

Saimaan ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysala Lappeenranta
Sosiaalialan koulutusohjelma

Heini Luukkonen ja Piritta Tikka

Asiakaskohtaamisiin liittyvät uhka- tai väkivaltatilanteet Joutsenon vastaanottokeskuksessa

Opinnäytetyö 2015

Sisältö

Tiivistelmä	3
Abstract	4
1 Johdanto	5
2 Vastaanotto toiminta	6
2.1 Turvapaikan hakeminen Suomesta	6
2.2 Turvapaikkamenettely	7
3 Uhka- tai väkivaltatilanteet	8
3.1 Uhka- tai väkivaltatilanteet yleisesti	8
3.2 Uhka- tai väkivaltatilanteet vastaanottokeskuksissa	10
4 Asiakastyön lähtökohdat	12
4.1 Vuorovaikutustaidot ja eettinen harkinta	12
4.2 Vastaanottokeskuksen toiminta ja henkilökunta	12
4.3 Turvapaikanhakijan elämäntilanteen vaikutus asiakastyöhön	14
5 Raportointi	16
5.1 Uhka- tai väkivaltatilanteiden raportointi	16
5.2 Raportointi Joutsenon vastaanottokeskuksessa	17
6 Opinnäytetyön tarkoitus ja toteutus	18
6.1 Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus	18
6.2 Aineiston keruu ja analysointi	18
6.3 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	20
7 Uhka- tai väkivaltatilanteet Joutsenon vastaanottokeskuksessa	22
7.1 Vastajaajan taustatiedot	22
7.2 Uhka- tai väkivaltatilanteet	22
7.3 Uhka- ja väkivaltatilanteiden raportointi	24
7.4 Yhteenveto	29
8 Pohdinta	31
Lähteet	36

Liite

Liite 1 Kyselylomake vastaanottokeskuksen työntekijöille

Tiivistelmä

Heini Luukkonen ja Piritta Tikka

Asiakaskohtaamisiin liittyvät uhka- tai väkivaltatilanteet Joutsenon vastaanotto-keskuksessa, 37 sivua, 1 liite

Saimaan ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysala, Lappeenranta

Sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi

Opinnäytetyö 2015

Ohjaaja: yliopettaja Tuija Nummela, Saimaan ammattikorkeakoulu, vastaava sosiaalityöntekijä Nina Ruokoniemi, Joutsenon vastaanottokeskus

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä näkyväksi asiakastyöhön liittyvien uhka- tai väkivaltatilanteiden eri muotoja ja raportointikäytäntöjä sekä tuottaa niistä tietoa Joutsenon vastaanottokeskuksen käyttöön. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kuinka usein ja minkälaisia uhka- tai väkivaltatilanteita Joutsenon vastaanottokeskuksessa esiintyy sekä miten ja missä tilanteissa henkilökunta niistä raportoi.

Teoriaosassa käsiteltiin turvapaikanhakijoiden vastaanottoa, uhka- tai väkivaltatilanteita, asiakastyön lähtökohtia ja raportointia. Tietoa hankittiin internetistä, Joutsenon vastaanottokeskuksesta, Maahanmuuttovirastosta ja kirjallisuudesta. Opinnäytetyö on määrällinen selvitys, jonka aineisto kerättiin vastaanottokeskuksen työntekijöille sähköpostitse lähetetyllä Webropol-kyselyllä. Kyselyssä oli sekä avoimia että suljettuja kysymyksiä. Aineiston keruu toteutettiin marraskuussa 2014. Kysely lähetettiin 30:lle henkilölle, joista 19 vastasi siihen.

Uhka- tai väkivaltatilanteita työssään olivat kohdanneet kaikki kyselyyn vastanneet joko sivustaseuraajan roolissa, puuttumalla asiakkaiden keskinäisiin välieselvittelyihin tai avustamalla työkaveria hänen jouduttuaan uhka- tai väkivaltatilanteeseen. Suurin osa vastaajista ei ole koskaan kokenut itseensä kohdistunutta fyysistä väkivaltaa työssään. Henkistä väkivaltaa työntekijät ovat kokeneet työssään enemmän kuin fyysistä, 79 % vastaajista muutamia kertoja vuodessa. Opinnäytetyön tuloksissa nousivat myös esiin Joutsenon vastaanottokeskuksen työntekijöiden vaihtelevat käytännöt uhka- tai väkivaltatilanteiden raportoinnissa.

Jatkossa uhka- ja väkivaltatilanteiden raportointia voisi laajemmin selvittää kaikista Suomen vastaanottokeskuksista. Näin myös uhka- tai väkivaltatilanteiden raportointikäytäntöjä voisi tulosten perusteella yhtenäistää ja tuottaa Maahanmuuttoviraston käyttöön vertailukelpoista materiaalia. Jatkotutkimusaiheena voisi myös selvittää uhka- tai väkivaltatilanteiden vaikutuksia vastaanottokeskuksen henkilöstön työhyvinvointiin ja työssä jaksamiseen.

Asiasanat: uhka- tai väkivaltatilanne, vastaanottokeskus, raportointi

Abstract

Heini Luukkonen and Piritta Tikka

Threatening or violent incidents in customer work at the Joutseno Reception Center, 37 pages, 1 appendix

Saimaa University of Applied Sciences, Lappeenranta

Health Care and Social Services

Degree Program in Social Services

Bachelor's Thesis 2015

Instructors: Principal Lecturer Dr. Tuija Nummela, Senior Social Worker Nina Ruokoniemi, Joutseno Reception Center

The purpose of this study was to identify different forms of threatening or violent situations that relate to working with customers at the Joutseno Reception Center, to identify the ways in which reception center employees report such incidents, and to produce practical information about the above mentioned for the use of the Joutseno Reception Center. The study aimed to find out how often threatening or violent incidents occur, how they occur, and in what situations reception center employees report these incidents.

The theory section of the study consists of four parts: reception services for people seeking international protection (asylum seekers), threatening and violent incidents, the basis for customer work, and reporting practices. Information for the theory section was sourced from the internet, the Joutseno Reception Center, the Finnish Immigration Service and relevant literature. Quantitative data was gathered from reception center employees using a Webropol -questionnaire, which included both open and closed questions. The questionnaire was sent to 30 persons of whom 19 answered it.

All respondents to the questionnaire had encountered threatening or violent situations at the workplace, either as a bystander, through involving themselves in conflict situations between customers, or through aiding a colleague in a threatening or violent situation. A majority of the respondents had never experienced direct physical violence at the workplace. Instead, respondents reported to have experienced a higher occurrence of mental abuse, with 79 % having encountered mental abuse a few times annually. The results also indicated the varying methods in which employees at the Joutseno Reception Center report threatening or violent incidents.

In order to standardize methods of reporting threatening or violent incidents at work, a broader based study on the topic could be conducted. The study could cover all reception centers in Finland, and thus provide comparable data for the use of the Finnish Immigration Service. Another topic for further research could study the effects of threatening and violent incidents on employees' mental well-being and ability to work.

Key words: threat situation, violence situation, reception center, reporting

1 Johdanto

Sosiaali- ja terveysministeriön vuonna 2009 tekemässä työturvallisuuskartoituksessa selvitettiin väkivallan yleisyyttä ja hallintakeinoja sosiaalialalla. Selvityksen tulosten mukaan sosiaali- ja terveysalan työpaikoissa näkyy puutteellista panostusta työturvallisuuteen ja työntekijät kokevat turvattomuuden tunnetta työssään. (STM 2014.) Samansuuntaista tietoa on saatavissa myös Työturvallisuuskeskuksen vuoden 2010 tutkimusraportista, jonka mukaan sosiaalialalla väkivaltaa koetaan erityisesti sosiaalialan laitoksissa toimivien hoitajien ja ohjaajien työtehtävissä. (TTK 2010, 7.)

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä näkyväksi asiakastyöhön liittyvien uhka- tai väkivaltatilanteiden eri muotoja sekä tuottaa tietoa Joutsenon vastaanottokeskuksen käyttöön työhön liittyvistä uhka- tai väkivaltatilanteista sekä niihin liittyvistä raportointikäytännöistä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, kuinka usein ja minkälaisia uhka- tai väkivaltatilanteita Joutsenon vastaanottokeskuksessa esiintyy sekä miten ja missä tilanteissa henkilökunta niistä raportoi.

Työn turvallisuus on aiheena aina ajankohtainen. Uhka- ja väkivaltatilanteita on hyvin erilaisia, ja ihmisten kokemus niistä vaihtelee. Epävarmuutta omassa työssä lisää se, että työntekijä ei pysty luottamaan omiin kykyihinsä toimia uhkaavassa tilanteessa. Turvallisessa työyhteisössä työntekijät voivat luottaa työkavereiden, esimiesten ja johdon tukeen toimia sovittujen menettelytapojen mukaisesti. Olennaisesti tähän liittyy se, että keskustelua työn turvallisuudesta käydään avoimessa hengessä, uhka- ja väkivaltatilanteista annetaan palautetta, palautteisiin reagoidaan ja mahdollisiin puutteisiin turvallisuudessa puututaan konkreettisesti ja viipymättä. (Sundell 2014, 19.)

Yleisellä tasolla asiakaspalvelualojen, mukaan lukien sosiaali- ja terveysala, uhka- ja väkivaltatilanteista on tutkittua tietoa olemassa melko laajalti. Vastaanottokeskustyöstä tutkittua tietoa on saatavilla niukalti. Lukuun ottamatta vastaanottokeskusten Maahanmuuttovirastoon toimittamia uhkatilannekaavakkeita emme löytäneet valmista tietoa uhka- ja väkivaltatilanteista vastaanottokeskuksissa. Oma mielenkiintomme aiheita kohtaan heräsi siksi, että toinen meistä opinnäytetyöntekijöistä on töissä Joutsenon vastaanottokeskuksessa ja toinen on

työskennellyt vuosia hoitoalalla vanhustyössä. Keskusteluissamme huomasimme, että huolimatta töidemme erilaisista lähtökohdista kohtaamme usein samankaltaisia ongelmia ja tilanteita arjen työssämme. Sosiaali- ja terveysalalla kuulee joskus todettavan, että uhka- ja väkivaltatilanteet ovat osa työtä ja niihin tulee tottua. Herää kysymys, onko vahva se, joka joskus sanoo pelkäävänsä, vai se, joka vaikenee työpaikan uhka- ja väkivaltatilanteista.

Joutsenon vastaanottokeskuksen yhteyteen avautui lokakuussa 2014 säilöönottoyksikkö, joka toimii säilöönotettujen ulkomaalaisten sijoituspaikkana. Koska yksikön toiminta ei ollut vielä ehtinyt vakiintua aloittaessamme opinnäytetyömme tekoa ja koska halusimme rajata työtämme, tässä opinnäytetyössä puhuttaessa Joutsenon vastaanottokeskuksesta ja sen henkilökunnasta tarkoitamme ainoastaan vastaanottokeskuksen avointa yksikköä.

2 Vastaanotto toiminta

2.1 Turvapaikan hakeminen Suomesta

Henkilö voi hakea Suomesta turvapaikkaa, jos hän oleskelee kotimaansa tai pysyvän asuinmaansa ulkopuolella ja hänellä on perustellusti aihetta pelätä joutuvansa siellä vainotuksi alkuperänsä, uskontonsa, kansallisuutensa, tiettyyn yhteiskuntaryhmään kuulumisensa tai poliittisen mielipiteensä vuoksi. Turvapaikan hakeminen edellyttää, että henkilö on pelkonsa vuoksi haluton turvautumaan lähtömaan suojeluun. Turvapaikkaa haetaan heti tai mahdollisimman pian Suomeen saapumisen jälkeen rajatarkastusviranomaiselta tai poliisilta. Turvapaikkatutkimuksen ajaksi asiakas majoittuu yleensä vastaanottokeskukseen, joita on Suomessa tällä hetkellä 20. (Maahanmuuttovirasto 2014.)

Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta (ns. vastaanottolaki) säätelee turvapaikanhakijoiden vastaanottoa. Laissa säädellään kansainvälistä suojelua hakevan, tilapäistä suojelua saavan sekä ihmiskaupan uhrin huolenpidosta ja toimeentulosta. Se sisältää myös säännöksen viranomaisten toimivallasta ja tehtävistä, kustannusten korvaamisesta, vastaanottokeskuksista ja vastaanottopalveluista, ihmiskaupan uhrien auttamisesta, ilman huoltajaa olevien lasten edustamisesta, henkilörekisteristä ja muutoksenhausta. (Pakolaisneuvonta 2014.)

Maahanmuuttovirastolle kuuluvat vastaanoton käytännön toiminnan ohjaus, suunnittelu ja valvonta sekä ihmiskaupan uhrin auttamisen toimeenpanon ohjaus. Valtion vastaanotto- ja järjestelykeskukset (Joutsenon ja Oulun vastaanottokeskukset) ovat Maahanmuuttoviraston alaisia. Valtion vastaanotto- ja järjestelykeskusten perustamisesta, lakkauttamisesta ja toimipaikoista päättää Sisäasiainministeriö. (Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta 17.6.2011/746.) Valtion lisäksi vastaanottokeskuksia voivat ylläpitää myös kunnat ja Suomen Punainen Risti (Pakolaisneuvonta 2014).

