



LAUREA

AMMATTIKORKEAKOULU

Yhdessä enemmän

Aggressio- ja väkivaltatilanteiden kohtaaminen

- ”Työntekijä voi joutua kirsikaksi kakussa”

Pitkänen, Mari

2015 Hyvinkää

Laurea-ammattikorkeakoulu
Hyvinkää

Aggressio- ja väkivaltatilanteiden kohtaaminen -
”Työntekijä voi joutua kirsikaksi kakussa”

Pitkänen Mari
Terveystieteiden
koulutusohjelma YAMK
Opinnäytetyö
Syyskuu, 2015

Mari Pitkänen

Aggressio- ja väkivaltatilanteiden kohtaaminen - ”Työntekijä voi joutua kirsikaksi kakussa”

Vuosi

2015

Sivumäärä

61

Opinnäytetyö kuvaa Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin (Eksote) henkilöstön tarpeita kohdattaessa aggressio- ja väkivaltatilanteita. Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, jossa kerätyn tiedon käsittelyyn on käytetty sisällön analyysiä. Tulosten hyödyn arvioiminen voidaan toteuttaa pidemmän seuranta-ajanjakson jälkeen, koska aiempaa tutkimusta ei ole tehty aiheen koulutukseen liittyen Eksoten alueella.

Työn tilaajana toimi Eksoten valmiussuunnittelija Kristiina Kapulainen. Työelämäneudustajana ja tärkeänä Eksoten yleisen näkemyksen edustajana toimi koulutussuunnittelija Minna-Maria Behm. Tutkimuksen taustana on käytetty Eksoten sisäisen turvallisuuskoulutuksen materiaalia. Kouluttajina toimivat vastaava hoitaja Kaisa Kaski, koulukuraattori Jouni Nuija ja mielenterveyshoitaja Kai Kiviniemi. Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia Eksoten henkilöstön koulutuksellisia tarpeita aggressio- ja väkivaltatilanteita kohdattaessa sekä uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi. Tutkimuksella selvitettiin painotusalueet, minkälaista tukea tarvitaan sekä mitkä olisivat tulevaisuuden tärkeät koulutusten sisällöt työntekijän näkökulmasta.

Tieto kerättiin koulutuksen yhteydessä jaetulla palautelomakkeella, jossa avoimien kysymysten avulla kerättiin tietoa henkilöstön ajatuksista koulutuksen sisällöstä sekä mahdollisista kehittämiskohdista. Lomakkeita palautettiin kattavasti 79 kappaletta, joista viisi oli tyhjää. Asiantuntijahaastatteluun pyydettiin Tuusulan kunnan riskienhallinnan suunnittelija-koordinaattori Jorma Lehtikangas, jonka antamien kommenttien ja materiaalin tuella suunniteltiin Eksoten Päihdekuntoutumisyksikön käyttöön vaaratilanteiden toimintamalli, joka sisältää tarkistuslistana toimivia ohjeita, muun muassa väkivaltatilanteiden kohtaamisen ja turvallisen kotikäynnin ohjeen. Sisällön tarkastajana toimi yksikön turvallisuusvastaava lähihoitaja Tuomas Pielismaa ja toimintamallin käyttöön ottamisen hyväksyivät palveluesimies Vesa Piikki ja vastaava hoitaja Kaisa Kaski. Tulokset esitetään Eksoten ympäristö- ja turvallisuuspäällikölle Atte Mälkiälle yksikön päivitetyn pelastussuunnitelman esittelyn yhteydessä.

Tutkimuksen johtopäätöksenä voidaan sanoa, että henkilöstön koulutuksen ja käytännön harjoittelun tarve on ilmeinen. Henkilöstö haluaa saada enemmän käytännön koulutusta ja asiantuntijan osoittamaan työyksiköiden riskit. Johtamisella on tärkeä rooli koulutuksen ja käytäntöjen kehittämisessä. Selkeällä koulutussuunnitelmalla Eksote voisi vaikuttaa henkilöstön motivaatioon ja työn mielekkyyteen. Tuloksia on käytetty sisäisen koulutuksen kehittämiseen. Pidemmän ajanjakson jälkeen voidaan taata henkilöstön tasapuolinen mahdollisuus koulutukseen ja antaa samanlaiset lähtökohdat jokaiselle Eksoten työntekijälle.

Asiasanat: aggression, väkivalta, ennaltaehkäisy, koulutus, kehitys

Mari Pitkänen

Encountering aggressive and violent situations - “An employee can end up being the cherry on the pie”

Year 2015 Pages 61

The purpose of this study was to do research connected to South Karelia Social and Health Care District (later referred to as Eksote) among employees working there and their experience of what is needed in education when encountering violent situations. The aim of this thesis is to explore Eksote’s employees’ educational needs for the prevention of threat as well as aggressive and violent situations. The research is a qualitative research and the data was analysed by means of content analysis. As there is no previous research connected to education of violence in the Eksote area, the results can be analysed after a follow-up period.

The thesis was ordered by contingency planner Kristiina Kapulainen. Advocate from the working life was the education coordinator Minna-Maria Behm. Eksote’s internal education was used for background information of this study. Educators were the nurse-in-charge Kaisa Kaski, school curator Jouni Nuija and psychiatric nurse Kai Kiviniemi. The study shows important themes; what kind of support is needed and what the educational content should be in the future from the employees’ point of view.

The research data was compiled from feedback forms, where the employees’ thoughts were gathered with open questions. The employees of Eksote turned in 79 forms, five of which were empty. The sample was inclusive. An expert interview was made with risk management planner-coordinator Jorma Lehtikangas from the municipality of Tuusula. His notes and material supported the creation of an operating model for dangerous situations. It contains instructions which can be used as a checklist, among other things instructions for encountering violent situations as well as instructions for a safe domestic visit. The inspector of the content was Tuomas Pielismaa, practical nurse in charge of safety, and operating models commissioning was accepted by service manager Vesa Piikki and nurse-in-charge Kaisa Kaski. The results are presented to the head of environment and safety Atte Mälkiä together with the unit’s updated safety plan.

The results of the form analysis indicated that the employees need more education about confronting violent situations. People want to have more practice in general and to have an expert pointing out the risks in their own workplace. Management has an important role in the development of education and practice. With clear education policy, Eksote could affect the employees’ motivation and satisfaction at work. The results are already used to improve internal education. After a longer period of time, it can be used to guarantee the personnel’s fair opportunity to education and give a similar starting point for every employee in Eksote.

Keywords: Aggression, violence, prevention, education, improvement

Saarinen (2001, 252) kehottaa toistamaan itselle päivittäin Uneståhlin Viikinkilakia oman hyvinvoinnin ylläpitämiseksi:

”Olemassaolon suurin lahja olen minä itse.

Jokainen ihminen voi oppia jotain minulta.

Minun ajatukseni ovat monimutkaisempia kuin kaikki maailman tietokoneet.

Minun tunteeni ovat yhtä tärkeitä kuin muidenkin ihmisten.

Se, mitä minä sanon, on kuulemisen arvoista.

Se mitä teen, on huomion arvoista.

Kunnioitan itseäni, ja olen huomannut, että muutkin tekevät niin.

Voin nauraa itselleni hellyydellä ja lämmöllä.

Minulla on oikeus voida kaikin puolin hyvin.

Olen ainutlaatuinen, ei ole olemassa ketään muuta kaltaistani henkilöä.”

(Saarinen 2001, 255).

Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Aggressio ja väkivaltatilanteen kohtaamisen taustaa	8
	2.1 Aggression provosoiva vaikutus.....	9
	2.2 Väkivallan pintaa syvemmät vaikutukset	12
	2.3 Ennaltaehkäisyn monet tasot.....	13
	2.4 Esimiehen aseman ja arvomaailman vaikutus työyhteisöön.....	16
3	Osallistava toimintatutkimus: tutkimuskysymykset ja tulevaisuuden näkökulma	18
	3.1 Tavoitteena tuoda säännöllisyyttä väkivaltatyöhön	21
	3.2 Eettisyys ja riskien näkökulmat	21
4	Tutkimuksen toteutus, eteneminen ja menetelmät	22
	4.1 Tutkimusprosessin vaiheittainen eteneminen	23
	4.2 Menetelmien monipuolisuus	23
5	Tutkimuksen keskeiset tulokset	26
	5.1 Palautelomakkeiden litterointi ja teemoittelu	28
	5.2 Asiantuntijahaastattelussa riskienhallinnan koordinaattori	36
6	Tulosten analysointi ja päätelmien teoreettinen vertailu.....	38
	6.1 Tutkimuksen luotettavuus ja hyödynnettävyys	41
	6.2 Muutosehdotukset ja jatkotutkimusmahdollisuudet	43
7	Pohdinta	44
	Lähteet	46
	Kuviot.....	49

Liitteet

1 Johdanto

Väkivaltaa pidetään haasteena monessa sairaanhoitopiirissä ja 2000-luvulla väkivaltatilanteet ovat lisääntyneet, joten teema on ajankohtainen. Systemaattisempaa väkivaltatyötä tarvitaan tulevaisuudessa. Useat väkivaltatilanteet jäävät ilmoittamatta, joten teoista tai tapahtumista kerätyt tilastot ovat puutteellisia. (Vasara, Pulkkinen & Anttila 2012, 1.) Tilastokeskuksen tilastotietokannan mukaan väkivallan uhrina kuolleita vuonna 2010 oli 102, joista 80 miehiä ja 22 naisia. Väkivallan ehkäisy on kansanterveystyön keskeinen tehtävä, koska väkivalta on huomattavimpia kansanterveysongelmia maailmanlaajuisesti. (Krug, E.G., Dahlberg, L.L., Mercy, J.A., Zwi, A.B. & Lozano, R. 2005, 16.) Vuonna 2013 tehtiin 108 tahallista uhrin kuolemaan johtanutta väkivaltarikosta Tilastokeskuksen poliisitilaston mukaan (Lehti, M. 2014). Poliisin tilastot osoittavat, että 30-50 naista kuolee vuosittain väkivallan seurauksena (European commission 2010, 72). Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2014 oli yhteensä 32763 pahoinpitelyä, joiden lisäksi 1651 törkeää pahoinpitelyä (Tilastokeskus 19.1.2015).

Väkivaltaan ei osata hakea apua ja ammattilaiset eivät aina tunnista väkivaltaa tai siitä seuranneita merkkejä. Apua pyydetään välillisiin seurauksiin tai fyysisiin vammoihin. Tilanteiden tunnistamisen vaikeus heikentää uhrin turvallisuutta ja lisää riskiä hoidon epäonnistumiseen. (Siukola 2014, 28.) Turvallisuuden kokonaistilanteen kehitys on ollut myönteistä. Itsemurhat ja henkirikokset ovat vähentyneet. Turvattomuus ja väkivaltatilanteiden kohtaaminen työssä on lisääntynyt. Palveluammateissa kohdataan väkivaltaa ja uhkatilanteita tulee esille aiempaa enemmän. Sosiaalialan-, terveyden- ja sairaanhoidon ammattiteissa muutamien muiden ohella kohdataan eniten uhkailua, häirintää ja väkivaltaa. (Rantaeskola, Hyyti, Kauppila & Koskelainen 2015, 4, 10.)

Työelämässä aggression ja väkivallan ennaltaehkäisyyn pyritään panostamaan koko ajan enemmän väkivallan arkipäiväistymisen vuoksi sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä. Päihdekuntoutumisyksikön sosiaaliohjaajan tehtävässä ja moniammatillisen riskiarviointi työryhmän (Marak) jäsenenä sekä Lähisuhde- ja perheväkivallan ennaltaehkäisyn työryhmän varajäsenenä, joissa edustan Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin (Eksote) mielenterveys- ja päihdepalveluita, palveluiden tuntemus on keskeistä, mikä herätti kiinnostukseni aiheeseen. Opinnäytetyötä pyydettiin Eksotelta, koska henkilöstön väkivaltatyöhön liittyvää koulutustarvetta ei ole tutkittu ja tiedossa oleva koulutus mahdollisesti tutkimuksen tekemisen. Aiempia tutkimuksia henkilöstön väkivaltatyön osaamisesta ei ole Eksoten alueella tehty.

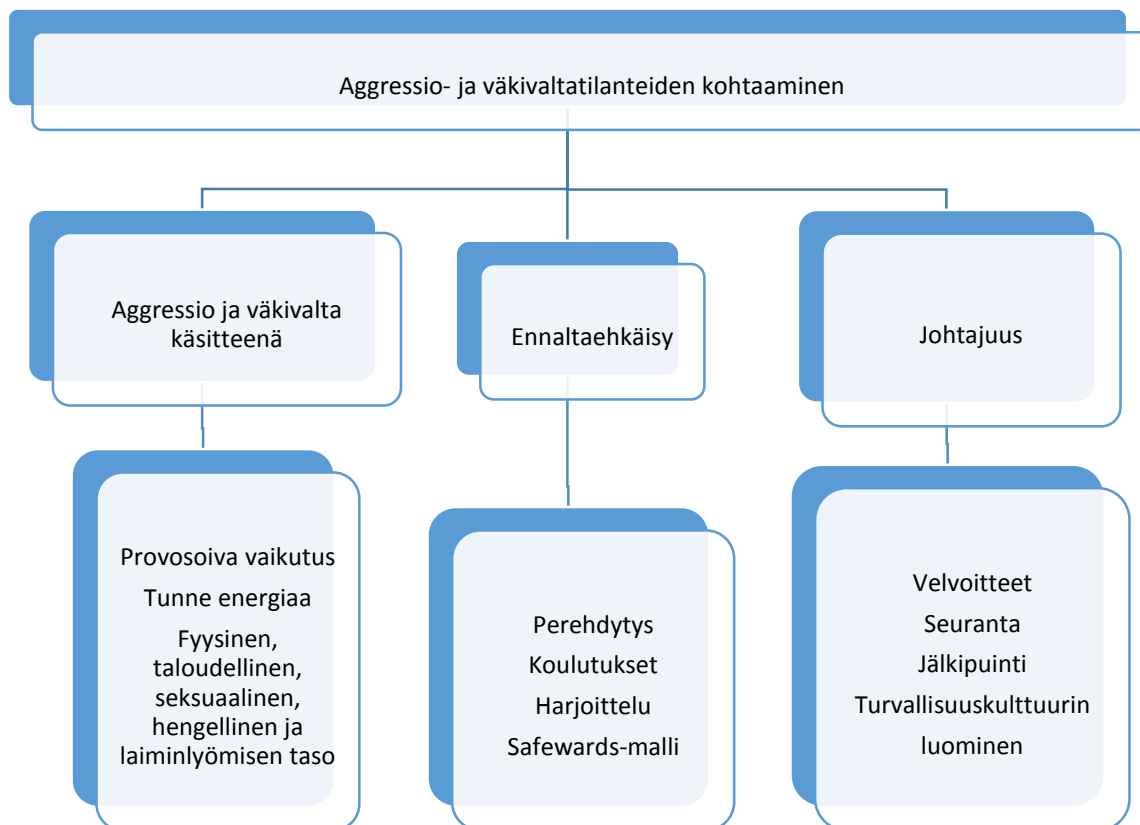
Sosiaali- ja terveysalan työpisteissä esiintyy aina väkivallan uhkaa (Saarela & Isotalus 2000, 3323). Riskiä lisää työn tekeminen yksin ja kolmessa vuorossa työskentely. Työpaikat saattavat sijaita syrjäisillä paikoilla ja niissä voidaan joutua käsittelemään rahaa tai omaisuutta. Päätöksien tekeminen asiakkaan asioissa tai itsemääräämisoikeuden rajoittaminen voivat aiheuttaa riskitilanteen. Kaikissa yksiköissä voi myös joutua kohtaamaan päihtyneitä tai väkivaltaisia asiakkaita tai heidän läheisiään. Riskit kasvavat lääkkeiden käsittely ja erityisesti

huumausaineiksi luokiteltavien lääkkeiden käsittelypisteissä, jossa hyötyä voidaan tavoitella useilla tavoilla rikollisinkin perustein. (STM 2/2010, 6.; Sundell 2014, 37) Teoriasta keskeisimmiksi nousevat työssä kohdatun väkivallan ja ennakoinnin näkökulmista laaditut teokset, joiden kirjoittajina ovat Lauri Sundell (2014) sekä Satu Rantaeskola, Jari Hyyti, Jaakko Kauppila ja Mari Koskelainen (2015). Työn laatimisen mahdollisti henkilöstön antama palaute, yhdessä käydyt keskustelut ja avaintiedonantajana toiminut asiantuntija, jonka kokemus käytännön työelämästä sekä toimintamallien käytöstä oli välttämätön.

Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää Eksoten tarjoaman sisäisen koulutuksen sisältöä henkilökunnan tarpeisiin vastaavaksi. Tutkimuskysymyksillä selvitetään mitä tukea työntekijät tarvitsevat aggressio- ja väkivaltatilanteiden kohtaamiseen ja minkälaista sisältöä tarvitaan aggressio- ja väkivalta-aiheeseen liittyviin koulutuksiin. Opinnäytetyön tavoitteena on luoda Päihdekuntoutumisyksikön henkilöstölle vaaratilanteiden toimintamalli. Toimintamallin sisällä on henkilökunnan käyttöön liitteenä aggressio- ja väkivaltatilanteiden kohtaamiseen varautumisen ja turvallisen kotikäynnin ohje, minkä turvallisuus- ja ympäristöpäällikkö on yksikkökohtaisesti kehottanut päivittämään. Toimintamalliin laadittuja ohjeita voi käyttää tarkistuslistan tyyppisesti eri vaaratilanteissa. Toimintamalli on luotu Power Point- pohjalle (liite 5), jotta se on helposti esiteltävissä ja tarvittaessa yksittäiset ohjeet tulostettavissa. Tarvittaessa lisätietoja toimintamallin sisällöstä saa pyytämällä Päihdekuntoutumisyksiköstä. Opinnäytetyössä esille nousevat ehdotukset sekä toimintamalli lähetetään ympäristö- ja turvallisuuspäällikölle päivitetyn pelastussuunnitelman yhteydessä, minkä sisältö on toimintamallin kanssa samankaltainen.

2 Aggressio ja väkivaltatilanteen kohtaamisen taustaa

Opinnäytetyössä avataan käsitteitä niiden merkityksen selkiyttämiseksi. Aggressio, väkivalta ja ennaltaehkäisy käsitteitä selitetään eri yhteyksissä useilla eri merkityksillä, joten näiden avaaminen selkiyttää lopullisen työn luettavuutta ja olennaisten käsitteiden määrittäminen myös rajaa aihetta. Johtajuus nousee keskeiseksi teemaksi saadusta palautteesta ja johtamisen näkökulman esille nostaminen on tärkeätä (kuvio 1) opinnäytetyön ollessa osa kriisi- ja erityistilanteiden johtamisen opintoja. Runsaan aiheeseen liittyvän kirjallisuustarjonnan vuoksi tutkimuksen teoriana on käytetty lähinnä tuoreimpia teoksia. Erityisesti ennaltaehkäisyn näkökulmasta on tutkimuksellista tietoa vähän. Ympäri Eurooppaa on tarjolla tietoa väkivallasta naisia kohtaan, mutta ne ovat käyttökelvottomia vertailtavaksi. Suurin osa tiedosta on kerätty epäsäännöllisesti ja asenne esimerkiksi poliisille raportointia kohtaan on muuttunut, joten ajankohtaan liittyvää vaihtelua ei voida mitata. (European commission 2010, 7.)



Kuvio 1: Opinnäytetyön teorian etenemisen prosessi

Aiheen ajankohtaisuutta tarkastellaan De-eskalaatio -mallilla, jonka Len Bowers on kehittänyt konflikti ja aggressio tilanteiden kohtaamiseen osaksi psykiatristen osastojen henkilöstön vuorovaikutuksellisia menetelmiä (Bowers 2014, 499). Suomessa samansuuntaista toimintamallia väkivaltatilanteiden kohtaamiseen ovat tuoneet tunnetuksi Puhe-Judon™ osalta Totti Karpela ja nuorten kanssa tehtävän väkivaltatyön osalta Raisa Cacciatore, joka on kehittänyt työhön kukipaso-mallin (Rantaeskola ym. 2015, 94, 97; Cacciatore 2007, 63-64). Kukipaso -malli on tehty suuttuneen ihmisen kohtaamiseen ja sitä on käytetty niin lasten kuin aikuistenkin kanssa. Lyhenne tulee sanoista: kuuntele, kiitä, pahoittele, sovi. (Cacciatore 2007, 63.)

