokemansa väkivallan merkitystä itselleen, vähän niin kuin kuuluu työnluonteeseen kokea välillä henkistä tai fyysistä väkivaltaa, tai johtaja ei ymmärrä tarpeeksi väkivallan jättämiä seuraamuksia. Aihe on tärkeä oman oppimisen ja työn kannalta, jotta itsekin saan keinoja kohdata ja tukea väkivaltaa kohdannutta työntekijää. Alan kannalta sillä on yhteiskunnallista merkitystä siinä mielessä, että tiedän alalta lähteneen työntekijöitä heidän väsyttyään kohtaamaan väkivaltaa. Ilmiö näkyy myös uutisissa, kun puhutaan sosiaali- ja terveysalan työolosuhteista.

Johtamisella on nähty selkeä yhteys työhyvinvointiin, ja tämän kautta johtajan suhtautuminen asiakasväkivaltaan luo pohjaa ja mallia myös työyhteisön asennoitumiselle. (Rantaeskola, Hyyti, Kaupila & Koskelainen 2015, 22). Johtajien on hyvä tietää asiakasväkivallasta, ja sen vaikutuksista paljon, jotta he osaavat oikealla tavalla, ja oikea aikaisesti siihen puuttua. Hyvällä johtamisella voidaan vähentää asiakasväkivallan haitallisia vaikutuksia työntekijään ja koko organisaatioon.

Tässä tutkimuksessa tilaajana on Haukkalanmäki Oy, joka tarjoaa lastensuojelun laitosasumisen palveluita kahdessa yksikössä. Kummassakin yksikössä on 7 asiakaspaikkaa. Toinen yksikkö on toiminut reilun viiden vuoden ajan, ja toinen reilun kolmen vuoden ajan. Tutkimuksen tilanneessa organisaation asiakkaina ovat hyvinvointialueet, jotka ostavat palveluntuottajalta lastensuojelun sijaishuollon laitoshoidon. Tutkimuksessa selvitetään kvalitatiivisen tutkimuksen kautta, millaista asiakasväkivaltaa yksiköiden työntekijät kohtaavat ja kokevat, ja miten se heihin vaikuttaa. Siinä myös selvitetään millaista tukea asiakasväkivaltaa kokeneet saavat johtajiltaan ja millaista tukea he tarvitsevat lisää. Tavoitteena on saada johtajille lisää tietoa ja keinoja kohdata asiakasväkivaltaa kohdanneita työntekijöitä, sekä tämän myötä työhyvinvoinnin johtamisen kehittyminen. Asiakas- ja työväkivalta liittyvät yhteen teorialähteissä, ja tässä tutkimusraportissa käytetään ilmiöstä termiä asiakasväkivalta.

2 ASIAKASVÄKIVALTA

2.1 Asiakasväkivalta ja sen ilmeneminen

Maailman terveysjärjestö WHO (World Health Organization) määrittelee väkivallan seuraavasti: väkivalta on fyysisen voiman tai vallan tahallista käyttöä, tai sillä uhkaamista, joka kohdistuu ihmiseen itseensä, toiseen ihmiseen tai ihmisryhmään tai yhteisöön, ja joka johtaa tai joka voi hyvin todennäköisesti johtaa kuolemaan, fyysisen tai psyykkisen vamman syntymiseen, kehityksen häiriytymiseen, tai perustarpeiden tyydyttymättä jäämiseen. WHO:n määritelmässä väkivalta yhdistetään itse tekkoon. Kun määritelmään on sisällytetty ”valta”, niin tavanomaisen väkivallan mieltämiseen tulee lisäksi teot, uhkaukset ja pelottelu, jotka johtuvat valtasuhteista. Tätä kautta mukaan väkivaltaisiin tekoihin tulevat myös laiminlyönti, ja tekemättä jättäminen. Väkivallan typologiaan kuuluu ihmisten välinen, itseensä kohdistuva ja kollektiivinen väkivalta, ja väkivallan luonne voi olla fyysistä, seksuaalista, psykologista tai tarpeiden tyydyttämättä jättämistä tai laiminlyöntiä. (Krug, Dahlberg, Mercy, Zwi & Lozano 2002, 21–24.)

Työssä tapahtuva väkivalta on tapahtuma, jossa työntekijää hyväksikäytetään, uhkaillaan, tai pahoinpidellään heidän työhönsä liittyvissä olosuhteissa. Tähän liittyy myös suora, tai epäsuora uhka työntekijän terveydelle, turvallisuudelle ja hyvinvoinnille. (Chappell & Di Martino 2006, 10.) Työväkivallaksi voidaan määritellä fyysinen väkivalta, ja sen uhka, sekä sanallinen väkivalta (Zafar ym. (2013,1).

Asiakasväkivalta voi ilmetä seuraavasti: uhkaavana käytöksenä kuten huutamisena, kiroiluna, tavaroitten heittäminen, omaisuuden rikkomisena, ja uhkaavien eleiden ja sanojen. Häiriköintinä sähköisten viestimien kautta, kuten uhkailevat ja vihjailevat soitot, viestit tai sähköpostit, sekä loukkaava tai uhkaava käytös sosiaalisessa mediassa. Ahdisteluna ja pelotteluna, kuten kotirauhan häirintä, henkeen ja terveyteen kohdistuva uhkailu, seksuaalinen lähentely ja ahdistelu, läheisten uhkailu, aseella uhkailu, vainoaminen, oikeustoimilla tai julkisuudella uhkailu ja vainoaminen. Fyysisenä väkivaltana, kuten huitominen, lyöminen, potkiminen, sylkeminen, raapiminen, pureminen tai aseiden käyttö. Työväkivalta voi tapahtua myös työpaikan ulkopuolella vapaa-ajalla esim. uhkailuna tai häirintänä, mutta on selvästi sidoksissa henkilön työhön tai ammattiasemaan. (Puumi 2020,6.) Työväkivaltaa koetaan useammin organisaation hierarkian alemmilla tasoilla. Työväkivalta myös kiinnittyy useimmiten hoivatyöhön ja kontrollointitehtäviin. (Piispa & Hulkko 2010, 15.)

Terveyden- ja sairaanhoitotyö, sosiaalialan hoitotyö sekä vartiointi- ja suojelutyö kuuluvat niihin ammatteihin, joissa on suurin riski kohdata työväkivaltaa. Naiset kokevat kaksi kertaa enemmän väkivaltaa työssään kuin miehet, mikä johtuu siitä, että naisia työskentelee enemmän sosiaali- ja terveysalalla. Sekä sosiaali- että terveydenhuollon puolella asiakasväkivallalle tyypillistä on se, että se tapahtuu työpaikalla asiakkaan tai potilaan taholta työntekijään kohdentuen. (Piispa & Hulkko

2010,9–10.) Poliisit, vartijat ja vanginvartijat, terveyden- ja sairaanhoidon ammatit, sosiaalialan ammatit, opetustyö, joukkoliikenteen kuljettajat, myyntityöntekijät, hotelli- ja ravintolatyöntekijät, sekä valvovat viranomaiset kohtaavat työssään eniten häirintää, uhkailuja ja väkivaltaa (Rantaeskola ym. 2015, 10).

Työterveyslaitos tutki Talentian toimeksiannosta vuonna 2016 sosiaalialalla koettua asiakasväkivaltaa, sen määrää ja muotoja, sekä asiakasväkivaltaan varatumista. Siinä myös selviteltiin mm. tilanteiden käsittelyä. Tähän tutkimukseen vastanneet sosiaalialan työntekijät kokivat asiakasväkivallan lisääntyneen. Joka viides vastaaja koki henkisen asiakasväkivallan lisääntyneen. Eniten koettiin olevan henkistä väkivaltaa, kuten haukkumista, nimittelyä, uhkailua. Tätä koettiin asiakkaiden, ja joskus omaisten taholta. Useampi kuin joka kymmenes koki myös fyysisen väkivallan lisääntyneen viimeisen 12 kuukauden aikana. Talentian selvityksen mukaan lastensuojelulaitosten ja kehitysvammahuollon työntekijät kokevat työssään hieman enemmän stressiä, pelon tunnetta ja tarvetta/halua vaihtaa työpaikkaa kuin muualla vastaavassa ammatissa työskentelevät. Joka neljäs vastaaja koki, että asiakasväkivaltaan ja sen selvittelyyn liittyvistä asioista on työpaikalla sovittu riittämättömästi. Neljäsosa vastaajista oli viimeisen 12 kk aikana kokenut stressiä tai pelon tunnetta asiakasväkivallan seurauksena. (Vartia-Väänänen ja Pahkin 2016).

Sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla vain 60 %:lla työpaikoista on menettelyohjeet väkivalta- ja uhkatilanteiden varalle. Väkivallan uhan hallinta on hyvää, kun työpaikalla on suunnitelma väkivalta- ja uhkatilanteiden poistamiseen, menettelyohjeet niiden varalle, hyvä perehdytys työhön, sekä avun hälytysjärjestelmä. Väkivalta- ja uhkatilanteita tulee seurata, ja laadittuja menettelytapoja noudattaa. Lisäksi henkilöstön resurssoinnilla on merkitystä väkivallan hallinnassa. Johtajat ajattelevat väkivallan uhan yleisesti olevan paremmalla tasolla, kuin mitä työntekijät kokevat. Mitä suuremmalla vakavuudella esimiehet suhtautuisivat työssä koettuun väkivaltaan, ja sen uhkaan, sen paremmin niiden koettaisiin olevan hallinnassa. (Pulkinen 2021, 114–116.)

Yhdysvalloissa Massachusettsin sosiaalipalveluiden alueella tehdyn tutkimuksen mukaan työssä kohdattava väkivalta sosiaalipuolella on yleisempiä kuin terveydenhuollon puolella. Se kuuluu ammatin vaaroihin/uhkiin, ja sen esiintyvyyttä usein aliarvioidaan. Tutkimuksen mukaan sosiaalipuolen työntekijät olivat kohdanneet fyysistä ja henkistä väkivaltaa enemmän kuin vertailussa olleessa terveydenhuollon (kliininen työ) työntekijöiden tilastot osoittivat. Tutkimuksessa myös ilmeni, että siinä mukana olleiden työntekijöiden työpaikoille kaivattiin selkeämpää ohjeistusta ja järjestelmää, kun henkistä tai fyysistä väkivaltaa esiintyy. (Zelnick ym. 2013, 75.)

Hong Kongin yliopistossa on tehty tutkimus asiakasväkivallan määrästä terveydenhuollon henkilöstöä kohtaan Macaun alueella. Kyselyyn vastasi 107 lääkäriä (14,9 %) ja 603 sairaanhoitajaa (85,1 %). Vastanneista 57,2 % oli kohdannut väkivaltaa työssään viimeisen vuoden sisään. Yleisimmät työpaikalla kohdatun väkivallan muodot olivat sanallinen häirintä (henkinen väkivalta), ja fyysinen väkivalta. Sanallista häirintää oli kohdannut 53,4 %, ja fyysistä väkivaltaa 16,1 % vastanneista. Näiden lisäksi työpaikalla oli kohdattu kiusaamista, häirintää, seksuaalista häirintää ja rodullista häirintää. Sairaanhoitajat kohtasivat lääkäreitä enemmän väkivaltaa työssään. Sairaanhoitajista 18,1 % oli kokenut fyysistä väkivaltaa, kun lääkäreillä luku oli 3,7 %. Sanallista häirintää oli kokenut 56 % sairaanhoitajista, ja 38,3 % lääkäreistä. (Cheung, Lee & Yip 2017, 879.)

Yhdysvalloissa Torontossa vuonna 2001 sosiaalityöntekijöiltä kysyttiin heidän kohtaamasta ja kokenemasta asiakasväkivallasta. Kyselyyn vastasi 171 työntekijää. Heistä sanallista väkivaltaa oli kokenut 87,8 %, ja fyysistä väkivaltaa 63,5 %. Fyysiseen pahoinpitelyyn ja siinä loukkaantumisen oli kokenut 7,8 % vastanneista. Vastaajilta kysyttiin myös asiakasväkivallan raportoinnista heidän organisaatiossaan, ja mitä he odottavat raportoidessaan siitä. 89,9 % vastanneista odotti saavansa tukea ja 82,6 % raportoi, jotta asialle voidaan tehdä jotain. Muita syitä oli itsensä ja kollegoiden suojeleminen asiakasväkivallalta tulevaisuudessa, perheen suojeleminen ja se, että organisaatio määrää raportoimaan asiasta. 69 % vastaajista jätti raportoimatta asiakasväkivallasta, koska ei kokenut tilannetta niin vakavana. 65,5 % koki, että asiakasväkivalta on osa työtä, ja siksi ei raportoi siitä. Vastauksista myös ilmeni, että mitään ei tapahdu, vaikka asiasta raportoi, tai asiakkaille tulee negatiivisia seurauksia. 13,8 % koki, että organisaatio voi syyllistää heitä sattuneesta asiakasväkivallasta. (Macdonald & Sirotych 2001, 110–112.)

2.2 Asiakasväkivallan seuraukset

Haastavien asiakkaiden ja työtilanteiden kohtaaminen aiheuttaa työntekijälle stressiä. Työssä koettu stressi heikentää työntekijän psyykkistä ja fyysistä jaksamista. Mikäli haastavat tilanteet muuttuvat väkivallaksi, voi tämä muodostua työntekijälle traumatisoituvaksi kokemukseksi. Haastavien tilanteiden ja asiakkaiden vaikutuksia työntekijään ei pidä aliarvioida. Jokaisessa organisaatiossa tulisikin olla valmisteltuna tapa ja kanavat, joita pystytään hyödyntämään tilanteista raportoimiseen ja käsittelyyn jälkeenpäin. (Rantaeskola ym. 2015, 165).

Uhka- tai väkivalta tilanteeseen joutuneelle työntekijälle tilanne on aina järkyttävä, pelottava tai ahdistava. Pelkkä väkivallan uhka saattaa aiheuttaa pitkäaikaisia pelko- ja ahdistustiloja. Asiakasväkivalta tai sen uhka vaikuttaa uhrin työsuoritukseen, motivaatioon ja työviihtyvyyteen, sekä työssäjaksamiseen. Asiakasväkivalta saattaa vaikuttaa myös uhrin vapaa-ajan hyvinvointiin heikentävästi. Mahdolliset fyysiset ja psyykkiset vauriot saattavat vaatia pitkäkestoista hoitoa, ja pahimmillaan ne saattavat aiheuttaa pysyvää työkyvyttömyyttä. Ääritapauksessa asiakasväkivalta saattaa aiheuttaa uhrin kuoleman. (Puumi 2020, 7.)

Väkivallan uhasta ja väkivallan pelosta keskustellaan lisääntyvässä määrin työpaikoilla. Väkivallan uhka saattaa vaikuttaa työssä viihtymiseen, ja työssäjaksamiseen sekä työssä suoriutumiseen. Työväkivalta voi vaikuttaa työntekijän vapaa-aikaan heikentäen hyvinvointia. Se voi vaikuttaa myös ammatinvalintaan negatiivisesti. Työpaikalla koettu väkivalta voidaan kokea työyhteisössä pelottavana, ja siten se vaikuttaa koko työyhteisön hyvinvointiin. Erityisesti terveydenhuollon työpaikoilla työssä koetaan kiirettä. Kiire ja työpaineet voivat lisätä vaara- ja väkivaltatilanteita, mikäli henkilökuntaa ei ole riittävästi, eikä valvontaa pystytä järjestämään riittävän hyvin. (Piispa & Hulkko 2010, 12–13.)