Suomi on sitoutunut pakolais- ja turvapaikkapolitiikassaan YK:n pakolaissopimuksen täysimääräiseen soveltamiseen. Myös EU:n direktiivit säätelevät turvapaikkamenettelyä ja suojelun myöntämistä. Turvapaikkamenettelyn tulee perustua hakemuksen yksilölliselle käsittelylle, ja turvapaikkahakemus käsitellään joko normaalissa tai nopeutetussa menettelyssä.(Pakolaisneuvonta 2014.)

2.2 Turvapaikkamenettely

Jätettyään rajaviranomaiselle tai poliisille kansainvälisen suojelun hakemuksen asiakas siirtyy yleensä asumaan vastaanottokeskukseen. Vastaanottokeskuksessa asiakas odottaa kutsua poliisiin pitämään matkareitti- ja henkilöllisyyskuvusteluun sekä Maahanmuuttoviraston pitämään turvapaikkapuhutteluun. Riippuen maahan tulevien turvapaikanhakijoiden määrästä turvapaikkapuhuttelukutsun saamiseen voi mennä joko viikkoja tai useita kuukausia. Päätöksen asiakkaan turvapaikka-asiasta tekee Maahanmuuttovirasto ja päätöksen antaa asiakkaalle tiedoksi poliisi.

Jos asiakas saa myönteisen päätöksen turvapaikka-asiaan, hän voi jäädä vastaanottokeskukseen odottamaan sijoitusta kuntaan tai muuttaa kuntaan itsenäisesti. Oleskelulupatyypit ovat turvapaikka (pakolaisstatus), oleskelulupa toissijaisen suojelun perusteella, oleskelulupa humanitaarisen suojelun perusteella tai oleskelulupa yksilöllisen inhimillisen syyn perusteella. (Pakolaisneuvonta 2014.) Määrittelyn siitä, onko turvapaikanhakija pakolainen, tekee Maahanmuuttovirasto siinä vaiheessa, kun asiakkaan hakemukseen tehdään päätös. Pakolaisaseman saavat turvapaikkapäätöksen saaneiden lisäksi ne, jotka otetaan Suomeen pakolaiskiintiössä. Jos turvapaikanhakija saa oleskeluluvan toissijaisen suojelun tai

humanitaarisen suojelun perusteella, hän ei saa pakolaisasemaa. (Maahanmuuttovirasto 2014.)

Jos kielteisen oleskelulupapäätöksen saanut turvapaikanhakijaa ei terveydellisistä syistä voida palauttaa kotimaahansa, tai jos hänen maasta poistamisensa ei käytännössä ole mahdollista, hänelle voidaan myöntää tilapäinen oleskelulupa. Tällöin hänen oikeutensa Suomessa ovat kuitenkin hyvin rajalliset. (Pakolaisneuvonta 2014.)

Turvapaikanhakijan saamaan kielteiseen päätökseen sisältyy käännytyspäätös. Päätöksestä on oikeus valittaa Helsingin hallinto-oikeuteen 30 vuorokauden kuluessa päätöksen tiedoksiannosta. Valittaminen ei kuitenkaan lykkää käännytyksen täytäntöönpanoa, jos hakemus käsitellään nopeutetussa menettelyssä, ellei Helsingin hallinto-oikeus estä täytäntöönpanoa. Jos Maahanmuuttoviraston kielteistä päätöstä ei muuteta, hakija käännytetään. Turvapaikanhakija voi kuitenkin vielä hakea valituslupaa korkeimmasta hallinto-oikeudesta 30 vuorokauden kuluessa päätöksen tiedoksiannosta. Jos valituslupa myönnetään, korkein hallinto-oikeus käsittelee valituksen ja tekee joko kielteisen tai myönteisen päätöksen. Jos valituslupaa ei myönnetä, kielteinen päätös jää voimaan. (Pakolaisneuvonta 2014.)

3 Uhka- tai väkivaltatilanteet

3.1 Uhka- tai väkivalta tilanteet yleisesti

Yleisesti väkivallalla tarkoitetaan käyttäytymistilannetta, jossa toisella osapuolella on tietoinen tarkoitus vahingoittaa toista ihmistä (STM 2014, 8). Syyt väkivaltaiseen käyttäytymiseen piilevät usein ihmisessä itsessään. Väkivallan laukaisee jokin tekijä, kuten lapsuuden tai nuoruuden trauma, elämän varrella koetut ongelmat ja niiden kasautuminen. Aggression voi laukaista ulkopuolisen silmin hyvin pieni ärsyke. Ärsyke voi liittyä joko toisen henkilön toimintaan, olosuhteisiin tai henkilön kykenemättömyyteen käsitellä arjen normaaleja vastoinkäymisiä. (Sundell 2014, 13 - 14.) Väkivaltatilanteet ovat monien selvitysten mukaan yleensä suunnittelemattomia ja tilanteet yllättävät niin tekijän kuin uhrinkin. Tilanteiden

syntyyn vaikuttaa yleensä se, että työntekijä joutuu kieltämään, estämään tai jollakin tavoin rajoittamaan asiakkaan toimintaa. Väkivallantekijällä ei aina ole vihamielisyyden tunteita nimenomaista kohdettaan kohtaan, vaan työntekijän edustamaa instituutiota kohtaan. Tilanne on yleensä ohi yhtä nopeasti kuin se on syntynytkin. (Suhonen 2004, 74, 82.)

Maailman terveysjärjestö WHO määrittelee väkivallan fyysisen voiman tai vallan tahalliseksi käytöksi tai sillä uhkaamiseksi. WHO:n määritelmä käsittää niin ihmisen itseensä kohdistaman, ihmisten välisen kuin kollektiivisen väkivallan. WHO erottelee määritelmässään fyysisen ja henkisen väkivallan. Fyysisellä väkivallalla ymmärretään lähinnä voimankäyttöä henkilöä tai ryhmää vastaan, sisältäen muun muassa lyömistä, potkimista, läimäyttämistä ja puremista. Henkinen väkivalta käsittää esimerkiksi väkivallalla uhkaamisen, loukkaamisen, kiusaamisen, häirinnän ja uhkailun. (STM 2014, 8.)

Arkikielessä työpaikkaväkivalta ja työväkivalta mielletään usein samaa tarkoittavaksi asiaksi. Käsitteenä työväkivalta on laajempi kuin työpaikkaväkivalta. Lisäksi käytetään myös asiakasväkivallan määritelmää. Työväkivalta voi olla myös kollegan aiheuttamaa. Työturvallisuuslainsäädännön näkökulmasta väkivallan uhasta puhuttaessa kyseessä on asiakasväkivalta. (STM 2014, 9.)

Euroopan komissio määrittelee työpaikkaväkivallan tapahtumana, jossa henkilöä loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään työhön liittyvissä oloissa ja joka suoraan tai välillisesti vaarantaa hänen turvallisuutensa, hyvinvointinsa tai terveytensä. (Rikoksantorjuntaneuvosto 2014.) Työsuojeluhallinnon mukaan työpaikkaväkivalta voi ilmetä uhkaavana käytöksenä, ahdisteluna, pelotteluna tai fyysisenä väkivaltana. (Työsuojeluhallinto 2014).

Työväkivalta on käsitteenä työpaikkaväkivaltaa laajempi. Sosiaali- ja terveysministeriön Väkivallan uhka työelämässä raportissa (2014) työväkivalta määritellään työssä tapahtuvaksi käytökseksi tai tapahtumaksi, jonka yhteydessä työntekijää kohtaan on hyökätty, vahingoitettu tai uhattu siten, että työntekijän hyvinvointi on vaarantunut. Työturvallisuuskeskuksen raporttisarjassa työväkivallan riskiammateista (2010) työväkivalta on sidoksissa työntekijän työhön tai ammatiasemaan ja voi tapahtua myös työpaikan ulkopuolella.

Asiakasväkivallalla tarkoitetaan työnantajan ja esimerkiksi asiakkaan, potilaan tai palvelunkäyttäjän kohdistamaa tekoa työntekijää kohtaan teon liittyessä työhön tai ammattiasemaan. Asiakasväkivalta voi olla muodoltaan fyysistä, psyykkistä, sanallista, seksuaalista tai virtuaalikiusaamista. Käytännössä se voi olla mitä tahansa loukkaavasta käytöksestä vakavampaan uhkaan tai rangaistaviin tekoihin. (TTK 2010.)

Väkivaltatilanne syntyy yleensä odottamatta, eikä tilanteessa jää aikaa pohtia, miten toimia eikä syitä ja seurauksia. Väkivaltatilanteen voi ajatella olevan kuin onnettomuus, joka on äkillinen, odottamaton ja raju stressitilanne. Ihminen toimii väkivaltatilanteessa ennalta opitusti. (Suhonen 2004, 75.) Väkivaltatilanteiden ennalta ehkäisyssä lähdetään toimintaperiaatteista, jotka muokataan omaan työyksikköön sopiviksi. Toimintaperiaatteet ovat kuin työpaikan pelisäännöt, joita sekä johto että työntekijät sitoutuvat noudattamaan. Periaatteissa selkeytetään työpaikan toimintatapoja ja niissä kerrotaan, miten jokaisen työpaikalla tulee toimia uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisemiseksi. (Isotalus & Saarela 2001, 9.)

Työturvallisuuslain mukaan työnantaja on velvollinen laatimaan työsuojelun toimintaohjelman, jonka ohjeita työntekijöiden täytyy noudattaa. Laki korostaa väkivallan ja sen uhkan ennaltaehkäisyä. Tavoitteena on turvallinen työtoiminta, jossa korostuvat työyhteisön uhan yhteinen ennakointi, yhteinen toiminta itse tilanteessa ja toiminta tilanteen jälkeen. (Suhonen 2004, 78.) Työntekijän kannalta ihanteellinen työyhteisö kuuntelee ja ymmärtää eikä tuomitse ketään tuntemusten ja pelkojen perusteella. Väkivallan uhasta keskustelu ja uhkatilanteiden avoin käsittely auttaa jo sinällään kohteeksi joutunutta työntekijää käsittelemään tilanteen aiheuttamia tunteita. (Honkala 2006, 108 – 109.)

3.2 Uhka- tai väkivaltatilanteet vastaanottokeskuksissa

Opinnäytetyön tekemistä varten pyysimme Maahanmuuttovirastosta käyttömme vastaanottokeskusten tekemiä uhka- tai väkivaltatilanneselvityksiä. Selvitykset ovat vuosilta 2010 – 2014 (kesäkuusta kesäkuuhun). Selvityksistä ei ole koottua tilastoa, vaan ne ovat yksittäisiä työntekijöiden tai esimiehen tekemiä tapahtumakuvauksia siitä, minkälainen uhkaava tilanne vastaanottokeskuksessa on tapahtunut. Ennen selvitysten meille luovuttamista Maahanmuuttovirasto oli

poistanut kuvauksista tiedot, joista voisi päätellä, missä vastaanottokeskuksessa uhka- tai väkivaltatilanne oli tapahtunut. Tietoa siitä, kuinka monesta toteutuneesta uhka- tai väkivaltatilanteesta on tapahtumakuvaus edennyt Maahanmuuttovirastoon, meillä ei ole. (Maahanmuuttovirasto 2014.)

Yhteensä tapahtumakuvauksia oli reilusti yli sata. Tarkkaa määrää kuvausten perusteella on hankala laskea, sillä joissakin tapauksissa tapahtumat ketjuuntuvat ja jatkuvat muodostaen useamman uhkaavan tilanteen. Monessa raportissa kuvataan asiakkaiden toisiinsa tai itseensä kohdistamaa fyysistä väkivaltaa. Tappeluiden osapuolina on yleensä kaksi miestä, eikä raporteissa kuvata tappeluun johtaneita syitä, vaan itse tapahtumaa sekä tappelun jälkeisiä toimenpiteitä (esimerkiksi kutsuttiin poliisi paikalle). Valtaosassa raporteista kuvataan myös sitä, että asiakas on suuttuneena hajottanut vastaanottokeskuksen omaisuutta, heitellyt tavaroita, potkinut ovia tai hajottanut ikkunoita. Silloin, kun uhka- tai väkivaltatilanteeseen liittyviä syitä on tiedossa, ne raporttien mukaan liittyvät usein rahan, terveyteen tai arkipäiväisiin asioihin, kuten asumiseen liittyviin ongelmiin tai turvapaikkaprosessiin liittyvään tilanteeseen (yleensä kielteisen turvapaikkapäätöksen saamiseen), eikä niinkään asiakkaiden kansalaisuuksiin. Muutamissa tapahtumakuvauksessa on mainittu eri kansalaisuusryhmien väliset selvittelyt. (Maahanmuuttovirasto 2014.)