2.1 Aggression provosoiva vaikutus

Eloonjäämisen kamppailussa aggressiolla on ollut valtava merkitys. Aggressiota käytetään päämäärien saavuttamiseksi, erityisesti mikäli se on havaittu nopeaksi keinoksi saavuttaa toivottu tulos. Tutkimusten mukaan, lapsen siirtyä päiväkotiin alle kaksi vuotiaina voi lisätä aggressiivista käytöstä. Yhden ihmisen aggressiivinen käytös lisää koko ympäristön levottomuutta, mikä vähitellen muuttaa yhteiskunnan normeja ja siirtää aggressiivisuutena pidettävän käytöksen rajaa. Aggression purkaminen ei ole synnynnäinen tarve, vaan tapa purkaa pettymyksiä, jolloin ihminen ei kykene hallittuun käytökseen. (Keltikangas-Järvinen 2010, 65-66, 209, 256.) Aggressiivisuus voi ilmetä ahdistuksen purkuna jatkuvaan toimintaan,

josta syntyy väkivaltaa ja se voidaan liittää stressin puutteelliseen hallintaan. Aggressiivinen henkilö ehdollistuu usein vahvasti ympäristössä oleville ärsykkeille ja pysähtyminen itsensä kohtaamiseksi voi olla vaikeaa, jolloin impulssikontrolli on heikko. (Viljamaa 2012, 162.) Konfliktitilanteessa väkivalta voi olla henkilön ainoa suojakeino esimerkiksi saavuttaa voitto tai nopeuttaa tavoitteensa saavuttamista (Sundell 2014, 13).

Ihminen voidaan luokitella aggressiiviseksi lajiksi ja miesten ajatellaan olevan naisia aggressiivisempia. Toisaalta jotkin perussairaudet tai geeniperimä voivat altistaa tuhoisaan käytökseen. (Jokela 2013, 24.) Aggressiivinen käytös on suomalaisten tyttöjen osalta lisääntynyt, mutta poikien käytöksessä ei ole havaittu aggressiivisuuden kasvua. Poikien aggressiivisuutta pidetään tavanomaisena, kun taas tyttöjen aggressiiviseen käytökseen puututaan herkemmin. Tytöt tuomitsevat poikia useammin aggressiiviset ratkaisumallit ja moraalinen asenne vaikuttaa aggression todennäköisyyteen. (Keltikangas-Järvinen 2010, 70, 171.) Aggressio syntyy osittain ympäristön ja geenien vaikutuksesta, mutta geeni voi kehittyä eri lailla erilaisissa ympäristöissä eli voimme oppia hallitsemaan aggressiota ja kehittämään sosiaalisia taitoja (Viljamaa 2012, 17). Hyvä itsetunto vähentää aggression ilmaantumista. Lapsen hyvä kiintymyssuhde on pohja terveelle itsetunnolle, mikä taas hillitsee aggressiivista käytöstä. (Keltikangas-Järvinen 2010, 158.) Toimivan aggression käsittelyn omaava ihminen pystyy tunnistamaan tunteensa, jotta saa ne hallittua sekä kohdistettua kohtuullisesti eri tilanteisiin (Viljamaa 2012, 166).

Aggressio on tunne, jota esiintyy jossain määrin kaikilla ihmisillä. Aggressio herättää ihmisessä pelon tunteita. Kohdatessaan aggressiivisen henkilön voi tuntea joutuvansa väkivallan kohteeksi. Aggression syntyyn vaikuttaa muun muassa henkilön aiemmat kokemukset, elämäntilanne, persoonallisuus, ympäristö ja biologiset tekijät. (Aluehallintovirasto- ennakoiväkivaltaa työssä, 9.11.2014, 11.) Aggression ja väkivallan syntyyn on syytä kiinnittää huomiota. Raivon tunne voi olla voimakas, keho virittäytyy, elimistö jännittyy ja stressihormonit ryöpsähtävät verenkiertoon. Ääriolosuhteissa lähes jokainen saattaa tehdä jopa henkirikoksen. (Cacciatore, 2007, 22.) Hostiilinen aggressio tarkoittaa toimintaa, minkä päämäärä on loukata tai tuottaa harmia toiselle. Instrumentaalinen aggressio tarkoittaa tapahtumaa mikä vahingoittaa tai loukkaa toista, mutta se ei ole ollut toiminnan tarkoituksena. Psykeltään tasapainossa oleva henkilö pystyy ilmentämään aggressiotaan sosiaalisesti hyväksyttävällä tavalla. Kuka tahansa ihminen kuitenkin voidaan provosoida aggressiiviseen käytökseen pelkästään tilanteen ohjaamana esimerkiksi epäonnistumisen uhalla. (Keltikangas-Järvinen 2010, 71-72.)

Aggression tunnetta voidaan kuvata energiana, jota on opeteltava hallitsemaan. Siihen liittyy negatiivisiksi miellettyistä tunteista muun muassa pettymys, kauhu, pelko, kateus, kauna, vallanhalu, raivo, mustasukkaisuus tai suru. Usein näitä tunteita ilmaistaan vihan kautta. (Cacciatore 2007, 28.) Aggressiivinen käytös edellyttää nopeaa puuttumista, jotta siitä ei huomaamatta synny koko ryhmän, työyhteisön tai läsnä olevien ihmisten toimintamallia.

Erityisesti sanallinen aggressiivinen käytös kertaantuu erittäin nopeasti. (Keltikangas-Järvinen 2010, 67.) Aggressio voi olla proaktiivista tai reaktiivista. Proaktiivisen aggression kautta henkilö voi hyötyä, joko epämoraalisesti muita pelottelemalla ja alistamalla tai moraalisesti ottamalla oman tilan tai suojelemalla muita. Reaktiivinen aggressio tarkoittaa vihan keräämistä, aggression kääntämistä sisään. Reaktiivisessa aggressiossa ihminen käsittelee ongelmat henkilöiden kanssa, joita asiat eivät koske. (Viljamaa 2012, 42-43.)

Aggressiivisuus kasvaa, jos käytössä ei ole muita keinoja toimia. Rajun harrastuksen uskotaan vähentävän aggressiivisuutta, mutta kiihtymisen on todettu lisäävän sitä eli aggressiivisuutta voi vähentää ainoastaan poistamalla sen aiheuttajan. Aggressiivista käytöstä lisää kaikenlainen positiivisuus asenteissa aggressiota kohtaan. Jos aggressiota ei sanktioida niin tarkoituksenmukainen toisen vahingoittaminen lisääntyy. (Keltikangas-Järvinen 2010, 73, 171-172.) Ihmisen temperamentin kehittymiseen liittyy vahvasti perimä ja ympäristö. Kiivaan temperamentin omaava henkilö ajoittain kuohahtaa, iän myötä temperamenttia opitaan käsittelemään, pettymyksiä kestämaan ja itseä hillitsemään. (Viljamaa 2012, 47.) Henkilö voi käyttäytyä ympäriltään saamansa palautteen mukaan, jolloin käytös voi olla ristiriitaista hänen oikeiden ominaisuuksien kanssa, mikä voi vääristää erityisesti lapsen minäkuva. Temperamenttipiirteisiin ei liity korkeampaa aggressiivisen käytöksen riskiä. Aggressiivisuus voi olla myös psyykkisen häiriön oire, jolloin se ei ole satunnaista itsehillinnän pettämistä vaan voi ilmetä henkisenä väkivaltana, tarpeena alistaa tai manipuloida toista ihmistä. (Keltikangas-Järvinen 2010, 81, 197, 259.) Aggressiiviseen käytökseen vaikuttaa hormonaalinen toiminta, mutta vaikuttavia tekijöitä on monia, esimerkiksi ympäristö (Rantaeskola ym. 2015, 17).

”Asiakas on voinut provosoitua useammasta aiemmasta kohtaamisestaan. Työntekijä voi joutua kirsikaksi kakussa!” (V. Piikki 2015).

Toisen provosoivasta käytöksestä, ei tulisi provosoitua ja ärsytystä kasvattavaa henkilöä kohtaan ei pitäisi hyökätä. Sosiaalisesti lahjakas ihminen pystyy käyttämään aggressiota tarpeen mukaan jäämättä sen valtaan. (Viljamaa 2012, 166.) Nykyisin perheväkivaltaan suhtautuminen on muuttunut siten, että uhrin asema on parantunut. Henkilö voi julkisuudessa kontrolloida aggressiivisen käytöksen, mutta käyttää huomattavaa väkivaltaa yksityisesti läheisiään kohtaan. Vakavimmissa narsistisen häiriön muodoissa henkilö voi olla tunteeton, kylmä ja välinpitämätön toista ihmistä kohtaan, jolloin aggressiivinen epäsosiaalinen käyttäytyminen voi olla jatkuvaa. (Keltikangas-Järvinen 2010, 109.) Aggressio voidaan nähdä myönteisenä tai kielteisenä tunteena. Toisaalta se toimii kasvattavana voimana ja toisaalta se tuhoaa sekä herättää pelkoa. (Laukkarinen 2014, 52.) Aggressio on syytä purkaa tai se voi kääntyä psykosomaattiseksi oireiluksi esimerkiksi aiheuttamalla päänsärkyä tai uni vaikeuksia. Toiminta auttaa purkamaan jännitteitä ja ahdistusta voi vähentää liikkumalla. (Viljamaa 2012, 166.) Paras lääke aggressioon on moraalinen kasvatus. Ihmisille on opetettava, että aggression käyttäminen ei ole hyväksyttävää, vaikka se olisi nopein tie päämäärän saavuttamiseksi.

(Keltikangas-Järvinen 2010, 150.) Väkivallan laukaisee jokin yksittäinen tekijä esimerkiksi opitut käyttäytymisen mallit, olosuhteet tai lapsuuden aikaiset negatiiviset kokemukset, mutta käytöksen syyt löytyvät ihmisestä itsestään (Sundell 2014, 13).

2.2 Väkivallan pintaa syvemmät vaikutukset

Väkivallalla on aina kauaskantoiset seuraukset, vaikka teot jäisivät rikosoikeudellisesti vähäisiksi. Aggression ja väkivallan ennakointi tuo turvallisuuden tunnetta ja samalla lisää henkilöstön jaksamista. Työhyvinvointi taas lisää tuloksellisuutta. (Miettinen, Taattola, Lappalainen, Pietarinen-Lyytinen, Haatainen, Jokiniemi & Lehtonen 2007, 2981.) Väkivaltaa voidaan sanoa ymmärryksen häiriötilaksi. Kaikki väkivallan teot koetaan negatiiviseksi uhrin ja sivullisen näkökulmasta. Tekijälle tilanteesta ilmenee jotain hyvää, minkä vuoksi väkivallan teot voidaan luokitella väistämättä jollain lailla harhaisen kokemusmaailman tuotteeksi. (Jokela 2013, 23.) Kriittiselle tilanteelle tyypillistä on sattumanvaraisuus, hallinnan puute, ennustamattomuus, valmistautumisen puute ja toive välttyä negatiivisilta tunteilta (Rantaeskola ym. 2015, 172). Kaikki tunteet ovat sallittuja, kuten viha ja suuttumus, mutta ne eivät oikeuta väkivaltaiseen tekoon. Tunteiden hallinta on haastavaa, mutta mahdollista. (Cacciatore 2007, 64.)

Väkivalta on työtehtävien aikana fyysisen väkivallan tai sen uhan kohteeksi joutumista. Väkivaltilanteet voivat merkittävästi vaikuttaa henkilön työhyvinvointiin ja jaksamiseen. (Aluehallintovirasto- ennakoi väkivaltaa työssä, 9.11.2014, 3.) Fyysinen turvallisuuden tunne katoaa väkivallan mukana, koska väkivaltilanteiden välissä valmistautuu tilanteen uusiutumiseen (Viljamaa 2012, 40). Kriisipsykologian mukaan on kaksi tapaa vaikeista kokemuksista selviytymiseen. Toisena tapana esitetään ahdistuksen ja pelontunteiden käsittely eli verbalisointi sekä toisena dramatisointi, mitä kuvataan touhuamisella tai pakenemisella esimerkiksi päihteiden avulla. (Saarinen 2001, 68-69.)

Väkivalta voidaan jakaa fyysiseen, henkiseen, taloudelliseen, seksuaaliseen väkivaltaan ja laiminlyömiseen. Miehet käyttävät väkivaltaa ja joutuvat väkivallan uhreiksi naisia useimmin. Naiset ovat useimmiten lähisuhdeväkivallan uhreja. Väkivaltaa voidaan kohdistaa itsen, toiseen henkilöön tai kollektiivisesti esimerkiksi joukkotappeluna. (Viljamaa 2012, 25-28.) Lapsiin kohdistuu edelleen liikaa monenlaista väkivaltaa huolimatta lastensuojelulain päivittämisestä 2000-luvulle (Jokela 2013, 24). Yleisesti väkivallalla tarkoitetaan hyökkäävää käytöstä, jolla on tarkoitus vahingoittaa toista henkilöä. Fyysistä väkivaltaa kuvataan sellaisen voiman käyttönä, minkä seurauksena voi syntyä fyysinen, seksuaalinen tai henkinen vamma. Henkisen väkivallan muodot voivat haitata uhrin sosiaalista tai henkistä kehitystä esimerkiksi uhan, loukkauksen, kiusaamisen tai häirinnän seurauksena. Tahaton väkivalta tarkoittaa tilannetta, jossa henkilö käyttäytyy tiedostamattaan aggressiivisesti esimerkiksi sairauden vuoksi. Työväkivallaksi sanotaan tilannetta, jossa poiketaan hyväksyttävästä käytöksestä siten, että se vaarantaa toisen henkilön, työtoverin tai asiakkaan hyvinvoinnin.

Asiakastyöväkivalta kuvaa tilannetta, jossa ammattiaseman varjolla aiheutetaan uhkaa asiakkaalle, tämän läheisille tai palvelun käyttäjälle. (Rantaeskola ym. 2015, 6-7.) Väkivallan uhka on aina osaltaan myös henkistä väkivaltaa ja henkisellä väkivallalla on myös ruumiillisia vaikutuksia (Husso 2013, 47).

Väkivaltaa voidaan ennaltaehkäistä ja sen seurausten vaikutuksia vähentää vaikuttamalla väkivaltaa synnyttäviin tekijöihin, kuten asenteisiin, käytökseen, taloudellisiin, poliittisiin tai kulttuurisiin olosuhteisiin. (Cacciatore 2007, 44). Väkivaltaa altistavia tekijöitä tuntemalla mahdollistetaan ennaltaehkäiseminen. Päihteidenkäyttö aiheuttaa aggressiivista käytöstä. Temperamentti voi olla nopeasti ja voimakkaasti reagoiva, jolloin suuttumuksen hallinnan taidot saavat suuremman merkityksen. Psykkinen tai fyysinen sairaus voi altistaa aggressiiviselle käytökselle ja miehillä väkivaltaisen käytöksen on todettu olevan naisia yleisempää. (Cacciatore 2007, 48-49.) Henkilö, jolla on narsistinen persoonallisuus voi omien odotustensa ja puutteellisen empatiakyvyn vuoksi olla vuorovaikutuksessa haastava ja vaarallinen, mikäli työntekijä ei osaa huomioida henkilön tarpeita. Neutraali vuorovaikutus voi toimia ennaltaehkäisyä tilanteiden provosoitumiselle. (Rantaeskola ym. 2015, 116-117.) Päihtynyt ihminen toimii tunnealueen ohjaamana, jolloin aggressiivisuus voi tulla herkemmin esiin. Viikoittain vahvasti humaltuvat nuoret käyttävät vähemmän alkoholia juovia nuoria enemmän väkivaltaa ja yli 70 prosenttia Suomen henkirikoksista tehdään päihtyneenä. Naiset ovat vielä nykyisinkin yhteiskunnan turvaverkko, joka suurimmaksi osaksi huolehtii lapsista, kaupassa käymisestä ja perheen koossa pitämisestä. Tästä näkökulmasta lisääntynyt väkivalta ja naisten alkoholisoituminen vaikuttaa suoraan lapsiin sekä yhteiskuntaan. (Viljamaa 2012, 19, 59-60.)

Taipumus aggressiiviseen käytökseen voi olla jossain määrin perinnöllistä tai opittua. Perintötekijät voivat altistaa väkivaltaisiin tekoihin ja opittuihin toimintamalleihin saatetaan turvautua, koska niiden avulla on aiemmin saavuttanut tavoitteensa. (Sundell 2014, 14.) Väkivallan kielteisistä seurauksista selviää, kun uhri saa riittävästi aikaa toipua. Väkivallan käyttö on mahdollista lopettaa, mikäli tekijällä on oma tahto muuttaa käytöstään. (Hautamäki 2013, 219.) Suunnitelmallisuus turvallisuuden lisäämiseksi toisi nykyisiä menetelmiä enemmän hyötyä, koska se on enemmän prosessi kuin mitä yksittäinen muutos. Turvallisuutta tulee kehittää yhdessä asiantuntijoiden kanssa, mutta ottaen yksiköiden omat työntekijät mukaan kehittämiseen. Yhteistyö lisää toimintatapojen pysyväksi jäämisen mahdollisuutta. (Sundell 2014, 22, 24.)

2.3 Ennaltaehkäisyn monet tasot

Aggressiivisuus on yhteydessä biologiaan ja geeneihin, se ei ole olemassa luonnostaan. Ympäristöllä ja kasvatuksella on aggressiivisuuden ennaltaehkäisyyn yhtä lailla voimakas vaikutus. (Keltikangas-Järvinen 2010, 76-77.) Monet tekijät voivat altistaa väkivallalle, erityisesti kun ne esiintyvät henkilössä samaan aikaan. Väkivallan ennaltaehkäisy on vaikeaa

ilmiön monien ulottuvuuksien vuoksi. Ilmiön tunteminen ja asian pohtiminen voi auttaa pienien muutosten toteuttamista, jota kautta pidemmän ajanjakson seurannalla huomataan niiden vaikutus ennaltaehkäisyssä näkökulmasta. (Cacciatore 2007, 51.)

Väkivallan ennaltaehkäisyyn ja vähentämiseen tarvitaan toimenpiteitä terveydenhuollossa sen yleisyyden sekä vakavuuden vuoksi. Suomessa terveydenhuolto on tilastollisesti riskialttiimpia toimialoja. Tehokas ennaltaehkäisy edellyttäisi kokonaisvaltaista turvallisuusjohtamista kaikilla organisaation tasoilla käytännön toimenpiteiden lisäksi. (Vasara ym. 2012, 1.) Kunnat sekä sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiot pyrkivät yhteistyöhön tehostaakseen varhaisen puuttumisen ja väkivallan ennaltaehkäisyä keinoja. Järjestöjen, seurakuntien ja viranomaisten yhteistyötä pyritään parantamaan. Tavoitteena on muun muassa tietoisuuden lisääminen väkivalta-ilmioista ja asenneilmapiirin säilyttäminen väkivaltaa vastustavana. (STM 2008:9, 3, 28.) Ennaltaehkäisyssä tiedon jakaminen ja henkilöstön koulutuksen ajantasaisena pitäminen on keskeistä. Vaikutus aggression syntyyn tai tilanteiden kärjistymiseen väkivaltaan saakka vaikuttaa ensimmäisenä työntekijän käytös, ympäristö ja tilanteessa syntynyt ensivaikutelma. Kaikkia tilanteita emme pysty ennakoimaan tai estämään ja siksi on tärkeä luoda yksiköille ohjeistus, mikä selventää haastaviin tilanteisiin liittyviä toimintamalleja.