Asiakasväkivaltatapauksista ei raportoida riittävästi esihenkilöille. Työntekijä saattaa ajatella, että asiakasväkivalta kuuluu osana työhön, tai työpaikalla ei ole järjestelmää, jossa väkivallasta voi ilmoittaa. Työntekijä saattaa jopa pelätä esihenkilön tai työkavereiden aliarvioimista koetussa väki-

valta tilanteessa, ja jättää puhumatta asiasta. Toisaalta sosiaalipuolen työntekijät asettavat asiakkaiden tarpeet omiensa edelle, ja vähättelevät omaa kokemustaan väkivaltatilanteessa. Työntekijälle koettu väkivalta aiheuttaa mm. stressiä, masennusta ja uniongelmia. Työntekemisen tehokkuus vähenee, jos työntekijä joutuu menemään sellaisen asiakkaan luo, jota hän pelkää. Työyhteisössä toisista trauma ja pelkoa saattaa myös ilmetä, jos joku asiakas tiedetään väkivaltaiseksi. Asiakasväkivallalla on myös taloudellisia vaikutuksia, kun työntekijät uupuvat ja jäävät sairauslomalle, tai kun vammoja hoidetaan terveydenhuollossa. (Spencer & Munch 2003, 534–535.)

Traumaperäinen stressireaktio on mielenterveyden häiriö, joita voi esiintyä järkyttävien kokemusten jälkeen. Jotkut ammattiryhmät, kuten poliisit, pelastajat, sotilaat ja terveydenhuoltohenkilöstö altistuvat traumatapahtumille muita enemmän. Akuutti stressireaktio syntyy, kun ihminen altistuu merkittäväälle fyysiselle tai henkiselle rasitukselle. Oireet tässä saattavat olla mm. vetäytyminen sosiaalisista tilanteista, huomiokyvyn kaventuminen, suuttuminen, epätoivo, toivottomuus, sopimaton tai tarkoitukseton yliaktiivisuus, tai hallitsematon suru. Oireet alkavat tavallisimmin noin tunnin kuluttua tapahtuneesta, ja lieviytyvät muutamassa päivässä. Kun ihminen on kokenut jotain poikkeuksellisen uhkaavaa tai järkyttävää, hänelle saattaa kehittyä traumaperäinen stressireaktio. Oireita tässä ovat mm. jatkuvat ahdistavat muistikuvat tapahtuneesta, voimakkaat takauamat, ja painajaiset. Ihminen voi kaikin tavoin välttää sellaisia tilanteita, jotka muistuttavat tapahtumasta. (Traumaperäiset stressireaktiot ja -häiriöt 2020.) Väkivallan kohtaaminen ja sen uhriksi joutuminen voi jättää työntekijälle vakavia vaikutuksia, kuten traumaperäinen stressireaktio.

2.3 Asiakasväkivallan ennaltaehkäisy

Työnantajaan kohdistuu lainsäädännöllinen velvoite työsuojeluun ja työturvallisuuteen. Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan tarpeellisilla toimenpiteillä huolehtimaan työntekijöiden terveydestä ja turvallisuudesta työssä. Työnantaja ei saa jättää vaikeita ja haastavia tilanteita työntekijöiden kohdattavaksi ja ratkaistavaksi, vaan työturvallisuusajattelu tulee kytkeä osaksi koko työnantajaorganisaation toimintaa, ja johtamis- tai hallintajärjestelmää. Näin työturvallisuusajattelu omaksutaan osaksi työntekoa hierarkian kaikilla tasoilla. Työturvallisuuslain tarkoitus on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita, jotta työntekijöiden työkyky saadaan turvattua sekä ylläpidettyä. Väkivallan todentaminen ja siihen varautuminen työpaikalla on hyvä olla eri tahojen ja toimijoiden yhteistyön tulos. Työntekijöiden tulee ilmoittaa väkivallasta tai sen uhasta työnantajalle. Työnantajan tulee ottaa nämä ilmoitukset huomioon omassa toiminnassaan, kun vaaroja arvioidaan. Vaaroihin kohdistuvia arvioita ja ohjeistuksia tulee päivittää säännöllisesti. Työterveyshuolto tulee ottaa mukaan työväkivallan riskien arviointiin ja työntekijöiden tukemiseen. Työterveyshuolto tekee työpaikkaselvityksen työnantajalta saamien tietojen perusteella. Selvitys tehdään yhteistyössä työnantajan kanssa, ja työterveyshuolto tuo selvitykseen asiantuntija-apua. (Rantaeskola ym. 2015, 37–39).

Asiakasväkivallan ennakoinnissa ja hallinnassa organisaation ylin johto tekee strategiatyön. Se määrittää resurssit, seuraa ja arvioi vaaratilanteita, määrittää jälkihoidon järjestelyt, sekä kehittää riskienhallintaa. Organisaation keskijohto vastaa laatutyöstä, johon kuuluu riskienhallinnan toteuttamissuunnitelma ja toteutumisen seuranta. Työyksikössä tapahtuu työkyvyn turvaaminen, eli riskien arviointi, riskien ehkäisy ja hallinta. Yhteistyössä henkilöstön kanssa tehdään työväkivaltariskien- ja vaarojen kartoitus. Työyksikössä myös huolehditaan työntekijöiden huolellinen perehdytys, ohjeistus ja koulutus, sekä tarvittaessa jälkihoidon järjestäminen. (Sundell 2014, 25).

Asiakasväkivalta riski kasvaa sitä suuremmaksi, mitä enemmän työpaikan turvallisuuskulttuurissa ja turvallisuuteen liittyvässä toiminnassa on puutteita, jotka siirtyvät tasolta toiselle piilevinä tekijöinä. Piileviä tekijöitä organisatorisella tasolla ovat epäselvät vastuut, turvallisuuskulttuurin puutteet, sekä puutteet työn organisoinnissa. Puutteellisen valvonnan ja ohjauksen piilevät tekijät ovat riittämätön opastus työhön, sekä riittämätön valvonta. Vaarallisen työympäristön piileviä tekijöitä ovat riittämätön koulutus, työympäristön puutteet, sekä työntekijän psyykinen ja fyysinen väsymys. Kun toiminta on jo vaarallista, väkivallan toteutumisen riskiä suurentaa merkittävästi työntekijän riittämätön tilannetietoisuus sekä motivaation puute. (Sundell 2014, 22).

Työväkivaltaa voidaan ennakoida ja vähentää turvallisuustyön prosessiajattelua soveltamalla; työtehtävät suunnitellaan, niihin valmistaudutaan ja ennakoidaan. Asiakkaan kohtaaminen ja siihen liittyvät työsuoritukset suunnitellaan ja toteutetaan ammattimaisesti. Mahdollisissa työväkivalta tilanteissa suoritetaan jälkipuinti ja muut tarvittavat jälkitoimet. Työväkivaltaa vähentää riittävä määrä työntekijöitä ja yksintyöskentelyn välttäminen. Mikäli työssä käsitellään alkoholia, lääkkeitä tai rahaa, tulee näitä käsitellä erityisen tarkasti. Uhkaavasta asiakkaasta tiedotetaan työryhmää. Työväkivaltaa vähentää myös asiakasväkivaltaa käsittelevät koulutukset, jotka antavat valmiuksia kohdata väkivaltainen henkilö. Koulutuksien myötä työntekijälle muodostuu sisäisiä toimintamalleja, joita käyttää väkivaltatilanteissa, ja ne auttavat pysymään rauhallisena uhkatilanteissa. Työväkivaltaa vähennetään myös nollatoleranssin noudattamisella. Asiakkaalle viestitään jo toimintaperiaatteissa, ettei uhkailua ja väkivaltaa suvaita, ja niistä tehdään ilmoitus organisaatiossa, sekä viranomaisille. Mikäli henkistä tai fyysistä väkivallan uhkaa tai väkivaltaa ilmenee, asiakkaalle viestitään jämäkästi työpisteen toimintaperiaatteet ja sallitun käyttäytymisen rajat. (Rantaeskola ym. 2015, 53).

Turvallisuusajattelussa on syytä huomioida myös asenteet, uskomukset ja odotukset. Asenteet ja tunnetilat vaikuttavat asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutukseen ja sen lopputulokseen. Asiakkaan uhkaavassa tai väkivaltaisessa tilanteessa saattaa taustalla olla hänen omat epärealistiset odotuksensa. Myös ennakkoluulot tai vääristyneet asenteet voivat tuoda vuorovaikutukseen jännitteitä. Asiakaslähtöisellä asenteella saatetaan saada aikaan ratkaiseva merkitys hyvälle kontaktille. Ammatillista suhtautumista on empaattinen kohtaaminen, ja kyky viestiä ymmärrystä asiakasta kohtaan. Läsnä oleva vuorovaikutus, kuten silmiin katsominen, antaa usein asiakkaalle tunteen siitä, että hän on keskiössä ja häntä kuullaan. Työntekijän luulo siitä, että väkivaltaan ei voi varautua, sekä pelko, että varautuminen provosoi uhkaajaa ovat haitallisia suhtautumistapoja. Myös riskien vähättely, ja väkivaltaan väkivallalla vastaaminen ovat haitallisia väkivallan uhkaa ja väkivaltaa lisääviä tekijöitä. Joissakin tapauksissa asiakas saattaa olettaa, että hän saavuttaa tavoitteensa uhkaamalla väkivallalla. Tällainen käytös on työntekijälle hyvin stressaavaa ja vaarallista. Työntekijän on tärkeää osata

reagoida haastavaan tilanteeseen provosoitumatta, ja noudattaa työpaikan turvallisuussuunnitelmaa. Työntekijän ammatillinen asenne tukee työpaikan tavoitteiden mukaista toimintaa. Ammatillinen asenne myös estää työtä hankaloittavien asenteiden ja ryhmäilmioiden syntymistä. (Rantaeskola ym. 2015, 53–55).

3 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää asiakasväkivallan ilmenemistä ja sen vaikutuksia työntekijöihin kahdessa lastensuojelun sijaishuollon laitoshoidonyksikössä. Kohdeorganisaatiolla ei vielä ole yhteneväistä käytäntöä asiakasväkivaltaan puuttumiseen, joten tutkimuksella on siellä myös uutuusarvoa. Tutkimuksen tulokset suunnataan ylimmälle, sekä keskijohdolle asiakasväkivallan seurauksien hallinnan tukemiseen. Asiakasväkivallan kohtaaminen ja sen kohteeksi joutuminen voi jättää työntekijälle vakavia vaikutuksia, kuten traumaperäinen stressireaktio, joka taas vaikuttaa negatiivisesti työntekijään, hänen työhyvinvointiinsa, sekä koko työyhteisöön.

Tutkimuksen tavoitteena on saada tietoa siitä, millaista väkivaltaa yksiköiden työntekijät työssään kohtaavat. Tutkimuksen myötä yksiköiden johtajille saadaan lisää tietoa asiakasväkivallan vaikutuksista ja sen seurauksista työntekijöille, sekä työyhteisöön. Tavoitteena on myös lisätä johtajien kykyä tukea entistä paremmin asiakasväkivaltaa kohdannutta työntekijää. Kun johtajat ovat tietoisia yksiköissä tapahtuvasta asiakasväkivallasta, he pystyvät siihen puuttumaan paremmin, ja vähentämään työntekijälle haitallisia vaikutuksia. Tavoitteena on lisätä työhyvinvoinnin johtamisen keinoja, ja tämän myötä kohdeorganisaation työntekijöiden työhyvinvoinnin lisääntyminen. Tällä tutkimuksella pyritään vähentämään asiakasväkivallan haitallisia vaikutuksia työntekijään, työyhteisöön ja koko organisaatioon.

Tutkimuskysymyksinä on selvittää

1. millaista asiakasväkivaltaa työntekijät ovat työssään kohdanneet.
2. kuinka mahdollinen asiakasväkivalta on heihin vaikuttanut.
3. millaista tukea työntekijät ovat saaneet johtajilta asiakasväkivaltaa kohdattuaan, ja millaista tukea he tarvitsisivat enemmän.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

4.1 Laadullisen tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen toteuttamisesta sovittiin kohdeorganisaation toimitusjohtajan, sekä yksikönjohtajien kanssa. Tutkimuslupa haettiin kohdeorganisaatiolta. Tutkimukseen liittyi kysely henkilöstölle, ja sen toteuttamisen ajankohta sovittiin yksiköiden johtajien kanssa. Kyselyn kysymykset käytiin läpi johtajien kanssa ennen tutkimuskyselyn toteuttamista.

Nykyisin muutostilanteiden hallintaan tarvitaan syvällistä näkemystä, sekä näkökantoja, jotka ovat perusteltuja. Uutta tietoa tarvitaan, kun ongelmien ratkaiseminen ei suju jokapäiväisen ajattelun ja tiedon pohjalta. Tutkimuksesta saatavan tiedon avulla ymmärrämme paremmin ratkaistavan ongelman luonnetta, ja löydämme parempia keinoja ongelmien selvittämiseen. Tutkimustietoa on saatavilla paljon, ja sitä saadaan tutkimuksen avulla jatkuvasti lisää. Tutkimuksen avulla saatu tieteellinen tieto antaa syvyyssulottuvuutta ja ymmärrystä siihen, mistä on kysymys, sekä auttaa pääsemään irti perinteisistä ajattelutottumuksista. Tieteellinen tieto tuo uusia näkökulmia ja rikastuttaa arkitiedon muodostamaan kuvaa asioista, ja sen avulla on mahdollista saada uusia ideoita oman työn kehittämiseen. Tieteellisen tiedon avulla saadaan harkintaa omiin ratkaisuihin, ja päästään kiinni uusiin asioihin, lisäksi se herättää kiinnostusta uusiin alueisiin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 19–20.)

Tutkimuksella on olemassa aina jokin tarkoitus tai tehtävä. Sen tarkoitus ohjaa tutkimuksen strategisia valintoja. Tutkimusta jaotellaan kvantitatiiviseen ja kvalitatiiviseen suuntaan, jotka lähestymistapoina täydentävät toisiaan, ja näitä menetelmiä voidaan tarvittaessa käyttää myös rinnakkain. Karkeasti jaoteltuna kvantitatiivinen tutkimus käsittelee numeroita, ja kvalitatiivinen tutkimus merkityksiä. Näitä ei kuitenkaan pidä nähdä toistensa vastakohtina, vaan niiden avulla luonnehditaan joitakin ydinkysymyksiä, joiden myötä tutkimuksen strategiset valinnat ovat selkeämmin käsitettäviä. (Hirsjärvi ym. 2009, 136–137.) Tällä tutkimuksella haluttiin saada tietoa siitä, millaista asiakasväkivaltaa juuri tutkimusympäristön yksiköissä koetaan, ja kuinka johtajat voivat siihen entistä osaavammin puuttua.

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen lähtökohta on todellisen elämän kuvaaminen, ja yleisesti voidaan todeta, että siinä pyritään löytämään tai paljastamaan asian tai ilmiön tosiasioita. Kvalitatiivinen tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa, ja sen aineisto saadaan koottua todellisista ja luonnollisista tilanteista. Ihmistä suositaan tiedon keräämisessä, ja tutkija luottaa omiin havaintoihinsa, eikä mittausvälineillä saatavaan tietoon. Kerättyä aineistoa tarkastellaan induktiivisesti; lähtökohtana ei ole teorian tai hypoteesin testaaminen, vaan saadun aineiston yksityiskohmainen ja monitahoinen tarkastelu. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimuksen kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti, ja metodeina suositaan sellaisia, joissa tutkittavien ääni ja näkemykset pääsevät esiin (mm. teemahaastattelu, osallistuva havainnointi, sekä dokumenttien ja tekstien analyysi). Tutkimuksessa ilmeneviä tapauksia käsitellään ainutlaatuisina, ja niitä tulkitaan sen mukaisesti. Kvalitatiiviselle tutkimukselle ominaista on, että tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen aikana. (Hirsjärvi ym. 2009, 161–164). Kvalitatiivinen tutkimus ei pyri kvantitatiivisen tutkimuksen mukaisiin

yleistyksiin (Kananen 2014, 18). Tässä tutkimuksessa aineistoksi haluttiin työntekijöiden aitoja kokemuksia työssä koetusta asiakasväkivallasta, ja sen seurauksista. Aitojen kokemusten kautta johtajat saavat aineistoa, jonka kautta asiakasväkivaltaa kohdannutta työntekijää voidaan tukea entistä paremmin.