Asiakkaiden työntekijöitä kohtaan kohdistama väkivalta on näiden raporttien perusteella yleisimmin henkistä, vaikkakin kuvauksia fyysisestä väkivallasta on myös mukana. Fyysinen väkivalta on yleisimmin kiinni tarttumista, tönimistä tai huitomista. Asiakkaiden välisissä välienselvittelyissä työntekijän rooli näyttyy raporteissa niin, että työntekijä on mennyt rauhoittelemaan tilannetta tai hälyttänyt paikalle lisääpua. Henkinen väkivalta näyttyy raporttien perusteella esimerkiksi tappouhkauksina ja nimittelynä työntekijää kohtaan. Useammassa tapauksessa asiakas on uhannut tappaa itsensä, jollei saa haluamaansa palvelua tai asiaa. Raporteissa on myös kymmenkunta mainintaa häiriötilanteista, joissa uhka- tai väkivaltatilanteen on aiheuttanut vastaanottokeskuksen ulkopuolinen taho. Tapauksiin sisältyy sekä henkistä uhkailua että fyysistä väkivaltaa. (Maahanmuuttovirasto 2014.)

4 Asiakastyön lähtökohdat

4.1 Vuorovaikutustaidot ja eettinen harkinta

Sosiaalialan työ on sidoksissa yhteiskunnan rakenteisiin ja ilmapiiriin ja sitä ohjaavat erilaiset säädökset, periaatteet ja arvot. Työ on muutostyötä, jonka pyrkimyksenä on asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn vahvistaminen. (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka, Saarnio 2011, 100.)

Asiakastyötä tekevän täytyy hallita ammattiin liittyvän osaamisen lisäksi paljon muitakin taitoja ja ominaisuuksia, joista yksi tärkeimmistä on vuorovaikutustaidot. Hyvien vuorovaikutustaitojen ja sosiaalisen tilannetajun avulla voidaan ehkäistä haastavien asiakaskohtaamisten kärjistyminen. Ammattitaitoinen vuorovaikutus on kaiken asiakastyön peruslähtökohta. Se perustuu ystävällisyyteen ja kohteliaisuuteen antaen luotettavan kuvan työntekijästä ja hänen edustamastaan organisaatiosta, jolloin asiakkaalle jää tunne, että häntä on kuunneltu ja kohdeltu tasavertaisena. (Sundell 2014, 54 - 68).

Eettinen harkinta on oleellinen osa asiakastyön ammattikäytäntöjä. Työtä määrittävät usein erilaiset moraaliset, poliittiset ja taloudelliset vaatimukset sekä eri lakien yhdistelmät. Ammattietiikkaa tarvitaan, koska työtä ohjaavat lait ja ohjeet eivät useinkaan anna yksiselitteistä vastausta. Kohtuullisuuteen, riittävyyteen, oikeudenmukaisuuteen ja tasapuolisuuteen liittyviin kysymyksiin täytyy löytää vastaukset ammattieettisen pohdinnan kautta. (Mäkinen ym. 2011, 181.)

4.2 Vastaanottokeskuksen toiminta ja henkilökunta

Joutsenon vastaanottokeskus on valtion ylläpitämä ja Maahanmuuttoviraston ohjauksessa toimiva turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskus. Keskuksen tehtävänä on turvapaikanhakijoiden väliaikainen majoittaminen ja perusturvan antaminen, sekä selviytymisen ja elämänhallinnan tukeminen turvapaikkaprosessin aikana. Joutsenon vastaanottokeskus myös koordinoi ja kehittää valtakunnallisesti Ihmiskaupan uhrien auttamisjärjestelmää.

Joutsenon vastaanottokeskus on perustettu vuonna 1990. Vuoteen 2012 asti se toimi Lappeenrannan Tiuruniemessä ja vuoden 2012 huhtikuussa muutti nykyiselle paikalleen Lappeenrannan Konnunsuolle entisen vankilan tiloihin. Vuoden 2014 lokakuussa vastaanottokeskuksen yhteyteen avautui ulkomaalaisten säilönottoyksikkö.

Joutsenon vastaanottokeskuksessa on 346 asiakaspaikkaa. Keskus toimii transitperiaatteella, eli asiakkaat siirtyvät mahdollisimman pian turvapaikkapuhuttelun jälkeen odotusvaiheen keskuksiin (esimerkiksi Kotkaan, Kajaaniin, Kristiinankaupunkiin, Lammille, Mänttään tai Pietarsaareen) odottamaan päätöstä turvapaikka-asiaan.

Vastaanottokeskuksen asiakkaat tulevat lukuisista eri maista. Yleensä vastaanottokeskuksessa on 30 – 40 eri maan kansalaisia. Asiakkaina on yksin maahan tulleita miehiä ja naisia, mutta myös pariskuntia ja perheitä. Joutsenon vastaanottokeskus ei majoita yksin maahan tulleita alaikäisiä turvapaikanhakijoita. (Joutsenon vastaanottokeskus 2014.)

Joutsenon vastaanottokeskuksessa työskentelee johtaja, apulaisjohtaja, vastaava pakolaisohjaaja, 12 pakolaisohjaajaa, päivystäjä, vastaava terveydenhoitaja, kaksi terveydenhoitajaa, sosiaalityöntekijä, erityissosiaaliohjaaja, sosiaaliohjaaja, etuuskäsittelijä, henkilöstösuunnittelija, taloussuunnittelija ja toimistosihteeri. Ihmiskaupan uhrien auttamisjärjestelmässä työskentelee ylitarkastaja, kaksi tarkastajaa ja kaksi sosiaaliohjaajaa. Lisäksi talossa työskentelee 2 – 3 siviilipalvelusmiestä, työllistetty laitossiivoaja ja talonmies.

Turvapaikanhakijan vastaanottokeskuksessa saamat palvelut ovat lakisääteisiä. *Vastaanottopalveluihin kuuluvat majoitus, vastaanotto- ja käyttöraha, sosiaalipalvelut, terveydenhuoltopalvelut, tulkki- ja käännöspalvelut sekä työ- ja opintotoiminta siten kuin tässä luvussa säädetään. Vastaanottopalveluina voidaan järjestää myös ateriat.* (Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta 17.6.2011/746.)

Pakolaisohjaajien työn tavoitteena on asiakkaiden elämänhallinnan tukeminen sekä päivärytmin ylläpito. Ohjaajan työhön kuuluvat yleiset, päivystysluonteiset

tehtävät sekä oman vastualueen mukaiset tehtävät (esimerkiksi tulo- ja lähtöinfot tai mies-, nais- ja lapsiryhmätoiminta). Sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän tehtäviin kuuluvat asiakkaan tilanteen kartoittaminen, turvapaikkaprosessista kertominen sekä asiakkaan neuvominen, tukeminen ja kuunteleminen turvapaikkaprosessin eri vaiheissa. Terveystenhoitajat hoitavat asiakkaan akuutteja, ensiapuluonteisia ja välttämättömiä terveyteen liittyviä ongelmia. Työn tavoitteena on mahdollistaa asiakkaalle hyvä terveys ja toimintakyky sekä tarjota terveysneuvontaa. (Joutsenon vastaanottokeskus 2014.)

4.3 Turvapaikanhakijan elämäntilanteen vaikutus asiakastyöhön

Kirjassaan Maahanmuuttaja asiakkaana (2002) Minttu Rätty kuvaa pakolaisen tai maahanmuuttajan haasteita uuteen kotimaahan asettumisessa. Haasteiden voidaan katsoa sopivan myös turvapaikanhakijoiden elämäntilanteeseen. Uuteen ympäristöön sopeutuminen, kulttuurisokki, on vaiheittainen prosessi, jossa on samankaltaisia vaiheita kuin missä tahansa muussa kriisissä. Sekä työntekijän että asiakkaan olisi tärkeää tuntea kulttuurisokin vaiheet. Työntekijän kannalta kulttuurisokin eri vaiheiden tunnistaminen auttaa ymmärtämään asiakkaan mahdollisesti yllättävääkin käyttäytymistä. Asiakkaalle itselleen eri vaiheiden tunnistaminen olisi tärkeää, jotta hän voisi paremmin ymmärtää ja hallita omia reaktioitaan. Suomeen saapuvien turvapaikanhakijoiden lähtömaan kulttuuri eroaa yleensä paljon suomalaisesta kulttuurista. Uudessa ympäristössä mikään ei ole ennustettavaa, ihmisen täytyy olla jatkuvasti varuillaan ja tarkkaavainen. Vaikka kaikki turvapaikanhakijat eivät kärsi psyykkisistä ongelmista, on uusi tilanne stressaava ja alttius psyykkisiin ongelmiin kasvaa. Turvapaikanhakijoiden kanssa työskentelevien olisikin hyvä tunnistaa joitakin puolustusmekanismeja, joilla ihminen saattaa reagoida kulttuurishokin aiheuttamaan stressiin, sillä ne ovat tiedostamattomia ja asiakas itse ei niitä huomaa. (Rätty 2002, 120 – 122.)

Regressio eli psyykinen taantuminen on tyypillinen puolustusmekanismi tilanteessa, jossa asiakas kokee ympäristön vaatimukset liian koviksi. Asiakas muuttuu epäitsenäiseksi ja riippuvaiseksi muista ja haluaa antaa vastuun muille ihmi-

sille, esimerkiksi vastaanottokeskuksen työntekijälle. Työntekijä joutuukin punnitsemaan sitä, mikä on tarpeellista ja mikä liiallista tukea. Jos työntekijä on ylihuolehtiva, voivat asiakkaan vaatimukset kasvaa suhteettomiksi ja hän passivoituu niin, että ei osaa jatkossakaan hoitaa omia asioitaan. Toinen tyypillinen puolustusmekanismi on omien koettujen menetysten ja vaikeuksien kieltäminen. Asiakas saattaa suhtautua kokemuksiinsa traumaattisiin tapahtumiin neutraalisti ja tunteettomasti. Hän saattaa eristää negatiiviset (pelko, viha tai tuska) tunteet omasta tunnemaailmastaan, koska ne ovat liian raskaita kannettaviksi. Tunteet saattavat tällöin ilmetä esimerkiksi psykosomaattisina oireina. Turvapaikanhakija saattaa olla epäluuloinen ja negatiivinen ympäristöään kohtaan. Hän saattaa syyttää kohtaamiaan työntekijöitä vaikeuksistaan, ja kielivaikeudet yleensä lisäävät negatiivisia tunteita. Sopeutumisesta aiheutunut stressi purkautuu monesti masennuksena tai ahdistuksena sekä psykosomaattisina oireina, joita tyypillisesti ovat päänsärky, vatsakipu ja unettomuus. (Räty 2002, 120 – 122.)

Vuonna 2011 YK:n pakolaisjärjestö UNHCR kutsui koolle turvapaikanhakija- ja pakolaisnaisia keskustelemaan kokemuksistaan Suomessa. Seminaarin raporttiin on koottu naisten toiveita elämästä vastaanottokeskuksissa. Naisten mielestä vastaanottokeskuksen henkilökuntaa pitäisi kouluttaa enemmän, jotta nämä voisivat paremmin ymmärtää turvapaikanhakijoiden taustaa ja menneisyyttä. Terveystuoltohenkilökunnan tulisi saada lisää koulutusta seksuaalisen väkivallan ja kidutuksen aiheuttamista traumaista turvapaikanhakijoilla. Traumojen hoitoon pitäisi olla enemmän hoitomahdollisuuksia tarjolla. Turvapaikanhakuprosessia tulisi saada nopeammaksi, niin että vastaanottokeskuksissa vietetty aika olisi lyhyempi. Vastaanottokeskuksiin toivotaan lisää suomen kielen kursseja, suomalaisen yhteiskuntaan valmistavia orientaatiokursseja, virkistysmahdollisuuksia, päivähoitomahdollisuuksia lapsille ja perheille mahdollisuus valmistaa omat ateriansa. (UNHCR 2011.)

5 Raportointi

5.1 Uhka- tai väkivaltatilanteiden raportointi

Työnantajan vastuulla on seurata väkivalta- tai uhkatilanteita työpaikalla. Lisäksi työnantajan on annettava työntekijöille ohjeet, miten väkivaltatilanteista tulee raportoida. Raportoimalla uhka- tai väkivaltatilanteiden yleisyydestä saadaan tietoa ja tämän tiedon avulla tilanteiden ennaltaehkäisyä voidaan suunnitella. (Työsuojeluhallinto 2014.)

Ilmoitusalttius työväkivallasta voi vaihdella aloittain. Esimerkiksi Tapaturmavakuutuslaitosten liiton (TVL) ylläpitämään työtaturmatietokantaan päätyvät vain sellaiset työväkivaltatapaukset, joiden perusteella on haettu korvausta, eli vain vakavimmat tapaukset. Ilmoitusalttiuteen voivat heikentävästi vaikuttaa työpaikan omaksumat käytännöt, kuten esimiesten ja työtovereiden väheksyvä suhtautuminen väkivaltaan tai väkivaltavaaran pitäminen itsestään selvänä työhön kuuluvana ominaisuutena tai väkivaltatilanteeseen joutuneen kohdalla ajateltuna ammattitaidon puutteena. Jotta työssä koettuun väkivaltaan voitaisiin puuttua, on olennaista tehdä esiintyneestä väkivallasta tapahtumakuvausraportti, tarvittaessa tapaturmailmoitus sekä tilanteen niin vaatiessa rikosilmoitus. Näillä keinoin tapahtuneesta tilanteesta on mahdollisuus saada oppia tulevan varalle ja saada tekijä vastuuseen teostaan. (TTK 2010, 14.) Väkivaltatilanteen jälkeen on tärkeää erotella se, mitä tapahtui ja mitä olisi voinut tapahtua. Muille työyhteisön jäsenille väkivaltatilanteen tapahtumista tulee antaa selkeää informaatiota, jotta he eivät täydennä kuulemaansa omilla mielikuvillaan. (Weizmann-Henelius 1997, 97.)