Mielenterveys- ja päihdepalveluissa kohdataan niin sanotusti väkivallan korkean riskin omaavia henkilöitä sekä suurin osa työmenetelmistä soveltuu osaltaan hyvin väkivaltakokemusten käsittelyyn. Päihtymys tai mielenterveyden haasteet eivät pelkästään aiheuta väkivaltaisuutta, mutta suurin osa tehdystä väkivallasta on tapahtunut päihtyneenä. Toisaalta väkivallan kokeminen voi aiheuttaa päihteiden käyttöä tai psyykkisiä seurauksia. Aiemman väkivaltaisuuden tiedetään kohottavan väkivallan riskiä. Päihteiden ja väkivallan käyttämisen nivoutuessa toisiinsa on asiakkaan molempia kokemuksia syytä käsitellä yhtä aikaa. (Siukola 2014, 18-19.) Provosoivasta ilmapiiristä ja pelon tunteista huolimatta työntekijän tulisi käyttäytyä sekä kommunikoida neutraalisti, ilmehtimättä ja selkeästi. Työntekijän hallitessa keskustelua voi asiakkaan tilanteesta paljastua oleellista tietoa. Päätäväinen jämäkkyys helpottaa viestintää ja asiakaskunnan erityissanaston tuntemus lisää asiakkaalle ymmärretyksi tulemisen tunnetta, mitkä voivat ennaltaehkäistä tilanteen eskaloitumista. (Rantaeskola ym. 2015, 129.)

Väkivallan ennaltaehkäisyyn vaikuttaa työympäristön sisällä tietoturvallisuus, rikosturvallisuus, työturvallisuus, organisaation ja toiminnan turvallisuus sekä rakenteellinen turvallisuus ja turvallisuusvalvonta. Jokaiseen osa-alueeseen vaikuttaa turvallisuusjohtaminen ja miten asioita sekä ihmisiä johdetaan. Turvallisuuskulttuuri ylläpitää turvallisuuden ilmapiiriä, missä näkyy organisaation arvot. (Vasara ym. 2012, 2.) Työntekijän tulee huomioida ympäristön turvallisuuden epäkohdat ja tiedottaa niistä esimiestä viipymättä. Riskienhallinta on yhteistyötä, jossa koko henkilöstön on kannettava vastuunsa. (Sundell 2014, 33.) Laitoshoidon aikana tapahtuvissa konflikteissa tilanteissa henkilöstöllä ja asiakkailla on

vahingoittumisen riski. Konfliktien esiintyvyys vaihtelee osastoittain liittyen riskien vähentämisen menetelmien puuttumiseen. Tilastoja eri maiden välillä ei voida verrata, koska kaikkialla ei ole samat menetelmät käytössä. (Bowers 2014, 499.)

Väkivaltaa voidaan yksilötasolla ehkäistä puhumalla, sääntöjen ylläpitämisellä, tunteiden ymmärtämisellä ja toimintamallien hankkimisella väkivallan käyttämisen tilalle.

Aggressiokasvatus ennaltaehkäisee väkivaltaa. (Cacciatore, 2007, 45-46.) Ennaltaehkäisy on huolellista ennakointia. Työntekijä pystyy toiminnallaan varautumaan mahdollisiin uhkiiin ja ennaltaehkäistä esimerkiksi pienillä ympäristön muutoksilla väkivaltatilanteiden syntyä.

Ennaltaehkäisyssä huomioitavia osa-alueita on useita. Työntekijän tulee toimia huolellisesti, tuntea oma ammattitaito, tiedostaa riskien läsnäolo ja kyetä olemaan itse saatavilla.

(Aluehallintovirasto- ennakoii väkivaltaa työssä, 9.11.2014, 12.) Väkivallan ennaltaehkäisyssä sekä hallinnassa on tärkeitä henkilöstön sitoutuminen ja sitouttaminen. Tämä edellyttää työyksikön nykytilanteen selvittämistä, tavoitteiden asettamista, vastuuden määrittämistä, keinojen suunnittelua ja käyttöön ottoa sekä niiden arviointia ja seuranta. Tarvittaessa voidaan hyödyntää asiantuntijoiden tukea jokaisen johtoportaan yhteistyöllä. (Vasara ym. 2012, 4.)

Työnantajan velvollisuus on huolehtia työntekijöiden riittävästä perehdyttämisestä ja kouluttamisesta (Työturvallisuuslaki 2 luku, 8 & 14 §). Esimiehen vastuu näkyy työntekijöiden asenteissa sekä suhtautumisessa työpaikan turvallisuussäännöksiin. Esimies pystyy esimerkillään lisäämään myönteisyyttä toiminnan muutoksiin. Johtajiston vastuulle jää myös nollatoleranssi-linjan vetäminen väkivallan suhteen sekä henkilökunnan motivoiminen yhdessä huolehtimaan riittävästä ohjeistuksista aggressio- ja väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyyn. Väkivaltaan oikeuttavia asenteita on havaittavissa ja väkivallattomat toimintamallit vaativat harjoittelua. (Cacciatore 2007, 26.) Työnantajan olisi laadittava valmiussuunnitelma, jossa huomioidaan työturvallisuuslain säännökset ja tämän suunnitelman säännöllinen tarkistaminen mahdollistaisi turvallisuuteen liittyvien epäkohtien päivittämisen reaaliajassa (Rantaeskola ym. 2015, 47).

Ympäristön vaikutus uhka- ja vaaratilanteiden syntyyn on merkittävä. Järjestelmä voi altistaa konfliktien syntymiselle. Syyllisen etsiminen konfliktin aiheuttajaksi voi estää näkemästä järjestelmän ongelmakohdan. (Larsson 2012, 28.) Positiivisen energian liikkeelle laittaminen monistuu muissa ihmisissä ja toisten kunnioittaminen lisää arjen onnellisuutta sekä työn intoa. Filosofina vaikuttanut Esa Saarinen sanoo kiitoksen ja kiinnostuksen osoittamisen lisäävän myönteisyyttä toisiin ihmisiin ja näin se moninkertaistuu ympäristössämme. (Saarinen 2001, 123.) Työntekijän ei pitäisi joutua kohtaamaan väkivaltaa tehtävissään. Fyysisen ja sanallisen väkivallan kohteeksi joutuminen on koulutustasosta huolimatta tavallista. Työyhteisöjen tulisi luoda yksiköille omat toimintamallit haasteellisiin tilanteisiin, jolla voitaisiin lisätä henkilöstön työssä jaksamista ja vaikuttaa hyvinvoinnin tasoa lisäävästi. (Rantaeskola ym. 2015, 123.) Väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisystä ei ole tutkittua tietoa uusien mallien

tueksi. Olemassa oleva tieto on kerätty eri kohderyhmiltä kokemusten perusteella, mutta tietoa ei ole koottu yhteen. (Safewards 30.8.2015)

2.4 Esimiehen aseman ja arvomaailman vaikutus työyhteisöön

Aggression ilmaisu kytkeytyy vallitsevan kulttuurin arvoihin ja asenteisiin (Laukkarinen 2014, 94). Suomalaisessa kulttuurissa juodaan humalahakuisesti ja humala altistaa päihteitä käyttävän henkilön tapaturmille, sosiaalisille ongelmille, väkivallalle ja terveysongelmille. Päihteidenkäytön ja väkivallan yhteys on todettu yksilön, yhteisön, yhteiskunnan ja eri tilannetekijöiden näkökulmasta. Naiset, joilla on päihdeongelma, luokitellaan korkean riskin ryhmäksi. Heidän todennäköisyys kohdata seksuaalista ja fyysistä väkivaltaa on suuri sekä avun hakemisen kyvyt tai mahdollisuudet heikot. Miehiä uhreina tulee myös huomioida. Sosiaalipalveluille väkivallasta kysyminen on terveydenhuoltoa tavanomaisempaa. (Siukola 2014, 20-34.) Pääasiassa henkilöstön hyvinvoinnista ja kehittämisestä on vastuussa esimies. Esimiehen tulee näyttää suuntaa ja edistää henkilöstön hyvinvointia. Odotuksista on keskusteltava alaisten kanssa avoimesti, jotta ne ovat selkeitä henkilöstölle.

Itseohjautuvuuden ajassa korostuu jokaisen yksilön vastuu. (Åhman 2004, 37.) Esimiehen tulee tehdä konfliktit näkyviksi ja auttaa niiden käsittelyssä. Tarvittaessa tilanteen ratkaisuun on hyvä käyttää ulkopuolista tukea. (Larsson 2012, 39.) Vahva stressinsietokyky auttaa selviytymään vaikeista tilanteista. Itsevarmuus ja käytössä olevat selviytymiskeinot auttavat henkilöä suhtautumaan haasteisiin optimistisesti ja realistisesti. (Saarinen 2001, 137.) Jatkuva stressi altistaa fyysisille ja psyykkisille vaivoille. Stressi voi kuormittaa äkillisen tilanteen tai psykososiaalisen vaatavuuden seurauksena. Modernit teoriat määrittävät stressin henkilön sisäisten resurssien ja ulkoisten vaateiden epätasapainoksi, mikäli uusi stressaava tilanne syntyy ennen kuin edellisestä kokemuksesta on toivuttu, sanotaan stressin kumuloituvan. Riskit altistua kumulatiiviselle stressille on eri yksiköissä eritasoista. (Rantaeskola ym. 2015, 170.)

Esimiehen on kyettävä olemaan tietoinen omista tunteistaan sekä vastaanotettava alaistensa tunteet. Hyväksytyään tunteet on esimiehen vielä säilytettävä toimintakykynsä ja pystyttävä harkintaan. Tunneryöppyjen vastaanottaminen rauhallisella kohtaamisella, provosoitumatta lisää johtajan luotettavuutta, koska haasteellisesta tilanteesta huolimatta hän on kyvykäs johtamaan. Esimies ei voi välttyä joutumasta jonkun alaisen tai asiakkaan aggression kohteeksi. Esimies voi itsetuntemuksen syventämisen kautta muuttaa itsessään olevan aggression rakentavaksi voimaksi. (Laukkarinen 2014, 55, 128.) Itsetuntemus on kykyä ymmärtää omaa käytöstään ja tarkastella itseään, jotta ihminen voi hyväksyä itsensä. Vahvuuksien ja puutteiden hyväksyminen lisää turvallisuuden tunnetta, mikä helpottaa elämän haasteiden kohtaamista sekä rakentavan vuorovaikutuksen syntymistä toisten kanssa. (Saarinen 2001, 99-100.)

Esimiehen on ymmärrettävä realistisesti johtamisen merkitys organisaation turvallisuusasioiden edistäjänä ja sitouduttava osaltaan asetettuihin väkivallan ennaltaehkäisyyn tavoitteisiin. Esimiehen rooli on merkittävä tavoitteiden asettamisessa, seurannassa, tarvittavan ohjeistuksen toteuttamisessa, tiedonkulun varmistamisessa, riskien huomioon ottamisessa ja henkilöstön sitouttamisessa. (Vasara ym. 2012, 6.) Johtajan on huolehdittava riittävästä resurssista ja perehdyttämisestä sekä puututtava tarpeen mukaan laiminlyönneihin. Johtajan on toimittava esimerkkinä asenteensa ja toimintatapojensa osalta, jonka kautta pystytään saamaan aikaan muutosta. (Laukkarinen 2014, 23, 143.) Työpisteen turvallisuuskulttuuri voi kehittyä toimivaksi esimiestahon tuella ja selkeällä vastuun jaolla. Huolten esille nostaminen on tärkeää. (Sundell 2014, 26.)

Eksoten arvot ovat rohkeus uudistua, yhdessä asiakkaan kanssa, halu ottaa vastuuta ja mutkaton vuorovaikutus. Toimintamallin ja siihen sisältyvien ohjekorttien luominen palvelee tätä arvomaailmaa yrittämällä uudistaa käytäntöjä, mahdollistamalla mutkattoman vuorovaikutuksen, minkä kautta pystytään tekemään enemmän yhdessä asiakkaan kanssa ja se helpottaa vastuun kantamista yhdessä haasteellisessa työn osa-alueessa. Eksoten arvot on osa vuosille 2014-2018 luotua strategiaa (kuviota 2), jossa keskeisesti pyritään säilyttämään asiakas toimintakykyisenä kotona.



Kuvio 2: Eksoten strategia 2014-2018 (www.eksote.fi)

Eksote painottaa strategiassa visiota asiakkaasta toimintakykyisenä kotona. Toimintamalli antaa henkilöstölle ohjekortit välineeksi omien toimintatapojen muokkaamiseen neutraaliin suuntaan, jolla voi olla vuorovaikutuksellista merkitystä asiakkaalle. Väkivaltaisen asiakkaan kohtaamisen ja turvallisen kotikäynti ohjeen päivittäminen mahdollistaa asiakkaan provosoimattoman kohtaamiseen myös kriisitilanteessa. Valmiin mallin mukaan toimiminen antaa aikaa asiakkaan ohjaamiselle oikean palvelun piiriin oikeaan aikaan ja toisaalta mahdollistaa asiakkaan hyvinvoinnin ja omatoimisen toimintakyvyn tukemisen tämän kotioloissa. Asiakkaan kohtaamisen käytännöt ja hyvän palvelun toteuttamisen periaatteet voivat ennaltaehkäistä asiakkaan aggression purkautumista työntekijää kohtaan. Työntekijä voi joutua kohtaamaan asiakkaan siirretyn aggression tilassa, jossa aiempi palveluun turhautuminen purkautuu syystä tai toisesta nykyisessä tilanteessa. Toisaalta asiakas voi tottumuksesta käyttäytyä aggressiivisesti, jolloin työntekijä joutuu tilanteeseen tahtomattaan. (Rantaeskola ym. 2015, 22.)

Eksoten arvojen toteuttaminen edellyttää henkilöstön paneutumista vuorovaikutuksellisten tilanteiden kehittämiseen. Mutkaton vuorovaikutus kuulostaa helpolta toteuttaa, mutta haastavissa asiakastilanteissa tai kuormittavassa työtilanteessa sen toteuttaminen ei ole itsestäänselvyys. Henkilöstön tulisi osata tulkita asiakkaiden käytöstä ja puhetapaa. Uhkaavissa tilanteissa pitäisi kyetä ottamaan huomioon sekä sanatonta, että sanallinen viestintä. Näiden ollessa ristiriidassa on syytä uskoa sanatonta viestintää. Asiakkaan tuottaman puheen viestin ymmärtämiselle voidaan välttyä väärinkäsityksiltä, joiden myötä saatettaisiin ajautua väkivaltatilanteisiin. Puheen tulkitsemisessa on monia näkökulmia, jotka eivät tule perus hoito- tai sosiaalityön koulutuksen kautta selväksi, joten täydennyskoulutuksen merkitys työpaikan turvallisuuskulttuurin ylläpitämisessä kasvaa. (Rantaeskola 2015, 86.) Yleisen arvokeskustelun lisääminen työpisteisiin mahdollistaa työn ja vapaa-ajan rajojen selkiytymisen, mikä lisää työntekijän hyvinvointia jatkuvia haasteita asettavan työn ohessa (Saarinen 2001, 97).

3 Osallistava toimintatutkimus: tutkimuskysymykset ja tulevaisuuden näkökulma

Toimintatutkimusta voidaan pitää hermaneuttisena prosessina, koska tutkimusmateriaali on kerätty teorioista ja havainnoista. Aineistoa on hankittu, tulkittu, luokiteltu ja yksityiskohtia on pyritty ottamaan huomioon, minkä myötä ymmärrys aiheesta on syventynyt. Lopputuloksessa nousee esille tutkijan oma kokemus prosessista. (Heikkinen ym. 2008, 20.) Aihealueen sisäistäminen ja ymmärtäminen on vähitellen lisääntynyt, on avautunut erilaisia näkökulmia ja syntynyt uusia ulottuvuuksia. Toimintatutkimuksen suunnitteleminen, toiminnan toteuttaminen ja toteutuksen arviointi kehittyvät limittäin, joista jokaista vaihetta voidaan kuvata toimintaan sopivana sekä kestoaltaan, että määrältään. (Heikkinen ym. 2008, 80-82.)

Teoreettisena viitekehyksenä käytetään toimintatutkimuksen lähestymistapaa eli tutkimus kytketään toiminnan kehittämiseen ja lopputuloksessa hyödynnetään yhteistyötä (Heikkinen ym. 2008, 17, 37). Toimintatutkimuksen kautta voidaan ratkoa työyhteisön käytännön ongelmia ja se toteutetaan pääosin yksiköstä käsin. Tutkija on itse osa tutkimaansa käytäntöä. (Syrjälä 1996, 33.) Opinnäytetyössä pyritään kehittämään Eksoten sisäistä aggressio- ja väkivaltatilanteiden kohtaamiseen liittyvän koulutuksen sisältöä. Toimintatapoihin vaikuttamisen kautta on tarkoitus ennaltaehkäistä henkilöstön ajautumista väkivaltatilanteisiin. Toimintatutkimuksessa tuotetaan tietoa tutkimalla ihmisten toimintaa käytäntöjen kehittämiseksi. (Heikkinen ym. 2008, 16). Toimintatutkimus mahdollistaa koulutuksen sisällön syklisen tutkimuksen, jota Eksoten laajalla alueella analysoidaan alueellisen verkoston tasolla pyrkien saamaan käytännön hyötyä havainnoinnin ja palautteiden pohjalta kerätyistä tuloksista (Heikkinen ym. 2008, 19).

Toimintatutkimuksessa on palautekyselyn teemoittamisen kautta käynnistetty muutos, mikä rohkaisee kouluttajia uusien koulutusten sisällöllisiin muutoksiin. Koulutukseen tehdyt muutokset parantavat osaltaan niihin osallistuvan henkilökunnan tiedollista tasoa väkivaltatyöhön liittyen. Eksoten henkilökunnan taitojen kehittyminen mahdollistaa kouluttajien ja tutkijan työympäristön kehittämisen. (Heikkinen ym. 2008, 20.) Toimintatutkimus on keino muuttaa käytäntöjä aloittamalla kokemusten reflektoinnin omassa työyksikössä (Syrjälä 1996, 35). Palautteista on nostettu esille osallistujien kommentteja avoimista kysymyksistä, jotka on liitetty kursivoituina lainauksina osaksi opinnäytetyötä.

Tutkimuskysymykset ovat:

Mitä tukea työntekijät tarvitsevat aggressio- ja väkivaltatilanteiden kohtaamiseen?
Minkälaista sisältöä tarvitaan aggressio- ja väkivalta-aiheeseen liittyviin koulutuksiin?

Tutkimuskysymyksiin koottiin vastauksia Eksoten sisäisen turvallisuuskoulutuksen palautteesta. Saatu palaute osoitti henkilöstön tarpeen saada toimintaohjeita erityistilanteisiin. Työssä hyödynnettiin asiantuntijaa, joka tietää erityisesti käsiteltävästä aiheesta, niin sanotusti avaintiedonantajana. Asiantuntijana haastateltiin Tuusulan kunnan sosiaali- ja terveystoimen kehittämis- ja hallintopalveluiden riskienhallinnan suunnittelija-koordinaattoria sähköpostin avulla. Palautteen pohjalta Eksoten kouluttajat muokkasivat koulutussisältöä henkilöstön toiveita vastaavammaksi ja haastattelun pohjalta lähdettiin rakentamaan Päihdekuntoutumisyksikön toimintamallia erityistilanteisiin, joka sisältää muun muassa väkivaltatilanteiden kohtaamisen ohjekortin ja päivitetyn kotikäynti ohjeen.

Eksote on aiemmin tarjonnut sisäisen teoria-koulutuksen väkivallan muodoista ja aloittanut suunnitelmallisen jatkuvan MAPA™ (Management of actual or potential aggression) -kouluttamisen. Koulutuksen tavoitteena on opettaa haasteellisen käytöksen ennakointia ja välttämistä hoidollisen vuorovaikutuksen sekä toiminnallisuuden keinoin. MAPA- koulutukseen kuuluu säännölliset käytännönharjoitukset väkivaltatilanteiden hallintaan. (Mapafinland,

6.11.2014.) Osa henkilöstöstä on koulutettu AVEKKI™ (Aggression ja väkivallan ennakointia sekä hallintaa, kehittämistä, kouluttamista ja integrointia) -kouluttajiksi. Avekki on toimintatapamalli, joka sisältää samantyyllisiä käytännön harjoitteita kuin MAPA™ -koulutus. (Fi-turvallisuuskoulutus, 2015.)