Tutkimuksen tekeminen on prosessi, johon kuuluu erilaisia ratkaisemista vaativia ongelmia. Tutkimuksen tekeminen ja tutkimuksesta kirjoittaminen liittyvät saumattomasti toisiinsa. (Hirsjärvi ym. 2009, 15). Kun tieteellistä tekstiä kirjoitetaan käytännön työssä toimiville henkilöille, jotka hallitsevat alan perusteet, on hyvä tarjota konkreettista tutkimuksen tuottamaa sekä soveltamiskelpoista tietoa, joka on jäsenelty hyvin ja kriittisesti. Kieleltä odotetaan, että se on luontevaa ja ymmärrettävää ammattikieltä. Kirjoittamisen tarkoituksena on auttaminen eli ammattikunnan varustaminen käyttöön soveltuvalla tiedolla. Tutkimuksen vakuuttavuus ei ainoastaan riitä, vaan tutkijan pitäisi myös osata tarjota saadut tulokset käytettäväksi. (Hirsjärvi ym. 2009, 30–31.) Tässä tutkimuksessa tutkimusraportin kirjoitusprosessi oli aloitettu jo tutkimuksen suunnitteluvaiheessa, jonka kautta edettiin tutkimuksen tekemiseen, ja siitä kirjoittamiseen. Tutkimuksen raportin kirjoittamisessa huomioitiin se, että sitä lukevat sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset, eli alan sanasto ja ilmiöt ovat heille jo tuttuja. Tutkimuksen tulokset kerrotaan tutkimusraportin muodossa, sekä suullisesti kohdeorganisaation johtajille, sekä työntekijöille. Tutkimuksen vakuuttavuutta lisää se, että sen tuloksia aidosti hyödynnetään tutkimuksen kohdeympäristössä työskentelyssä asiakasväkivaltaa kohdanneiden työntekijöiden kanssa.

4.2 Tutkimusympäristö ja kohdejoukko

Tutkimusympäristönä opinnäyteyössäni oli Haukkalanmäki Oy:n kaksi lastensuojelun laitospalveluita tuottavaa yksikköä. Haukkalanmäki Oy:n toinen yksikkö on toiminut hieman yli viisi vuotta, ja toinen kolme vuotta. Toiminta on siis aika uutta, eikä pitkäaikaisia vakiintuneita toimintamalleja asiakasväkivallan suhteen vielä ole päässyt muodostumaan. Kummassakin yksikössä kuitenkin on ohjeistus asiakasväkivaltatilanteiden varalle. Ohjeistuksissa kerrotaan, kuinka mahdollisissa väkivaltatilanteissa toimitaan. Asiakasväkivalta tilanteet puretaan tapahtuman jälkeen työkaverin ja esihenkilön kanssa. Haukkalanmäki Oy:ssä on käytössä virka-ajan ulkopuolinen päivystys, jolloin työntekijä voi puhelimitse tavoittaa päivystävän esihenkilön. Asiakasväkivaltatilanteissa työntekijää on ohjeistettu soittamaan päivystävälle heti kun tilanne sen sallii. Näin koettuun väkivaltaan päästään puuttumaan esihenkilön toimesta mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Tarpeen niin vaatiessa, väkivaltatilanteissa ollaan yhteydessä myös hälytyskeskukseen.

Kohdeorganisaation työterveyshuolto on järjestetty yksityisen palveluntuottajan taholta, ja se on lakisääteisesti veloitettua työterveyttä laajempi. Mikäli työntekijä kohtaa asiakasväkivaltaa, hänet ohjataan työterveyden vastaanotolle tarkistettavaksi. Myös henkinen väkivalta on syy käydä työterveyshuollossa, etenkin sen pidempään toistuessa. Työterveyshuollon päivystys on käytettävissä myös viikonloppuisin, ja tarpeen mukaan työntekijä ohjataan julkisen terveydenhuollon päivystykseen.

Tarvittaessa organisaatiolla on käytettävissä myös vartijapalvelu. Vartijapalvelusta saadaan tilattua vartija akuutteihin asiakasväkivaltilanteisiin, tai rauhoittamaan työskentely-ympäristöä levottoman asiakkaan käytöksen varalta. Tällä järjestelyllä turvataan muiden asiakkaiden, sekä työntekijöiden turvallisuutta.

Kysely toteutettiin organisaatiossa ohjaajan tehtävissä toimiville seitsemälletoista työntekijälle. Johtajat ja vastaavat ohjaajat rajattiin kyselyn ulkopuolelle esihenkilöroolinsa vuoksi. Ohjaajat ovat koulutukseltaan sairaanhoitajia, sosionomeja, yhteisöpedagogeja, lähihoitajia ja nuoriso- ja vapaa-ajan-ohjaajia.

4.3 Kyselyn toteutus

Laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmiä ovat dokumentit, havainnointi, kyselyt ja haastattelut. Haastattelut ja kyselyt, joilla opinnäytetyöhön saadaan primääriaineistoa, kohdistetaan tutkittavaan ilmiöön. (Kananen 2015, 76.) Tutkimusaineiston kerääminen haastattelulla muodostaa usein laajemman aineistokokonaisuuden, mitä ei voida eritellä ilman, että se pitää tiivistää helpommin käsiteltävään ja suppeampaan muotoon. Kun haastatteluaineistoa tiivistetään, siitä jää nonverbaalisen viestinnän tuomat havainnot pois. (Alasutari 2011, 85.)

Tässä tutkimuksessa käytettiin kyselytutkimusta jossa oli avoimet kysymykset. Tutkija toteutti kyselytutkimuksen, koska katsoi että tutkimusjoukon henkilöiden on vaivaton osallistua siihen. Tutkija myös ajatteli, että aineiston keräämiseen kyselyn avulla osallistuu enemmän työntekijöitä, kuin haastattelulla kerättävään aineistoon. Kyselyyn pystyi vastaamaan oman aikataulun mukaisesti työtai vapaa-ajalta.

Kyselyssä oli ensimmäisenä kysymys, jolla varmistettiin kyselyyn osallistujan lukeneen kyselyn tietosuojaselosteen, ja hyväksyvän vastausten tallentamisen, sekä käyttämisen tutkimuksen tekemiseen. Kolme seuraavaa kysymystä käsittelivät asiakasväkivaltaa; kerro millaista asiakasväkivaltaa olet työssäsi kohdannut ja kerro kuinka asiakasväkivalta on vaikuttanut sinuun? Kolmantena kysymyksenä oli; kerro millaista tukea olet saanut esihenkilöltäsi asiakasväkivaltaa kohdattuasi ja millaista tukea tarvitsisit enemmän? Kolme asiakasväkivaltaa koskevaa kysymystä olivat avoimia kysymyksiä. Tutkija ajatteli, että avoimet kysymykset mahdollistivat vastaajan vastata aidosti omista kokemuksistaan lähtöisin. Väkivallan kokemus on usein aiheena hyvin yksilöllinen, ja aiheuttaa monenlaisia tunteita, minkä vuoksi tutkija halusi avoimet vastausmahdollisuudet. Kysymykset muodostuivat asiakasväkivallan teoriapohjan kautta nousevista ilmiöistä ja seurauksista.

Henkilöstölle tiedotettiin kyselystä 2 viikkoa ennen kyselyn lähettämistä kohdeorganisaatiossa käytössä olevan Nappula asiakastietojärjestelmän kautta, jossa käytössä on henkilöstön viestikanava. Tätä kanavaa käytetään sisäisenä tiedotuskanavana, ja koska työntekijät lukevat sen yleensä jokaisessa työvuorossaan, oli se luonteva ja tehokas tapa tiedottaa kyselystä.

Kysely lähetettiin Webropolin kautta henkilöstön sähköposteihin, ja linkin kautta he pääsivät vastaamaan siihen. Webropolin kautta lähetettyyn kyselyyn vastaajat pääsivät vastaamaan anonyymisti.

Sähköpostin saatteena (LIITE 1) kerrottiin vielä lyhyesti, että kyseessä on opinnäytetyöhöni liittyvä kysely henkilöstölle, ja aiheena on työssä koettu asiakasväkivalta. Kerroin myös, että kyseessä on anonymi kysely, eikä tutkija saa tietää keneltä mikäkin vastaus on tullut. Kyselyn liitteenä oli myös sen tietosuojailmoitus. Tutkimuksen kysely toteutettiin kohdeorganisaation henkilöstölle touko-kesäkuun 2023 vaihteessa. Se lähetettiin seitsemälletoista ohjaajalle, joista neljälletoista vastasi siihen. Kysely oli auki kaksi viikkoa. Ensimmäisen viikon jälkeen kysely lähetettiin uudelleen heille, jotka eivät vielä olleet vastanneet siihen. Samaan aikaan työntekijöitä vielä muistutettiin kyselyyn vastaamiseen osallistumisesta työpaikalla käytössä olevan asiakastietojärjestelmä Nappulan kautta. Tutkimusaineistoa saatiin viisi sivua fonttikoolla kaksitoista rivivälin ollessa yksi.

4.4 Aineiston analysointi

Laadullisessa tutkimuksessa ydinasia on kerätyn tutkimusaineiston analyysi, tulkinta ja näistä tehdyt johtopäätökset. Analyysivaiheessa selviää, millaisia vastauksia tutkimusongelmaan on saatu. Kerätyn aineiston analysointi aloitetaan mahdollisimman pian keruuvaiheen jälkeen, jotta sitä voidaan tarpeen mukaan täydentää tai selventää vielä helposti. Aineiston tiedot tarkistetaan: sisältyykö aineistoon virheellisyksiä tai puuttuuko tietoja. Tarvittaessa tietoja täydennetään esimerkiksi ottamalla kyselyyn vastanneeseen henkilöön yhteyttä tietojen täydentämiseksi. Tämän jälkeen aineistoa aletaan järjestämään tiedon tallennusta ja analyysia varten. (Hirsjärvi ym. 2009, 221–223.) Tavoitteena on tulkita, kuvailla ja ymmärtää aineiston analyysin kautta tutkittavaa ilmiötä (Juuti & Puusa 2020, 143).

Tässä tutkimuksessa kyselyllä saatu aineisto tarkastettiin heti kyselyn vastaamisajan umpeuduttua, jotta mahdolliset tarkennukset ja epäselvät vastaukset saataisiin heti kiinni, ja niitä voitaisiin vastaa-jilta tarkentaa. Koska kysely haluttiin toteuttaa anonymisti, mahdolliset tarkentavat vastaukset olisi toteutettu lähettämällä kysely uudelleen anonymilla vastausmahdollisuudella Webropolin kautta. Saatteeksi olisi laitettu mihin kysymykseen tarkennusta halutaan. Tämän tutkimuksen kyselyyn vastanneet työntekijät kuitenkin olivat vastanneet lyhyesti ja selkeästi esitettyihin kysymyksiin, mikä näkyi selkeänä tutkimusaineistona. Tämän vuoksi tutkija ei nähnyt tarvetta pyytää aineistoon lisätietoja tai selvennyksiä.

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston analyysi liittyy vahvasti aineiston hankintaan ja tutkija voi-daankin nähdä tutkimusinstrumenttina. Kun tutkija hankkii aineistoa, niin samalla alkaa aineiston analyysi. Tutkijalla oleva esiymmärrys aiheesta vaikuttaa aineiston hankintaan, ja myös sen analysointiin. Tutkijan on pyrittävä tunnistamaan omat aiheeseen liittyvät esitietonsa, sekä aiheeseen liit-tyvien uskomusten luonne ja sisältö. (Juuti & Puusa 2020, 143.) Tämän tutkimuksen tekijällä on asiakasväkivallasta aiheena työn kautta saatua kokemusta ja tietoa. Tutkimusta tehdessä ja tutki-musaineistoa analysoitaessa tutkija erotti oman jo olemassa olevan kokemuksen ja tiedon tutkimus-aineistosta nousevan tiedon kanssa. Käytännössä tutkija siis huolehti siitä, ettei hänen omat koke-muksensa vaikuta aineiston analyysiin.

Aineistoa voidaan jäsentää karkeasti ottaen kahdella tavalla: selittämisen ja ymmärtämisen kautta. Tilastollista analyysiä lähestytään usein selittämiseen pyrkivään analyysin kautta. Laadullista analyysiä ja päätelmiä lähestytään tavallisesti ymmärtämisen kautta. Periaatteena on pyrkiä valitsemaan sellainen analyysitapa, joka tuo parhaiten vastauksen tutkimusongelmaan tai tutkimustehtävään. Laadullisessa analyysissä on yleensä runsaasti tutkimuksen aineistoa, joka voi tehdä analyysivaiheen haastavaksi. Tavallisimmat laadullisen aineiston analyysitavat ovat keskusteluanalyysi, diskurssianalyysi, tyypittely, teemoittelu ja sisällönerittely. (Hirsjärvi ym. 2009, 224–225.)

Kerätylle tutkimusaineistolle tehtiin sisällönanalyysi teemoittelemalla aineisto. Teemoittelu on luokituksen kaltaista, mutta siinä painottuu mitä vastaaja eri teemoista on sanonut. Kyse on laadullisen aineiston pilkkomisesta ja ryhmittelystä eri aihepiirien mukaan. Teemoittelun avulla aineistosta etsitään tiettyä teemaa kuvaavia näkemyksiä ja kokemuksia. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 105–107.)

Aineistoa voidaan alkaa analysoida induktiivisen, deduktiivisen tai abduktiivisen päättelyn kautta. Deduktiivisessa analyysissä aineistoa lähestytään yleisestä yksittäiseen, ja käsittely on teorialähtöistä. Abduktiivisessa analyysissä yhdistetään saatu aineisto ja teoria, jolloin tutkijalla on jo valmiina teoreettisia näkökulmia. Näitä näkökulmia pyritään rikastamaan saadun tutkimusaineiston avulla. Induktiivinen päättely on aineistolähtöistä, missä yksittäisiä saatuja tietoja yhdistetään yleiseksi, käytännöstä teoriaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95.) Tässä tutkimuksessa tutkimusaineistoa lähestytään induktiivisesta näkökulmasta, eli analyysi on aineistolähtöistä. Tutkimusaineistosta nousevien aineistoyksiköiden kautta muodostetaan teoreettinen kokonaisuus.

Aineiston analyysissä on tärkeää päättää, mikä siinä kiinnostaa. Päätös pidetään vahvana, ja siinä pysytään. Tutkimusaineisto käydään läpi, ja siitä merkitään ne asiat mitkä tutkijaa kiinnostavat. Merkityt asiat kerätään yhteen, ja erilleen muusta aineistosta. Kerätyt asiat luokitellaan tai teemoitetaan, ja näistä kirjoitetaan yhteenveto. Laadullisen tutkimuksen aineistossa usein nousee esille useita kiinnostavia asioita. Tutkijan kuitenkin rajattava kirjoittaminen siihen, mistä juuri omassa tutkimusongelmassa tai tutkimustehtävässä ollaan kiinnostuneita. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 104–105.)