Rangaistusvaatimuksen esittämistä pohtiessaan erityisesti sosiaali- ja hoitotyössä työntekijä voi kokea olevansa ristiriitatilanteessa työyhteisön asenteiden kanssa. Työntekijä voi pelätä kosta joutuessaan asianomistajana päättämään syytteen nostamisesta ja tästä syystä jättää rikosilmoituksen tekemättä. Näistä syistä päätöstä oikeudellisista jatkotoimista ei tulisikaan jättää yksittäisen työntekijän ratkaistavaksi. (TTK 2010, 14.)

Aikaisempaa tutkimusaineistoa vastaanottokeskusten uhka- tai väkivaltatilanteiden raportoinnista ei löytynyt. Käytössämme oli kuitenkin Suomen vastaanottokeskusten Maahanmuuttovirastolle toimittamat tilannekuvaukset neljän viime

vuoden aikana tapahtuneista uhka- ja väkivaltatilanteista. Lukemalla tapahtumakuvaukset saimme kuvan siitä, minkälaisia uhka- tai väkivaltatilanteita vastaanottokeskuksissa ylipäänsä saattaa esiintyä ja käytimme tätä tietoa kyselylomaketta laatiessamme.

5.2 Raportointi Joutsenon vastaanottokeskuksessa

Joutsenon vastaanottokeskuksen olemassa olevan raportointiohjeistuksen mukaan keskeistä uhka- tai väkivaltatilanteista raportoitaessa on se, että tilanteesta ilmoitetaan viipymättä esimiehelle. Esimies ottaa asian käsiteltäväksi välittömästi saatuaan tiedon uhka- tai väkivaltatilanteesta ja selvittää tapahtuman taustoja ja syitä. Esimies keskustelee tapahtumaan osallisen työntekijän (esimerkiksi silminnäkijä, uhka- tai väkivaltatilanteen kohde tai asiakkaiden kiistojen selvittelijä) kanssa. Esimies ja työntekijä päättävät yhdessä tarvittavista jatkotoimenpiteistä, esimerkiksi debriefing tilaisuudesta tai työterveyshuollon palveluiden käytöstä. Esimies raportoi uhka- tai väkivaltatilanteesta vastaanottokeskuksen johdolle sekä Maahanmuuttovirastolle. Jos uhka- tai väkivaltatilanne tapahtuu viikonloppuna, jolloin esimiehiä ei ole paikalla, tilanteesta tulee ilmoittaa päivystävälle esimiehelle, joka harkitsee mahdolliset jatkotoimenpiteet tilanteesta riippuen. (Kähkönen 2015.)

Joutsenon vastaanottokeskuksessa uhka- tai väkivaltatilanteista raportoinnille on monta eri vaihtoehtoa esimiehen kanssa käytävän keskustelun lisäksi. Tietokoneen verkkoasemalle on luotu Excel ohjelmalla uhkatilanteista taulukko, johon uhkaavat tilanteet merkitään. Verkkoasemalle on jokaisella työntekijällä pääsy. Uhkatilanteet voi myös kirjata sähköiseen raportointiohjelmaan Itsreportsiin, jolloin ne ovat kaikkien työntekijöiden nähtävissä. Uhka- tai väkivaltatilanteista raportoiselle on myös valmiita ilmoituslomakkeita. Lomake tulisi täyttää aina uhkaavan tilanteen jälkeen ja esimiehen tulisi toimittaa lomake Maahanmuuttovirastoon Helsinkiin. (Joutsenon vastaanottokeskus 2014.)

Koska raportointitapoja on käytössä useita, opinnäytetyömme kyselylomakkeessa oli kysymys, miten työntekijät uhkatilanteista raportoivat. Kysymyksellä pyrimme selvittämään sitä, onko raportoinnille olemassa yhtenäinen käytäntö, vai vaihtelee se työntekijöittäin tai tilanteittain.

6 Opinnäytetyön tarkoitus ja toteutus

6.1 Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä näkyväksi asiakastyöhön liittyvien uhka- tai väkivaltatilanteiden eri muotoja sekä tuottaa tietoa Joutsenon vastaanottokeskuksen käyttöön työhön liittyvistä uhka- tai väkivaltatilanteista sekä niiden raportointikäytännöistä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, kuinka usein ja minkälaisia uhka- tai väkivaltatilanteita Joutsenon vastaanottokeskuksessa esiintyy sekä miten ja missä tilanteissa henkilökunta niistä raportoi.

Opinnäytetyön selvitystehtävät ovat seuraavat:

- 1) Kuinka usein ja minkälaisia uhka- tai väkivaltatilanteita Joutsenon vastaanottokeskuksessa esiintyy?
- 2) Miten vastaanottokeskuksen henkilökunta raportoi uhka- tai väkivaltatilanteista?

6.2 Aineiston keruu ja analysointi

Oma mielenkiintomme aihetta kohtaan heräsi siksi, että toinen meistä opinnäytetyöntekijöistä on töissä Joutsenon vastaanottokeskuksessa. Näin Joutsenon vastaanottokeskus valikoitui luontevasti yhteistyökumppaniksi. Toinen meistä on työskennellyt vuosia terveydenhuoltoalalla vanhusten parissa. Keskusteluisamme huomasimme, että huolimatta töidemme erilaisista lähtökohdista, olemme kohdanneet samankaltaisia ongelmia ja tilanteita arjen työssämme.

Aiheen tarkennuttua oppilaitoksemme Saimaan ammattikorkeakoulun puolelta tuli ehdotus, että työ kannattaisi toteuttaa määrällisin menetelmin ja kysymykset Webropol-kyselyn avulla. Työn riittävä rajaaminen osoittautui haasteelliseksi ja oli yksi eniten aikaa vievistä prosesseista opinnäytetyön alkuvaiheessa.

Opinnäytetyön suunnitelma valmistui marraskuussa 2014. Kyselylomakkeen suunnitteluun käytimme paljon aikaa, koska määrällisen selvityksen onnistumisen kannalta kysymyksillä on suuri merkitys. Kysely koostui suljetuista, avoimista sekä Osgoodin asteikon kysymyksistä. Olimme erotelleet kysymyksistä

pakolliset kysymykset, loput olivat sellaisia, jotka vastaaja pystyi halutessaan ohittamaan. Kysely koostui kolmesta eri osa-alueesta: taustatiedot, uhka- tai väkivaltatilanteet ja uhka- ja väkivaltatilanteiden raportointi. Suljettujen kysymysten avulla halusimme saada vastauksia uhka- ja väkivaltatilanteiden ilmenemiseen, määrään sekä raportointikäytänteisiin. Avoimilla kysymyksillä halusimme selvittää vastaajien mielipidettä uhka- ja väkivaltatilanteista raportointiin sekä raporttien käsittelyyn työpaikalla. Avoimilla kysymyksillä haimme myös vastausta uhka- tai väkivaltatilanteiden vaikutuksista työntekijään. Yhteensä kyselyssä oli 23 kysymystä. Lomakkeen valmistuttua sen esitesti yksi kyselyn ulkopuolinen henkilö, ja testauksen jälkeen muutimme vielä muutamia teknisiä yksityiskohtia.

Lähetimme kyselyn linkin saateviesteineen vastaanottokeskukseen, josta linkki jaettiin sähköpostitse vastaanottokeskuksen työntekijöille 17.11.2014. Kysely lähetettiin 30 työntekijälle, joista 19 vastasi kyselyyn. Kyselyyn vastaamiseen oli kaksi viikkoa aikaa. Kyselyn oltua avoinna yhden viikon lähetimme muistutusviestin kyselyyn vastaamisesta. Webropol- ohjelma sisälsi ajastimen, johon syötimme kyselyn alkamis- ja päättymispäivän. Kun kyselyyn oli vastattu, saimme siitä ilmoituksen sähköpostiimme ja näin saatoimme seurata kertyneiden vastausten määrää helposti.

Opinnäytetyön kohderyhmänä oli Joutsenon vastaanottokeskuksen koko henkilökunta, lukuun ottamatta johtajaa, joka oli nähnyt kysymykset jo ennakolta. Suunnitelman lähtökohtana oli alun perin rajata selvitys koskemaan vastaanottokeskuksen henkilöstöä, joka päivittäin tekee asiakastyötä. Suunnitelman edessä päädyimme siihen, että selvitys suunnataan koko avoimen puolen henkilöstölle, koska yllättävä uhka- tai väkivaltatilanne voi kohdata ketä tahansa henkilökunnasta.

Opinnäytetyömme on määrällinen selvitys, joka toteutettiin Webropol-kyselyn avulla. Webropol on kyselytyökalu, jonka avulla voi tehdä paitsi kyselyitä, myös raportteja, tekstianalyseja ja ilmoittautumisten keräämistä. Ohjelmassa on valmiina useita eri kysymystyypppejä, joista voi valita omaan tarkoitukseensa sopivan kysymyspohjan. Ohjelmassa on myös useita valmiita ulkoasupohjia, joista voi valita haluamansa. Kyselyn voi lähettää vastaajan sähköpostiin tai julkaista internetsivulla. (Webropol 2014)

Opinnäytetyössä käytettiin kuvailevan tilastollisen tutkimuksen keinoja. Yleisesti kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen avulla selvitetään lukumääriin ja prosentiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Aineisto kerätään yleensä standardoitujen tutkimuslomakkeiden avulla. Kvantitatiivinen tutkimus vastaa kysymyksiin: mikä, missä, paljonko, kuinka usein? Ilmiötä kuvataan numeerisen tiedon pohjalta (Heikkilä 2010, 16 - 17.) Kuvaileva tilastoanalyysi pyrkii kuvailemaan ja tiivistämään jonkin määrällisen muuttujan vaihteluja pyrkimättä kuitenkaan tekemään yleistyksiä tulosten pohjalta. (Menetelmäopetuksen tietovaranto 2004.)

Kyselyn vastausajan päätyttyä perehdyimme Webropolin tuottamaan peruseräraporttiin. Raportista ilmeni vastausten lisäksi vastanneiden ja vastauksien lukumäärät kysymyksiä kohden. Lisäksi ohjelmasta oli saatavissa valmiita taulukoita vastausten perusteella. Analysoimme vastauksia purkamalla kysymykset yksitellen läpi ja avaamalla vastaukset sanalliseen muotoon. Avoimista kysymyksistä nostimme niistä kummunneet teemat esiin ja luokittelimme kysymyksittäin samankaltaiset vastaukset sekä näiden lukumäärät.

6.3 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyön tekemisen kaikissa vaiheissa tulee noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä, joka on edellytys opinnäytetyön eettiselle hyväksyttävyydelle, luotettavuudelle ja tulosten uskottavuudelle. Konkreettisin esimerkki hyvästä tieteellisestä käytännöstä on se, että lähdeviittauksissa noudatetaan huolellisuutta, tekstiä ei plagioida, eikä toisten ajatuksia ja ideoita esitetä omina ideoina. (Jyväskylän yliopisto 2014.)

Opinnäytetyön tekijän tulee työtä tehdessään noudattaa yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta. Kyselylomaketta laadittaessa tulee muistaa, että kysymyksenasettelu tehdään niin, että saatuja vastauksia voidaan pitää luotettavina. Kyselyn perusteella tehtyjen johtopäätösten tulee olla paikkaansa pitäviä. (Mäkinen 2006, 92 – 93.) Heikkilän (2010) mukaan tutkimuksen validiteetti eli pätevyys ilmenee siten, että tutkimus mittaa sitä mitä sen oli tarkoituskin mitata. Validin tutkimuksen toteutumista edesauttavat perusjoukon tarkka määrittely, edustavan otoksen saa-

minen sekä korkea vastausprosentti. Tutkimuksen reliabiliteetilla tarkoitetaan tulosten tarkkuutta ja luotettavuutta. Luotettavalta tutkimukselta vaaditaan, että se on toistettavissa samanlaisin tuloksin. (Heikkilä 2010, 29 – 30.)