Eksoten ”Miten voit ennalta ehkäistä aggression syntymistä” -koulutus hyödyntää sekä MAPA™, että AVEKKI™ -osaamista. Kouluttajana toimivat Eksoten henkilöstöstä Kaisa Kaski, Jouni Nuija ja Kai Kiviniemi. Eksote on tilannut noin kerran vuodessa Totti Karpelan turvallisuusyksikön tarjoaman Puhejudo™ -koulutuksen ja väkivaltaan liittyvät koulutukset ovat toteutuneet lähes vuosittain. Puhejudo™ -tekniikoita hyödynnetään ratkaisuiksi haastaviin asiakastilanteisiin, esimerkiksi kohdataan asiakas arvostavasti ja huomaamattomasti nostetaan tämän itsetuntoa. (Rantaeskola 2015, 94.) Eksote ei ole linjannut menetelmää miten osaaminen tulisi hankkia, joten tarjolla on useita samankaltaisia koulutussisältöjä. Kaikilla Eksoten toiminnan alueilla ei kuitenkaan yhtäläisesti kannusteta aihealueeseen liittyvään koulutukseen osallistumista kuin mitä mielenterveys- ja päihdetyön alalla.

Ennakoinnin ja ennaltaehkäisyn näkökulmasta koulutusta annettiin ensimmäistä kertaa. Totuttuja ajattelu- ja toimintatapoja pyrittiin tuomaan reflektiivisesti esille uudella tavalla toiminnan kehittämiseksi (Heikkinen ym. 2008, 34). Työntekijöiden kokemuksen mukaan somaattiseen hoitotyöhön painottuneilla alueilla hyödynnetään enemmän kehon merkkejä ja fyysisyyteen liittyviä ennakoinnin keinoja, kuin mitä keskustelu-ohjaukseen liittyvän työn alueilla. Esimerkiksi psykiatrian alalla ja päihdetyön kentällä hyödynnetään enemmän asiakkaan taustatietoja ja sairauden kuvasta päätettäviä riskitekijöitä. Lisäksi ennaltaehkäisyyn vaikuttaa väistämättä kunkin työntekijän yksilölliset taidot ja persoonan piirteet. (Soisalo 2011, 1560.) Turvallisuustietoisuutta voidaan vahvistaa harjoituksilla ja perehdytyksellä. Ammatillinen osaaminen mahdollistaa huomion kiinnittämisen vuorovaikutustaitojen hallintaan ja toisaalta ammattimaisen vaikutelman antamat fyysiset tilat voivat osaltaan ennaltaehkäistä uhkatilanteen kärjistymistä. (Sundell 2014, 42, 52.)

Konfliktin syntymisen voi ennaltaehkäistä pienillä toiminnan muutoksilla, kuten ennakoimalla asiakkaan asioiden hoitamisen tarpeen. Sen sijaan, että odottaisi asiakkaan pyyntöä, voi työntekijä kiertää osastolla kysymässä asiakkaiden tarpeita etukäteen. Pienet muutokset käytänteissä voi saada aikaan suuria muutoksia esimerkiksi rajoittamisen tilastoissa. (Bowers 2014, 505.) Mielenterveys- ja päihdepalveluissa on käytössä monia työtapoja, joista voi hyötyä väkivaltatilanteiden käsittelyssä. Vuorovaikutus- ja läsnäolontaidot helpottavat asiakkaiden kohtaamista toivottomissa tilanteissa. (Siukola 2014, 42.) Päihdekuntoutumisyksikön tavoitteena on kiinnittää huomiota tämän suuntaiseen kehitykseen toiminnassa ja suunnitteilla ovat säännölliset käytännön harjoitukset Mapa™-toiminnan osalta. Harjoitukset mahdollistuvat nopeasti, kun yksikön henkilöstössä on kouluttaja. (K. Kaski 2015.)

3.1 Tavoitteena tuoda säännöllisyyttä väkivaltatyöhön

Opinnäytetyön tarkoitus on saada tietoa Eksoten työntekijöiltä heidän tarpeista tulevien koulutusten suhteen. Tavoitteena on saada tietoa työntekijöiden kokemusten kautta koulutustarpeista. Tuotoksena on laadittu vaaratilanteiden toimintamalli, joka sisältää erilaisten vaaratilanteiden ohjekortit huomioiden ennaltaehkäisyn näkökulmaa. Tavoitteiden toteutuminen mahdollistaa tulevaisuuden koulutussisältöjen suunnittelun henkilökunnalle soveltuvammalla tavalla. Eksote saa arvokasta tietoa työntekijöiden tarpeista, jotka suoraan vaikuttavat työntekijän työkykyyn sekä tuloksellisuuteen. Tiedon jakamisella Eksote pystyy varmistamaan hyvän palvelujen laadun aggressio- ja väkivaltatyön kohtaamisen osalta. Toimintamalli olisi mahdollista soveltaa laajemmin Eksoten alueelle eri yksiköiden tarpeisiin vastaavaksi. Toimintatutkimuksen tavoitteena on tuottaa uutta tietoa. Tieto julkistetaan opinnäytetyön sisällössä ja kehitetty toimintamalli tuodaan työyhteisön käyttöön sekä kokemuksen kertymisen myötä arvioitavaksi. (Heikkinen ym. 2008, 30.)

Henkilökunnan lähtökohdat aiheen hallintaan ovat erilaiset, mutta säännöllisillä koulutuksilla Eksote pystyy yhtenäistämään henkilöstön osaamisen tasoa. Havaintojen tekeminen tulisi saada automaattiseksi koko henkilöstölle. Esimerkiksi päihtymystilan arviointi aggressio- ja väkivaltatilanteen ennaltaehkäisyn näkökulmasta on merkittävä, koska se on tutkitusti suuri riskitekijä tilanteen eskaloitumiseen toisin sanoen yltymiseen väkivaltaiseksi. Lisäksi on tärkeää kiinnittää huomiota entuudestaan tutun asiakkaan käytökseen tai mielentilaan, koska ei voida ennakolta tietää mitä vointiin tai käytökseen vaikuttavia asioita on asiakkaan elämässä tapahtunut. (Rantaeskola ym. 2015, 84.) Optimististen henkilöiden sanotaan pystyvän säilyttämään tunteiden hallinta useammassa tilanteissa, mikä auttaa löytämään ratkaisuja haasteisiin. Optimismin ajatellaan vaikuttavan itsensä toteuttamiseen, realiteettitajuun, stressin sietokykyyn ja sen myötä ongelmanratkaisutaitoon. Pessimistit löytävät tieltään esteitä ja tuntevat toivottomuutta, optimistin palautuessa epäonnistumisesta nopeasti. (Saarinen 2001, 126-127.)

3.2 Eettisyys ja riskien näkökulmat

Työn toteutumisen riskinä otettiin huomioon, että koulutukseen ei välttämättä ilmoitaudu riittävästi osallistujia tai osallistujat saattavat jättää vastaamatta palautekyselyyn. Toisaalta huomioitiin myös, että vastauksia saattaisi tulla kaikilta osallistujilta, jolloin otoksen määrä kasvaisi ja materiaalin työstämiseen syntyisi haasteita lähinnä aikataulun säilyttämisessä. Tutkimuksen vaikutus henkilöstöön oli selkeä ja tässä haluttiin huomioida raa'an aiheen pehmeä esille tuominen. Koulutuksen sisällössä huomioitiin kouluttajien asema Eksoten työntekijänä sekä pyrittiin korostamaan heidän kokemuksesta ja koulutuksesta syntyneitä osaamista henkilöstön vakuuttamiseksi oikeiden henkilöiden valinnasta toisten oppimisen ohjaajiksi (Heikkinen ym. 2008, 158).

Eettisten näkökulmien huomioiminen on ensiarvoisen tärkeää, kun hyödynnetään suoraan toisten henkilöiden tuottamaa tietoa. Tutkimuksen aikana huomioitiin henkilöllisyyksien salassapidon ja tietosuojan näkökulmat. Varmistettiin ettei hyödynnetyistä kertomuksista ketään ole tunnistettavissa tai yksiköitä nimettävissä. Kerrottaessa aggression ennaltaehkäisystä huomioitiin väkivallan tekijät lukijakuntana ja mahdollisesti tulevina asiakkaina. Opinnäytetyön valmistuttua tuhotaan tietosuoja ohjeistusten mukaisesti kaikki palautelomakkeet. Tutkimuksen laatua lisää eettisten kysymysten pohtiminen yhdessä työelämänedustajan ja työyksikön henkilöstön kesken (Heikkinen ym. 2008, 158).

Opinnäytetyön aikataulu on ollut hektinen. Kevään analysointi ja toimintamallin laadinta on pitänyt toteuttaa nopealla aikataululla muun työn ohessa asetetun aikataulun toteuttamiseksi. Kiireisestä aikataulusta huolimatta työ on toteutunut lähes suunnitelman mukaisesti. Kiireessä eettiset kysymykset nousevat tärkeään asemaan, jotta kaikki näkökulmat tulevat huomioitua.

Palautelomakkeen kysymyksiä pohdittaessa eettisten näkökulmien huomiointi oli tärkeää. Henkilöstöllä on varmasti kokemuksia aggressiivisen asiakkaan kohtaamisesta tai väkivaltilanteista, mutta ei välttämättä valmiutta syystä tai toisesta kertoa tilanteesta. Väkiältä tilanteeseen joutuminen voi herättää monenlaisia tunteita kokeneellekin työntekijälle ja usein nämä tunteet ovat pääasiassa negatiivisia. Työntekijälle voi nousta epäonnistumisen pelkoa ja toisaalta yhteisön asenne turvallisuusasioita kohtaan voi olla kielteinen esim. hälyttimiä pitävät vain taidottomat, ennenkään ei ole mitään sattunut tms. (K. Kaski 2015.)

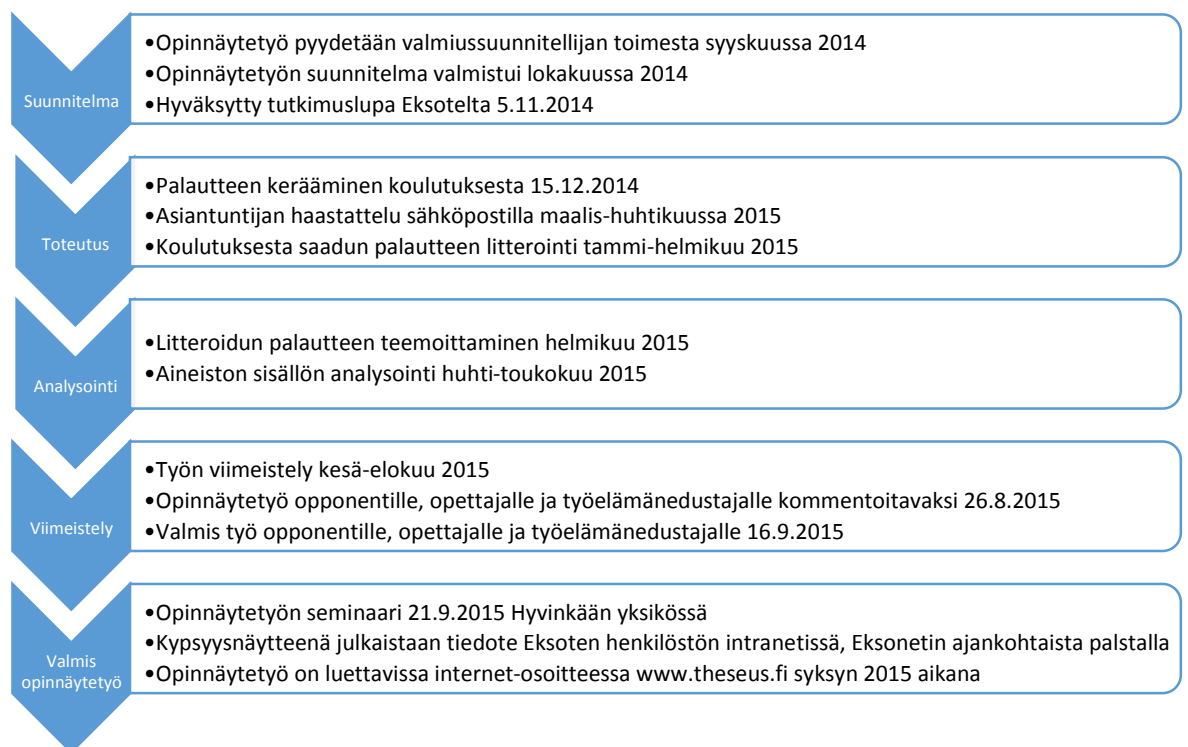
Palautteista ei noussut esille tunnistettavasti yksittäisiä asiakkaita. Toisaalta jotkin kommentit jätettiin julkistamatta, koska yksikön pienuuden vuoksi ne olisivat voineet olla Eksoten henkilöstölle tunnistettavia ja kerrottuun tilanteeseen liittyvät henkilötkin pääteltävissä. Kokemuksista keskusteleminen voisi olla henkilöstölle tarpeen. Haasteellista on löytää keinoja tunteita herättävistä asioista puhumiseen ja aihealueen tärkeyden koko henkilöstölle yhtä merkittäväksi.

4 Tutkimuksen toteutus, eteneminen ja menetelmät

Toimintatutkimukseen ei voi laatia täydellistä tutkimussuunnitelmaa, eikä tarkkaa kuvausta tiedonhankinnasta, vaan tutkija oppii koko ajan tutkimuksen kohteesta ja käyttämistään menetelmistä (Heikkinen ym. 2008, 86). Laadullisessa tutkimuksessa metodikirjallisuus lisää tutkijan ymmärrystä tutkimuksestaan ja havaintojen kautta voidaan jatkaa teorian rakentamista. Heuristisuus tässä tutkimuksessa tarkoittaa tutkijalle ominaista asioiden ja käsitteiden ymmärrystä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 16, 37, 80.)

4.1 Tutkimusprosessin vaiheittainen eteneminen

Eksote laati 5.11.2014 opinnäytetyön tutkimusluvalle (liite 1) myönteisen tutkimuslupa päätöksen (liite 2). Ensimmäinen suunniteltu koulutus-tilaisuus toteutettiin Lappeenrannassa 15.12.2014, johon oli ilmoittautunut 151 henkilöä. Koulutuksen ohjelma (liite 3) luotiin kouluttajien toimesta valmiisuunnittelijan ohjeistuksella. Koulutukseen ilmoitaututtiin Eksoten yhteisen sähköisen työtilan Eksonetin tapahtumakalenterin kautta, jonka keräämän nimilistan perusteella olisi ollut mahdollista työelämänohjaajan avustuksella tarvittaessa lähettää palautekysely osallistujille sähköisesti. Koulutuksen alussa jaettuun palautelomakkeeseen (liite 4) vastasi 79 henkilöä. Muutamia henkilöitä poistui koulutustilaisuudesta palauttamatta lomaketta ja viisi henkilöä palautti lomakkeen tyhjänä.



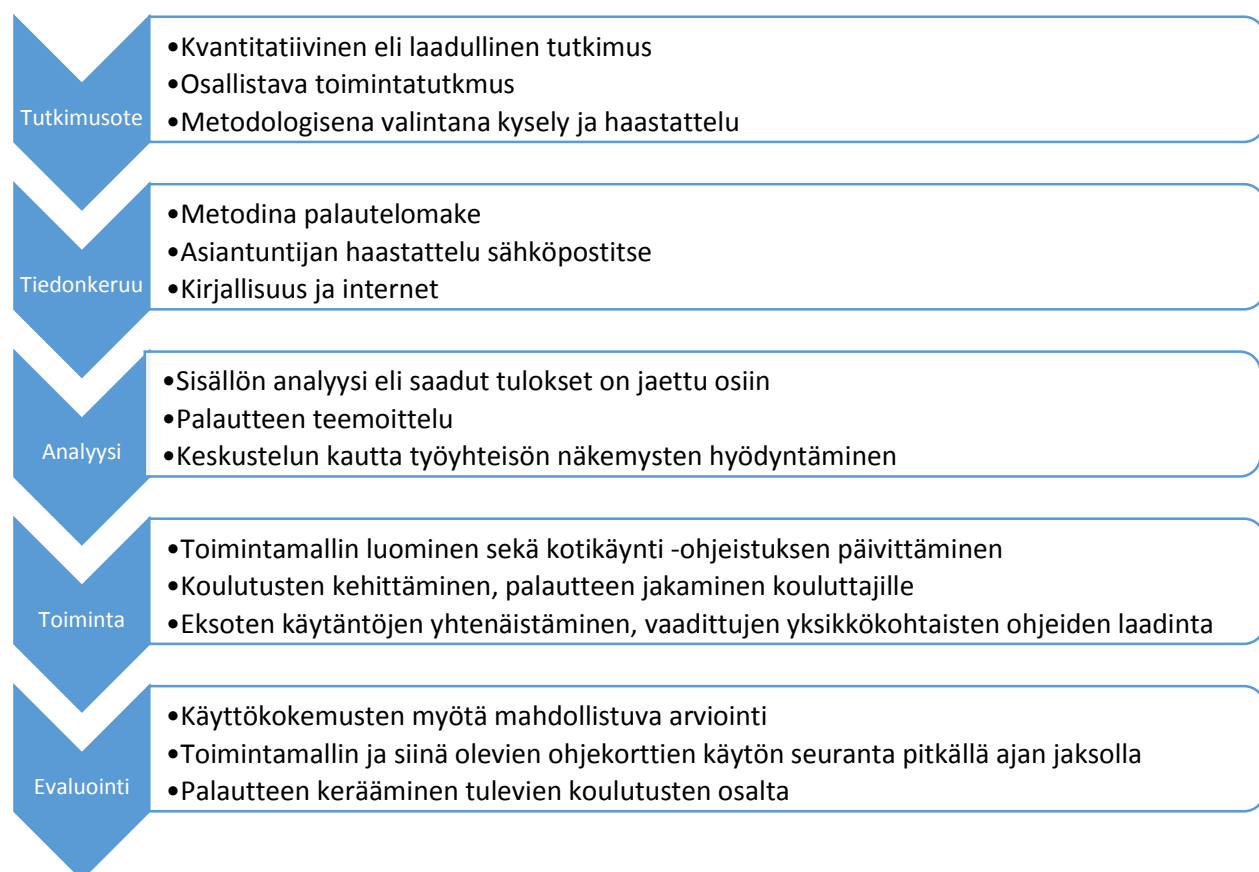
Kuvio 3: Tutkimusprosessin eteneminen

Ensimmäisestä koulutuksesta kertynyt palautteiden otos on riittävä tuottamaan Eksoten henkilöstön näkemystä väkivaltatyöhön liittyvän koulutuksen kehittämisen tarpeista. Tutkimusprosessi (kuvi 3) käynnistyi vauhdikkaasti, mutta koulutuksen palaute tuotti konkreettisia muutosehdotuksia tulevien koulutuksen sisältöön.

4.2 Menetelmien monipuolisuus

Osittain toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli luoda ohjeistusta käytäntöön eli toteuttaa työntekijöiden käyttöön ohjekortti. Saadun palautteen ja tehdyn asiantuntija haastattelun perusteella päädyttiin laatimaan vaaratilanteiden toimintamalli, mikä sisältää

tarkistuslistana toimivia ohjekortteja erilaisiin tilanteisiin. Tutkijan roolissa seurattiin ennaltaehkäisyn näkökulmasta suunniteltua koulutusta, minkä sisällöstä koottiin pääasiat. Näistä keskeisistä seikoista muodostettiin ohjekorttiin tarpeellinen tieto. Tiedonkeruun välineenä käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Kvalitatiivisen menetelmän valinta antaa vapautta raportin muodolle ja tutkimuksen tehtävänasettelulle, jossa jää aikaa ajatusten syventymiselle. (Hakala 2015, 23.) Aineistona kerätyt palautelomakkeet litteroitiin eli kirjoitettiin mahdollisimman tarkasti tekstiksi ja laskettiin rästettävien kohtien määrät. Teemat nostivat selkeästi esille ne aihealueet, jotka koettiin tuloksissa olennaisiksi. Litteroituja lainauksia on käytetty kursivoituna osana saatuja tuloksia elävöittämään opinnäytetyön sisältöä. (Eskola & Vastamäki 2015, 42.) Kerätty aineisto analysoitiin aineistolähtöisellä analyysillä. Tutkimuksella pyrittiin löytämään ja luokittelemaan keskeiset teemat tulevien koulutusten sisältöön. Teemoihin jaettu palaute annettiin kouluttajille seuraavan koulutuksen sisällön kehittämistä ja muokkaamista varten henkilöstön toiveiden mukaiseksi. Teemoja on pyritty analysoimaan aiempaan teoriaa verraten. (Eskola & Vastamäki 2015, 43.) Analyysimenetelmistä tärkein on ollut ajattelun taito. Menetelmäkirjallisuutta voidaan pitää päättelyn lähtökohtana (Hakala 2015, 18). Henkilöstön antama palaute on ollut koulutuksen sisällölle merkittävä, vaikka sen vaikuttavuutta voidaan arvioida (kuvio 4) vasta pidemmän ajanjakson kuluttua.