Aineistolähtöisessä analyysissä tutkimusaineistosta pyritään luomaan kokonaisuus. Analyysiyksiköt valitaan tutkimuksen tarkoituksen, sekä tehtävänasettelun mukaan. Periaatteessa aikaisemmillä havainnoilla, tiedoilla tai teorioilla ei ole tekemistä analyysin toteuttamisen, tai sen lopputulosten kanssa, koska analyysin oletetaan olevan aineistolähtöistä. Aineistolähtöinen tutkimus voi olla vaikea toteuttaa siksi, koska havaintojen teoriapitoisuudesta on yleisesti hyväksytty periaate. Voiko tutkija siis kontrolloida sitä, että tutkimus tapahtuu aineistosta saatavilla tiedoilla, eikä tutkijan ennakkotietojen saattelemana? (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108–109.) Tässä tutkimuksessa tutkija tiedosti aiemman kokemuksensa tutkimusaiheesta, ja piti itsensä avoimena saadulle tutkimusaineistolle. Saatuun aineistoon keskitytään, eikä anneta jo olemassa olevien tietojen ja oletusten ohjata tutkimusraportin kirjoittamista.

Aineiston analysointi alkaa tutkimusaineistoon perehtymisellä. Aineisto käydään läpi sanalta, ja pelkistetyt ilmaukset etsitään, alleviivataan ja listataan. Pelkistetyistä ilmauksista etsitään samankaltaisuuksia ja erilaisuuksia. Tämän jälkeen pelkistetyt ilmaisut ryhmitellään ja muodostetaan alaluokkia.

Alaluokat yhdistetään, ja niistä muodostetaan yläluokkia, joista saadaan pääluokkia ja näin saadaan muodostettua kokoava käsite aiheesta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123.)

Aineiston analysoinnin ensimmäisessä vaiheessa, eli redusoinnissa kerätyn aineiston alkuperäisilmauksista etsitään pelkistetyt ilmaisut. Tässä vaiheessa epäolennainen tieto karsiutuu aineistosta pois. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108–109.) Tässä tutkimuksen vaiheessa tutkimusaineiston murrekieliset ilmaukset muutettiin yleiskielisiksi, eli kieliopillisesti selkeämmäksi (taulukko 1).

TAULUKKO 1. Esimerkki alkuperäisten ilmaisujen pelkistämisestä.

ALKUPERÄINEN ILMAUS	PELKISTETTY ILMAUS
<p><i>”Sanallista; haukkumista, uhoamista, fyysistä; lyömistä, potkimista, tönimistä.”</i></p> <p><i>”Se on vaikuttanut minuun siten, että olen varovaisempi tiettyjen nuorten kanssa: pidän etäisyyttä enemmän, pyrin itse olemaan rauhallinen, ennakoimaan tilanteita, etteivät ne eskaloituisi fyysiseen väkivaltaan.”</i></p> <p><i>”Välillä tulee myös mietittyä, onko minusta tähän, pystynkö, jaksanko henkistä kuormaa, mitä henkinen väkivalta aiheuttaa.”</i></p>	<p>Työntekijä on kokenut työssään henkistä ja fyysistä väkivaltaa.</p> <p>Asiakasväkivalta vaikuttaa työntekijän työskentelyyn siten, että hän joutuu miettimään omaa käyttäytymistä työssään.</p> <p>Koettu asiakasväkivalta saa työntekijän pohtimaan omaa työssäjaksamistaan.</p>

Pelkistettyjen ilmausten muodostamista, ja niiden alaluokiksi yhdistämistä kutsutaan klusteroinniksi (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110). Kun tutkimusaineiston ilmaukset oli pelkistetty, ne listattiin ja niistä muodostettiin ryhmiä. Nämä ryhmät muodostuivat tutkijan tekemisen valintojen ja päättelyn myötä alaluokiksi (taulukko 2).

TAULUKKO 2. Pelkistettyjen ilmausten muodostaminen alaluokiksi.

PELKISTETTY ILMAUS	ALALUOKKA
<p>Työntekijä on kokenut työssään henkistä ja fyysistä väkivaltaa.</p> <p>Asiakasväkivalta vaikuttaa työntekijän työskentelyyn siten, että hän joutuu miettimään omaa käyttäytymistä työssään.</p> <p>Koettu asiakasväkivalta saa työntekijän pohtimaan omaa työssäjaksamistaan.</p>	<p>Työssä koettu henkinen ja fyysinen asiakasväkivalta.</p> <p>Väkivallan vaikutukset.</p> <p>Työntekijän työssä jaksaminen, työssä jaksaminen, työhyvinvointi.</p> <p>Esihenkilön tuki työssä jaksamisen näkökulmasta.</p>

Jokaisessa aineiston käsittelyvaiheessa pyritään ymmärtämään kyselyyn vastaajaa hänen omasta näkökulmastaan (Tuomi & Sarajärvi 2009, 113). Peruseriaatteena laadullisessa analyysissä on havaintojen absoluuttisuus: aineiston yksittäisten havaintojen pohjalta tutkija muotoilee sääntöjä, jotka voidaan katsoa pätevän poikkeuksetta koko tutkimusaineistoon (Alasuutari 2011, 191).

Viimeisenä alaluokista erotellaan tutkimuksen kannalta tärkeä ja olennainen tieto. Tätä vaihetta kutsutaan abstrahoinniksi. Muodostetuista alaluokista muodostetaan yläluokkia, ja tässä voi tarpeen mukaan olla useampi vaihe. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 111.) Tässä tutkimuksessa kyselyn vastaukset olivat pääsääntöisesti ytimekkäitä, ja niistä oli nopeasti erotettavissa alaluokat, joiden kautta päästiin muodostamaan yläluokat. Yläluokista löytyi tutkimukselle olennaiset ja jäsenytyneet tiedot (Taulukko 3.) Yläluokan olennaisten ja jäsenytyneiden tietojen kautta edettiin tutkimuksen tuloksiin, johtopäätöksiin, sekä aineiston yhdistämiseen teoreettiseen tietoon. Lopullisessa vaiheessa tutkimusaineisto oli yhdistetty kolmeen luokkaan tutkimuskysymysten mukaisesti. Tällä luokittelulla pyrittiin vastaamaan tutkimuksen kysymyksiin.

TAULUKKO 3. Esimerkki yläluokkien muodostumisesta.

ALALUOKKA	YLÄLUOKKA / YHDISTÄVÄ LUOKKA
<p>Työssä koettu henkinen ja fyysinen asiakasväkivalta.</p> <p>Väkivallan vaikutukset.</p> <p>Työntekijän työssä jaksaminen, työssä jaksaminen, työhyvinvointi.</p> <p>Esihenkilöltä saatu tuki asiakasväkivalta tilanteen jälkeen.</p>	<p>Asiakasväkivallan kokemukset.</p> <p>Asiakasväkivallan vaikutukset työntekijän elämään.</p> <p>Millaista tukea esihenkilö voi antaa asiakasväkivaltaa kohdanneelle työntekijälle.</p>

5 TULOKSET

5.1 Työssä koettu asiakasväkivalta

Työntekijöille tehdyssä kyselyssä kysyttiin, ovatko he kohdanneet työssään asiakasväkivaltaa. Väki- valtaa ei jaoteltu henkiseen ja fyysiseen väkivaltaan, vaan avoimella kysymyksellä haluttiin saada vastauksia työntekijöiden todellisen kokemuksen mukaisesti. Kysymyksessä ei ole asetettu aikaa, jonka sisällä asiakasväkivaltaa oli koettu, vaan siinä tarkasteltiin työntekijän koko työuran aikaa. Näin ollen on syytä huomioitava, että kaikki vastauksissa ilmenneet tapahtumat eivät ole sattuneet nykyisen työnantajan palveluksessa toimiessa.

Tässä tutkimuksessa jokainen kyselyyn vastannut työntekijä oli kohdannut työssään väkivaltaa asiakkaan taholta. Työntekijöiden vastauksissaan esiin tuoma, ja heidän kokemansa asiakasväkivalta oli sekä fyysistä että henkistä väkivaltaa.

Tämän tutkimuksen kyselystä ilmenevien vastausten perusteella fyysisen väkivallan muotoina useimmiten esiintyy töniminen, kohti huitominen, potkiminen ja lyöminen. Toisinaan asiakas saattaa heitellä esineitä ja tavaroita työntekijää kohti. Joskus väkivaltilanteisiin liittyy uhkaavat eleet ja käyttäytyminen, jossa mukana on jokin esine, esimerkiksi veitsi tai jokin muu esine. Tällaiset tilanteet saattavat edetä asiakkaan ja työntekijän väliseen fyysiseen kontaktiin saakka. Kyselyn vastauksista ilmeni, että tällaisia fyysisen kontaktin tilanteita tapahtuu toisinaan. Tällaisissa tilanteissa työntekijä yleensä pyrkii ennakoivasti puheella rauhoittamaan eskaloituvaa tilannetta, mutta mikäli puhe ei riitä, ja tilanne asiakkaan kanssa käy uhkaavaksi, niin työntekijä pyrkii rauhoittamaan ja estämään väkivaltaisen käytöksen pitämällä asiakasta aloillaan.

Kyselystä kävi ilmi, että työkaverin apu on merkittävän tärkeä fyysisen kontaktin tilanteissa. Mikäli asiakkaan aggressio käy niin voimakkaaksi, että fyysistä rajoittamista tarvitaan, käyttää asiakas jo usein niin suurta voimaa, että tilanteissa mahdollisimman turvallinen toiminta vaatii useamman työntekijän rajaamaan asiakasta. Tällainen rajaaminen usein onnistuukin laitoksen sisällä, kun paikalla on useampi työntekijä. Lastensuojelutyötä kuitenkin tehdään myös varsinaisten toimitilojen ulkopuolella, esimerkiksi laitoksesta karanneen ns. hatkaavan nuoren etsintöjen yhteydessä. Kyselystä kävi ilmi, että asiakasväkivaltaa on koettu myös tällaisissa tilanteissa. Toisinaan asiakasväkivalta tilanteissa tarvitaan poliisin apua.

“Lyömistä, potkimista, tönimistä ja tökkimistä. Satunnainen keppi lentää kohti joskus.”

“Nuori kävi kimppuuni veitsen kanssa. Painiskelimme pihalla minun jäädessä alakyn- teen. Jossain vaiheessa makasin maassa ja pitelin kaksin käsin veitsikäden ranteesta. Uhkaava tilanne ratkesi, kun toinen ohjaaja tuli pihalle avuksi.”

“Kerran eräs pojistamme oli karkuteillä ja saimme vihjeen hänen olinpaikastaan. Lähdimme toisen ohjaajan kanssa kyseiseen osoitteeseen. Saavuttuamme paikalle nuori ja hänen kaverinsa kävivät toisen ohjaajan kimppuun. Irrotin poikamme

ohjaajamme kimpusta. Saimme pidettyä heidät aloillaan virkavallan tuloon asti. Jossakin vaiheessa poika oli tarttunut minua alaleuasta ja sai revittyä ikenet verille.

Tutkimuksen kyselyn vastauksista henkisen väkivallan muotoina esiin nousi huutaminen, uhkaileminen ja haukkuminen. Asiakas saattaa hermostuneena tehostaa huutamista ja haukkumista tulemalla fyysisesti aivan työntekijän kasvojen eteen tai lähelle. Tällainen lisää työntekijän epämiellyttävää oloa, stressiä ja pelkoa henkisen väkivallan tilanteissa. Toistuva ja jatkuva asiakkaan taholta ilmenevä huono kielenkäyttö, kuten kiroilu ja halventavien sanojen käyttäminen työntekijää kohtaa esiintyvät myös henkisen väkivallan muotoina. Joskus henkinen väkivalta saattaa olla toistuvaa ja kestää pitkään. Tällainen heikentää työntekijän työssäjaksamista.

"Tultu uhkaavasti naaman eteen esim. huutamaan, uhkailtu."

"Sanallista, haukkumista, huorittelua olen kuullut tasaisen väliajoin."

Tutkimuksen kyselyn vastauksista nousi myös esiin tilanteita, joissa työntekijä on joutunut valmiustasoja nostaviin tilanteisiin. Asiakkaan käytös ei välttämättä ole kohdistunut suoraan työntekijään, mutta hänen olemuksensa ja käyttäytymisensä on ollut aggressiivista. Tällaista käytöstä on esimerkiksi nyrkkien heiluttelu ilmassa ja uhkaavat eleet ja ilmeet. Asiakas saattaa turhautuneena tai vihaisena hakata ovia, seiniä tai ikkunoita, mikä lisää työntekijän valmiutta mahdollisesti pahemmaksi eskaloituvaan väkivaltaan. Uhkaavalla ja aggressiivisella käytöksellä asiakas pyrkii usein saamaan työntekijän tuntemaan itsensä pelokkaaksi tai uhatuksi. Asiakas myös saattaa pyrkiä vaikuttamaan omiin asioihinsa negatiivisilla keinoilla, jotka työntekijä on kokenut epämiellyttäviksi tai uhkaaviksi. Tällaisia ovat esimerkiksi toistuva valehtelu, ja työntekijän sanomisten vääristely. Uhkaavalla ilmapii- rillä asiakas saattaa pyrkiä vaikuttamaan myös siihen, että hänen ympärillään olevat ihmiset toimivat hänen tahtonsa mukaisesti.

"Hakattu ovea/ikkunaa. Valehdeltu asioista ja vääristelty sanomisia negatiivisesti. Häiritty sanallisesti työtehtävien aikana."

"Minusta tuntuu epämiellyttävältä ja uhkaavalta myös sellainen, kun lapsi/nuori hermostuu ja lähtee pois paikalta paikutellen mennessään nyrkkejään seiniin. Silloin joutuu olemaan hetken varpaillaan, mitä seuraavaksi tapahtuu, vaikka usein se on jäänyt "vaan" uhitteluksi."

Asiakasväkivaltilanteita saattaa muodostua toisinaan päihteyden myötä. Päihtynyt asiakas saattaa käyttäytyä harkitsemattomasti ja impulsiivisesti, ja tilanteet saattavat herkästi edetä väkivaltaan saakka. Päihtyneen asiakkaan kanssa toimiminen on usein haastavampaa kuin selvän asiakkaan kanssa toimiminen, kun hänen harkintakykynsä on heikentynyt.

"Nuori tuli laitoksen alueelle päihtyneenä muovikassi kilisten. Hän laittoi kädet selän taakse, joka tuntui minusta oudolta. Kuullessani metallin heläyksen kävin hänen

kimppuunsa. Kaataessani hänet maahan putosi hänen kädestään stiletit. Pidellessäni häntä paikalla toinen ohjaaja oli jo saapunut ja soitti poliisille.”

Asiakasväkivalta saattaa ilmetä myös välillisesti työntekijää kohtaa. Asiakas saattaa kohdistaa halventavia tekoja työntekijän tavaroita tai omaisuutta kohtaa. Työntekijää saatetaan kuvata salaa, ja käyttää kuvia väärin ja luvatta esimerkiksi sosiaalisissa medioissa. Asiakasväkivalta voi ilmetä jopa tappouhkauksina työntekijää tai hänen perhettään kohtaan, mikä aiheuttaa työntekijälle yleensä vielä enemmän huolta ja pelkoa, kuin vain häneen itseensä kohdistetut uhkaukset tai väkivalta.