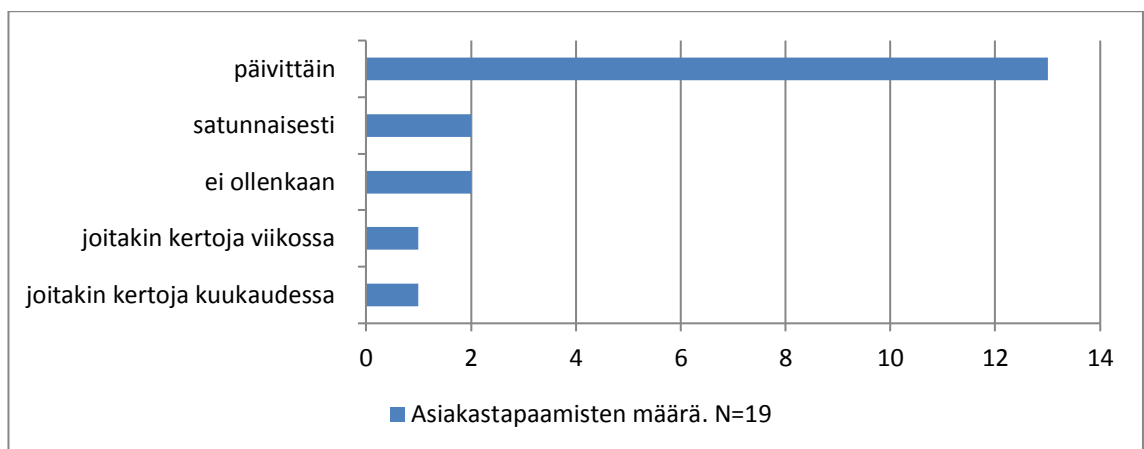
Uhka- ja väkivaltatilanteet näyttäytyvät erilaisina ja ihmisten kokemus niistä vaihtelee. Tämä tulee esille myös Paula Honkalan pro gradututkielman johtopäätöksissä, joissa todetaan kokemuksen väkivalta- tai uhkatilanteista olevan aina subjektiivinen, ja erilaisten tilanteiden kokeminen väkivallaksi voi vaihdella samalla henkilöllä päivästä toiseen. (Honkala 2006, 105.)

Kyselyn vastausprosentti oli 63. Vastaukset antavat oikeansuuntaisia tuloksia Joutsenon vastaanottokeskuksen työn kehittämisen kannalta, mutta yleistettävyyttä kaikkien vastaanottokeskusten osalta sillä ei saavuteta. Kysely lähetettiin 30:lle henkilölle, joista 19 vastasi siihen. Lisäksi viisi henkilöä oli avannut kyselyn vastaamatta siihen. Vastaajat jakautuivat kolmeen ammattiryhmään: toimisto- tai hallinnollisissa tehtävissä toimiviin, pakolaisohjaajiin ja sosiaali- ja terveysalan tehtävissä työskenteleviin. Ammattiryhmien laajemmalla luokittelulla pyrimme siihen, että yksittäistä vastaajaa ei ole mahdollista tunnistaa kyselyn missään vaiheessa. Sähköpostikyselyyn vastaaminen antaa vastaajalle mahdollisuuden ilmaista henkilökohtaisen mielipiteensä asiasta. Määrällinen selvitys ja ennalta laaditut kysymykset vastausvaihtoehtoineen antavat numeerista tietoa, mutta toisaalta jättävät vähemmän tilaa vastaajan henkilökohtaisten mielipiteiden ilmaismiselle. Vastanneita oli jokaisesta ammattiryhmästä yli 50%. Tästä syystä kyselyn vastaukset antavat oikeansuuntaisen kuvan ammattiryhmien kokemuksista uhka- tai väkivaltatilanteista Joutsenon vastaanottokeskuksessa. Myös Heikkilän (2010) mukaan luotettavien tulosten saamiseksi on tärkeää varmistaa, että kohderyhmä ei ole vino, vaan otos edustaa koko tutkimuksen kohteena olevaa perusjoukkoa.

7 Uhka- tai väkivaltatilanteet Joutsenon vastaanottokeskuksessa

7.1 Vastaajan taustatiedot

Taustatiedoissa kysyimme vastaajien työkokemusta Joutsenon vastaanottokeskuksessa vuosina, missä tehtävissä vastaajat työskentelevät ja kuinka usein heidän työhönsä kuuluu asiakastapaamisia. Vastaajista 8 ilmoitti työskennelleensä vastaanottokeskuksessa 2 – 5 vuotta, 3 vastaajaa 6 – 10 vuotta ja 8 vastaajaa yli 10 vuotta. Vastaajista 4 toimi toimisto- tai hallinnollisissa tehtävissä, 7 pakolaisohjaajana ja 8 sosiaali- ja terveysalan tehtävissä.



Kuva 1. Asiakastapaamisten määrä

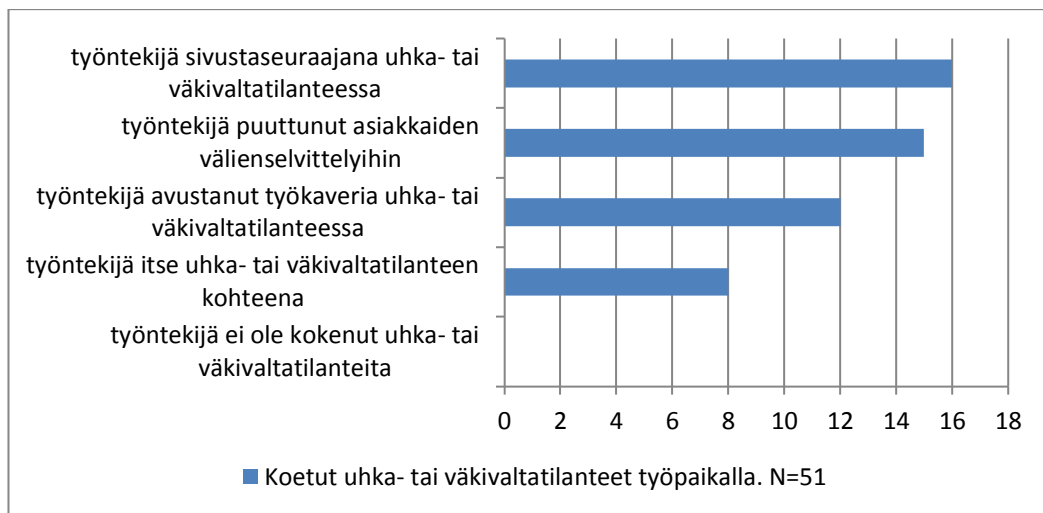
Viimeisessä taustakysymyksessä selvitimme, kuinka usein vastaajan työhön kuuluu asiakastapaamisia. Suurimmalla osalla vastaajista (13 henkilöä) asiakastapaamisia kuuluu työhön päivittäin (Kuva 1). Kahdella vastaajalla asiakastapaamisia kuuluu työhön satunnaisesti, yhdellä joitakin kertoja viikossa ja yhdellä joitakin kertoja kuukaudessa. Kahdella kyselyyn vastanneella asiakastapaamisia ei kuulu työhön ollenkaan.

7.2 Uhka- tai väkivaltatilanteet

Uhka- tai väkivaltatilanteet olimme jakaneet kyselyssä fyysisen väkivallan osioon sekä henkisen väkivallan osioon. Kyselyosio alkoi lyhyellä kuvauksella siitä, mitä väkivalta tarkoittaa ja miten uhka- tai väkivaltatilanteet voivat ilmetä. Lisäksi väliotsikoiden ”fyysinen väkivalta” ja ”henkinen väkivalta” alla oli lyhyt kuvaus siitä, mitä näillä tarkoitetaan.

Fyysinen väkivalta

Fyysisellä väkivallalla tarkoitetaan lähinnä voimankäyttöä henkilöä tai ryhmää vastaan. Fyysinen väkivalta sisältää mm. lyömistä, potkimista, läimäyttämistä ja puremista. Kysymykset fyysisestä väkivallasta on jaettu väkivallan uhan kokemuksiin tai kokemukseen fyysisestä väkivallasta.



Kuva 2. Uhka- tai väkivaltatilanteet työpaikalla

Osion ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin, missä tilanteissa työntekijä on joutunut uhka- tai väkivaltatilanteisiin työpaikallaan. Kysymykseen vastasi 19 henkilöä. Vastaaja sai valita useamman kuin yhden vaihtoehdon. Kaikki vastaajat olivat työssään jollakin tavalla kohdanneet uhka- tai väkivaltatilanteita (Kuva 2). 16 vastaajaa on joutunut sivustaseuraajaksi uhka- tai väkivaltatilanteessa, 15 vastaajaa on joutunut puuttumaan asiakkaiden keskinäisiin välienselvittelyihin, 12 vastaajaa on avustanut työkaveria työkaverin joutuessa uhka- tai väkivaltatilanteeseen ja 8 vastaajaa on itse joutunut uhka- tai väkivaltatilanteen kohteeksi.

Kysymykseen, kuinka usein työntekijää on uhattu töissä fyysisellä väkivallalla, vastaukset olivat: ei koskaan 14 vastaajaa ja muutamia kertoja vuodessa 5 vastaajaa. Seuraava kysymys oli jatkoa edelliseen kysymykseen niille, joita on uhattu töissä fyysisellä väkivallalla. Kysymyksessä selvitettiin, millä fyysisen väkivallan tavalla työntekijää on uhattu. Vaihtoehdot olivat sylkeminen, raapiminen, potkiminen, pureminen, lyöminen, teräaseella tai esineellä uhkaaminen, seksuaalinen häirintä ja muu, mikä. Kysymykseen vastasi neljä henkilöä. Yhtä työntekijää kohti

oli syljetty, yksi oli kokenut seksuaalista häirintää ja kaksi vastasi kohtaan muu, mikä. Lisäselitteeksi he olivat kirjoittaneet ”uhka” ja ”I’ll kill you”(sanallinen uhka).

Kysyttäessä kuinka usein vastaajat olivat kokeneet fyysistä väkivaltaa, vastaukset jakaantuivat seuraavasti: 17 vastaajaa ei ole kokenut työssä koskaan fyysistä väkivaltaa, 2 vastaajaa oli kokenut fyysistä väkivaltaa työssään muutamia kertoja vuodessa. Fyysistä väkivaltaa kokeneita oli joko lyöty (yksi vastaus), syljetty kohti (kaksi vastausta) tai väkivaltaa oli koettu teräasetta tai muuta esinettä käyttämällä. Kahdessa vastauksessa fyysisenä väkivaltana oli koettu nimittely ja jonkin esineen käyttäminen väkivallan välineenä.

Henkinen väkivalta

Henkinen väkivalta tarkoittaa esimerkiksi väkivallalla uhkaamista, loukkaamista, kiusaamista, häirintää ja uhkailua. Kyselyn perusteella vastaanottokeskuksen työntekijöistä 4 ei ole koskaan kokenut työssään henkistä väkivaltaa ja 15 vastaajaa on kokenut muutamia kertoja vuodessa. Jatkokysymys oli tarkoitettu niille, jotka olivat työssään kokeneet henkistä väkivaltaa. Kysymyksessä haluttiin tietää, millaisesta väkivallasta on ollut kyse. Vastaajat olivat kokeneet pelon ilmapiirin luomista, kiristämistä väkivallalla uhaten, seksuaalista häirintää sekä sanallista solvaamista.

7.3 Uhka- ja väkivaltatilanteiden raportointi

Alkuosa uhka- tai väkivaltatilanteiden raportointiin liittyvistä kysymyksistä oli tarkoitettu vain niille vastaajille, jotka olivat kokeneet työssään uhka- tai väkivaltatilanteita. Loput kysymykset olivat kaikille tarkoitettuja.



Kuva 3. Uhka- tai väkivaltatilanteiden raportointi

Kysymykseen, mihin raportoit uhka- tai väkivaltatilanteista, vastasi 15 henkilöä. Vastaajilla oli mahdollisuus valita useampi kuin yksi vaihtoehto. Vastauksia tuli yhteensä 34 (Kuva 3). Suurin osa vastaajista, 10 henkilöä, raportoi uhka- tai väkivaltatilanteista suullisesti tai kirjallisesti esimiehelle. ItsReportsin kautta ilmoitti raportoivansa 7 henkilöä. Sama määrä vastaajia ilmoitti raportoivansa täyttämällä valmiiksi tulostetun uhka- tai väkivaltatilannelomakkeen. Neljä vastaajaa raportoi tilanteista kirjaamalla tapahtumat tietokoneella Excel-taulukkoon (uhkatilanne- ja palohälytystaulukko). Kuusi vastaajaa ei käytä mitään kyselyssä mainituista raportointitavoista.

Kysymykseen, millaisista työntekijään itseensä kohdistuneista uhka- tai väkivaltatilanteista raportoit edellä mainituin tavoin, vastasi 14 henkilöä. Vastaajilla oli mahdollisuus valita useampi kuin yksi vaihtoehto. Vastauksia tuli yhteensä 23. Fyysisen väkivallan uhasta raportoi 6 vastaa, fyysisestä väkivallasta 7 vastaajaa, henkisestä väkivallasta 6 vastaajaa ja 4 vastaajaa ei raportoi mistään uhka- tai väkivaltatilanteista.

Kysymykseen, milloin työntekijä raportoi uhka- tai väkivaltatilanteista, vastasi 14 henkilöä. Vastaajilla oli mahdollisuus valita useampi kuin yksi vaihtoehto. Vastauksia tuli yhteensä 16. Aina tilanteen jälkeen raportoi 7 vastaajaa ja esimiehen tai työkaverin kehotuksesta 3 vastaajaa. Vain vakavissa tilanteissa raportoi 4 vastaajaa. 2 henkilöä ei raportoi uhka- tai väkivaltatilanteista.