Kuvio 4: Tutkimuksen sisältökuvaus

Tutkimustyö toteutettiin osittain 15.12.2015 olleeseen auditorio- koulutukseen osallistumalla sekä siitä kerätyn palautekyselyn avulla. Palautelomakkeen runsaan määrän vuoksi sähköisten menetelmien käyttöön ottamiselle ei ollut tarvetta. Otoksen kerääminen yhden koulutuksen osallistujilta osoittautui määrällisesti riittäväksi. Toimintatutkimuksessa tavallisen ihmisen tuottamaa arvokasta tietoa hyödynnetään ilman erityisiä metodeja (Heikkinen ym. 2008, 200).

Metodologisena valintana osallistava toimintatutkimus on hyvin kommunikatiivinen, koska siinä lisätään työntekijöiden osallistumista käyttämällä heidän asiantuntijuutta ja kokemuksiinsa pohjautuvaa tietoa voimavarana sekä aktivoimalla heitä. Pitkällä tähtäimellä opinnäytetyön sisältöä voidaan arvioida myös tuloksellisuuden ja taloudellisuuden näkökulmista. (Heikkinen ym. 2008, 57.) Kommunikatiivisen toimintatutkimuksen pohjana on vuorovaikutus, minkä kehitys on edellytys organisaation muutokselle tai innovaatioille (Kuula 1999, 90). Tämän toimintatutkimuksen pohjalta tuotettua tietoa voidaan tulevaisuudessa hyödyntää esimerkiksi kehittävän työntutkimuksella, jossa painotetaan enemmän ristiriitojen näkökulmaa (Heikkinen ym. 2008, 62). Tutkimuksen tavoitteena on lisätä tietoa tehokkuuden lisäämiseksi, pyritään saamaan aikaan muutosta yhteistyössä henkilökunnan kanssa (Kuula 1999, 98). Käytännössä yhdessä toimivat työntekijät pohtivat ja analysoivat tutkimuksen pohjalta laadittua toimintamallia. Yhteistyöllä on pyritty löytämään vaihtoehtoisia tapoja tavoitteen saavuttamiselle, toimintamallia on arvioitu ja testattu käytännön kautta. Lisäksi tieto jaetaan Eksoten turvallisuuspäällikön kanssa. (Heikkinen 2015, 217.) Toisaalta työstä halutaan myös hyötyä sekä muille että tutkijalle itselle (Heikkinen ym. 2008, 28). Opinnäytetyön keskeinen tavoite on kootun tiedon hyödyntäminen käytäntöön. Toimintatutkimuksen perinteiden mukaisesti saatu tieto on sovellettavissa nykyisten käytänteiden kehittämiseen. (Heikkinen 2015, 209.)

Metodologisten valintojen tekeminen oli selkeätä. Kohdejoukon olisi ollut mahdollista saavuttaa 150 henkilön osallistujamäärä, mutta paikalla olevasta henkilöstöstä lomakkeita palautti 79 henkilöä, mikä arvioitiin riittäväksi otokseksi osoittamaan henkilöstön näkökulmaa koulutustarpeeseen. Haastattelujen sijasta laadittiin muutamia tarkkaan harkittuja avoimia kysymyksiä sisältävä palautelomake, jolla kerättiin tietoa koulutuksen aikana Lappeenrannassa. Tutkimuksessa yritettiin palautteen ja puheenvuorojen mahdollistamisen kautta toteuttaa kommunikatiivinen dialogi eli herättää keskustelua osallistujien välille. Kaikkien halukkaiden oli mahdollista osallistua koulutukseen ja sisäisenä koulutuksena se oli sisällöllisesti suunnattu työkokemusta omaavalle henkilöstölle. Kaikilla osallistujilla oli mahdollisuus esittää näkökulmiaan sekä suullisesti, että kirjallisesti ja osallistujat olivat vuorovaikutuksellisessa suhteessa toisiinsa vapaiden keskusteluosuuksien aikana. (Heikkinen ym. 2008, 58-59.)

Opinnäytetyön tekijä jakoi palautelomakkeet ja ohjeisti palautteen antamiseen sekä lomakkeen palauttamiseen. Palautelomakkeella kerättiin tietoa koulutuksen onnistumisesta, sisällön osuvuudesta ja henkilöstön tulevista kouluttautumisen tarpeista. Taustakysymyksinä

olivat sukupuoli, ikä, työvuodet Eksotella ja ammattinimike, joilla voi olla jonkinlaista vaikutusta tilanteiden ennakkoinnin taitoihin. Työkokemusta omaavan työntekijän on helpompi kiinnittää huomiota sanattomaan viestintään ja rohkeutta tunnustaa oma kyvyttömyys tai ammattitaidottomuus haasteellisten asioiden äärellä (Aluehallintovirasto- ennakoi väkivaltaa työssä, 9.11.2014, 12). Tällaisia arvioita ei voi yleistää, koska riittävää tutkimuksellista tietoa päättelyn tueksi ei ole tehty. Toimintamallin ja ohjekortin laatimiseen haettiin tukea asiantuntijahaastattelun avulla henkilöltä, jonka alaisuudessa luotettavasti tiedettiin olevan käytössä erilaisia toimintaohjeita muun muassa väkivaltatilanteisiin. Aineiston koonnin periaate oli triangulaatio, jossa eri tavoin koottua materiaalia vertaillaan, esimerkiksi saadusta palautteesta nousi esille samat asiat, joita asiantuntijahaastateltava painotti tärkeinä (Syrjälä 1996, 44).

5 Tutkimuksen keskeiset tulokset

Tutkimuksen tuloksena 15.12.2014 kerätyistä palautteista muodostetut teemat ohjasivat seuraavien koulutusten sisältöä. Palautekyselyn tulokset mahdollistivat koulutuksen kehittämisen sekä ohjeistivat kouluttajia omalta osaltaan seuraavan koulutuksen sisällön muokkaamisessa. Palautteen kerääminen mahdollisti henkilöstön osallistumisen tutkimukseen ja sekä lisäsi vaikuttamisen mahdollisuuksia heitä itseään koskevaan päätöksentekoon (Heikkinen ym. 2008, 32). Teemoittelu nostaa esille sanottuja asioita, jolloin vastausten lukumäärä ei ole niinkään merkityksellinen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93). Tutkimuksen keskeiset tulokset esitellään tutkijan havaintojen kautta. Palautteista nousi esille yksilölliset huomion kohteet eli työntekijän mahdolliset henkilökohtaiset muutostarpeet omassa työpisteessään. Tarve lisäkoulutuksen tai neuvojen saamiseen liittyivät muun muassa muistisairaana aggressiivisuuteen, passiivis-aggressiivisen työtoverin kohtaamiseen tai puhumattomuuteen ja riskien arviointiin sekä potilaan oikean hoitopisteen valintaan.

”Koulutuksessa tuli monta asiaa, mitä työpaikalla tulisi huomioida. Parantamisen varaa on”.
(Koulutus 15.12.2014.)

Henkilöstön kommentit toivat esille myös selkeitä epäkohtia yksiköiden turvallisuudessa. Yhteistyö muiden viranomaisten kanssa tuotiin esille puutteellisena ja yksikön yleisestä sisutuksesta löydettiin selkeitä turvallisuusriskejä lisääviä elementtejä. Turvalaitteiden lisäämiselle olisi tarvetta. Turvakameroita tai hälyttimiä ei ole kohteissa, joissa uhkatilanteiden syntyminen on ilmeistä.

”Poliisit tulee hitaasti”. (Koulutus 15.12.2015).

Turvattomuutta herätti erityisesti yksiköiden sijaintiin liittyvät asiat, henkilöstön vähyyks sekä yksin tehtävä työ. Toisissa tehtävissä resurssit eivät riitä työpari työskentelyyn ja henkilöstö joutuu kohtaamaan haastaviakin tilanteita yksin. Työskentely turvattomissa olosuhteissa

kuormittaa hyvinvointia, mikä osaltaan altistaa fyysisen ja psyykkisen voimien heikentymiselle. *”Työskentelemme pääsääntöisesti yksin, asiakkaiden kodeissa. Jollain tavalla pitäisi saada turvallisuutta sinne.” (Koulutus 15.12.2014).*

Pitkät välimatkat ja lähellä olevien muiden palveluiden puute vaikuttivat turvallisuuden tunteen syntymiseen negatiivisesti. Avun ei uskota saapuvan paikalle riittävän nopeasti. Uhka- ja väkivaltailmoitusten (Haipro) käsittely koettiin puutteellisena. Esimiehiltä toivottiin enemmän yksikön laatimien Haipro -ilmoitusten yhteistä käsittelyä.

”Lapsilta tulevan aggression ja väkivallan tilanteiden jälkipuinti on meillä olematon”. (Koulutus 15.12.2014).

Työssäjaksamista edistää työyksikön keskusteleva ilmapiiri ja työnohjaus. Esimiehen vastuulla on seuranta siitä, että työntekijä saa tarvitsemansa tuen. Terveystuella tulee kartoittaa henkilöstön työkykyä ja yhteistyö työnantajan kanssa mahdollistaa häiritsevien kartoittamisen sekä epäkohtiin puuttumisen ennen niiden vaikuttamista henkilöstön työhyvinvointiin. Defusing-menetelmää käytetään psyykkisen kuormituksen lievittäjänä, reaktioiden vähentäjänä ja mahdollisuutena käsitellä tilanteeseen liittyviä tunteita sekä ajatuksia. Defusing on eräänlainen kriisitilanteiden vertaistuen mahdollistaja. Defusing-menetelmää käytetään psyykkisen kuormituksen lievittäjänä, reaktioiden vähentäjänä ja mahdollisuutena käsitellä tilanteeseen liittyviä tunteita sekä ajatuksia. Defusing on eräänlainen kriisitilanteiden vertaistuen mahdollistaja. (Rantaeskola ym. 2015, 185, 190.) Toisaalta osa toi esille huomioita niistä asioista, jotka kokivat turvallisuuden kannalta hyviksi esimerkiksi liittyen aikaisemmin olleisiin koulutuksiin.

”Puhejudoa olen käyttänyt paljon”. (Koulutus 15.12.2014).

Vahvistukseen haastavien tilanteiden kohtaamiseen työntekijän on ymmärrettävä jatkuvan kehittymisen merkitys. Puhuminen ei ole kaikkien työyhteisöjen tapa ja työyhteisön avoimuuteen vaikuttaa yksikössä vallitsevien vuorovaikutussuhteiden laatu. Tapahtumien ja negatiivisten tunteiden käsittely nopeuttaa työntekijää palautumaan kohdatusta tilanteesta. (Rantaeskola ym. 2015, 218-219.)

Osittain koulutusten sisällön pohjalta laadittiin vaaratilanteiden toimintamalli, mikä pitää sisällään muun muassa väkivaltatilanteiden kohtaamisen ja turvallisen kotikäynnin ohjekortin. Ohjekortin tueksi haastateltiin väkivaltatyön aihealueen hallitsevaa asiantuntijaa, jonka esittelemän materiaalin mukaisesti tuotettiin Eksoten Päihdekuntoutusyksikön käyttöön Toimintamalli vaaratilanteisiin (liite 5). Samalla päivitettiin turvallisuuspäällikön kehottama Eksoten ”Turvallinen kotikäynti” -ohje tarkistuslistan tyyppisesti käytännön apuvälineeksi. Tulosten esittelyn vaikuttamana aloitettiin myös yksikön pelastussuunnitelman päivittäminen Eksoten linjauksien mukaiseen muotoon.

"Selkeät turvallisuusohjeet. Johto valvoisi tarkemmin työntekijöiden turvallisuutta".
(Koulutus 15.12.2014.)

Työntekijän tavallisen päivän rytmi muodostuu rutiiniksi, jolloin ihminen ei usein samalla tavalla huomioi ympäristöön liittyviä seikkoja. Hektisen työpäivän aikana henkilöstön hoitaa työtehtävänsä, mutta voi käyttää päivän kiinnittämättä huomiota omaan vaikutukseensa muuhun ympäristöön tai oman toiminnan vaikutuksiin turvallisuutta edistävänä tai kuormittavana tekijänä.

"Herättely siihen kuinka paljon itse pystyy omalla toiminnallaan vaikuttamaan ympäristöön jossa työskentelen." (Koulutus 15.12.2014).

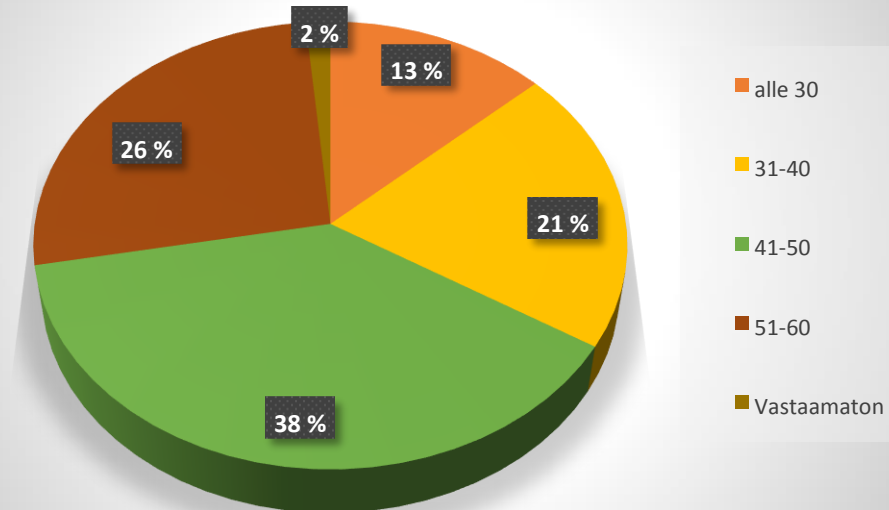
Eksoten henkilöstön on lähes väistämättä jokaisessa työtehtävässä jossain määrin vuorovaikutuksessa ihmisten kanssa. Tällöin henkilöstön vuorovaikutustaitojen parantaminen entisestään voisi lisätä turvallisuutta ja vähentää väkivaltatilanteiden syntymistä tai riitatilanteiden kärjistymistä.

5.1 Palautelomakkeiden litterointi ja teemoittelu

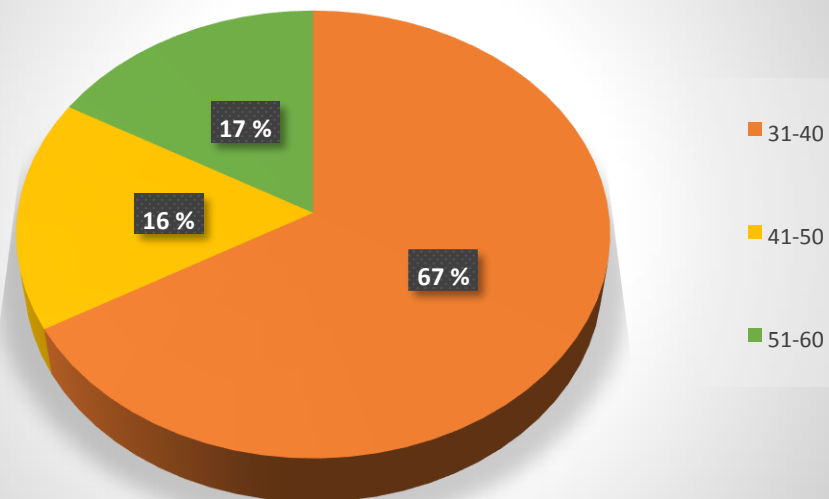
Koulutuksen osallistujista palautteita saatiin 79 henkilöltä, joista suurin osa oli naisia. Paikalla olevista naisista sekä miehistä enemmistö kuului yli 40-vuotiaisiin (kuvio 5.1. ja 5.2.). Enemmistöllä naisista oli työkokemusta vuosina yli kymmenen tai enemmän kuin kaksikymmentä (kuvio 6.1.), kun suurimmalla osalla osallistuneista miehistä työkokemusta oli alle kymmenen vuotta (kuvio 6.2.). Työkokemuksen määrästä riippumatta koulutus nähtiin sisällöllisesti pääasiassa antoisaksi ja jotkin palautteen toivat selkeästi esille miten tuttujen asioiden ajoittainen läpikäyminen voi olla henkilöstölle tarpeen.

"Kiitos hälyttimen mahdollisuuden muistuttamisesta" (Koulutus 15.12.2014).

Naisten Ikäjakauma



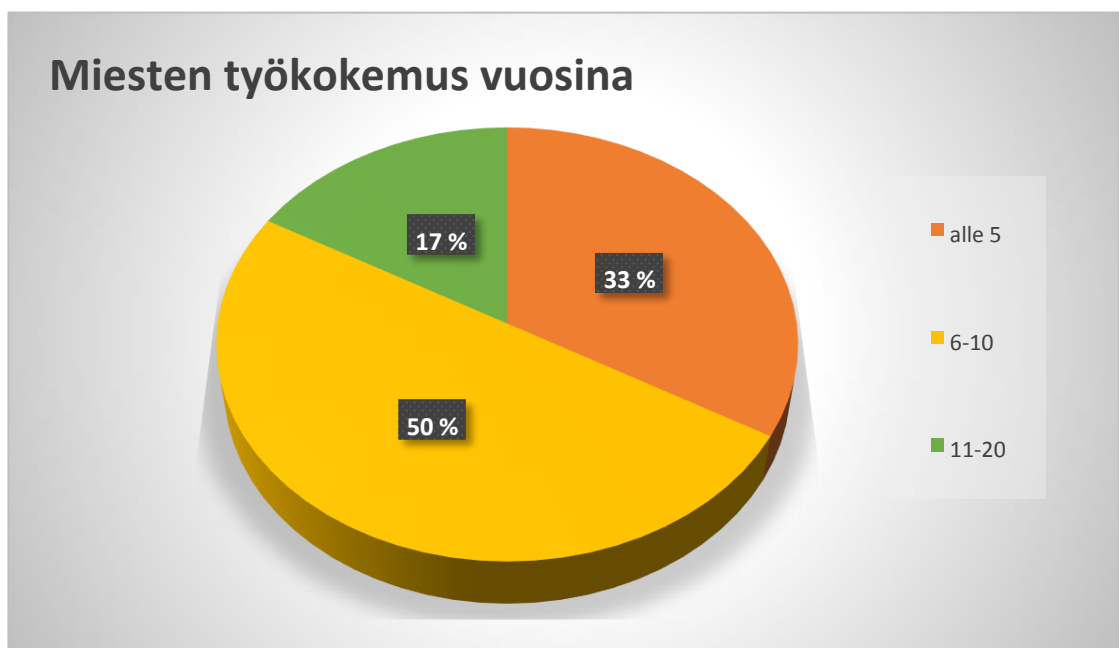
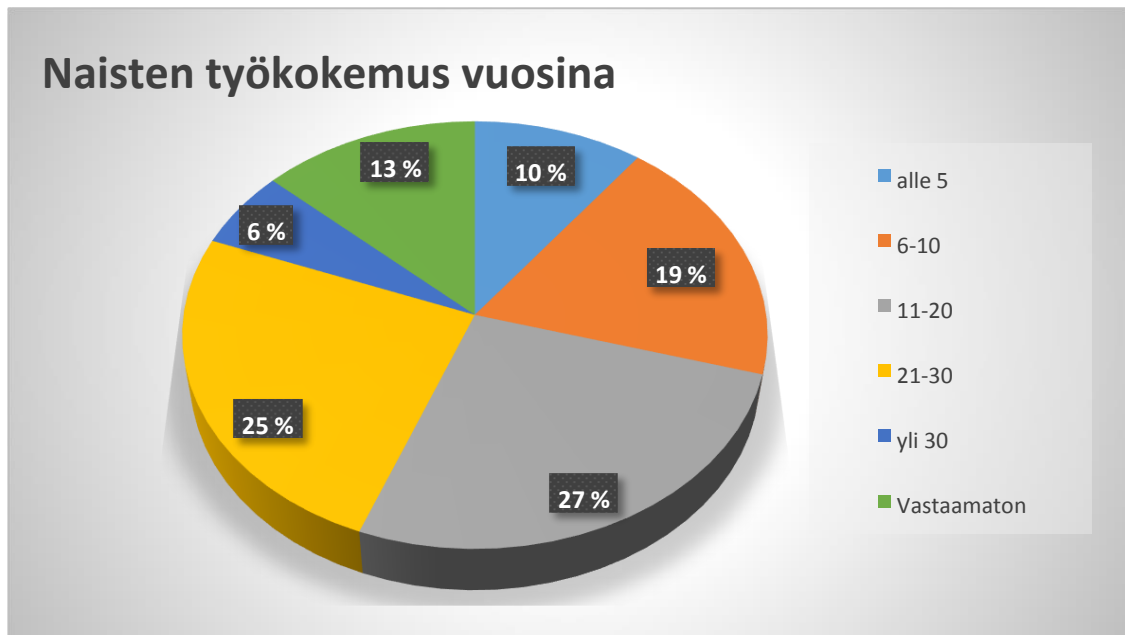
Miesten ikäjakauma



Kuvio 5.1. ja 5.2: Sukupuoli ja ikäjakauma 5.1. naiset ja 5.2. miehet

Naisten osuus Eksoten henkilöstöstä on selkeästi enemmistö. Osallistujissa oli eniten 41-50 -vuotiaita henkilöitä ja yllättävän monella oli useiden vuosien, jopa vuosikymmenien työkokemus. Työkokemuksesta riippumatta henkilöstöllä vaikuttaa olevan tarve saada koulutusta väkivalta teemaan liittyen. Muutaman vuoden työkokemuksen omaavat henkilöt olivat selkeä vähemmistö. Kiviniemen esille tuoma näkökulma kuvaa hyvin henkilöstön moninaista koulutuksen tarvetta.