”Virtsattu auton päälle, otettu kuvia joita jaettu sosiaalisessamediassa, kuvattu salaa takapuolta, levitetty valheellista tietoa (asiakkaiden puolelta)”

”Uhattu tappaa, uhattu tappaa koko perhe”

5.2 Asiakasväkivallan vaikutukset työntekijään

Koetulla asiakasväkivallalla on erilaisia vaikutuksia työntekijöihin. Kyselyyn vastanneista työntekijöistä pieni osa kertoi, että koettu asiakasväkivalta ei ole vaikuttanut heihin. Valtaosa vastaajista koki erilaisia vaikutuksia elämäänsä ja työhönsä koetun asiakasväkivallan myötä. Vastauksissa nousi esiin koetun väkivallan toistuvuuden vaikutukset. Yksittäiset ja harvemmin tapahtuvat asiakasväkivaltatilanteet vaikuttivat työntekijöihin vähemmän, tai eivät juuri yhtään.

”Ei ole vaikuttanut. Vuorossa olevien kanssa puhuttu tilanne läpi.”

”Väkivaltatilanteita on ollut onneksi vähän, enkä ole niitä jäänyt miettimään.”

Koetun asiakasväkivallan voimakkuus ja kesto vaikuttivat työntekijöihin. Yksittäisistä ja vähäisemmistä asiakasväkivaltatilanteista päästiin helpommin yli ja niillä oli pienemmät vaikutukset työntekijöihin. Rajummat ja usein toistuvat asiakasväkivalta tapaukset vaikuttivat vahvemmin ja pidempään. Usein aggressiivisesti käyttäytyvä asiakas aiheuttaa työympäristöön paljon negatiivisia vaikutuksia, kuten pelkoa, uupumusta ja työturvallisuusriskejä. Mikäli asiakasväkivalta oli toistuvaa ja jatkuvaa, se sai työntekijän kokemaan enemmän ahdistusta, ja työpaikalle oli epämiellyttävää tulla. Joskus kovin aggressiivisesti käyttäytyvä nuori vaikuttaa lopulta niin haitallisesti yksikön toimintaan, että hän saattaa joutua vaihtamaan sijaishuoltoyksikköä. Asiakasväkivallasta puhumisen merkitys nousi esiin työntekijöiden vastauksissa. Väkivallasta puhuttiin työntekijöiden kesken usein välittömästi tapauksien jälkeen. Tämä koettiin tärkeäksi keinoksi tilanteiden purkamisen kannalta. Asiakasväkivaltaan suhtauduttiin työntekijöiden välillä hieman eri tavoilla. Osa saattaa suhtautua niihin ns. huumorin keinoin, kun taas osa ottaa tilanteet vakavasti ja puuttuu niihin tilanteen vaatimalla tasolla. Nuoret saattavat vedota myös siihen, että esimerkiksi haukkuminen oli huumoria. Osa työntekijöistä saattaa hyväksyä tällaisen selityksen, ja tavallaan huono käytös on tätä myöten hyväksytty. Osa työntekijöistä ottaa niin henkisen kuin fyysisen väkivallan käyttämisen tilanteet aina vakavasti, ja

haluavat, että ne käsitellään työyhteisössä, sekä asiakkaan kanssa. Eriaiset suhtautumistavat asiakasväkivaltaan toivat ristiriitaa tapahtuneisiin tilanteisiin ja niiden käsittelyyn. Asiakasväkivallan koettiin heikentävän työturvallisuutta, ja pitkään jatkuessa se kuormittaa työntekijöitä.

” Satunnaisena siitä ei ole ollut suurta haittaa. Mutta jatkuvana työpaikalle on ahdistanut tulla. ”

” Pitkään oli, että ei haitannut osasi sen päässä selvittää. Mutta viimeisin tapaus jäi päähän ja toivoin, että nuori lähtee ja näin myös kävi. Vaikutti työturvallisuuteen, kun tuli töihin ei oikein tiennyt mitä voi tapahtua. ”

Koettu asiakasväkivalta oli aiheuttanut työntekijöille henkisiä tai fyysisiä oireita, tai molempia. Väkivalta tilanteet olivat aiheuttaneet kipua, säikähtämistä, harmia, surua, ahdistusta ja pelkoa. Työntekijät saattoivat kokea myös pettymystä ja turhautumista. Koettu asiakasväkivalta saa työntekijän suhtautumaan varautuneesti työskennellessään epävakaiden asiakkaiden kanssa, tai se saa työntekijän kokemaan epäluottamusta asiakkaita kohtaan. Koettu asiakasväkivalta aiheuttaa toisinaan pohdintaa siitä, millaista kohtelua työssään joutuu oikein kohtaamaan. Toisaalta kyselyn vastauksista nousi esiin myös etenkin henkisen väkivallan ymmärtäminen. Asiakkaat tulevat useimmiten epävakaisista kasvuolosuhteista, ja usein heillä on traumataustaa. Työntekijät kokivat, että asiakkaat purkavat asiakasväkivallan kautta omaa pahaa oloaan. Työntekijät saattavat ymmärtää asiakkaiden huonoa käyttäytymistä oman hyvinvointinsakin uhalla. Asiakasväkivaltaan saatetaan jättää puuttumatta, kun työntekijä pyrkii liikaa ymmärtämään asiakasta, ja hänen pahoinvointiaan.

” Tilanteessa on säikähtänyt ja totta kai se on harmittanut. Pelottanut myös. Asiat on osannut käsitellä työryhmän/johtajien kanssa, mutta usein miettinyt mitä kaikkea ottaa vastaan ja kokee turhautumista. ”

” Tehnyt hetkellisen pelkotilan, opettanut olemaan tiettyissä tilanteissa varuillaan. ”

” Henkinen väkivalta eli nimittely ja rumasti puhuminen aiheuttaa pientä ahdistusta, surua ja pahaa mieltä, mutta samalla tiedostaa, että lapsi purkaa siinä omaa pahaa oloaan. ”

Asiakasväkivalta oli saanut työntekijöitä suhtautumaan asiakkaisiin eri tavalla. Koetut asiakasväkivaltatilanteet olivat saaneet työntekijöitä suhtautumaan asiakkaisiin varovaisemmin, ja ottamaan heihin etäisyyttä. Työntekijä tunnustelee herkästi vallitsevaa ilmapiiriä, ja varautuu mahdollisesti väkivaltaiseksi eskaloituvaan tilanteeseen. Ilmapiiriä tunnustellaan herkästi, ja omaa käyttäytymistä ajatellaan, jotta asiakas saataisiin pysymään niin rauhallisena, ettei tilanne ajaudu väkivaltaiseksi. Työntekijän luottamus työympäristöön, tai tiettyihin asiakkaisiin saattaa heiketä koetun asiakasväkivallan myötä. Koetut asiakasväkivaltatilanteet saavat työntekijän ajattelemaan, että uudet tilanteet etenevät pahimmalla mahdollisella tavalla, eikä työntekijä kykene hallitsemaan niitä.

"Se on vaikuttanut minuun siten, että olen varovaisempi tiettyjen nuorten kanssa: pidän etäisyyttä enemmän, pyrin itse olemaan rauhallinen, ennakoimaan tilanteita, etteivät ne eskaloituisi fyysiseen väkivaltaan."

"Väkivaltatilanteet eivät ole jättäneet pelkotiloja, mutta ne ovat tehneet varovaisemmaksi. Ilmapiiiriä yrittää tunnustella/tuntea (itselleni tämä on vaikeaa) ja varautuminen eri vaihtoehtoihin on monesti mielessä ja erilaisia suunnitelmia ja toimintamalleja pyörittelee päässään, jopa katastrofijattelun laajuudessa, onneksi ensimmäkseen turhaan." Ja epäilen, että pystyisinkö ko. varautumista tai suunnitelmaa toteuttamaan käytännössä, kokemani tilanteet ovat kuitenkin usein alkaneet yllättäen. Tilanteen ollessa päällä siitä yrittää selvitä niillä ajatuksilla ja teoilla, joita sillä hetkellä tulee mieleen."

Asiakasväkivaltatilanteet olivat joidenkin työntekijöiden kohdalla johtaneet erilaisiin nukahtamisen ja unen ongelmiin. Työntekijän on saattanut olla vaikea nukahtaa, tai koettu asiakasväkivaltatilanne on heti mielessä, kun havahtuu unesta. Koetut väkivaltatilanteet saattavat aiheuttaa painajaisia. Osa työntekijöistä oli joutunut käyttämään nukahtamis- ja unilääkkeitä. Koetun asiakasväkivallan myötä osa työntekijöistä on joutunut jäämään sairauslomalle, tai osa-aikaiselle sairauslomalle. Työntekijä on miettinyt, kykeneekö hän palaamaan töihin. Jotkut kertoivat kokevansa vapinaa väkivalta tilanteiden jälkeen. Koetut tilanteet jäivät työntekijän mieleen, ja ne vaikuttavat ajatteluun ja tunteisiin myös vapaa-ajalla. Työntekijä oli pohtinut myös omaa ammatillista pätevyyttään, ja sitä kykeneekö hän turvaamaan itsensä ja muut asiakkaat väkivaltatilanteiden hetkellä. Tilanteiden myötä työntekijä saattaa kokea, ettei hän kykene työskentelemään alalla, työn henkinen kuorma ja rasitus saatetaan kokea liian suureksi. Asiakasväkivalta oli saanut työntekijän kokemaan, että töihin ei ole haluja tulla, tai harkitsemaan jopa alan vaihtamista. Ilmiöllä oli myös taloudellisia vaikutuksia, mikäli työntekijä jää sairauslomalle työstään. Henkilökohtaisia taloudellisia vaikutuksia tuli, jos työntekijä jäi työkykynsä tukemiseksi esimerkiksi lyhennetylle työajalle.

"Univaikeuksia, minulla on ollut vaikeuksia nukahtaa, sekä aamulla kun herään, on väkivaltatilanne ollut heti mielessä. Olen joutunut käyttämään nukahtamis- ja unilääkkeitä."

"Välillä tulee myös mietittyä, onko minusta tähän, pystynkö, jaksanko henkistä kuormaa, mitä henkinen väkivalta aiheuttaa. Onneksi tämänhetken työssäni kuorma on tällä hetkellä pieni."

"Epäilen omaa ammattitaitoani ja kykyä olla töissä lastensuojelun alalla. Olen miettinyt alan vaihtoa."

5.3 Esihenkilön tuki asiakasväkivaltilanteissa

Kyselyn vastanneiden työntekijöiden mukaan asiakasväkivaltilanteet käytiin aina läpi tilanteen jälkeen joko työkaverien, tai esihenkilön kanssa. Useimmiten tilanteet käytiin läpi välittömästi tapahtuman jälkeen työkaverin kanssa. Väkivaltilanteet käytiin läpi myös esihenkilöiden kanssa heti kun siihen tuli mahdollisuus. Työntekijöiden vastauksissa nousi merkittävänä tekijänä esiin keskusteluvun suuri merkitys asiakasväkivalta tilanteiden purkamisessa. Asiakasväkivaltilanteita käytiin läpi myös tilanteissa mukana olleiden väkivaltaa käyttäneiden asiakkaiden kanssa purku tyyppisesti. Tällä pyritään siihen, että työntekijä ja asiakas kykenevät jatkamaan työskentelyä mahdollisimman normaalisti. Pääosin esihenkilöiltä saatuun tukeen oltiin tyytyväisiä. Aina työntekijä ei halua käydä läpi tapahtuneita asiakasväkivaltilanteita. Hän saattaa kokea ne haitattomiksi, ja on saanut ne käsiteltä välittömästi tapahtuman jälkeen. Tällainenkin toimintamalli on hyväksyttävä.

” Tilanteen läpikäyminen yhdessä ja keskustelutukea. Olen tähän mennessä ollut tyytyväinen saamaani tukeen. ”

” Asia on puhuttu läpi sekä itseni, että asiakkaan kanssa. Esimies on aina käsitellyt asiaa kanssani ja asiakkaan kanssa hyvin. ”

Rajummat ja pitkäkestoisemmat asiakasväkivaltilanteet käydään esihenkilöiden toimesta läpi erityisellä huolella. Näissä tilanteissa selvittelyyn ja läpikäymiseen otetaan mukaan myös työterveyshuolto. Organisaation työntekijöillä on käytettävissään laaja työterveyshuolto yksityisellä lääkäriasemalla, ja sitä on hyödynnetty tuen ja avun saamiseksi. Työterveyshuollossa on käytettävissä työterveyshoitaja, lääkäri sekä psykologi palvelut. Mikäli työntekijä joutuu jäämään töistä pois ja sairauslomalle asiakasväkivallan seurauksena, pitää esihenkilö häneen yhteyttä poissaolon ajan. Työhön paluu suunnitellaan työntekijän ja esihenkilön kesken, tarvittaessa työterveyshuoltoa hyödyntäen. Asiakasväkivaltilanteet myös pyritään käymään läpi työyhteisön kesken, jotta niistä voidaan oppia, ja kehittää osaamista ja työturvallisuutta entisestään. Tilanteen vaatiessa työyhteisölle järjestetään täydennyskoulutusta asiakasväkivaltilanteiden hallintaan. Tapauskohtaisesti vakavammassa asiakasväkivaltilanteissa voidaan myös arvioida ja uudelleen järjestellä työtehtäviä siten, että väkivallan tekijän kanssa ei tarvitse työskennellä, tai väkivaltainen nuori vaihtaa lastensuojeluyksikköä.

” Tapaukset käytiin hyvin läpi ja sain tukea mitä tehdä, jos kävisi uudelleen sekä koulutusta asian tiimoilta. Olen myös käyttänyt työnantajan tarjoamia työterveyspalveluita. ”

” Isommassa tilanteessa, jossa oli vakava uhkaavatilanne esimies toimi hyvin. soitteli joka päivä kotiin, kun olin sairauslomalla, piti asioista ajan tasalla, ohjasi jatkopalveluihin. ”

Kyselyn vastauksista nousi esiin, että asiakasväkivaltilanteisiin on puututtu erilaisilla tavoilla, ja joissakin tapauksissa työntekijä koki, että koettu asiakasväkivalta tilanne ohitettiin liian kevyesti. Tällaisia tilanteita olivat henkiseen väkivaltaan liittyvät tilanteet, kuten jatkuva epäasiallinen asiakkaan

kielenkäyttö, haukkuminen ja sanallinen uhoaminen. Kyselyyn vastaajien kokemusten mukaan asiakasväkivaltatilanteet eivät ole aina ratkenneet niihin puuttumisesta huolimatta. Toisinaan tilanteeseen puuttuminen esihenkilön toimesta ei kuitenkaan johda tilanteen muutokseen parempaan suuntaan. Nuoren huono ja aggressiivinen käyttäytyminen saattaa jatkua edelleen johtuen hänen epävaakaasta elämäntilanteestaan. Tällainen rasittaa koko työyhteisöä, ja työntekijöistä saattaa tuntua, että esihenkilö ei riittävällä vakavuudella puutu tilanteisiin.

”Surullista on ollut seurata, miten nuori on voinut jatkaa huorittelua ja uhkailua työntekijöitä kohtaan. Asiaa on käyty nuoren kanssa lävitse mutta siinä ei ole mitään muutosta.”

Osa kyselyyn vastanneista työntekijöistä toivoi, että esihenkilö puuttuisi enemmän asiakasväkivaltatilanteisiin. Työntekijät kokivat, että esihenkilön vahvalla puuttumisella on mahdollista luoda työpaikalle turvallista ilmapiiriä. Turvallisen ilmapiirin vaikutus koettiin työhyvinvointia ja työstä palautumista tukevana asiana. Asiakasväkivallasta puhumisen merkitys koettiin tärkeäksi, niin esihenkilöiden kuin työkavereiden kesken. Työntekijät näkivät tärkeänä myös sen, että esihenkilöt keskustelevat epävaakaasti käyttäytyvän asiakkaan kerran kanssa hänen käytöksestään, ja sekä käyttäytymisen seurauksista. Vastauksista kävi ilmi, että usein esihenkilö kävi keskustelun asiakkaan kanssa vain kerran, ja huono käytös jatkui joka tapauksessa jonkin ajan kuluttua. Kasvatuskeskusteluihin kaivattiin enemmän tukea ja osallistumista esihenkilöiltä, asioihin tulisi palata järjestelmällisesti uudelleen tarpeen niin vaatiessa. Avoimen puhumisen ja keskustelun merkitys koettiin tärkeäksi voimavaraksi asiakasväkivallan haitallisten vaikutusten vähentämisessä työpaikalla. Vastauksista nousi esiin myös koulutuksen ja tunnetaitojen osaamisen merkitys asiakasväkivaltatilanteiden kohtaamiseen ja niistä selviämisen kannalta. Väkivallan tai sen uhan aiheuttamien kehollisten tuntemusten käsittelyyn ja purkamiseen kaivattiin keinoja lisää.