Kysymykseen, millaisista työkaveriin kohdistuvista uhka- tai väkivaltatilanteista työntekijä raportoi, vastasi 14 henkilöä. Vastajilla oli mahdollisuus valita useampi kuin yksi vaihtoehto. Vastauksia tuli yhteensä 24. Fyysisen väkivallan uhasta raportoi 6 vastaajaa, fyysisestä väkivallasta 9 vastaajaa, henkisestä väkivallasta 4 vastaajaa ja 5 vastaajaa ei raportoi mistään työkaveriin kohdistuvista uhka- tai väkivaltatilanteista.

Kysymykseen, millaisista asiakkaiden välisistä selvittelyihin puuttumisesta työntekijä raportoi, vastasi 15 henkilöä. Vastajilla oli mahdollisuus valita useampi kuin yksi vaihtoehto. Vastauksia tuli yhteensä 32. Fyysisen väkivallan uhasta raportoi 9 vastaajaa, fyysisestä väkivallasta 11 vastaajaa ja henkisestä väkivallasta 8 vastaajaa. Yksi vastaaja ei raportoi ollenkaan asiakkaiden välisiin selvittelyihin puuttumisesta ja 3:n ei ole tarvinnut puuttua asiakkaiden välisiin selvittelyihin.

Ensimmäisessä avoimessa kysymyksessä vastaajilta kysyttiin, minkälaisista työhön liittyvistä uhka- tai väkivaltatilanteista ei ole syytä raportoida. Jokainen kyselyyn osallistuneista vastasi tähän kysymykseen. 15 vastaajan mielestä kaikista tilanteista tulisi raportoida. Kahden vastaajan mielestä raportoida tulisi silloin, kun itse kokee uhkatilanteita. Yhden vastaajan mukaan kaikki uhka- tai väkivaltatilanteet tulee ottaa vakavasti ja ainakin työparin tai muun vuorossa olevan henkilön kanssa asiasta pitäisi keskustella. Vastaajan mukaan tilanteet voivat riistäytyä suuremmiksi, jos niihin ei puututa.

Yhdessä vastauksessa oli pohdittu asiaa hieman syvällisemmin, useasta näkökulmasta:

Vaikea kysymys. Varmasti olisi hyvä raportoida matalla kynnyksellä kaikista jottenkin ainakin, jonkin sovituksen mukaisesti systemaattisesti. Toisaalta en ole aivan varma, onko tai miten on tarvetta raportoida jokaisesta asiakastilanteesta kohdatusta uhkailusta. Tällä tarkoitan esimerkiksi juuri asiakkaiden tapaa yrittää kiristää itselleen jotain palvelua. Näitä varmaan tapahtuu aika paljon. Toisaalta ei tästäkään mitään haittaakaan ole. Täytyisi keskustella ensin ja linjata, mitä on esim. asiakastilanteissa uhkailu. Se tarkoittaa eri ihmisille hyvin eri asioita. Esimerkiksi itsemurhalla/itsensä vahingoittamisella uhkailu ei ole asiakastyössä kovin harvinaista, mutta sitä ei usein koeta uhkailuksi tai uhkavaksi, vaikka itse asiassa itsemurhalla uhkailu on erittäin törkeää toista ihmistä/työntekijää kohtaan.

Toisessa avoimessa kysymyksessä vastaajia pyydettiin kertomaan, miten uhka- tai väkivaltatilanteista tehtyjä raporteja käsitellään työpaikalla. Jokainen kyselyyn

osallistuneista vastasi tähänkin kysymykseen. Kahdeksassa vastauksessa vastaajat ilmoittivat käyvänsä esimiehen kanssa tilanteen läpi. Yhdessä vastauksessa vastaaja kertoo, että esimies lukee raportin läpi ja toimittaa sen luultavasti jonnekin eteenpäin. Kuusi vastaajaa ilmoitti joko että ei ole kuullut tilanteita käsiteltävän tai ettei tiedä raportoinnista tai ei muista, miten raportteja käsitellään. Yhden vastaajan mukaan raportointi ei ole systemaattista. Kahdessa vastauksessa tulee esille myös mahdollisuus työterveyshuollon palveluihin, eräässä vastauksessa tulee esille myös debriefing- mahdollisuus tilanteen läpikäymisessä. Yhdessä vastauksista mainittiin raportointi, lähiesimies/esimies ja oikeusasteet vastaajan avaamatta uhka- tai väkivaltatilanteiden raporttien käsittelytapaa tämän enempää.

Yhdessä vastauksessa asiaa oli pohdittu useammalta kannalta:

Uhkatilannekaavakkeet käydään läpi esimiehen kanssa, asiakkaiden tappelut käydään läpi henkilöstön aamu/viikko/viikonoppupalaverissa, lasten tappelut yleensä perheistä vastaavien ohjaajien/sos.työntekijöiden kanssa, yleensä kiristynyt ilmapiiri keskuksen asiakkaiden keskuudessa käydään yhteisesti johdon ja henkilöstön kanssa läpi ja mietitään tarvittavat jatkotoimet (lisätty vartiointi, asiakassiirrot, asiakastapaamiset)

Kysymykseen, mihin uhka- tai väkivaltatilanteista tehdyt raportit etenevät työpaikaltasi, vastasivat kaikki kyselyyn osallistuneet. Seitsemän vastaajaa ilmoittaa tehtyjen raporttien etenevän Maahanmuuttovirastoon, mutta osa vastaajista ei ole varma, seuraako raportoinnista mitään toimenpide-ehdotuksia tai suosituksia. Yksi vastaaja arveli, että vakavammat uhka- tai väkivaltatilanteet raportoidaan Maahanmuuttovirastoon sähköisellä tapahtumalomakkeella. Kuusi vastaajaa kertoo, että esimies käsittelee raportit ja tekee tarvittavat toimenpiteet. Neljä vastaajaa ei tiedä, mihin uhka- tai väkivaltat raportit etenevät työpaikalta. Yksi vastaaja luetteloi näin: tilanne, hälytys, raportti, tilanteen läpikäynti, oikeusasteet (tilannekohtainen)/siirrot. Vastaaja ei perustellut vastausta tämän enempää.

Kysymykseen, miten uhka tai väkivaltatilanteet ovat mielestäsi vaikuttaneet sinuun, vastasivat kaikki kyselyyn osallistuneet. Viisi vastaajaa ilmoittaa, että uhka- tai väkivaltatilanteilla ei ole ollut heihin vaikutusta tai niitä ei ole juuri tullut omalle

kohdalle. Tosin yksi vastaaja ilmoittaa, että tilanteet eivät ole vaikuttaneet häneen, ”ne kuuluvat työnkuvaan”. Kaksi vastaajaa kokee, että he ovat uhka- tai väkivaltatilanteista johtuen tulleet kyynisemmiksi tilanteita kohtaan. Kolme vastaajaa nostaa ennaltaehkäisyn ja ennakkoinnin esiin. Uhka- tai väkivaltatilanteet ovat viiden vastaajan mukaan saaneet heidät miettimään omia työtapojaan ja –menetelmiään entistä enemmän. Yksi vastaaja nostaa esille jo olemassa olevat turvallisuussäännöt ja niiden noudattamisen. Yksi vastaaja kertoo, että uhka- tai väkivaltatilanteet ovat lisänneet uupumusta ja työmotivaation laskua. Yksi vastaaja puolestaan kertoo tilanteiden aiheuttaneen ahdistusta tai pelkoa. Muutamissa vastauksissa käy ilmi, että uhka- tai väkivaltatilanteista ei herkästi haluta raportoida, koska niihin suhtautuminen ei ole aina riittävän asiallista tai työntekijän kokemusta ei oteta vakavasti.

Viimeisessä avoimessa kysymyksessä kysyttiin työntekijöiden kehittämisehdotuksia tai toiveita uhka- tai väkivaltatilanteiden käsittelyyn ja raportointiin työpaikalla. Kaksi vastaajaa oli jättänyt vastaamatta kysymykseen. Seitsemässä vastauksessa tuotiin esille, että jokaisesta uhka- tai väkivaltatilanteesta olisi hyvä raportoida. Viidessä vastauksessa esitettiin raportointia säännöllisesti tai systemaattisesti tehtäväksi, esimerkiksi kuukausittain tai henkilökuntapalaverin yhteydessä. Yksi vastaaja toivoisi, että raportointi tai tilanteen käsittely ei saisi olla riippuvaista työntekijän omasta tahdosta, vaan raportoinnin tulisi olla automaattinen systeemi, jonka mukaan toimitaan. Yksi vastaaja ehdottaa vakavien tilanteiden tapahduttua työterveyteen ohjaamista automaationa. Eräässä vastauksessa toivotaan, että raportointiprosessista pitäisi olla selkeä kuva työntekijöillä sekä raportointien seurannasta (vähenevätkö vai lisääntyvätkö raportit vuositasona).

Kahdessa vastauksessa toivotaan myös vakavampaa suhtautumista uhka- tai väkivaltatilanteita kokeneeseen henkilöön tai tilanteista raportointiin. Kehittämisehdotuksena toivottiin ilmapiiriä, *jossa toisten kokema uhka otetaan vakavasti ja jossa tilanteista voi avoimesti ja ilman vähättelyä puhua.*

Kyselyssä oli kolme kysymystä, jotka toteutimme Osgoodin asteikkoa hyväksikäyttäen. Käytössä oli viisiportainen asteikko. Ensimmäinen kysymys oli: Keskustellaanko työpaikallasi yhteisesti uhka- ja väkivaltatariskien hallintaan liittyvistä asioista? Asteikon ääripäissä 1 tarkoitti, ettei työpaikalla keskustella ollenkaan

aiheesta ja 5 tarkoitti, että aiheesta keskustellaan säännöllisesti. Kysymykseen vastasi 19 vastaajaa. Asteikon jokaiseen vaihtoehtoon, lukuun ottamatta asteikon kohtaa 5, tuli vastauksia. Suurin osa vastauksista keskittyi asteikolle kohtiin 2 ja 3 keskiarvon ollessa 2,8.

Toisen kohdan väittämä oli: Työn uhka- ja väkivaltariskeistä kertominen on tärkeä osa uuden työntekijän perehdytystä. Asteikon ääripäissä 1 tarkoitti, ettei uhka- ja väkivaltatilanteita huomioida perehdytyksessä ollenkaan ja 5 tarkoitti, että tilanteista kertominen on tärkeä osa perehdytystä. Kysymykseen vastasi 19 henkilöä. Vaihtoehtoa 1 lukuun ottamatta kaikkiin kohtiin oli tullut valintoja. Vastauksissa oli paljon hajontaa. Keskiarvo oli 3,8.

Kolmannessa kohdassa kysyttiin: Miten tärkeäksi koet uhka- tai väkivaltatilanteista raportoinnin. Asteikon ääripäissä 1 tarkoitti, ettei raportointia koeta tärkeäksi ja 5 tarkoitti, että raportointi koetaan erittäin tärkeäksi. Kysymykseen vastasi 19 henkilöä. Asteikon kohtia 1 ja 2 ei valinnut kukaan vastaajista. Suurin osa asteikon valinnoista kohdistui kohtaan 5 – erittäin tärkeä (12 vastausta) keskiarvon ollessa 4,5.

7.4 Yhteenveto

Suurimmalla osalla (13 henkilöä) selvitykseen osallistuneista vastaajista kuuluu asiakastapaamisia päivittäiseen työhön. Kaikki vastaajat olivat työssään jollakin tavalla kohdanneet uhka- tai väkivaltatilanteita. Selvityksen mukaan suurimmalla osalla työntekijöistä (14 vastaajaa) ei ole kokemusta väkivallan uhasta työpäivällä, mutta muutamia kertoja vuodessa väkivallan uhkaa oli kokenut 5 vastaajaa. Ne, joita töissä oli uhattu fyysisellä väkivallalla, mainitsivat väkivallan uhan muodoiksi seksuaalisen häirinnän, sylkemisen sekä sanallisen uhan. Kuitenkin 19 vastaajasta 16 on joutunut työssään sivustaseuraajaksi uhka- tai väkivaltatilanteessa, 15 on puuttunut asiakkaiden keskinäisiin välienselvittelyihin, 12 on avustanut työkaveria hänen jouduttuaan uhka- tai väkivaltatilanteeseen ja 8 on itse joutunut uhka- tai väkivaltatilanteiden kohteeksi.

Suurin osa kyselyyn vastaajista ei ole koskaan kokenut itseensä kohdistuvaa fyysistä väkivaltaa työssään Joutsenon vastaanottokeskuksessa. Vain pieni osa

(kaksi vastaajaa) on kokenut fyysistä väkivaltaa työssään muutamia kertoja vuodessa. Heidän kokemansa väkivallan muodot ovat olleet lyöminen, sylkeminen, teräaseen käyttö tai esineellä heittäminen. Tuloksissa ilmenee ristiriita sen välillä, paljonko työntekijät ovat kokeneet fyysistä väkivaltaa työssään. Suurin osa vastaajista (17 henkilöä) ilmoitti, että ei ole koskaan kokenut työssään fyysistä väkivaltaa. Toisaalta kahdeksan henkilöä ilmoittaa joutuneensa uhka- tai väkivaltatilanteiden kohteeksi. Kyselyn perusteella vastausten ristiriitaa ei pysty selvittämään, mutta saattaa olla, että kahdeksalla vastaajalla kyse on ollut ennemminkin fyysisen väkivallan uhkatilanteesta kuin tapahtuneesta fyysisen väkivallan teosta.