Toiset heräävät siihen, että kukko kiekuu ja toiset siihen, että on aivan hiljaista. (Koulutus 15.12.2015, K. Kiviniemi).



Kuvio 6.1. ja 6.2.: Sukupuoli ja työkokemusjakauma 6.1. naiset ja 6.2. miehet

”Uhkaavassa tilanteessa vain toinen työntekijä puhuu ja toinen työntekijä suunnittelee poistumistietä” (Koulutus 15.12.2014).

Kokemus ja tietopohja tuo työntekijälle varmuutta. Harjoittelu tukee toimintamallien omaksumista ja varmuus vähentää ylireagoinnin riskiä. (Sundell 2014, 94.) Työkokemus kartuttaa ymmärrystä työn sisällöstä ja synnyttää väistämättä tietynlaisia toimintamalleja pitkään tiiviisti yhdessä työskentelevien henkilöstön edustajien välille. Työkokemuksen kautta

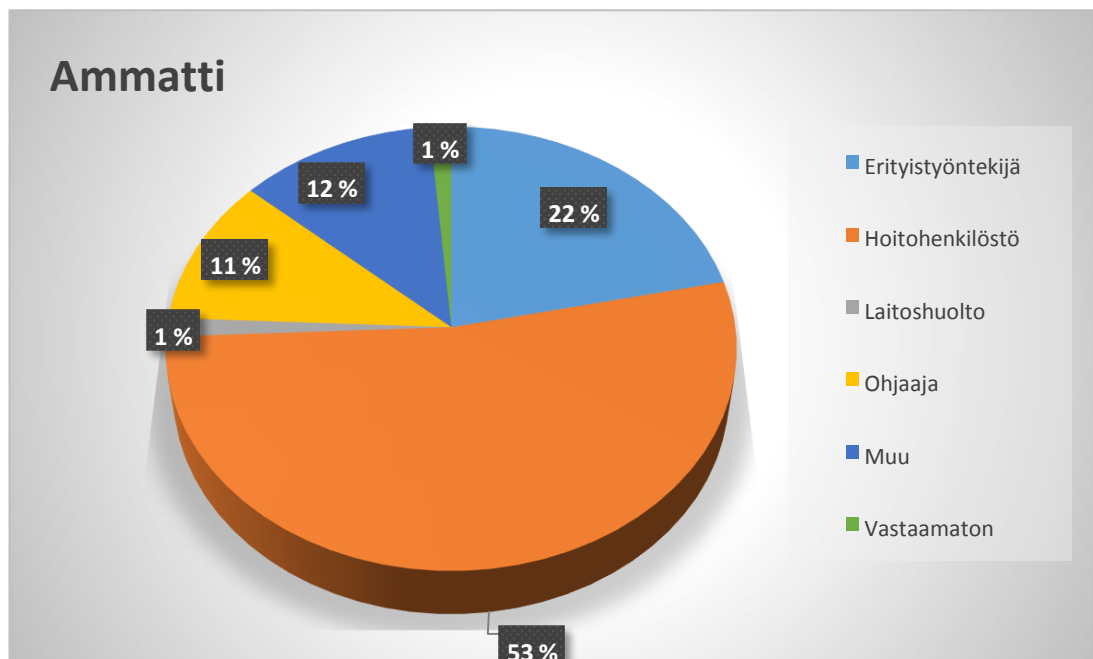
työntekijä muodostaa näkemyksen omasta asiakaskunnasta ja osaa kohdata asiakkaat useimmiten herättämättä provokaatiota. Asiakkaiden sairauksissa voi olla merkittäviä ominaispiirteitä, joiden ymmärtäminen tukee turvallisen vuorovaikutustilanteen syntymistä.

”Kivuliaat ihmiset voivat olla aggressiivisia, toivottomia” (Koulutus 15.12.2014).

Henkilöstön erilaisten lähtökohtien lisäksi kaikilla ammattikunnilla on omanlainen tapa ilmaista asioita. Erilaisuus on rikkaus, jos henkilö kykenee joustavuuteen tapojensa osalta. Henkilöstön antamassa palautteessa oli selkeitä eroavaisuuksia ammattikuntien välillä (kuvio 7) ja työnkuvan vaikutus selkeä koulustarpeisiin nähden esimerkiksi yksintyöskentelyn tai toimistotehtävien vaatimukset. Toisaalta koko Eksoten alueen yhtenäisten linjausten määrittäminen esimerkiksi kouluttautumiseen liittyen ja tutustuminen muihin yksiköihin vähentäisi eri yksiköiden välille syntyviä ristiriitoja esimerkiksi asiakkaan siirtyessä yksiköstä toiseen. Mielenterveys- ja päihdepuolella esimiehet velvoittavat henkilöstöä tutustumaan vähintään oman alansa muihin yksiköihin, jotta tarpeen mukaan henkilöstö on myös siirrettävissä resursseja enemmän tarvitsevaan kohteeseen.

”Keinoja, neuvoja miten kohdata, suhtautua kollegan aiheuttamaan uhkaan (sanallinen, aggressiivinen puhe)”. (Koulutus 15.12.2014).

Lähtökohtana työyksiköiden turvallisuusajattelulle tulisi olla oman työpisteen uhka- ja vaaratilanteiden selvittely ja niiden aiheuttajien etsiminen. Tietoisuus epäkohdista mahdollistaa riskien huomioimisen, poistaa henkilöstön negatiivisia tunteita ja helpottaa ennakkointia. (Rantaeskola ym. 2015, 229.)



Kuvio 7: Ammattijakauma

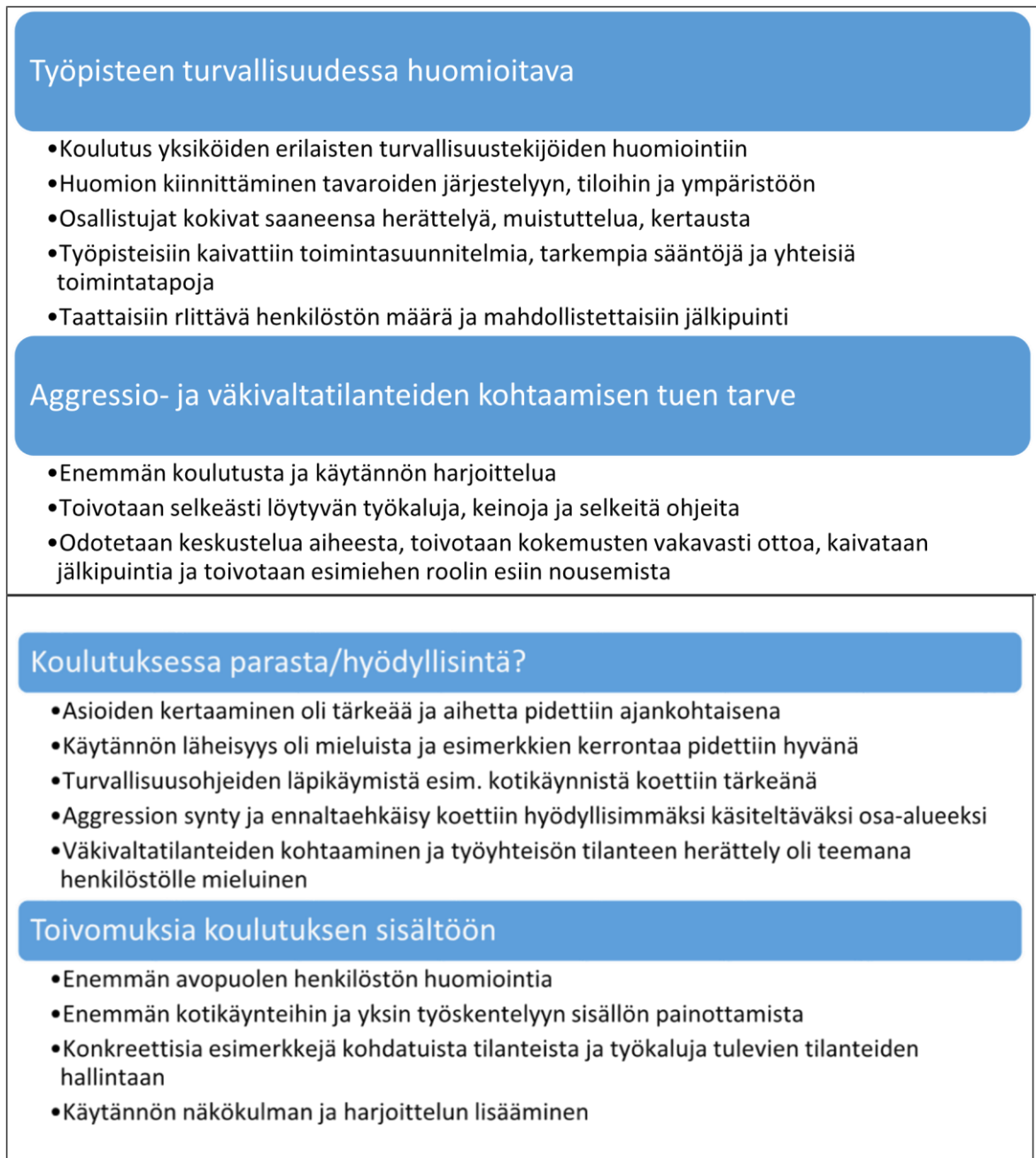
Ammattikuntien työtehtävien sisällölliset erot vaikuttavat merkittävästi työssä syntyvään uhan tai väkivaltatilanteiden kokemusten määrään. Osa työtehtävistä edellyttää päätöksentekoa asiakkaiden asioissa, jatkuvaa vuorovaikutusta ja läheistä kontaktia hyvin henkilökohtaisissa asioissa. Eri ammattikunnat kuuluvat tällä perusteella eri riskiryhmiin.

”Väkivaltaisen asiakkaan luo mennään aina kahden hoitajan voimin → ei yksin”. (Koulutus 15.12.2014.)

Taustakysymyksissä tiedusteltiin osallistujan ammattia ja suurin osa osallistujista lukeutui hoitohenkilöstöön (kuvio 6). Ammattinimikkeiden monipuolisuus näkyy muu-vastausten määrässä. Tuloksia ei voi analysoida näillä taustakysymyksillä tämän suuruudessa otoksessa. Samankaltaista tutkimusta ei ole aiemmin tehty, joten tuloksilla ei ole vertailupohjaa ja koulutustilaisuuksia pitäisi olla useita, jotta tuloksilla olisi vertailukelpoisuutta. Uhan- ja väkivaltatilanteiden kokemus on yksilöllinen. Toisen uhka voi olla toisen kokemuksella tauko haastavien tilanteiden keskellä. Kokemukseen vaikuttaa enemmän henkilön persoona, valmiudet ja tietopohja. Työkokemus tuo työntekijälle vakuuttavuutta ja itseluottamusta, jonka myötä stressitilanteiden sietokyky kasvaa. Haastavasti käyttäytyvä asiakas ei saa provosoitua vahvan ammattiroolin omaavaa työntekijää mukaan tunnekokemukseen. (Rantaeskola ym. 2015, 50.)

”Koen tärkeäksi, että tapahtunut väkivaltatilanne käydään läpi työyhteisössä, ettei siitä vaieta eikä vähätellä.” (Koulutus 15.12.2014).

Litterointi tehtiin nopealla aikataululla, jotta riittävä aika jäisi seuraavan koulutuksen sisällön mahdollisiin muutoksiin. Samassa yhteydessä palautteille tehtiin teemoittelu (kuvio 8).



Kuvio 8: Palautteen keskeiset teemat

”Olisin toivonut painotusta siihen miten työntekijä käsittelee itsessä syttyvää aggressiota. Kutsussa esitetyt yksilötason asiat liittyvät myös tähän näkökulmaan” (Koulutus 15.12.2014).

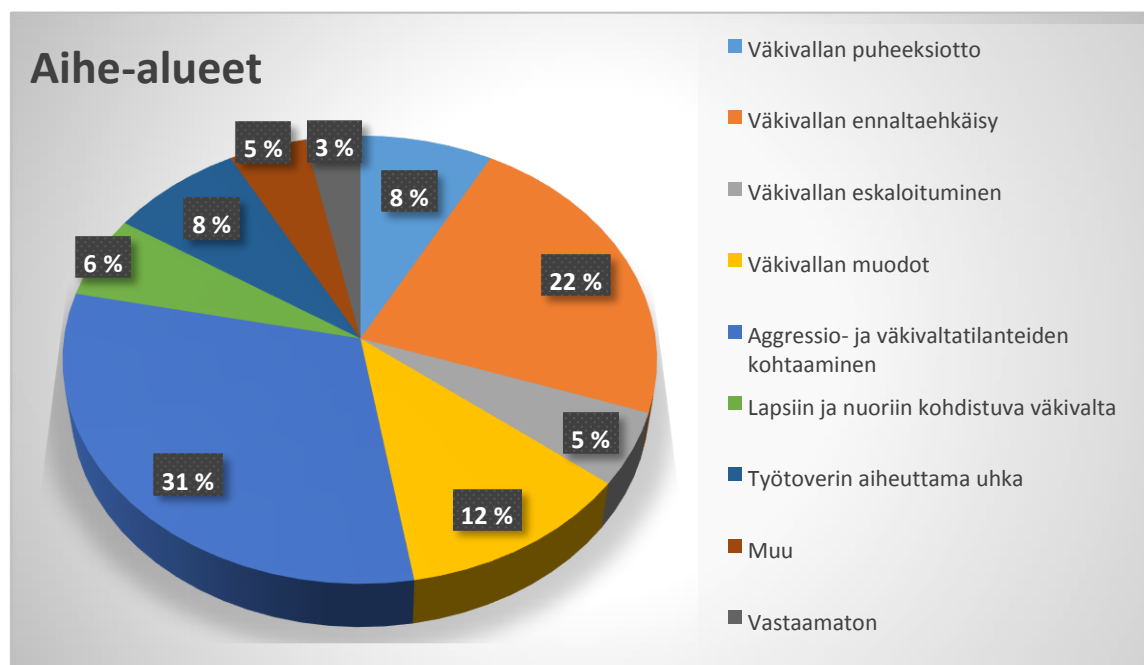
Lisäksi palautetta antaneet toivat esille koulutuksen kehittämisen ehdotuksia, kuten lisää käytännön harjoituksia ja näkökulmia eri työtehtävien näkökulmasta. Palautteessa mainittiin myönteisenä selkeä esityksen sisältö ja esimerkkien suuri määrä. Negatiivisena koettiin esimerkkien painottuminen laitoshoidon puolelle. Henkilöstö jäi kaipaamaan ohjeistuksia väkivaltilanteiden kohtaamiseen. Ukatilanteiden vähentämiseksi, valmistautuminen sekä ennakointi ovat tarpeellisia toimintatapoja, mutta jokaiseen tilanteeseen ei voida ennakolta valmistautua. Koulutuksista ja valmistautumisesta huolimatta jokainen työntekijä kohtaa

jossain vaiheessa erityistilanteen, jossa uhkatilannetta tai sen seurauksia ei voida ennakoida. Koulutus ja valmistautuminen vähentävät negatiivisen kokemuksen vahingolliset seuraukset. (Rantaeskola 2015, 51.)

”Avointa keskustelua (mahdollisista) uhkaavista asiakkaista. Että esimiehet kuuntelevat työntekijöiden mielipiteitä ja näkemyksiä, eivätkä jyrää omia näkemyksiään läpi. Esim. on ollut tilanteita, että esimiehet eivät koe tilannetta niin uhkaavana kun se työyhteisön mielestä on!” (Koulutus 15.12.2014.)

Useassa palautteessa nousi esille esimiehen roolin merkitys turvallisuuskulttuurin luomisessa sekä turvallisen työympäristön ylläpitämisessä. Aggressio- ja väkivaltatilanteiden kohtaamisesta ja väkivallan ennaltaehkäisystä kaivattiin eniten koulutusta (kuvio 9). Yllättävänä teemana, josta henkilöstö esitti kouluttautumisen tarvetta, oli työtoverin aiheuttama uhka. Tästä voi päätellä, että työyhteisöistä puuttuu kunnioittavan vuorovaikutuksen kulttuuri tai työtoveri voi aiheuttaa uhkaa muulle henkilöstölle esimerkiksi laiminlyömällä yhteisiä sääntöjä.

Esimiehen merkitystä turvallisuuskulttuurin edistäjänä kuvaa hyvin koulutuksen palautteesta löytynyt kommentti siihen, mitä tukea kaivataan aggressio- ja väkivaltatilanteiden kohtaamiseen: *”Esimiehen tukea ja ymmärrystä siihen mitä alimitoitetuilla resursseilla voi tapahtua → huomioitava resurssit väkivaltaisista asiakkaita/potilaita hoidettaessa”*. (Koulutus 15.12.2014).



Kuvio 9: Aihe-alueet, joista koettiin tarvittavan eniten tietoa

”Työpaikan ristiriidoillakin on vaikutus työturvallisuuteen. Hyvä oivallus.” (Koulutus 15.12.2014.)

Hyvistä vuorovaikutustaidoista ja arviointikyvyistä huolimatta voidaan ajautua väkivaltatilanteisiin. Jatkuvan mahdollisen uhan vuoksi henkilöstö kokee koulutuksen aiheesta edelleen merkittävänä tukena omalla työllä. Erityisesti henkilöstö koki tarpeellisena koulutuksen saamisen aggressio- ja väkivaltatilanteiden kohtaamiseen sekä niiden ennaltaehkäisyyn liittyen. Voimme itse päättää suhtautumistapamme ympärillä tapahtuviin asioihin. Älä provosoidu, kun provosoidaan. Hyvä keskittymiskyky auttaa tunteiden hallinnassa, minkä avulla pystytään säilyttämään huomiokyky olennaisissa asioissa. (Viljamaa 2012, 68.)

”Asiakas voi ottaa kotikäynnille tulevan henkilökunnan suojautumisen varautumisena uhkaan, mikä itsessään provosoi asiakasta”. (Koulutus 15.12.2015).