”Toivoisin enemmän asioihin puuttumista ja turvallista oloa myös henkisesti työpaikalla. Koulutusta väkivalta tilanteisiin ja asioiden esille tuomista työpaikalla. Henkinen väkivalta on tällä hetkellä läsnä työpaikalla usein, tämä on kuluttavaa ja vaikuttaa vapaapäivien palautumiseen sekä omaan jaksamiseen. Myös yksikön johtajan tulisi pitää nuorelle kasvatuskeskusteluja asiasta.”

”Avoin puhumisen kulttuuri työpaikalla auttaa paljon.”

”Ehkä joku syvemmälle pureutuva apu olisi paikallaan työssä, jossa väkivaltaa kohtaa usein jossain muotoa. Kehollisen tunteen purkuapuja olisi varmasti hyvä tarjota.”

Kyselyn vastauksista nousi esiin, että työyhteisön ja työkavereiden merkitys asiakasväkivaltatilanteissa on tärkeä ja merkityksellinen. Asiakasväkivaltatilanteissa työkavereilta saatava tuki on usein ensimmäinen tuki. Vaikka työssä tapahtuneita asiakasväkivaltatilanteita käsitellään esihenkilöiden kanssa, niin ne tulevat työntekijöiden mieleen kesken arkisen työnteon, ja niistä on luontevaa silloin puhua myös työkavereiden kanssa. Näissä hetkissä työkaverin kuunteleminen ja sattuneen asiakasväkivaltatilanteen reflektointi ovat hyvin merkityksellisiä. Työntekijät kaipasivat kuitenkin asiakasväkivaltatilanteiden hallintaan ja käsittelyyn enemmän sitoutumista koko työyhteisöltä. Kaivattiin kolle-

giaalista tukea tilanteisiin puuttumiseen, sekä niiden käsittelyyn asiakkaiden kanssa. Myös työntekijöiden yhteneväisiä linjoja puuttumiseen oli tarpeen tarkentaa, koettiin että osa työntekijöistä ei puutu ja pidä työkaverinsa puolia, kun tilanteet kärjistyvät asiakasväkivallaksi asti. Asiakasväkivallan ilmenemisessä tunnistettiin asiakkaan vallankäyttöön asti ulottuvia muotoja, etenkin jos tilanteisiin ei aktiivisesti puututtu, vaan asiakas sai käyttäytyä huonosti tai uhkaavasti. Joissakin tapauksissa työntekijä ei ollut saanut tukea työkaveriltaan, ja myös työkaverin aktiivista puuttumista väkivaltatilanteisiin kaivattiin. Näissä tapauksissa kyse oli henkisestä väkivallasta.

”Tukea olisin jossain tilanteissa kaivannut enemmän työyhteisöltä. Välillä tuntunut että pienet asiat sivutetaan helposti ja ne unohdetaan, kaikkia asioita ei käydä lävitse asiakkaan kanssa. Osa työkavereista pitää hyvin toisen työkaverin puolia, mutta osa näkee ja kuulee sanallista väkivaltaa, mutta he eivät puutu siihen mitenkään.”

”Toivoisin, että työkaverit uskaltaisivat puuttua rohkeammin asioihin. Esim. nuori ei hyväksy jotain ohjaajaa. Silloin toinen ohjaaja voisi napakasti huomauttaa nuorelle asiasta. Ei niin, että asiakas on kiukunnut ohjaajalle koko illan ja yövuoroon tuleva ohjaaja onkin mieluinen ja vasta hänen kanssaan suostuu yhteistyöhön. Tällöinen tilanne antaa asiakkaalle valtaa, jota hän tulee jatkossakin käyttämään.”

6 POHDINTA

6.1 Keskeiset tulokset ja päätelmät

Tässä tutkimuksessa selvitettiin laadullisen tutkimuksen keinoin kahden lastensuojelun sijaishuollon yksikön työntekijöiden kokemaa asiakasväkivaltaa, sekä johtajien tukea asiakasväkivaltaa kohdanneille työntekijöille. Tutkimuksen tuloksissa ilmeni paljon yhtäläisyyksiä asiakasväkivaltaa koskevaan aiempaan teoreettiseen aineistoon. Tutkimusjoukon vastauksissa oli paljon yhteneväisyyttä, ja asiakasväkivallan kokemukset, sekä sen vaikutukset olivat kahden yksikön työntekijöiden välillä hyvin samankaltaisia.

Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä oli selvittää, millaista asiakasväkivaltaa työntekijät ovat työssään kohdanneet. Tämän tutkimuksen tuloksista on havaittavissa selvät yhteneväisyydet sosiaali- ja terveysalalla koetun asiakasväkivallan määrään. Tutkimuksessa tuli esiin, että asiakasväkivallan kokeminen on yleinen ilmiö. Tutkimuksen jokainen vastaaja oli kohdannut työuransa aikana sosiaali- ja terveysalalla joko henkistä tai fyysistä väkivaltaa, tai molempia, sekä väkivallan uhkaa. Työolobarometri 2022 mukaan kahdeksan prosenttia palkansaajista oli havainnut väkivaltaa tai sen uhkaa työpaikallaan useita kertoja. Neljä prosenttia oli itse kokenut väkivaltaa tai sen uhkaa useita kertoja työssään, ja kolme prosenttia kerran. Naisvaltaisilla aloilla 37 prosenttia työntekijöistä oli havainnut, ja 19 prosenttia työntekijöistä oli kokenut väkivaltaa tai sen uhkaa. (Työolobarometri 2022, 58–60.) Tehyn kyselyyn sosiaali- ja terveysalan henkilöstöstä 69 % vastaajista oli kokenut työuransa aikana fyysistä väkivaltaa, tai sen uhkaa. 71 % vastaajista oli kokenut uransa aikana henkistä väkivaltaa. (Tehy selvitys väkivallasta sote-alalla 2021,15.)

Tässä tutkimuksessa asiakasväkivallan muotoina nousi esiin henkinen väkivalta, kuten nimittely, haukkuminen, uhkailu, huutaminen ja uhkaavat eleet tai uhkaava olemus asiakkaan taholta. Fyysistä väkivaltaa oli koettu lyömisen, potkimisen ja esineiden heittelyn muodossa. Esineitä saatetaan heittää työntekijää tai muita asiakkaita kohti. Kahta kyselyyn vastannutta työntekijää oli työuran aikana uhattu puukolla tai muulla lyömiseen sopivalla esineellä. Tutkimuksen vastausten perusteella asiakasväkivaltatilanteisiin liittyvät monesti päihteet. Päihteiden vaikutuksen alaisena oleva nuori saattaa olla selvää arvaamattomampi, ja käyttää enemmän voimaa, mikä tekee väkivaltatilanteista vielä vaarallisempia. Koetun asiakasväkivallan laatu oli samankaltaista, kuin mitä yleensä sosiaali- ja terveysalalla kohdataan. Koskiluoman (2017) mukaan sosiaalialalla esiintyy asiakasväkivaltaa tai sen uhkaa. Työntekijät kohtaavat paljon sanallista asiatonta kohtelua, ja fyysisen väkivallan muotoina esiintyy mm. nipistelyä, potkimista tai nyrkillä lyömistä. Myös esineiden heittäminen on tavallista. Koulukodeissa, lastenkodeissa ja vammaispalveluiden yksiköissä jopa puolet työntekijöistä saa viikoittain osakseen henkistä väkivaltaa: arvostelua, pilkkaa, nimittelyä. (Koskiluoma 2017.) Tässä tutkimuksessa havaittiin, että asiakkaat saattavat laajentaa väkivallalla uhkailua työntekijästä myös tämän lähimpiin ihmisiin, kuten perheeseen.

Toisena tutkimuskysymyksenä oli selvittää, kuinka koettu asiakasväkivalta vaikuttaa työntekijöihin. Tutkimuksessa ilmenevissä asiakasväkivallan kokemusten vaikutuksissa oli paljon yhteneväisyyttä

aiempaan teorian tietoon verrattuna. Tutkimustuloksista ilmeni, että koetulla asiakasväkivallalla on erilaisia negatiivisia vaikutuksia suurimpaan osaan vastaajista. Pieni osa kyselyyn vastanneista työntekijöistä kuitenkin koki, ettei asiakasväkivalta ollut vaikuttanut heihin. Asiakasväkivalta tai sen uhka aiheuttaa työntekijöissä stressioireita, pelkoa, uniongelmia, ahdistusta ja työstä poissaoloja. Välittömänä fyysisenä reaktiona koetun väkivallan jälkeen tässä tutkimuksessa esiin nousi vapina. Jotkut työntekijät ovat joutuneet käyttämään nukahtamis- tai unilääkkeitä, kun väkivallan vaikutukset ovat aiheuttaneet uniongelmia. Työntekijän käytös työssä saattaa muuttua koetun asiakasväkivallan myötä. Hän voi suhtautua töissä varovaisemmin ja varautuneemmin asiakkaisiin, ja ehkä puuttuu aiempaa varautuneemmin asiakkaiden käytökseen. Töihin ei ehkä haluta tulla ollenkaan. Koettu väkivalta saa jotkut työntekijät pohtimaan kykeneväisyyttään työhön, ammattitaitoaan, tai jopa kokonaan alanvaihtoa.

Osa työntekijöistä saa stressioireita väkivallan uhasta, ja joka viides pelkää väkivaltaa tai sen uhkaa. Väkivaltakokemukset aiheuttavat ahdistusta, unihäiriöitä, pelkoa ja työpoissaoloja. Ne saattavat myös aiheuttaa haluun vaihtaa työpaikkaa. (Koskiluoma 2017.) Kun ihminen kohtaa uhka- tai väkivaltilanteen, hän saattaa reagoida monella tavalla. Luonnollisia reaktioita ovat kehon vapina, palelu, hikoilu ja kivut. Kiukku, viha, syyllisyys ja itkuisuus, sekä ahdistuneisuus ovat normaaleja reaktioita. Kohdattu väkivalta saattaa aiheuttaa myös keskittymisongelmia, eristäytymistä ja unihäiriöitä, sekä painajaisia. Myös erilaisia pelkotiloja saattaa esiintyä. Väkivallan uhka ja väkivalta aiheuttavat merkittävän terveysriskin, mikä taas saa aikaan ihmisessä voimakkaita tunteita, kuten huolta, pelkoa ja vihaa. (Lyytinen 2014, 9–10.)

Tutkimustuloksista nousi esiin se, että koetulla asiakasväkivallalla saattaa olla pitkäkestoisia, ja hyvin kokonaisvaltaisia vaikutuksia työntekijän elämään. Elämän ennakoitavuus ja oletettavuus saattavat kärsiä väkivaltakokemusten myötä. Lähtökohtaisesti ihminen ei ole valmistautunut kohtaamaan väkivaltaa, ja lähes aina väkivalta on yllättävä kokemus, jolla on traumaattisia vaikutuksia. Joillakin henkilöillä väkivallan vaikutukset ovat lyhyitä, ja joillakin ne kestävät pidempään. Koettu väkivalta on traumaattinen tapahtuma, ja sen vaikutukset saattavat alkaa vaikuttaa vasta pidemmän ajan kuluttua tapahtuneesta. Osaan asiakasväkivaltaa kohdanneista työntekijöistä väkivalta vaikutti niin kokonaisvaltaisesti, että he syyllistivät itseään, tai kokivat pelkoa ja avuttomuutta tilanteiden jälkeen. Työntekijään itseensä, sekä mahdollisesti hänen läpipiiriinsä laajennettu uhkailu herättää työntekijässä huolta ja stressiä siitä, toteutuvatko uhkaukset, vai jäävätkö ne vain uhkauksiksi. Pelko, huoli ja stressi saattavat heikentää työntekijän työssäjaksamista, työhyvinvointia ja elämänlaatua niin työssä, kuin vapaa-ajalla. Asiakasväkivalta tilanteiden jälkeen oli saatettu tehdä myös lyhennettyä työaika, millä on työntekijälle heikentäviä taloudellisia vaikutuksia, kun palkkaa saadaan vähemmän.

Tavallisesti ihmisillä on perusolettamuksia maailmasta. Nämä oletukset perustuvat elämän ja tapahtumien ennalta oletettavuuteen, eikä ihmiset yleensä oleta, että heille sattuu tänään jokin onnettomuus. Näin ollen epätavallisille tapahtumille altistuminen, kuten väkivalta, koettelee meidän perusolettamuksiamme. Tällaisten kriittisten tilanteiden myötä työntekijän uskomukset itsestä voivat vääristyä. Työntekijä saattaa väkivaltaa kohdattuaan kokea huonoutta, heikkoutta, avuttomuutta, viallisuutta tai syyllisyyttä. (Rantaeskola ym. 2015, 175.)

Kolmantena tutkimuskysymyksenä selvitettiin millaista tukea asiakasväkivaltaa kohdanneet työntekijät ovat johtajilta saaneet, ja millaista tukea he tarvitsisivat enemmän. Tutkimuksessa ilmeni, että työntekijät saavat pääosin hyvin tukea johtajilta koettuaan asiakasväkivaltaa. Väkivaltilanteita puretaan keskusteluilla työntekijän ja johtajan kesken. Tilanteiden läpikäyminen keskustelemalla saa koetun asiakasväkivallan psykososiaalisia vaikutuksia kevennettyä ja purettua. Tutkimuksesta nousi esiin, että väkivaltaa kohdanneet työntekijät myös ohjataan herkästi työterveyshuollon palveluiden piiriin, eli työterveyslääkäriin ja tarvittaessa työterveyspsykologille. Näillä keinon pidetään huolta työsuojelulainsäädännön asettamista velvollisuuksista huolehtia työntekijän työturvallisuudesta, sekä työnkuormittavuudesta.