Valtaosa vastaajista (15 vastaajaa) on kokenut henkistä väkivaltaa työssään muutamia kertoja vuodessa. Tuolloin kyse on ollut pelon ilmapiirin luomisesta, kiristämisestä, seksuaalisesta häirinnästä sekä sanallisesta solvaamisesta. Selvityksen valossa näyttäisi siltä, että Joutsenon vastaanottokeskuksen henkilökunta kokee työssään uhka- tai väkivaltatilanteina pääsääntöisesti henkistä väkivaltaa.

Samankaltaisia tuloksia on saatu myös sosiaali- ja terveysministeriön ”Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen” -hankkeessa. Työturvallisuusosahankkeessa kartoitettiin työssä koetun väkivallan yleisyyttä sosiaalialalla. Tulosten mukaan henkinen väkivalta ja fyysisellä satuttamisella uhkailu oli sekä kuntien kotihoidon ja -palvelun, lastensuojelun perhetyön ja sosiaalityön ammattiryhmissä yleistä ja huomattavasti yleisempää kuin fyysinen väkivalta. Hankkeen kyselyssä oli runsaat 400 vastaajaa, joista joka toinen oli joutunut viimeisen vuoden aikana asiakkaiden henkisen väkivallan tai uhkailun kohteeksi. Fyysistä väkivaltaa oli kokenut joka kymmenes vastaaja. Yleisimpiä henkisen väkivallan muotoja olivat haistattelu ja nimittely sekä työntekijän ammattitaidon mitätöinti ja seksuaalinen ahdistelu yleisin fyysisen väkivallan muoto. (Antikainen-Juntunen 2009, 44.)

Uhka- tai väkivaltatilanteiden raportointikäytännöt Joutsenon vastaanottokeskuksessa eivät vastausten mukaan ole yhtenäiset. Kyselyn vastaukset jakaantuivat eri raportointitapojen välillä. Vastausten lukumäärän mukaan vaikuttaisi siltä, että osa henkilökunnasta raportoi tilanteista useampaa raportointitapaa käyttäen. Vaikka fyysisen väkivallan kokemuksia on vähän, raportoidaan niistä kuitenkin eniten. Suurin osa vastaajista raportoi uhka- tai väkivaltatilanteista aina tilanteen

jälkeen (44%). Kuitenkin 25 % vastaajista raportoi ainoastaan vain vakavissa tilanteissa. Vastausten perusteella voidaan ajatella, että osa uhka- tai väkivaltatilanteista jää kokonaan raportoimatta.

Selvityksen mukaan suurin osa vastaajista on sitä mieltä, että kaikista uhka- tai väkivaltatilanteista tulisi raportoida ja raportointi koetaan erittäin tärkeäksi. Tilanteista tehtyjen raporttien käsittelystä työpaikalla vastaajilla on erilaisia käsityksiä. Vastaukset hajaantuvat paljon: osa vastaajista ilmoittaa käyvänsä raportit esimiehen kanssa läpi, kun taas osa ilmoittaa, ettei tiedä, miten raportteja käsitellään työpaikalla. Yhtä paljon hajontaa on myös siinä, mihin työntekijät uskovat raporttien etenevän työpaikalta. Osan mielestä raportit etenevät joko Maahanmuuttovirastoon, osa kertoo esimiehen käsittelevän raportit ja osa ei tiedä, mihin raportit etenevät.

Uhka- tai väkivaltatilanteet ovat vaikuttaneet kyselyyn vastaajiin monin eri tavoin. Toisaalta osaan vastaajista uhka- tai väkivaltatilanteilla ei ole ollut vaikutusta, osalla tilanteet ovat aiheuttaneet uupumusta, työmotivaation laskua, ahdistusta ja jopa pelkoja. Muutamista vastauksista käy ilmi, että työyhteisön suhtautuminen raportointiin ei ole aina riittävän asiallista tai kokemuksiin ei suhtauduta vakavasti. Selvityksen mukaan vaikuttaisi siltä, että uhka- tai väkivaltatilanteista ei yhteisesti keskustella kovinkaan paljon. Valtaosa Joutsenon vastaanottokeskuksen työntekijöistä kokee selvityksen perusteella, että kaikista uhka- tai väkivaltatilanteista olisi hyvä raportoida ja että raportointi olisi systemaattisempaa.

8 Pohdinta

Joutsenon vastaanottokeskukseen tullessaan turvapaikanhakija on yleensä ollut Suomessa vain joitakin päiviä tai viikkoja. Asiakas joutuu vastaanottokeskukseen tullessaan sopeutumaan moneen uuteen asiaan, kuten esimerkiksi kieleen, tapoihin, erilaisista lähtökohdista tulleisiin ihmisiin ja ympäristöön. Asiakkailta saatavaa olla traumaattisia kokemuksia, huolta kotimaahan jääneistä läheisistä ja toisaalta epä tietoisuus tulevasta. Sopeutumista uuteen elämäntilanteeseen voidaan pitää eräänlaisena kulttuurisokkina, johon saattaa liittyä yllättävääkin käyttäytymistä, äärimmillään uhkauksia tai väkivaltaa.

Opinnäytetyötä aloittaessamme ennako-oletuksemme oli, että vastaanottokeskuksessa esiintyy jonkin verran sekä fyysisistä että henkistä väkivaltaa tai sen uhkaa. Tästä johtuen oletimme myös, että henkilökunta on lähtökohtaisesti tietoinen väkivallan eri muodoista. Kyselyn avulla halusimme selvittää, minkälaisina nämä tilanteet näyttäytyvät työntekijän näkökulmasta katsottuna, paljonko tilanteita on määrällisesti ja miten tilanteista raportoidaan. Kyselyä laatiessamme raportoinnin merkitys nousi tärkeämmäksi kuin olimme alun perin ajatelleet. Raportoinnin merkitys tuli esille myös tulosten käsittelyvaiheessa ja nousi tärkeäksi kehittämiskohteeksi.

Asiakkaiden stressaavistakin taustoista huolimatta opinnäytetyön kyselyn tulosten mukaan Joutsenon vastaanottokeskuksen työntekijät kokevat työssään harvoin suoraan heihin itseensä kohdistuvaa fyysistä tai henkistä väkivaltaa tai sen uhkaa siihen nähden, että asiakaskohtaamisia on paljon ja asiakkaiden elämäntilanteet ovat monin tavoin haastavia. Työntekijät kokevat vastaanottokeskuksessa yleisimmin uhka- tai väkivaltatilanteita silloin, kun he joutuvat puuttumaan asiakkaiden keskinäisiin välienselvittelyihin, joutuvat sivustaseuraajan rooliin uhka- tai väkivaltatilanteessa tai avustavat työkaveria hänen jouduttuaan uhka- tai väkivaltatilanteeseen.

Vastaanottokeskuksen henkilökunnalle lähettämässämme kyselylomakkeessa olimme jaotelleet uhka- tai väkivaltatilanteet väkivallan uhkaan, koettuun väkivaltaan ja henkiseen väkivaltaan. Fyysisen väkivallan uhan muotoina vastaajat olivat maininneet vain sylkemisen ja seksuaalisen häirinnän. Varsinaisena väkivaltana oli tuotu esiin lyöminen, sylkeminen, esineen käyttö sekä nimittely. Tulosten perusteella voisi ajatella, että osalla vastaajista on saattanut ollut hankaluuksia erotella väkivallan eri muotoja toisistaan, tai erottaa väkivallan uhka koetusta väkivallasta.

Suurin osa vastaajista oli työssään kokenut henkistä väkivaltaa muutaman kerran vuodessa. Henkinen väkivalta oli ilmennyt asiakkaan luomana pelon ilmapiirinä, väkivallalla uhkaamisena, seksuaalisena häirintänä sekä sanallisena solvaamista. Vastoin ennako-oletuksiamme fyysisistä ja henkistä väkivaltaa esiintyy kyselyn vastausten perusteella verrattain vähän. Tämä saattaa johtua siitä, että uhka- tai väkivaltatilanteita ei vastaanottokeskuksessa juurikaan esiinny tai syynä

voi olla, että työntekijät eivät tunnista väkivallan eri muotoja tai vain vakavimmat tapaukset koetaan raportoinnin arvoisiksi. Kaikki kyselyyn vastanneet olivat työskennelleet vastaanottokeskuksessa vähintään kaksi vuotta ja suurin osa yli 6 vuotta. Työskenneltyään pitkään samassa työpaikassa työntekijä saattaa turtua uhkaaviin tilanteisiin, jolloin vain vakavimmat uhka- tai väkivaltatilanteet jäävät mieleen. Työntekijä saattaa jopa kokea osan uhka- tai väkivaltatilanteista olevan osa normaalia työtä.

Selvityksemme tuloksissa kävi ilmi, että uhka- tai väkivaltatilanteiden raportoinnissa oli monia eri käytäntöjä, eikä yhtenäistä toimintatapaa ollut. Fyysiseen väkivaltaan liittyvistä tilanteista raportoitiin selvästi useammin kuin henkisestä väkivallasta. Työntekijät kokivat raportoinnin tärkeäksi, suurimman osan mielestä kaikista uhka- tai väkivaltatilanteista tulisi raportoida. Kysyttäessä milloin työntekijä raportoi uhka- tai väkivaltatilanteista, vastauksissa oli kuitenkin hajontaa. Vastanneista vajaa puolet raportoi aina tilanteen jälkeen, neljännes raportoi vain vakavista uhka- tai väkivaltatilanteista, 19 % raportoi vain saatuaan kehotuksen ja 13 % ei raportoi tilanteista ollenkaan. Ristiriita raportoinnin tärkeäksi kokemisen ja varsinaisen raportoinnin välillä näyttäisi melko suurelta.

Opinnäytetyömme tavoitteena oli tehdä asiakastilanteisiin liittyvän uhan ja väkivallan eri muodot tunnistettaviksi sekä tuottaa tietoa uhka- tai väkivaltatilanteista vastaanottokeskuksen käyttöön. Jälkikäteen ajateltuna tekemämme selvitys oli liian suppea nostaakseen uhka- tai väkivallan eri muodot esille. Uhan ja väkivallan muotojen tunnistettavaksi tekeminen olisi onnistunut mahdollisesti paremmin laadullisen tutkimuksen keinoin, jolloin työntekijöiltä olisi ollut mahdollisuus saada enemmän vapaamuotoista kuvailua tapahtuneista tilanteista. Selvityksemme tuotti kuitenkin yleisellä tasolla tietoa uhka- tai väkivaltatilanteista vastaanottokeskuksen käyttöön. Opinnäytetyön suurin anti vastaanottokeskuksen kannalta oli tiedon tuottaminen vastaanottokeskuksen raportointikäytännöistä ja siihen liittyvistä kehittämiskohteista.

Opinnäytetyön tekeminen on ollut prosessi, joka on vaatinut aikaa kypsyttellä ja rajata aihetta. Suunnitteluvaiheessa olennaisinta oli aiheen rajaaminen vain muutamaksi selvityskysymykseksi. Näin jälkikäteen ajateltuna yksikin selvityskysymys

olisi ollut riittävä. Tällöin olisimme määrällisen tutkimuksen keinoin saaneet kerättyä tietoa syvällisemmin tutkittavasta aiheesta. Opinnäytetyön työstäminen olisi ollut selkeämpää, jos näkökulmia aiheeseen olisi ollut vain yksi, esimerkiksi raportointi. Ammattikorkeakoulun opinnäytetyön tekeminen oli meille molemmille uusi kokemus. Työtä tehdessämme emme ole voineet tukeutua aikaisempaan tietoon, vaan moni asia on opittu ”kantapään kautta”.

Lähdimme toteuttamaan opinnäytetyötä uteliain mielin määrällisen tutkimuksen keinoin. Prosessin edetessä olemme huomanneet, että laadulliseen tutkimukseen liittyvä pohdinta olisi ollut meille luontaisempaa. Ajatusten kääntäminen määrällisen selvityksen suuntaan on vaatinut jatkuvaa vuoropuhelua ja näkökulman tarkastelua yhä uudelleen. Opinnäytetyöprosessi on edennyt yhteisen pohdinnan merkeissä. Yhteisen ajan löytäminen opinnäytetyön tekemiseen on ollut haasteellista, mutta välttämätöntä määrällisen selvityksen näkökulman säilyttämiseksi. Koska toinen meistä opinnäytetyöntekijöistä työskentelee vastaanottokeskuksessa, yhteinen pohdinta ja vuoropuhelu ovat vaikuttaneet objektiivisuuden säilymiseen.

Koimme opinnäytetyön aiheen mielenkiintoisena, koska molemmilla meillä on työuran varrelta kokemuksia uhka- tai väkivaltatilanteista. Huolimatta siitä, että työkokemuksemme ovat eri aloilta, uhka- tai väkivaltatilanteet vaikuttavat olevan melko samankaltaisia. Pohjimmiltaan kyse on usein siitä, että sanojen puuttuessa turvaudutaan järeämpiin keinoihin. Lähtökohtaisesti uhka- tai väkivaltatilanteita ei saisi pitää normaaliin työnkuvaan kuuluvana osana. Kyseessä on aina erikoistilanne, joka pitäisi huomioida niin yksittäisen työntekijän kuin organisaationkin tasolla.