Koulutuksesta saatu palaute osoitti, että henkilöstöllä olisi tarvetta selkeisiin toimintaohjeisiin erilaisiin uhka- ja väkivaltatilanteisiin. Ohjeistusta kaivattiin erityisesti kotiin tarjottavien palveluiden turvalliseen toteuttamiseen. Palautteen pohjalta nousi ajatus toimintamallin laatimisesta vaaratilanteisiin, jonka sisältö toimisi tarkistuslistana erityisissä tilanteissa. Riskiarviointiin liittyvä ohjekortti, kotikäyntien tueksi, on toteutettu Päihdekuntoutumisyksikölle, vastaamaan ympäristö- ja turvallisuuspäällikön kehoitukseen, laatia yksikkökohtaiset ohjeet kotikäynteihin liittyvistä turvallisuus seikoista. Toimintamalli on sen valmistuttua lähetetty ympäristö- ja turvallisuuspäällikölle mahdollista Eksoten alueen laajempaa käyttöön ottamista varten. Tuotoksen laajempi hyödyntäminen edellyttäisi ohjekortin mukauttamista eri yksiköihin sopivaksi.

”Käyttäytyminen työoveria kohtaan eli leimaaminen, selän takana juoruaminen tulisi loppua. Hyvät käytöstavat kaikille!” (Koulutus 15.12.2014.)

Henkilöstö nosti muutamissa kohdissa esille perinteisten käytöstapojen vaikutuksen väkivaltatilanteiden syntyyn. Yksiköiden sisäisillä toimintatavoilla on vaikutus tilanteiden syntyyn. Henkilöstö tarvitsee keinoja kohtaamiensa kuormittavien tilanteiden purkamiseen. Eksoten sisäinen haipro-ilmoitus eli vaara- ja uhkatilanteen raportointi on yksi keinoista tuoda epäkohdat esille. Palautteen perusteella henkilöstö kokee haipro -ilmoitusten käsittelyn jäävän pois ja tämä ilmoitusten käsittely yksiköittäin on esimiesten vastuulla. Moni toi esille tunnetta yksin jäämisestä kohdatun uhkaavan tilanteen jälkeen.

”Jälkiseuranta myöhemmin ”Miten pärjät, jäikö kokemus haittaamaan?”.” (Koulutus 15.12.2014.)

Työntekijöiden toipuminen kohdatuista uhka- ja väkivaltatilanteista on yksilöllistä. Jonkinlaisien uhkatilanteiden kohtaamista työpisteissä voidaan pitää väistämättömänä. Toinen henkilö voi ottaa erityistilanteen normaalina arjen tapahtumana, kun taas toinen henkilö voi traumatisoitua. Traumatisoitumiseen ja sen asteeseen vaikuttavat useat eri tekijät. Jokaisen yksikön tulisi yrittää valmistautua tilanteisiin ennakolta ja huolehtia haastaville tilanteille sopivasta jälkipuinnista. Lisäksi kukin työntekijä voi itsenäisesti etsiä itselle parhaita keinoja selviytyä kohdatuista haasteista, kuten stressinhallintamenetelmien opettelu, itsehoidon hyödyntäminen tai perehtyminen yksikön käytänteisiin. (Rantaeskola ym. 2015, 166, 172.)

5.2 Asiantuntijahaastattelussa riskienhallinnan koordinaattori

Asiantuntijana haastateltiin Tuusulan kaupungin Sosiaali- ja terveystoimen Riskienhallinnan koordinaattoria, jonka edustamalla alueella on ollut käytössä turvallisuuskansio, toimenpideohjeet onnettomuus- ja vaaratilanteisiin. Eksoten henkilöstön tuottamien, palautteiden teemojen pohjalta ja haastattelun kautta saamien neuvojen myötä valmistui Päihdekuntoutumisyksikön toimintamalli vaaratilanteisiin, josta löytyy liitteenä väkivaltatilanteen kohtaamisen ja turvallisen kotikäynnin ohjekortti. Saadusta palautteesta nousi esille tarve selkeisiin ohjeisiin ja käytännönläheisiin toimintamallien harjoitteluun.

Tutkimus eteni vauhdikkaasti, koska ensimmäinen koulutus oli jo joulukuussa 2014. Haastattelulla haluttiin löytää käytännöstä tukea palautteesta nousseisiin teemoihin ja suunnitellun toiminnan kehittämiseen. Haastateltava oli tarkoin valittu hänen väkivaltatyön kokemuksen, tutkimuksen aikaisen työtehtävän ja asiantuntijan yksikössä käytössä olleiden toimintamallien vuoksi (Heikkinen ym. 2008, 109-110).

Kysymyksiä asiantuntijalle esitettiin kahdessa eri sähköpostissa. Ensimmäisellä varmistettiin, että alueella on käytössä toimintaohjeita ja pyydettiin lupa vastauksien esittämistä opinnäytetyön tukena. Ensimmäisinä kysymyksinä esitettiin:

Onko teidän alueella olemassa jo väkivaltatyöhön liittyviä ohjekortteja tai toimintaohjeita ja jos on, niin onko niitä mahdollista nähdä?

Minkälaista koulutustarvetta teidän alueella on väkivalta-temaan liittyen?

Onko jotain hyväksi havaittuja käytäntöjä, joilla työntekijän ammattitaitoa vahvistetaan väkivaltaisen asiakkaan tai väkivaltatilanteen kohtaamiseen?

Voisinko hyödyntää ammattitaitoanne opinnäytetyössä sähköisesti toteutettuna asiantuntijahaastatteluna?

Haastattelun toisella osalla tarkennettiin käytäntöjä ja haettiin näkökulmaa esimiehen rooliin. Toisessa osassa kysyttiin:

1. Miten jalkautitte toimenpideooppaan? Onko jollain keinolla varmistettu, että työntekijät ovat perehtyneet oppaaseen?

2. Onko teillä sisäisiä koulutuksia väkivaltateemaan liittyen ja jos, niin kuinka usein?

3. Kerroit, että harjoittelette säännöllisesti käytännössä. Onko henkilöstö esittänyt toivetta harjoitusten väli aikojen kestolle? Onko teillä harjoituksia vetämässä aina ulkopuolisia toimijoita?
4. Miten teillä on pyritty saamaan esimiehet innostumaan teemasta ja harjoittelusta?
5. Onko jokin osa-alue, jonka esimiehet teidän kokemuksen mukaan ottavat helpommin osaksi koulutustarjontaa?
6. Koetaanko teemaan panostaminen taloudellisesti kannattavana?
7. Oletko kuullut perusteluja koulutusten järjestämiseen tai harjoitteluun liittyen esimiesten osalta?

Lehtikangas kertoo kirjallisten ohjeistusten osalta henkilöstön kokeneen lyhyet, ytimekkäät ohjeet helposti luettavina. Kuvitetut ohjeistukset on koettu mielekkäinä ja hauskoina. Lehtikankaan mukaan ohjeistuksissa tärkeintä on, että esitysasu on lyhyt, tiivis, selkeä ja hauska.

Lehtikangas kertoo, että hyvin tehdyistä ohjeista ei ole hyötyä ellei säännöllisesti harjoitella. Käytännön harjoitteissa on noussut esille henkilöstön avuttomuus toimia ja osaamisen puutteet. Henkilöstöllä on käytännön harjoitteisiin ennakkoluuloja, mutta tulokset ja palaute ovat Lehtikankaan kokemuksen mukaan olleet pääasiassa myönteisiä. Haasteena on huomattu esimiesten suhtautuminen turvallisuusasioihin eli ilman esimiehen tukea ei voida toteuttaa riittävää koulutusta tai käytännön harjoittelua. (J. Lehtikangas 2015.)

Päihdekuntoutumisyksikön toimintamalli on tehty päihdeasiakkaiden tarpeiden näkökulmasta, vaikka malli on pitkälle sovellettavissa mihin tahansa asiakaskuntaan. Eksoten turvallisuuspäällikkö on vuonna 2013 kehottanut yksiköitä laatimaan yksikkökohtaisen turvallisen kotikäynnin ohjeistuksen, mikä löytyy nyt toimintamallin liitteistä. Toimintamallin kuvitus on Eksoten viestintälinjausten mukaisesti oikeita valokuvia kyseessä olevan yksikön turvalaitteista ja fyysisestä ympäristöstä. (A. Mälkiä 2013.) Henkilöturvallisuuden osa-alueita ovat muun muassa fyysinen työympäristö, ammatilliset valmiudet ja henkilöstön yhteistoiminta eli kyky noudattaa sovittuja linjauksia. Asianmukainen riskien arviointi tuo esille terveyshaitat ja toimii apuna työhyvinvoinnin suunnittelussa. Työntekijöiden perehdyttämisen lisäksi tarvitaan käytännön harjoittelua toimintavalmiuksien ylläpitämiseksi. (Kyllönen & Rickman 2011, 19, 51, 61.) Väkivaltariskit voidaan hallita työturvallisuutta huomioimalla, fyysisiä turvallisuusratkaisuja laatimalla, työn organisoimisella sekä työntekijöiden ammattitaidon ja turvallisen toiminnan varmistamisella (Sundell 2014, 11). Lähisuhde- ja perheväkivallan ennaltaehkäisyyn laaditaan kunnittain suunnitelma, mikä sisältää ennaltaehkäisy näkökulman, ammattilaisten osaamisen turvaamisen ja väkivaltatyöhön liittyvän arvioinnin sekä tilastojen seurannan (Aluehallintovirasto- Lähisuhde- ja perheväkivallan ehkäisy kunnissa ja koordinaattorin tehtäväkuvamalli 2013, 9-10).

Kuten urheillessa, vaikka tekniikka kehittyy myös käymällä sitä ajatuksissa läpi, niin kehittyäkseen on pakko myös hikoilla. (J. Lehtikangas 2015).

Lehtikangas painottaa haasteena työntekijöiden perehtymisen varmistamisen valmistettuihin ohjeistuksiin. Esimiesten ja työpaikkakokousten avulla tiedon levittämistä voidaan varmistaa. Turvallisuuskulttuuria ei voida kehittää ilman ylimpien esimiesten tukea. Lehtikangas antaa esimerkin, että turvallisuusoppaan painattaminen on pieni raha verraten menetettyyn ihmishenkeen. Lehtikangas painottaa, että ensiapu -koulutuksetkaan eivät saisi jäädä pelkän koulutuksen varaan ja työpaikkakokouksissa olisi hyvä ajoittain kerrata opittuja asioita. (J. Lehtikangas 2015.) Henkilön vaarallisuutta on vaikea arvioida ja leimautumisen riskin vuoksi päätelmien tekeminen edellyttää selkeää näyttöä. Vaarallisuuden arvioinnit ennustavat yksilön vaarallisuutta vain välttävällä tasolla. Uskomuksiin luottaminen tutkimusten sijaan on tavanomaista esimerkiksi mielisairaudet lisäävät väkivallan riskiä vähän, vaikka yleisesti oletetaan toisin. Väkivallan uusimista ennustaa aiempi väkivaltaisuus, päihteiden väärinkäyttö ja psykopatia. (Eronen, Kaltiala-Heino & Kotilainen 2007, 2375, 2379.)

6 Tulosten analysointi ja päätelmien teoreettinen vertailu

Tutkimuskysymykset oli asetettu henkilöstön koulutustarpeen kartoittamisen lähtökohdista. Tutkimuskysymyksenä oli

Mitä tukea työntekijät tarvitsevat aggressio- ja väkivaltatilanteiden kohtaamiseen?
Minkälaista sisältöä tarvitaan aggressio- ja väkivalta-aiheeseen liittyviin koulutuksiin?

Saatujen palautteiden, asiantuntija kommenttien ja aiempien Eksoten laatimien turvallisuusohjeiden perusteella muodostettiin työvälillä erilaisia vaaratilanteita varten. Tutkimuskysymyksiin saatu laaja vastausten määrä mahdollisti opinnäytetyöhön toimintatutkimuksellisen lähestymistavan, jonka tuotteena syntyi Päihdekuntoutumisyksikön vaaratilanteiden toimintamalli. Samalla päivitettiin Päihdekuntoutumisyksikön kotikäyntiohje ja laadittiin epäkohtien seurannalle taulukko, mikä sisällytettiin toimintamalliin.

Tutkimustulosten analysoinnin ja tarjolla olevan teorian pohjalta luotu toimintamalli on laadittu päihdekuntoutumisyksikön käyttöön. Toimintamallin sisältö on luotu yhdessä yksikön turvallisuusvastaavan kanssa tämän kyseiseen yksikköön muutamia vuosia sitten luotujen ohjeistusten pohjalta. Koulutusten palautteesta nousi tarve väkivaltatilanteen kohtaamiseen liittyvään ohjeistukseen ja asiantuntijan haastattelusta ilmeni, että lyhyitä, selkeitä, ohjeistuksia on luettu (J. Lehtikangas 2015). Päädyttiin yhdistämään ”Turvallinen kotikäynti” -ohjeistus ja väkivaltatilanteen kohtaaminen yhdeksi A4-kokoiseksi kortiksi, jotta sen voisi pitää mukana työyksikön ulkopuolisissa työtehtävissä muistin tukena. Samalla vastattiin ympäristö- ja turvallisuuspäällikön vaateeseen laatia yksikkökohtainen ”Turvallisen kotikäynnin” -ohje. Toimintamallia on muutettu esimiesten toiveiden mukaisesti. Muutokset on hyväksytetty yksikön lähiesimiehillä ja toimintamalli on valmis käyttöön otettavaksi. Toimintamallia esitetään erityisesti perehdyttämisen yhteydessä, opiskelijoiden ja uusien työntekijöiden kanssa sekä ajoittain koko henkilöstölle turvallisuusasioiden kertaamiseksi. Opinnäytetyö ja sen liitteet toimitetaan työn valmistuttua sähköisesti Eksoten ympäristö ja

turvallisuuspäällikölle, joka voi halutessaan hyödyntää mallia koko Eksoten alueella soveltaen sen sisältöä eri yksiköihin sopivaksi.

Aineistoa on syntynyt runsaasti ja työmäärä on työn edetessä lisääntynyt. Tutkimuskysymykset eivät varsinaisesti ole lisääntyneet, mutta ne ovat sisällöllisesti laajentuneet. Saadun aineiston pohjalta on luotu uusi toimintamalli, minkä sisällön kattavaksi saamiseksi on täytynyt laajemmin pohtia tutkimuskysymyksiä eri näkökulmista. Keskustelut työelämänohjaajan ja koulun ohjaajien kanssa ovat jäsentäneet näkemyksiä sekä opponentin antamat kommentit ovat lisänneet erityisesti työn sisällöllistä arvoa (Heikkinen ym. 2008, 87, 112-113). Tutkijana kokonaisuuden hallinta on ollut haasteellista. Työn kokoaminen monesta suuremmasta osasta, jotka olisivat kukin voineet itsessään olla tutkimuksen kohteena, vaikeutti työn yhtenäisyyden esille tuomista. Toimintatutkimuksen tekeminen omaan työyksikköön on antoisaa, koska työkokemuksen kautta kehittämisen tarpeet on helposti havaittavissa.

Arvaamattomiin tilanteisiin on fyysisten riskien hallinnan osalta laadittu hoitohenkilökunnalle toimintamalli ja yksiköille on määrätty ergonomiavastaavia, jotka seuraavat henkilöstöä ja ohjaavat mallin käytössä. Asiakkaiden voinnin vaihtelut tuovat omat haasteensa riskien ennakointiin. Oikeanlaiset avustustavat fyysisen tuen tarpeessa oleville asiakkaille ovat miellyttäviä ja lisäävät turvallisuutta. (Tamminen-Peter, Moilanen & Fagerström 2010, 17, 30.)

Tulevaisuuden haasteena tulee olemaan asennemuutoksen aloittaminen turvallisuuskulttuurin vahvistamiseksi ja työyhteisön henkilöstön saaminen taistelemaan yhteisen hyvän puolesta, mikä edellyttää jokaiselta työyksikön jäseneltä innokkuutta koulutukseen ja tietotaidon päivittämiseen. Eksotella on olemassa ohjeet ja suunnitelmat erilaisiin vaaratilanteisiin sekä muun muassa kotikäynnin toteuttamiseen. Ympäristö- ja turvallisuuspäällikkö on kehottanut yksiköitä laatimaan ohjeista yksikkökohtaisia, mikä tämän opinnäytetyön tutkimuskysymysten laajentuessa toteutettiin Päihdekuntoutumisyksikön osalta. Yksikkökohtaisissa ohjeissa riskitilanteet on huomioitu työnkuvien pohjalta. (Rantaeskola ym. 2015, 62.) Jokaisen henkilöstön jäsenen tulisi perehtyä laadittuihin ohjeisiin osallistuakseen osaltaan turvallisuuskulttuurin kasvattamiseen.

Toimintatutkimuksen teoriassa nimimerkki ”Sinikka” kuvasi toimintatutkimuksen laatijaa Fenix-linnuksi, joka on tuomittu nousemaan jatkuvasti uudestaan tuhasta. Tutkijan on koottava opitut asiat yhteen, jos haluaa saada aikaan kehitystä (Kuula 1999, 147). Selkeästä suunnitelmasta huolimatta työ laajeni ja muuttui koko ajan. Lopullinen työ koostui useasta eri osasta, joita jokaista olisi ainoana voinut laajentaa tutkimukseksi saakka. Toimintatutkimus edellyttää muutosta mitä ilman itse tutkimus tyrehtyy. (Kuula 1999, 177.)

Johdon tulee varmistaa lainsäädännön noudattamiseen liittyvät seikat. Eri tilanteita varten luodaan toimintaohjeita, joista viestitään henkilöstölle työpaikan kokouksissa, koulutuksissa ja perehdyttämisen yhteydessä. Toimintaohjeet edellyttävät säännöllistä harjoittelua käytännössä. (Vasara ym. 2012, 8.) Organisaatiossa on huolehdittava turvallisuustyön suunnittelusta, ennakoinnista ja valmistautumisesta sekä työn riittävän suunnitelmallisesti toteutuksesta ja resursoinnista. Henkilöstölle on tarjottava mahdollisuus jälkipuintiin ja kouluttautumiseen. Nollatoleranssi linjauksen noudattaminen, asenteisiin vaikuttaminen ja säännöllinen ohjeistusten noudattamisen seuranta on välttämätöntä turvallisen työympäristön takaamiseksi. (Rantaeskola ym. 2015, 53.)

Työntekijän tulee noudattaa laadittuja ohjeita ja tässä riittävä tiedonsaanti nousee merkittävään osaan. Työntekijöillä on tarve oppia ennakoimaan riskitilanteita ja halua osallistua käytännön harjoituksiin. Riittävä velvoitteiden seuranta osaltaan huolehtii siitä, että henkilöstö ilmoittaa muutostarpeista sekä työyksikön turvallisuuteen liittyvistä puutteista. (Vasara ym. 2012, 20.) Henkilöstön asenteet ohjaavat käyttäytymistä ja vaikuttavat organisaation turvallisuuskulttuuriin. Ammatillinen asenne mahdollistaa ympäristön havainnoimisen, asiallisen sanattoman viestinnän ja estää hankalien ryhmäilmiöiden syntymistä. (Rantaeskola ym. 2015, 56.)

Kouluttajat työstivät koulutuksen sisältöä lähinnä esimerkkien osalta vastaamaan henkilöstön antaman palautteen suuntaa. ”Miten voit ennalta ehkäistä aggression syntymistä?” -koulutus järjestettiin toistamiseen 20.5.2015 Parikkalassa Eksoten pohjoisen alueen kunnille (Parikkala, Rautjärvi, Ruokolahti). Koulutus tullaan järjestämään kolmannen kerran Eksoten eteläisen alueen kunnille (Lemi, Luumäki, Savitaipale, Taipalsaari) myöhemmin syksyllä 2015.

Toisen koulutuksen sisältöä muutettiin henkilöstön antaman palautteen mukaisesti siten, että esimerkkejä käytettiin monipuolisemmin ja yleisemmin, lisäämällä avohoidon sekä koulumaailman näkökulmaa. Luentopaikaksi valittu tila ja osallistujien vähäisempi määrä antoi mahdollisuuden muutamien konkreettisten käytännön harjoitteiden tekemiseen luennon ohessa. Kouluttajat pyrkivät huomioimaan eri ammattiryhmiä enemmän kuten yksintyöskentelevät henkilöt. Lisäksi kouluttajat pitivät tärkeänä koulutuksen paikkakunnan syrjäisen sijainnin huomioon ottamisen turvallisuuden näkökulmasta, koska maaseudulla turvallisuuspalvelut toteutetaan toisin kuin kaupunki olosuhteissa. Kaupungin laajemmasta palveluiden tarjonnasta huolimatta koulutuksen palautteessa kritisoitiin virka-avun tuen saamista akuutissa tilanteessa. Tällaisiin tilanteisiin on syytä kiinnittää huomiota lähikuntien alueella, jossa välimatkat lähimpiin palveluihin tai lähimmän kollegan luokse pitenevät. Palautteen keräämistä tästä koulutuksesta ei nähty tarpeellisenä. (K. Kaski 2015.)