Sosiaalialan työ on itsessään psykososiaalisesti kuormittavaa. Työsuojelulainsäädäntö velvoittaa työnantajaa pitämään huolta työntekijöiden työturvallisuudesta ja siitä, ettei työ kuormita niin paljon, että se saa työntekijän sairastumaan. (Koskiluoma 2017.) Asiakasväkivallan kohteeksi joutunut työntekijä saattaa kokea tapahtuman raskaaksi, ja sillä voi olla pitkäaikaisia seurauksia henkilön työntekemiseen ja vapaa-aikaan. Toiselle työntekijälle taas vastaavat kokemukset aiheuttavat huomattavasti vähemmän haittaa tai vaikutuksia elämäänsä. Johtajan onkin huomioitava työssään asiakasväkivallan seurausten yksilölliset vaikutukset työntekijöihin. On myös huomioitava, että vaikka joku työntekijä saattaa kokea asiakasväkivaltilanteen jälkeen, että sillä ei ole häneen vaikutuksia, niin väkivallan traumat saattavat nousta esiin vasta jälkepäin. Johtajan on syytä myös huomioida, että kaikki henkilöt eivät kykene käsittelemään kohdattua asiakasväkivaltaa omilla avuilla, tai omien tukiverkostojen avuilla. Käsittelemätön asiakasväkivaltilanne aiheuttaa lähes aina hankaluuksia työntekijälle joko työelämässä tai vapaa-ajalla. Pahimmillaan käsittelemättömät väkivaltilanteet saavat aikaan traumaperäisen stressihäiriön. Johtajalla on siis merkittävä rooli asiakasväkivaltaa kohdanneen työntekijän kohtaamisessa, sekä hänen vointinsa seuraamisessa. Jokainen asiakasväkivaltilanne tulee purkaa, ja siihen on hyvä käyttää aikaa niin kauan kuin tilanne sitä kunkin yksilöllinen tapaus huomioiden vaatii. Johtajan on myös hyvä huomioida, että koetun asiakasväkivallan kuormittavuuden määrä ei välttämättä riipu siitä oliko väkivalta henkistä vai fyysistä, kummallakin tavalla koettu väkivalta saattaa seuraamuksiltaan olla yhtä raskasta. Johtajalla on tärkeä rooli ja merkitys työsuojelulainsäädännön puolelta työntekijän työssäjaksamisen seuraamisessa ja tukemisessa. Hyvä johtaja lisää työntekijöiden työhyvinvointia tiedostamalla asiakasväkivallan vaikutukset.

Niin henkisen kuin fyysisen väkivallan teon kohteeksi joutuminen saattaa olla uhrille erittäin raskasta. Traumaattisen kokemuksen käsitteleminen saattaa kestää pitkään. Mikäli traumakokemusta ei käsitellä, saattaa uhrille muodostua traumaperäinen stressihäiriö. Noin kolmasosa traumaattisen tapahtuman kokeneista henkilöistä ei kykene käsittelemään tapahtumaa oman tukiverkostonsa, tai omien voimavarojensa avulla. Tämän vuoksi väkivaltaa kohdanneen työntekijän johtajan on seurattava hänen hyvinvointiaan, ja tuettava tarpeen mukaan. Väkivaltaisen teon kohteeksi joutunut työntekijä voi kokea sen henkisesti erittäin raskaaksi. Väkivallan ei tarvitse olla fyysistä, myös henkinen väkivalta ja väkivallalla uhkailu voi olla traumatisoivaa. Traumaattinen kokemus jättää jälkensä ihmiseen, ja sen kokeminen on aina yksilökohtaista. Toinen henkilö voi ajatella, että tilanteessa ei ollut juuri mitään vaarallista, kun toinen kokee, että tilanteessa oli todella suuri vaara. Trauman vahvuus siis riippuu henkilön kokemuksesta, eikä välttämättä siitä, millainen tilanne todellisuudessa oli. (Sundell 2014, 134–135.)

Tapahtunut asiakasväkivaltilanne saattaa tuntua seuraamuksiltaan vaatimattomammalta sellaisen henkilön mielestä, kuka ei ole tilanteessa läsnä ollut. Kun johtaja kohtaa ja käy läpi väkivallan kohteeksi joutuneen työntekijän tapausta, on huomioitava sensitiivisesti työntekijän tunne tapahtumasta. Sattunutta tapausta ei mitätöidä, vähätellä tai puolustella, vaikka johtaja olisi kohdannut paljon vastaavanlaisia tilanteita. Onkin syytä huomioida, että pitkän työkokemuksen omaava johtaja saattaa olla niin tottunut asiakasväkivaltailmiöön, että saattaa tahtomattaankin epähuomiossa sanoa jotain, jonka väkivaltaa juuri kohdannut työntekijä kokee vähättelynä tai aliarviointina asiaa ja tilannetta kohtaan. Asiantuntija saattaa pitää pienenä riskinä sitä, minkä työntekijä kokee suureksi riskiksi (Lyytinen 2014, 10). Johtajan on hyvä valmistautua asiakasväkivaltaa kokeneen työntekijän kohtaamiseen huolellisesti. Työntekijälle on tärkeää välittää tunne, että hänen ikävälle kokemukselle on aikaa, ja häntä halutaan tukea niin paljon kuin tarpeen on. Johtajan on myös hyvä välittää koko työyhteisölle asiakasväkivaltaan puuttumisen tärkeyttä. Asiakasväkivaltaa ei pidä hiljaisesti hyväksyä organisaation millään tasolla, ja johtaja voi toimia mallina puuttumiseen, jolloin myös työntekijät uskaltavat puuttua myös henkiseen asiakasväkivaltaan.

Haastavien asiakkaiden ja tilanteiden vaikutuksia työntekijöihin ei koskaan ole hyvä aliarvioida. Haastavien tilanteiden eskaloituminen väkivallaksi saattaa työntekijän altistumaan kriittiselle tilanteelle, joka voi muodostua traumatisoivaksi kokemukseksi. Työntekijässä nousevia tunteita ei pidä mitätöidä. (Rantaeskola ym. 2015, 165.) Haastavat asiakaskohtaamiset ja työssä koettu asiakasväkivalta, tai sen uhka aiheuttavat työntekijöissä monenlaisia tunteita. Johtajan on hyvä tiedostaa tämä, ja kyetä kohtaamaan erilaisia reaktioita ja tunteita, sekä antamaan niille tilaa. Väkivaltaa kokeneen työntekijän kokemusta ei aliarvioida tai vähätellä, ja kokemusten läpikäymiseen tulee antaa aikaa ja tilaa työntekijöiden yksilöllisen tarpeen mukaan riittävän kauan. Tarvittaessa haastaviin kokemuksiin ja niiden aiheuttamiin tunteisiin palataan pitkänkin ajan kuluttua uudelleen, mikäli tarve niin vaatii.

Eriyistä työssä kohdatun asiakasväkivallan kokemisessa on se, että lähes aina se tulee työyhteisössä muiden henkilöiden tietoon. Siviiliväestön keskuudessa kohdatusta väkivallasta vain noin joka kymmenes uhri kertoo siitä viranomaisille (Tilastokeskus 2023). Siviilissä tapahtuvassa väkivaltilanteessa uhrin ei välttämättä tarvitse enää olla tekemisessä väkivallan tekijän kanssa, kun taas työssä tällainen väkivallan tekijän välttäminen ei välttämättä onnistu. Avoimen keskustelun merkitys työyhteisössä on tärkeää asiakasväkivaltilanteiden jälkeen. Johtajan on tärkeää käydä työyhteisössä tapahtunut asiakasväkivaltilanne läpi koko työryhmän kanssa avoimesti. Tilanteessa olleen työntekijän kanssa sovitaan, kuinka asiasta koko työryhmälle puhutaan. Keskustelua on hyvä käydä niin paljon, kuin työntekijät sitä kokevat tarvitsevansa. Tarpeen mukaan keskusteluja käydään myös työnhjauksessa tai vastaavassa ohjauksessa esimerkiksi työterveyshuollon tai kriisityön kanssa.

Asiakasväkivaltaa kohdanneen työntekijän tukemisessa on tärkeää, että johtaja kykenee välittämään työntekijälle kokemusta ja tunnetta siitä, että väkivaltilanteet otetaan tosissaan, ja niihin puututaan työnantajan toimesta. Useimmiten väkivaltilanteisiin puuttuminen vaatii toistoa, ja etenkin epävakaiden asiakkaiden kanssa toimiessa tilanteet toistuvat. Tämä vaatii myös johtajalta pitkäjänteistä ja toistuvaa tilanteisiin puuttumista, ja tapahtuneiden tilanteiden käsittelyä myös asiakkaan kanssa. Mikäli johtaja ei ole oikein kykenevä puuttumaan toistuviin asiakasväkivaltilanteisiin, kuten

henkiseen väkivaltaan työntekijöitä kohtaan, saattavat työntekijät kokea, ettei heidän työhyvinvoinnillaan ole merkitystä. Myös Sundellin (2014, 137) mukaan johtajan on tärkeää välittää työntekijälle tunnetta siitä, että hänen työhyvinvoinnistaan ollaan kiinnostuneita, ja työnantaja on valmis tukemaan häntä kaikilla käytettävissä olevilla tavoilla. Työntekijä ei välttämättä tiedä kaikkia käytettävissä olevia keinoja, jolloin johtajan aktiivisuus tuen varmistamisessa korostuu. Johtajan täytyy pysyä tilanteen tasalla, ja pyrkiä parhaansa mukaan tukemaan työntekijän toipumista. Hänen on hyvä tunnistaa mahdolliset traumaperäiseen stressireaktioon liittyvät oireet, ja reagoida kulloisenkin tilanteen vaatimalla tavalla.

6.2 Eettisyys ja luotettavuus

Hyvä tutkimuskulttuuri ja tutkimuskäytäntö perustuvat tutkimusyhteisön keskeisiin tieteellisiin ja eettisiin normeihin ja arvoihin. Tutkimusetiikan arvot ovat luotettavuus, rehellisyys, kunnioitus ja vastuullisuus. (Anfinset, Denham & Johannessen 2023.) Tieteellistä tutkimusta käynnistettäessä tutkimukseen liittyvien yhteistyökumppaneiden kanssa sovitaan siihen liittyvistä tavoitteista, oikeuksista ja velvollisuuksista. Tieteelliset asiantuntija- ja arviointitehtävät hoidetaan läpinäkyvästi, perustellusti ja luottamuksellisesti. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023, 14.) Tutkijan asema, oikeudet ja työn tekemisen vastuut ja velvollisuudet pitää selkeästi määritellä (Jyväskylän yliopisto, tutkimuseettiset ohjeet 2020).

Tämän tutkimuksen teossa noudatettiin hyvää tutkimuskulttuuria ja tutkimuskäytäntöä. Tutkimuksen toteuttamisesta sovittiin kohdeorganisaation toimitusjohtajan ja yksiköiden johtajien kanssa ensin suullisesti, ja sitten tutkimusluvan myötä kirjallisesti. Tutkimussopimuksen liitteenä oli tutkimussuunnitelma. Työntekijöille tehdyn kyselyn kysymykset käytiin läpi työn ohjaajan ja kohdeorganisaation yksikönjohtajien kanssa ennen kyselyn toteuttamista. Tällä tavoin tutkimuksen toteuttamiselle saatiin läpinäkyvyyttä ja luottamuksellisuutta, sekä eri tahojen oikeudet ja velvollisuudet olivat selvät. Tutkija on töissä kohdeorganisaatiossa, ja tämä asetti tutkijan huomioimaan oma rooli ja unohtamaan ne tiedot mitä tutkittavasta ilmiöstä mahdollisesti jo oli. Näin pyrittiin minimoimaan mahdolliset ennakkokäsitykset tutkittavasta ilmiöstä. Tarkoituksena oli, että tutkija pystyi syventymään tutkimustuloksiin uutena ilmiönä, ilman että olemassa oleva kokemus vaikuttaa tutkittavaan asiaan.

Tutkijaa ohjaa seuraavat yleiset eettiset periaatteet: tutkija kunnioittaa tutkittavien henkilöiden ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta, tutkija kunnioittaa aineellista ja aineetonta kulttuuriperintöä (esim. saamelaiset, romanit) ja tutkija toteuttaa tutkimuksensa siten, että tutkimuksesta ei aiheudu haittaa tutkittavana oleville ihmisille, yhteisöille, tai muille tutkimuskohteille (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 7.) Lähtökohtana tutkimuksen tekemisessä tulee olla ihmisarvon kunnioittaminen. Ihmisten itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan antamalla heidän itse päättää, haluavatko osallistua tutkimukseen. Tutkimuksen toteuttamisessa selvitetään, kuinka henkilöiden suostumus hankitaan, mitä tietoa heille annetaan, ja millaisia riskejä mahdollisesti tutkimukseen osallistumisensa sisältää. (Hirsjärvi ym.2009, 25.)

Peruslähtökohtana ihmiseen liittyvässä tutkimuksessa on tutkittavien henkilöiden luottamus tutkijaan ja tieteeseen. Luottamus säilyy, kun tutkimukseen osallistuvien henkilöiden ihmisarvoa ja oikeuksia

kunnioitetaan. Tutkimukseen osallistuvalla henkilöllä on oikeus osallistua vapaaehtoisesti, keskeyttää oma osallistuminen koska tahansa, ja peruuttaa suostumuksensa tutkimukseen koska vain. Hänellä on myös oikeus saada tietoa tutkimuksen sisällöstä, henkilötietojen käsittelystä, ja tutkimukseen liittyvästä käytännön toteutuksesta. Tutkittavan on oikeus saada ymmärrettävä ja totuudenmukainen kuva tutkimuksen tavoitteista, ja siitä mahdollisesti koituvista haitoista ja riskeistä. Tutkijan on myös ilmoitettava tutkittavalleen mahdolliset sidonnaisuutensa esim. organisaation sisällä, ja tutkijan on esim. esihenkilön tai opettajan roolissa tehtävä selväksi tutkimustilanne tutkittavalle henkilölle. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 8–9.) Tässä tutkimuksessa tutkimuksen kohderyhmälle kerrottiin meneillään olevasta tutkimuksesta, sen tarkoituksesta ja tavoitteista jo pari kuukautta ennen kyselyn toteuttamista. Näin he saivat hyvin aikaa pohtia, haluavatko osallistua tutkimukseen, ja työtekijöiden itsemääräämisoikeutta kunnioitettiin. Kyselyn alussa oli EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen artikla 13 ja 14 mukainen tietosuojaseloste, jossa kerrottiin kattavasti tutkimuksesta, ja sen tietosuojaan liittyvistä asioista. Kyselyyn vastaaminen oli työntekijöille vapaaehtoista, ja kysely toteutettiin anonymisti. Tutkimuksessa ei kerätty työntekijöiden henkilötietoja. Mahdolliset väkivallan kokemukset ovat yleensä ihmisille herkkiä, ja anonymillä vastausmahdollisuudella tutkija halusi mahdollisimman aitoja vastauksia koetuista tilanteista. Tutkija ajatteli, että työntekijöiden aidot kokemukset myös lisäävät tutkimuksen luotettavuutta, ja anonymiteetti vastauksissa rohkaisee työntekijää kertomaan mahdolliset heikotkin kokemuksensa johtajien toiminnassa. Tutkimuksen tekijää koskee työssä saamiensa tietojen salassapitovelvollisuus. Tutkimuksen kohderyhmälle kerrottiin, että heille ei tule negatiivisia seuraamuksia, vaikka he eivät osallistu tutkimukseen, ja tutkimukseen osallistumisensa voi keskeyttää milloin vain. Kohderyhmä myös tiesi mikä tutkijan rooli on organisaation sisällä.