Jatkossa uhka- ja väkivaltatilanteiden raportointia voisi laajemmin selvittää kaikissa Suomen vastaanottokeskuksissa. Näin myös uhka- tai väkivaltatilanteiden raportointikäytäntöjä voitaisiin tulosten perusteella yhtenäistää ja tuottaa Maa- ja metsätalouden tutkimuskeskuksen käyttöön vertailukelpoista materiaalia. Jatkotutkimusaiheena voisi myös selvittää uhka- tai väkivaltatilanteiden vaikutuksia vastaanottokeskuksen henkilöstön työhyvinvointiin ja työssä jaksamiseen.

Kuva 1. Asiakastapaamisten määrä, s. 22.

Kuva 2. Uhka- tai väkivaltatilanteet työpaikalla, s. 23.

Kuva 3. Uhka- vai väkivaltatilanteiden raportointi, s.25.

Lähteet

Antikainen-Juntunen, E. 2009. Työturvallisuus. Sosiaali- ja terveysministeriön 2009:6 julkaisu. Yliruka, L., Koivisto, J., Karvinen-Niinikoski, S. (toim.) Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=39503&name=DLFE-9402.pdf Luettu 3.12.2014.

Heikkilä, T. 2010. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Honkala, P. 2006. Väkivallan uhka – sosiaalialan mörköpeikko. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma

Isotalus, N. & Saarela, K. 2001. Kauris: menetelmä työväkivaltariskien kartoitukseen ja hallintaan. Helsinki: Työterveyslaitos.

Joutsenon vastaanottokeskus 2014. Turvapaikanhakijat ja Joutsenon vastaanottokeskus.

Jyväskylän yliopisto 2014. Tutkimuseettikka ja tekijänoikeus. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/kirjasto/kasvatustieteet/tiedonhaun-arviointi/tutkimuseettikka-ja-tekijaenoikeus> Luettu 15.10.2014.

Kähkönen, J. 2015. Haastattelu. Joutsenon vastaanottokeskus.

Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta. 17.6.2011/746.

Maahanmuuttovirasto 2014. Uhka- ja väkivaltaraportit vastaanottokeskuksista vuosilta 2010 – 2014.

Maahanmuuttovirasto 2014. Turvapaikka Suomesta. www.migri.fi Luettu 3.10.2014

Menetelmäopetuksen tietovaranto KvantiMOTV 2004. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/paattely/paattely.html>

Mäkinen, O. 2006. Tutkimuseettikan ABC. Helsinki: Mäkinen, O. ja Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Mäkinen, P., Raatikainen, E., Rahikka, A., Saarnio, T. 2011. Ammattina sosio-nomi. Helsinki: WSOYpro Oy

Pakolaisneuvonta 2014. Turvapaikkamenettely. www.pakolaisneuvonta.fi Luettu 3.10.2014

Rikksentorjuntaneuvosto 2014. Väkivallan vähentäminen Työpaikkaväkivalta. <http://www.vakivalta.rikksentorjunta.fi/fi/index/vakivallanmuotoja/tyopaikkavakivalta.html> Luettu 1.10.2014.

Räty, M. 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Tampere: Tammi.

STM 2014. Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:17

Väkivallan uhka työelämässä Työturvallisuussäännöksiä valmisteleva neuvottelukunta Väkivallan uhka- jaoston raportti. 2014.

Suhonen, H. 2004. Asiakasväkivalta ja uhkatilanteet sosiaalialan työpaikoilla. Teoksessa Seretin, L. (toim.) Sosiaalialan työsuojelu- ja kehittämisopas. Helsinki: Työturvallisuuskeskus, 74 – 82.

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

TTK 2010. Työturvallisuuskeskus. Työväkivallan riskiammatit. Työturvallisuuskeskuksen raporttisarja 1/10

http://www.ttk.fi/files/1527/Tyovakivallan_riskiammatit_raportti_1_2010_TTK.pdf
Luettu 5.10.2014.

Työsuojeluhallinto 2014.

<http://www.tyosuojelu.fi/fi/vakivallanuhka> Luettu 1.10.2014

UNHCR 2011. Yhdistyneiden kansakuntien pakolaisjärjestö. Protectors, Providers, Survivors. A Dialogue with Refugee Women In Finland. <http://www.unhcr.org/cgi-bin/tehis/vtx/home/opendocPDFViewer.html?docid=4ec3d7606&query=a%20dialogue%20with%20refugee%20women%20in%20finland> Luettu 25.1.2015.

Webropol 2014. Kyselyt. <http://www.webropol.fi/ratkaisut/kyselyt> Luettu 4.12.2014.

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

Kysely asiakaskohtaisiin liittyvistä uhka- ja väkivaltatilanteista Joutsenon vastaanottokeskuksessa

Kyselyyn vastataan nimettömänä ja tietoja käsitellään luottamuksellisesti. Vastaaajan henkilötiedot ja yksittäisen henkilön antamat vastaukset eivät tule tunnistettavasti esiin missään tutkimuksen vaiheessa.

Kysely koostuu suurimmaksi osaksi monivalintakysymyksistä, joista vastaaja valitsee sopivimman vaihtoehdon. Lomakkeen loppuosassa on muutamia avoimia kysymyksiä.

Kyselyyn voi vastata ainoastaan kerran. Tähdellä merkityt kohdat ovat vastaajalle pakollisia.

1. VASTAAJAN TAUSTATIEDOT

Valitse sopivin vaihtoehto.

1. Työkokemus Joutsenon vastaanottokeskuksessa vuosina *

- 0 - 1 vuotta
- 2 - 5 vuotta
- 6 - 10 vuotta
- yli 10 vuotta

2. Toimin vastaanottokeskuksessa *

- sosiaali- ja terveysalan tehtävissä
- pakolaisohjaajana
- toimisto- tai hallinnollisissa tehtävissä

3. Kuinka usein työhösi kuuluu asiakastapaamisia? *

- päivittäin
- joitakin kertoja viikossa
- joitakin kertoja kuukaudessa
- satunnaisesti
- ei ollenkaan

2. UHKA- TAI VÄKIVALTATILANTEET

Väkivalta tarkoittaa yleisesti käyttäytymistilannetta, jossa toisella osapuolella on tietoinen tarkoitus vahingoittaa toista ihmistä. Uhka- tai väkivaltatilanteet voivat ilmetä esimerkiksi uhkaavana käytöksenä, ahdisteluna, peloteltuna tai fyysisenä väkivaltana. Väkivalta voi olla sekä henkistä että fyysistä.

FYYSINEN VÄKIVALTA

Fyysisellä väkivallalla tarkoitetaan lähinnä voimankäyttöä henkilöä tai ryhmää vastaan. Fyysinen väkivalta sisältää mm. lyömistä, potkimista, läimäyttämistä ja puremista.

4. Missä tilanteissa olet joutunut uhka- tai väkivaltatilanteisiin työpäikkäsi? Voit valita useamman kuin yhden vaihtoehdon. *

- olen itse joutunut uhka- tai väkivaltatilanteiden kohteeksi
- olen avustanut työkaveria hänen joutuessaan uhka- tai väkivaltatilanteeseen
- olen joutunut puuttumaan asiakkaiden keskinäisiin välienselvittelyihin
- olen joutunut sivustaseuraajaksi uhka- tai väkivaltatilanteeseen
- en ole kokenut työssäni uhka- tai väkivaltatilanteita

5. Kuinka usein sinua on **uhattu** töissä fyysisellä väkivallalla? *

Liite 1
3 (8)

- ei koskaan
- muutamia kertoja vuodessa
- muutamia kertoja kuukaudessa
- kerran viikossa tai useammin

6. Jos sinua on uhattu työssä fyysisellä väkivallalla, niin millä seuraavista? Voit valita useamman kuin yhden vaihtoehdon.

- sylkeminen
- raapiminen
- potkiminen
- pureminen
- lyöminen
- teräaseella tai esineellä uhkaaminen
- seksuaalinen häirintä
- muu, mikä?
- _____

7. Kuinka usein olet kokenut työssä fyysistä väkivaltaa? *

- en koskaan
- muutamia kertoja vuodessa
- muutamia kertoja kuukaudessa
- kerran viikossa tai useammin

8. Jos olet **kokenut** työssä fyysistä väkivaltaa, niin mitä seuraavista? Voit valita useamman kuin yhden vaihtoehdon.

- sylkeminen
- raapiminen

Liite 1
4 (8)

- potkiminen
 - pureminen
 - lyöminen
 - kuristaminen
 - teräaseen tai muun esineen käyttö
 - seksuaalinen häirintä
 - muu, mikä?
 -
-

HENKINEN VÄKIVALTA

Henkinen väkivalta tarkoittaa esimerkiksi väkivallalla uhkaamista, loukkamista, kiusaamista, häirintää ja uhkailua.

9. Kuinka usein olet kokenut henkistä väkivaltaa työssäsi? *

- en koskaan
- muutamia kertoja vuodessa
- muutamia kertoja kuukaudessa
- kerran viikossa tai useammin

10. Jos olet työssäsi kokenut henkistä väkivaltaa, niin mitä seuraavista? Voit valita useamman kuin yhden vaihtoehdon.

- sanallinen solvaaminen (nimittely, huorittelu, haukkuminen)
- fyysisellä väkivallalla uhkaaminen
- kiusaaminen
- seksuaalinen häirintä
- kiristäminen (väkivallalla uhaten tavoitteena saavuttaa jokin tavoite uhan kohdistuessa joko työntekijään, muihin asiakkaisiin tai uhkaajaan itseensä)

pelon ilmapiirin luominen aggressiivisella käytöksellä

muu, mikä?

3. UHKA- JA VÄKIVALTATILANTEIDEN RAPORTOINTI

(Vastaa kohtiin 11 - 15 VAIN, jos olet työssä kohdannut uhka- tai väkivaltatilanteita)

11. Mihin raportoit uhka- tai väkivaltatilanteista? Voit valita useamman kuin yhden vaihtoehdon.

uhkatilanne ja palohälytystaulukkoon (excel-tilausta tietokoneella)

ItsReportsiin

valmiiksi tulostetulle uhka- ja väkivaltatilanelomakkeelle

ilmoitan esimiehelle suullisesti tai kirjallisesti

en mihinkään edellisistä

muualle, mihin?

12. Millaisista sinuun kohdistuneista uhka- tai väkivaltatilanteista raportoit edellä mainituin tavoin? Voit valita useamman kuin yhden vaihtoehdon.

fyysisen väkivalla uhasta

fyysisestä väkivallasta

henkisestä väkivallasta

en mistään

13. Milloin raportoit uhka- tai väkivaltatilanteista?

- aina tilanteen jälkeen
- esimiehen tai työkaverin kehotuksesta
- vain vakavissa tilanteissa
- en koskaan

14. Millaisista työkaveriin kohdistuvista uhka- tai väkivaltatilanteista raportoit? Voit valita useamman kuin yhden vaihtoehdon.

- fyysisen väkivallan uhasta
- fyysisestä väkivallasta
- henkisestä väkivallasta
- en mistään

15. Millaisista asiakkaiden välisistä selvittelyihin puuttumisesta raportoit? Voit valita useamman kuin yhden vaihtoehdon.

- fyysisen väkivallan uhasta
- fyysisestä väkivallasta
- henkisestä väkivallasta
- en mistään
- minun ei ole tarvinnut puuttua asiakkaiden välisiin selvittelyihin

16. Minkälaisista työhösi liittyvistä uhka- tai väkivaltatilanteista mielestäsi **ei ole syytä raportoida? ***

17. Kerro, miten uhka- tai väkivaltatilanteista tehtyjä raportteja käsitellään työpaikallasi. *

18. Kerro, mihin uhka- tai väkivaltatilanteista tehdyt raportit etenevät työpaikaltasi? *

19. Keskustellaanko työpaikallasi yhteisesti uhka- ja väkivaltariskien hallintaan liittyvistä asioista? *

Vastaa valitsemalla mielestäsi sopivin vaihtoehto.

1 2 3 4 5

Ei keskustella ollenkaan ○○○○○ Keskustellaan säännöllisesti

20. Työn uhka- ja väkivaltariskeistä kertominen on tärkeä osa uuden työntekijän perehdytystä. *

Vastaa valitsemalla mielestäsi sopivin vaihtoehto.

1 2 3 4 5

Ei huomioida perehdytyk- Tärkeä osa perehdy-
sessä ○○○○○ tystä

21. Miten tärkeäksi koet uhka- tai väkivaltatilanteista raportoinnin?

*

Vastaa valitsemalla mielestäsi sopivin vaihtoehto.

1 2 3 4 5

Ei tärkeää ○○○○○ Erittäin tärkeää

22. Kuvaile, miten uhka- tai väkivaltatilanteet ovat mielestäsi vaikuttaneet sinuun? *

23. Kehittämisehdotuksia tai toiveita uhka- tai väkivaltatilanteiden käsittelyyn ja raportointiin työpaikallasi. *

Kun olet vastannut kysymyksiin, lähetä kysely eteenpäin painamalla alla olevaa "Lähetä" painiketta. Kiitos vastauksestasi!