Tieteellisessä tutkimuksessa pyritään välttämään virheiden syntymistä. Tämän vuoksi tutkimuksissa arvioidaan niiden luotettavuutta. Tutkimuksen validius tarkoittaa tutkimusmenetelmän tai mittarin kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoitus tutkia. Esimerkiksi tutkimusjoukolle suunnatuissa kysymyksissä vastaajat saattavat käsittää kysymykset aivan eri tavalla, mitä tutkija on tarkoittanut. Tällöin tutkimuksen validius voi kärsiä, kun tuloksia ei voida pitää tosina tai pätevinä. (Hirsjärvi ym. 2009, 231–232.) Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on induktiivisuus. Induktiivisessa päättelyssä tutkija tekee havaintoja ihmisten kokemista yksittäisistä tapauksista tai tapahtumista, jotka yhdistetään laajemmaksi kokonaisuudeksi aineistolähtöisesti. Tavoitteena on tutkimukseen osallistujien näkökulman ymmärtäminen. (Kylmä & Juvakka 2007, 22–23.) Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella vahvistettavuuden ja arvioitavuuden kautta. Vahvistettavuus on sitä, että tutkimustulosten ja käytetyn aineiston paikkaansa pitävyys voidaan vahvistaa. Vahvistettavuus voidaan todentaa esimerkiksi siten, että aineisto ja tulkinta luetutetaan tietolähteenä toimineilla henkilöillä. Arvioitavuutta lisätään riittävän tarkalla dokumentoinnilla, ja aineisto tulee säilyttää, jotta luotettavuus ja aineiston aitous tarvittaessa voidaan todistaa. (Kananen 2015, 111–113.) Lisäksi laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan uskottavuuden, reflektiivisyyden ja siirrettävyyden kautta. Tutkimuksen uskottavuutta voi vahvistaa keskustelemalla tutkimuksen osallistujien kanssa tuloksista tutkimuksen eri vaiheissa. Tällä tavoin tutkija palauttaa tuloksia tutkimuksen osallistujille, ja he arvioivat niiden paikkansapitävyyttä. Uskottavuutta voidaan myös arvioida keskustelussa samaa aihetta tutkivien henkilöiden kanssa. Uskottavuutta lisää myös se, että tutkija on riittävän pitkän ajan tekemisissä tutkimusilmiön kanssa. (Kylmä & Juvakka 2007, 128.) Tässä tutkimuksessa uskottavuutta lisäsi tutkijan

keskustelut tutkimuksen kohderyhmän kanssa asiakasväkivallan kokemuksista, sekä tutkijan pitkän työkokemuksen kautta saatu käytännön kokemus asiakasväkivallasta ja sen seurauksista. Tutkija oli tietoinen omista lähtökohdistaan tutkimuksen tekijänä huomioiden se seikka, ettei aiemmat kokemukset vaikuta tutkimusprosessiin. Tämä lisää tutkimuksen reflektiivisyyttä. Tutkimuksen luotettavuutta alettiin tarkastella jo tutkimusjoukolla suunnatun kyselyn kysymysten suunnittelussa. Kysely tehtiin kahden eri yksikön työntekijöille, ja kysymykset laadittiin sellaisiksi, että niihin pystyi vastaamaan yleisellä tasolla, eikä yksikön toimintatapojen tai asiakasaineiston mukaan. Tutkimuksessa saatu tutkimusaineisto olikin hyvin samansuuntaista, eikä tutkija voinut vastausten perusteella päätellä, kummassako yksikössä vastaaja työskentelee. Vastaukset eivät poikenneet suuresti toisistaan. Myös asiakasväkivaltaan liittyvissä aiemmissa tutkimuksissa tulokset olivat samankaltaisia. Kyselyyn saadut vastaukset vastasivat hyvin tutkittavaan ilmiöön, eli asiakasväkivaltaan. Tutkimusaineisto dokumentoitiin huolellisesti, ja se säilytettiin tutkimusraportin kirjoittamisen ajan. Aineiston säilyttäminen tutkimusraportin kirjoittamisen ajan tehtiin, jotta sitä voitiin luotettavuuden lisäämiseksi tarkastella tarpeen mukaan. Tutkimuksen tuloksia käsitteli vain tutkimuksen tekijä, ja kaikki tutkimukseen liittyvä aineisto ja lomakkeet hävitetään, kun tutkimusraportti on hyväksytty. Nämä seikat lisäävät tutkimukseen luotettavuutta ja vahvistettavuutta.

Tutkimuseettisten ohjeiden mukaan hyvää tieteellistä käytäntöä on toimitapoina huomioida rehellisyys, yleinen huolellisuus ja tarkkuus. Eettisesti kestävä tiedonhankinta-, tutkimus-, ja arviointimenetelmät, sekä avoimuus kuuluvat opinnäytetyön tekemiseen. Muiden tutkijoiden työ ja saavutukset tulee asianmukaisesti huomioida. (Jyväskylän yliopisto, tutkimuseettiset ohjeet 2020). Lähdeviitteiden tarkka ja oikeaoppinen merkitseminen on yksi huolellisen tutkimuksenteon tunnuspiirre. Mikäli tutkija esittää omissa nimissään ilman lähteitä jonkun toisen ideoita, ajatuksia tai tekstiä, on tämä plagiointia. (Hirsjärvi ym. 2009, 349–350.) Tätä tutkimusta tehdessä huomioitiin rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus. Koko tutkimuksen ajan sen kohdeorganisaation johtajat tiesivät missä vaiheessa tutkimus etenee. Tutkimuksen tekemisen aikana kyselyn vastauksista keskusteltu, vaan tulokset ovat luettavissa tutkimusraportista. Huolellisuutta noudatettiin niin kyselyn toteuttamisessa, kuin tutkimusraportin kirjoittamisessa. Lähdemerkintöjen kanssa oltiin tarkkoja, jotta muiden tuottama tieto tulee esiin tutkimuksesta.

6.3 Tutkimuksen hyödynnettävyys ja jatkotutkimusaiheet

Tämän tutkimuksen tuloksia hyödynnetään Haukkalanmäki Oy:n yksiköissä. Tutkimuksen tulokset ovat helposti hyödynnettävissä myös muissa sosiaali- ja terveysalan yksiköissä, joissa asiakasväkivaltaa kohdataan. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää organisaation työntekijöiden pito- ja veto-voimana, kun asiakasväkivaltaan puututaan tilanteen vaatimalla vakavuudella ja asiakasväkivallan vaikutukset tiedostavalla ammattitaitoisella johtamisella. Asiakasväkivallan vaikutukset tiedostava johtaminen lisää organisaatiossa työhyvinvointia. Organisaatioissa ja yrityksissä parannetaan ja kehitetään kilpailussa mukana pysymiseksi jatkuvasti toimintaa (Kananen 2015, 33). Organisaation kilpailukykyä mm. työhyvinvoinnin suhteen voidaan parantaa tämän tutkimuksen myötä.

Tämä tutkimusprosessi syvensi tutkijan tietämystä ja osaamista ohjata ja tukea asiakasväkivaltaa kohdanneita työntekijöitä. Prosessi myös lisäsi ymmärrystä siitä, millaisia vaikutuksia asiakasväkivallalla on koko työyhteisöön, ja sen työhyvinvointiin. Tutkimuksesta saatua tietoa hyödynnetään yksiköiden johtajien ohjatesa asiakasväkivaltaa kohtaavia työntekijöitä.

Jatkotutkimusaiheina olisi hyödyllistä tutkia sitä, kuinka sairauslomalle päätynttä asiakasväkivaltaa kohdannutta työntekijää tuetaan takaisin työhön, sekä kuinka työntekijää tuetaan kohtaamaan väkivaltaa tehnyt asiakas, ja jatkamaan työskentelyä tämän kanssa. Lastensuojeluyksiköissä työn jatkaminen vaikeissakin olosuhteissa on arkipäivää. Asiakasväkivallalla on aina vaikutuksia ympäristöönsä, ja monesti sitä nähneet asiakkaat saattavat jäädä vähemmälle huomiolle, kun huomio kohdentuu väkivallan tekijään, ja tilanteessa välittömästi mukana olleisiin työntekijöihin. Väkivallan psykososiaalisiin vaikutuksiin koko yhteisössä olisi syytä kiinnittää enemmän huomiota, ja tutkia sen vaikutuksia ja seuraamuksia. Tutkimuksen aikana nousi esiin myös ilmiö, jossa sosiaali- ja terveysalalla työssä kohdattu ja koettu väkivalta saatetaan ottaa alaan kuuluvana asiana. Etenkin henkisen väkivallan kokemuksia ei aina tunnisteta, tai niitä vähätellään työntekijöiden tai johtajien toimesta. Olisi-kin mielenkiintoista selvittää kuinka paljon henkisen väkivallan kokemuksia esiintyy, kuinka paljon niitä jätetään käsittelemättä, ja kuinka tällainen vaikuttaa työntekijöihin ja työyhteisöön? Lisäksi sosiaali- ja terveysalan johtajien kokemuksia asiakasväkivaltaan puuttumiseen tarvitaan lisää.

LÄHTEET

- Alasuutari, Pertti 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.
- Nils Anfinset, Sean D. Denham & Lene Os Johannessen 2023. RIPE – Research integrity practice in Europe. <https://www.enrio-ripe.eu/2023/09/04/ancient-human-remains-and-research-ethics/#more-103>. Viitattu 3.12.2023.
- Chappel, Duncan & Di Martino, Vittorio 2006. Violence at work. Third edition. Geneva: International labour office. Ch1 (pp.1-28) new (ilo.org)
- Cheung, Teris, Lee, Paul H & Yip, Paul S.F 2017. Workplace Violence Toward Physicians and Nurses: Prevalence and Correlates in Macau. International Journal of Environmental Research and Public Health 14 (8), 879. Viitattu 1.6.2021.
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko ja Sajavaara Paula 2009. Tutki ja kirjoita. 15.painos. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Juuti, Pauli & Puusa, Anu 2020. Laadullisen aineiston analysointi. Teoksessa Anu Puusa & Pauli Juuti (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus, 143.
- Jyväskylän yliopisto, tutkimuseettiset ohjeet. Verkkojulkaisu. <https://staff.jyu.fi/Members/matu-kuiv/Tietosuoja/Tutkimuseetiikka/?searchterm=eettiset%252520ohjeet>. Viitattu 7.12.2023.
- Kananen, Jorma 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, Jorma 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittajan käytännön opas. Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Koskiluoma, Kristiina 2017. Väkivaltaa ei saa sietää. Verkkojulkaisu 2.1.2017. <https://www.talentia.fi/talentia-lehti/vakivaltaa-ei-saa-sietaa/> Viitattu 30.11.2023.
- Krug, Etienne G., Dahlberg, Linda L., Mercy, James A., Zwi, Anthony B. ja Lozano, Rafael 2002. World report on violence and health. Geneve: World health organization. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(02\)11133-0](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(02)11133-0)
- Kylmä, Jari & Juvakka, Taru 2007. Laadullinen terveystutkimus. 1.painos. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojelutoiminnasta 44/2006. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060044>. Viitattu 15.9.2023.
- Lyytinen, Niina 2014. Rikoksantorjunta: Työssä kohdatun väkivallan vaikutukset -miten auttaa työntekijää? Pdf-tiedosto. Julkaistu 12.5.2014. Uhrista+selviytyjäksi_Lyytinen+12+5+2014.pdf (rikoksantorjunta.fi). Viitattu 7.1.2024.
- Macdonald, Grant & Sirotych, Frank 2001. Reporting client violence. Social work vol. 46 (2), 110-112. <https://www.jstor.org/stable/23718721>. Viitattu 20.4.2023.
- Piispa, Minna & Hulkko, Laura 2010. Työväkivallan riskiammatit. Työturvallisuuskeskuksen raporttisarja 1/2010. Verkkojulkaisu. ttk_tyovakivallan_riskiammatit_valmis_NETTI.pdf. Viitattu 30.4.2022.
- Pulkkinen, Johanna M 2021. Väkivallan uhan hallinta Suomessa sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työssä. Väitöskirja. Lääketieteellinen tiedekunta. Turun yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-29-8435-0>
- Puumi, Susanna 2020. Väkivalta pois työpaikalta. Työturvallisuuskeskus. Väkivalta pois työpaikalta (ttk.fi) Viitattu 11.3.2023.
- Rantaeskola, Satu, Hyyti, Jari, Kauppila, Jaakko & Koskelainen, Mari 2015. Haastavat asiakastilanteet. Väkivalta työssä. Helsinki: Talentum Oy.

Spencer, Patricia.C & Munch, Shari 2003. Client violence toward social workers: the role of management in community mental health programs. *Social Work* 48, 534–535.

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

Tehy 2021. Selvitys väkivallasta sote-alalla. Pdf-tiedosto. Julkaistu 12.5.2021. [tehyn_kysely_vakivalasta_sote-alalla_2021_paatulokset_id_17211.pdf](#). Viitattu 11.12.2023.

Tilastokeskus 2023. Väkivallan kokemukset väestössä yleisiä: naiset kohtaavat usein toistuvaa ja vakavaa, miehet kertaluonteista väkivaltaa. Julkaistu 23.8.2023. <https://www.stat.fi/uutinen/vakivalan-kokemukset-vaestossa-yleisia-naiset-kohtaavat-usein-toistuvaa-ja-vakavaa-miehet-kertaluonteista-vakivaltaa>. Viitattu 9.3.2024.

Traumaperäiset stressireaktiot ja -häiriöt. Käypä hoito- suositus. Helsinki: Suomalainen lääkärisseura Duodecim 5.2.2020. Traumaperäiset stressireaktiot ja -häiriöt ([kaypahoito.fi](#))

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 10. uudistettu painos. Helsinki: Tammi

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

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf. Viitattu 4.12.2023.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2021. Toimialaraportti: Sote-alalle on haasteellista houkutella työvoimaa ja pitää nykyisistä kiinni – alan työoloja kehitettävä. Verkkojulkaisu. 15.2.2021. <https://tem.fi/-/toimialaraportti-sote-alalle-on-haasteellista-houkutella-tyovoimaa-ja-pitaa-nykyisista-kiinni-alan-tyo-oloja-kehitettava>. Viitattu 29.3.2024.

Työolobarometri 2019. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työelämä 2020:53. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-541-6>. Viitattu 29.10.2023.

Työolobarometri 2022. Työ- ja elinkeinoministeriö. Työelämä 2023:13. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-786-1> Viitattu 30.11.2023.

Työterveyshuoltolaki 1383/2001. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383>. Viitattu 15.2.2022.

Työturvallisuuslaki 738/2002. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>. Viitattu 15.2.2022.

Vartia-Väänänen, Maarit & Pahkin, Krista 2016. Väkiältä sosiaalialan työssä. Talentia ja Työterveyslaitos. <https://www.talentia.fi/talentia/talentia-tutkii/>

Zafar, W., Siddiqui E., Ejaz, K., Shehzad, M. U., Khan, U. R., Jamali, S. & Razzak, J.A. (2013): Health care personnel and workplace violence in the emergency departments of a volatile metropolis: results from Karachi, Pakistan. *Violence: Recognition, Management and Prevention. The Journal of Emergency Medicine*. 45(5): 761–772.

Zelnick, Jennifer R, Slayter, Elspeth, Flanzbaum, Beth, Ginty Butler, Nancy, Domingo, Beryl, Pelstein, Judith and Trust, Carol 2013. Part of the job? Workplace violence in Massachusetts social service agencies. *Health and social work*, 38, 75. https://www.researchgate.net/profile/Elspeth_Slayter/publication/275111111_Part_of_the_job?from_view=publication

lication/266780811_Part_of_the_Job_Workplace_Violence_in_Massachusetts_Social_Service_Agencies/links/58de702692851cd2d3e81883/Part-of-the-Job-Workplace-Violence-in-Massachusetts-Social-Service-Agencies.pdf.

LIITE 1: WEBROPOL KYSELYN SAATEKIRJE

Hei!

Ohessa linkki opinnäytetyöhöni liittyvään asiakasväkivalta kyselyyn. Opinnäytetyössäni selvitetään millaista asiakasväkivaltaa työntekijät työssään kokevat, ja millaisia vaikutuksia sillä on. Lisäksi selvitetään millaista tukea asiakasväkivaltaa kohdanneet työntekijät saavat esihenkilöiltään, ja millaista tukea mahdollisesti tarvitaan lisää. Kyselyn ohessa on sen tietosuojailmoitus. Kyselyyn vastataan anonymisti, ja tarvittaessa vastaukset voi tallentaa ja jatkaa vastaamista myöhemmin. Kyselyyn on mahdollista vastata 2 viikon ajan, 9.6.23 saakka. Vastaa kyselyyn tämän hetken työpaikkasi näkökulmasta. Kiitos ajastasi ja vastauksista.

yst. Satu Vehviläinen