Kiihtyneessä mielentilassa ihminen ei ole avoin ottamaan vastaan uutta. Tällöin on tärkeä luoda kokemus kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta. Konfliktitilanteen kolmas osapuoli voi vaikuttaa riitaisten osapuolten kommunikointiin esimerkiksi vaikuttamalla tunteiden ja tarpeiden ilmaisemiseen tapaan, mahdollistaa kuulluksi tuleminen osapuolille, osoittaa

valintojen vaikutuksia ja osoittamalla avoimuutta muita ratkaisuja kohtaan. (Larsson 2012, 138-139.) ”Sitä saa mitä tilaa” on kansanviisaus, joka sopii hyvin aggressio- ja väkivaltatilanteiden kohtaamiseen, koska tilanteiden syntyyn vaikuttaa ihmisten asenteet. Tilanne voi syntyä arvaamattomasti, jolloin siihen ei ehdi valmistautua tai sitä ennakoida. Työntekijän on haasteesta huolimatta kyettävä turvaamaan oma ja muiden asiakkaiden turvallisuus. (Rantaeskola 2015, 52.)

6.1 Tutkimuksen luotettavuus ja hyödynnettävyys

Tutkimuksessa yhdistyvät menetelmä- ja aineistotriangulaatio (asiantuntijoiden haastattelut, koulutuksen sisällön hyödyntäminen ja palautelomake), kun tietoa kerätään ihmisten toiminnasta (Heikkinen, Rovio & Syrjälä, toim. 2008, 104). Triangulaatio tarkoittaa tässä tutkimuksessa monimenetelmällisyyttä, jolla voidaan varmistaa ja parantaa tutkimuksen luotettavuutta. Yhdistelemällä saatuja tietoja voidaan muokata tulevia koulutuksia ja kehittää Eksoten koulutusten tarjontaa.

Toimintayksikössämme turvallisuusvastaavana toimiva lähihoitaja, jonka aiempien ohjeistusten pohjalta toimintamallin laatiminen helpottui ja hänen tarpeellisten näkemysten kautta ohjekortin sisältö on saatu yksikköme tarpeisiin vastaavaksi. Lisäksi asiantuntija haastattelun antanut Jorma Lehtikangas on tuonut esille useita hyvä ehdotuksia väkivaltatyön kehittämiseen alueellamme erityisesti käytännön harjoituksiin liittyen (Lehtikangas 2015). Aineiston sisäinen luotettavuus on arvio siitä miten hyvin kootut tiedot kuvaa niitä asioita, joihin tutkimuksessa on tarkoitus perehtyä. Ulkoinen luotettavuus tarkoittaa sitä, että saatujen tietojen pohjalta voidaan luoda yleisiä päätelmiä. (Valli & Aaltola 2015, 24.)

Toimintatutkimus oli menetelmänä sopiva henkilöstön mielipiteiden esille nostamiseen ja uuden toimintamallin laatimisiin. Validiteettia eli tutkimuksen pätevyyttä ja luotettavuutta lisää henkilöstön vastausten määrä sekä työyksikön henkilöstön näkökulmat, joilla pyritään saamaan eri äänet ja ajatukset kuuluviin sekä huomioitua toimivuuksiperiaatteen näkökulma, jolla arvioidaan käytännön vaikutuksia esimerkiksi osallistujien voimaantumisen kannalta (Heikkinen ym. 2008, 155). Toistettavuuden kautta voidaan arvioida pysyvyyttä ja tämä reliabiliteetin näkökulma tulee esille palautteessa, haastattelussa, kokemuksissa ja teoriassa. Tutkimuksessa pyrkimys saada aikaan muutosta estää reliabiliteetin toteutumisen, joten tuloksien arviointi on erittäin tärkeää yhtenäisyyksien esille nostamiseksi. (Heikkinen ym. 2008, 147-148.)

Realistinen arviointi mahdollistuu vasta pidemmän seuranta ajanjakson puitteissa. Avointen kysymysten osalta luotettavuuteen vaikuttaa tulkinnan oikeellisuus. Toimintatutkimus lähtökohtaisesti lupaa tutkittavalle kohteelle parempaa tulevaisuutta ja tämä työssä saavutetaan konkreettisen toimintamallin laatimisen avulla (Kuula 1999, 198). Toimintatutkimuksen aikana toteutetun reflektion kautta on voitu lisätä tulosten luotettavuutta. Keskustelut työelämäneustajan, ohjaajien, opponentin ja työyksikön

edustajien kanssa on ohjannut tutkimuksen sisältöä kohti lopullista totuutta sekä tukenut tutkijaa etenemään realistisesti. Yhdessä toteutettu arviointi on lisännyt tietoa, minkä pohjalta on voitu luoda uutta sekä kehittää entisiä käytänteitä. (Heikkinen ym. 2008, 154.)

Tutkimuksen valmistuttua sen vaikutuksia voidaan arvioida työntekijöiden, asiantuntijoiden ja kouluttajien näkökulmasta sekä pitkällä aika välillä aggressio- ja väkivaltatilanteiden kohtaamisen näkökulmasta. Tulosten hyödynnettävyys nousee selkeimmin esille pidemmän seuranta ajanjakson jälkeen. Palautelomakkeen tuottamaa tietoa on hyödynnetty Eksoten alueen pohjoisille kunnille tarkoitetussa koulutuksessa ja niistä on poimittu ajatuksia myös toimintamallin ja ohjekorttien sisältöön. Palautteista nousseita kommentteja on tuotu lainauksia tähän opinnäytetyöhön kuvaamaan teemaa ja tuomaan henkilöstön ääntä kuuluviin. Saatu palaute huomioidaan myös tulevaisuudessa Eksoten väkivaltatyön koulutuksissa.

Tutkimustuloksissa esille nousi käytännön tilanteiden harjoittelun tarve ja omien yksiköiden ympäristön turvallisuus näkökulmien huomioimisen tarve. Tähän Eksote voisi vastata jalkauttamalla kouluttajat antamaan yksittäisiä lähipäiviä fyysisesti läsnä olemalla eri yksiköissä, jotta turvallisuustilanteita tulisi huomioitua eri näkökulmista. Ulkopuolinen henkilö huomaa paremmin arjen rutiineihin liittyvät riskit, kuin mitä hektisessä työrytmissä työntekijä itse ehtii huomioimaan. Toimivuusperiaatteen mukaisesti voidaan arvioida tutkimuksen hyödyllisyyttä, mutta vaikka uusi toimintamalli osoittautuisi toimimattomaksi, niin asenteisiin tutkimuksella voidaan tästäkin huolimatta vaikuttaa. Parhaimmillaan tutkimuksen seurauksena parannetaan asenteiden lisäksi Päihdekuntoutumisyksikön innovaatiolla koko Eksoten turvallisuuskäytänteitä käytännönläheisempään suuntaan osaksi arkista työtä. (Heikkinen y. 2008, 156-157.)

Toimintamallia luodessa tehtiin yksikön sisällä yhteistyötä vastaavan hoitajan ja turvallisuustilanteiden kanssa. Käytyjen keskustelujen ja koulutuksesta saadun palautteen pohjalta päätettiin aktivoida Päihdekuntoutumisyksikön Mapa-harjoitukset osastotuntien yhteyteen. Tarkoitus on hyödyntää yksikön omaa Mapa-kouluttajaa ja vastata henkilöstön tarpeeseen saada käytännön harjoitteita. Osastotunnit mahdollistavat säännöllisten harjoitusten toteuttamisen sekä kolmivuorotyöstä huolimatta jokaisen työntekijän osallistumisen niihin. Yksikön turvallisuuskäytänteiden esille nostaminen on saanut henkilöstön kiinnittämään huomiota asiakkaiden turvallisuuteen ja viihtyvyyteen. Asiakashuoneiden sisustusta on muokattu, osaston käytävien tiloja tehty viihtyisämmiksi, seinille on lisätty turvallisuustiedotteita ja jokaiseen huoneeseen on laitettu laminoitu toimintaohje yleisten vaaratilanteiden varalle.

Yksikön ulkoinen ympäristö ja palvelun toimivuus vaikuttaa turvallisuuskulttuurin toimivuuteen. Viihtyisällä ympäristöllä on positiivinen vaikutus kaikkiin vuorovaikutuksen osapuoliin. Tyytymättömyys palveluun tai fyysisiin olosuhteisiin voi kasvattaa aggressiota. Sopiva virikkeellisyys ja asiakaslähtöisyyden huomiointi voi toimia ongelmien ennaltaehkäisyä. (Rantaeskola ym. 2015, 59.) Tutkimuksen tulokset ja mahdolliset niiden

seurauksena syntyvät muutokset jäävät osittain avoimeksi. Tutkimuksella lisätään tietoa, herätetään keskustelua ja ehdotetaan välineitä suoran muutoksen työstämisen sijaan. Pidemmällä ajanjaksolla organisaatiolla ja sen eri yksiköillä on mahdollisuus uudistaa toimintaa, muuttua ja kehittyä. (Kuula 1999, 219.) Viihtyvyyden lisääminen edellyttää usein rakenteellisia muutoksia, joita on vaikea toteuttaa. Jokainen työntekijä voi kuitenkin osaltaan kiinnittää huomiota työpisteiden toimivuuteen ja välineiden turvallisuuteen sekä pohtia omia toimintatapojaan turvallisuuden ylläpitämisen näkökulmasta (Rantaeskola ym. 2015, 61).

Tutkijan sukupuolen, iän, aseman tai muun vastaavan ominaisuuden vaikutusta toimintamallin sisältöön on vaikea arvioida. Palautekyselyyn tutkija ei vastannut, joten siltä osin tulos on koottu puolueettomasta näkökulmasta. Tutkimustulos ei painota havainnointia tai kuultua aineistoa mihin tutkijan taustat herkemmin vaikuttaisivat. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 136.)

6.2 Muutosehdotukset ja jatkotutkimusmahdollisuudet

Tutkimusta voidaan jatkaa seuraamalla esimerkiksi valmistuneen ohjekortin käyttöön ottamista. Opinnäytetyön toteutumisen jälkeen esille voidaan todennäköisesti nostaa useita uusia tutkimuksen aiheita, kuten työhyvinvointiin liittyvien kysymysten tarkastelu, jälkihoidon toteutuminen tai henkilökunnan valmiuksien selvittäminen. Jatkossa olisi tarpeen seurata miten toimintamalli tai sen ohjekortit toimivat käytännössä. Onko niistä koettu hyötyä ja mitä mahdollisia muutostarpeita niissä on esiintynyt. Henkilöstön vuorovaikutustaitojen vahvistamiseen voisi kiinnittää huomiota. Henkilöstö tietää miten kohdata esimerkiksi autistinen asiakas, mutta voi jättää kiinnittämättä huomiota oman toiminnan vaikutuksiin haasteellisessa tilanteessa ja tulkitsee tilanteen muuttumista ainoastaan asiakkaan sairauden vaikutuksilla.

Väkivallan uhkat ja riskien syntyminen kohdat vaihtelevat yksiköittäin. Tietopohjaisen koulutuksen jälkeen olisi tärkeä jalkauttaa ennaltaehkäisevää työtä suoraan yksiköihin eli kouluttaa henkilöstöä laatimalla riskianalyysejä työntekijöiden omassa fyysisessä työympäristössä. Jalkauttaminen edellyttää säännöllistä työskentelyä ja sitoutuneisuutta nykytilanteen kehittämiseen. (Fagerström & Leino 2014, 25.) Työyhteisön tarve oman yksikön fyysisen turvallisuuden parantamiseen on selkeästi esille noussut tarve. Tutkija voi puhua omasta kokemuksesta, ollessa osa tutkittavaa henkilöstöä. Kokemus osoittaa, että turvallisuusasioita ei huomioida riittävän säännöllisesti ja monen eri yksikön työntekijällä on käytyjen keskustelujen perusteella samankaltaisia toiveita oman yksikön turvallisuuden kehittämisestä asiantuntijan ohjeistuksessa.

Kehitysehdotuksena esille voisi tutkimuksen perusteella nostaa henkilöstön selkeän tarpeen konkreettiselle käytännön harjoittelulle ja jalkautuvalle väkivaltatyön koulutukselle. Väkivaltatyön koulutuksiin olisi luotavissa selkeä moduuli-runko, jonka jokaisen moduulin suorittamista voitaisiin esimiestasolta seurata. Moduulit voisivat nousta henkilöstön

tuottamasta tarpeesta. Niiden aihealueina voisi olla esimerkiksi väkivallan muodot, ennaltaehkäisyn näkökulma, väkivaltatilanteen kohtaaminen ja niin sanotut erityistilanteet. Esimiehen rooli kehityksen eteenpäin viemiselle on keskeinen. Esimiehen päätäntä valtaa tarvitaan koulutuksien toteuttamiseksi, toimintamallien ja ohjekorttien käyttöön ottamiseksi sekä kehotteen antajaksi. Esimiehen roolia harjoittelun säännönmukaistamisessa ja innostamisen haasteita toi esille myös Lehtikangas kuvaillessaan käytännön harjoittelemisen tärkeyttä toimintamallien oppimiseen.

7 Pohdinta

Työn tavoitteena oli saada aikaan muutosta parempaan ja tuottaa tietoa arjesta sen kehittämisen tueksi, mikä toteutui. Toimintatutkimuksen tulos on työyksikön turvallisuuskäytäntöjä kehittävä ja mahdollistaa henkilöstön perehtyneisyyden seurannan. Takaamalla jokaisen henkilöstön perehtyminen turvallisuuskäytänteisiin voidaan taata kaikille turvallisempi työympäristö. Aggression ja väkivallan kohtaaminen on kuormittavissa kriisi- ja erityistilanteissa hyvin todennäköistä, joten myös tutkinnon kannalta ennaltaehkäisyn näkökulma on tärkeä. Opinnäytetyön laatiminen edistää ammatillista kehittymistä monella tavalla, erityisesti osallistuessa väkivaltatyöhön yhteiskunnallisesti vaikuttaviin työryhmiin. Tutkimus on antanut työyksikköön uutena työkaluna erityistilanteiden toimintamallin, jonka sisällä on yleisesti käyttökelpoinen väkivaltatilanteiden kohtaamisen ohjekortti ja Eksoten päivitetty kotikäyntiohje.

Antoisinta työn laatimisessa oli asiantuntijahaastattelun tekeminen ja keskustelu aihealueen tietopohjan kattavasti hallitsevan henkilön kanssa sekä henkilöstön kokemusten lukeminen palautteista. Työelämäneudustajana toiminut koulutussuunnittelija on antanut monessa vaiheessa työhön uutta näkökulmaa. Hänen ohjauksella opinnäytetyössä on kiinnitetty huomiota muun muassa Eksoten viestintäohjeisiin. Opinnäytetyö muuttui suunnitelmasta sisällöllisesti huomattavasti ja merkittävin tulos sen myötä oli Päihdekuntoutumisyksikön sisäisen tiedon lisääntyminen ja turvallisuuteen huomion kiinnittäminen monista eri näkökulmista. Toimintatutkimus on onnistunut, koska sen myötä luotiin Päihdekuntoutumisyksikön turvallisuuskäytänteitä paremmiksi. Käytänteitä jakamalla työyhteisön työpaikkakokouksissa voidaan saada aikaan muutosta työntekijöiden ajattelutavoissa. Toivottavasti tulevaisuudessa lisätään tarpeellista käytännön harjoittelua uhka- ja vaaratilanteilta välttymiseksi. (Heikkinen ym. 2008, 86).

Toimintatutkimus on hyvä menetelmä oman työyksikön kehittämiseen, koska sen laatiminen edellyttää vahvaa taustatietoa yksiköstä ja toimintatavoista. Työn laatiminen oli antoisaa, koska se huomaamatta syventää omaa oppimista ja antaa lisää tietotaitoa haasteellisten tilanteiden tueksi. Teoriaan syventyminen antaa varmuutta väkivaltatilanteen kohtaamiseen tai väkivaltatilanteeseen osallistuneen henkilön kohtaamiseen, joita molempia ajoittain työyksikössä tulee vastaan. Asenteisiin vaikuttaminen on vaikeampi prosessi, johon toivotaan

lisää keinoja. Yksittäinen työntekijä voi antaa osansa toimimalla itse oikealla asenteella ja tukemalla työtovereita muuttamaan asennettaan. Muutoin asenteisiin vaikuttamisen keinot ovat lähinnä esimiesten hallussa. Pieni asenteen muutos positiivisempaan suuntaan, yksilön tasolla, on mahdollinen ja se voi aiheuttaa myönteisen virran. Työntekijä voi tartuttaa oman mielialansa toiseen henkilöstössä, jolloin jo raporttia antaessa voi ohjata seuraavaa työntekijää kohtaamaan erityisen tuen tarpeessa olevia henkilöitä joko provosoiden tai provosoimatta.

Tutkimuksen laatimisen matkalla huomasi selkeästi miten tarve huolehtia omasta itsestä nousi merkitykselliseksi. Työn ja arkisen elämän ohessa kirjoittamisen aikatauluttaminen oli haasteellista. Tutkimuksen laatiminen kehitti myös johtajan tehtävässä keskeisenä taitona tarvittavaa organisointikykyä ja lisäsi stressinhallinnan taitoja. Toisaalta teemaan liittyvän kirjallisuuden lukeminen vaikutti omaan asennemaailmaan ja auttoi asettamaan prioriteetit omille valinnoille. Tutkimuksen aikana tutustuesssa teorioiden kautta monenlaisten ihmisten elämän raadollisuuteen, kasvoi halu keskittyä omassa elämässä siihen mitä pitää tärkeänä ja lisätä ympärille itseä voimaannuttavia tekijöitä. Työntekijä on itse keskeisessä asemassa huolehtimaan omasta hyvinvoinnistaan ja vain hyvinvoiva työntekijä voi tukea ympärillään hauraassa tilassa olevia asiakkaita toimimaan tilanteessaan parhaalla mahdollisella tavalla.

Alussa esitetyn Unestählin Viikinkilaila voidaan kuvata opinnäytetyön teemaa monesta eri näkökulmasta. Viikinkilaki on tarkoitettu henkilön oman hyvinvoinnin ylläpitämiseksi. Yksilö ei voi ylläpitää hyvinvointiaan ilman kokemusta turvallisuuden tunteesta. Toisaalta se kuvaa yksilön tarvetta ylläpitää hyvää itsetuntoa ja tietoisuutta oikeudestaan voida hyvin, mikä kirjallisuuteen tutustumisen perusteella vaikuttaa usealta väkivaltatilanteita kohdanneelta henkilöltä jääneen syntyneen trauman jalkoihin. Toisaalta työntekijän on kunnioitettava itseään pystyäkseen parhaaseen mahdolliseen vuorovaikutukseen kohdatessaan haasteellisia tilanteita. Vuorovaikutuksen merkitys uhkaavia tilanteita johtavana tekijänä on merkittävä. Työntekijöiden työtehtävissä tarvitaan jatkuvasti vuorovaikutustaitoja, joiden hiomiseen on vahvimmankin ammattitaidon omaavalla henkilöllä tarvetta. Vuorovaikutustaidoissa on aina opittavaa ja kehitettävää.

Kunnioittamisen kautta pohdittavaksi nousee ajatus siitä, että toista on kohdeltava siten, kuin haluaisi itseään kohdeltavan. Monesti asettuminen ajatuksen tasolla asiakkaan asemaan auttaa näkemään kokonaisuutta paremmin ja toisaalta aidon vuorovaikutuksen syntymiseksi tarvitaan kiinnostusta toista henkilöä kohtaan. Elekieli paljastaa läsnäolon tason. Kehonkieli ja mikroilmeet viestittävät voimakkaasti, mutta huomaamatta, työntekijän tunnetilaa. Oppimalla tunnistamaan kehonkieltä voimme ennaltaehkäistä väkivaltatilanteiden syntymistä ja tarjota asiakkaille laadukasta palvelua kohtaamalla jokaisen asiakkaan tasavertaisesti. Vuorovaikutustaitojen kehittäminen kasvattaa itsetuntemusta, mikä mahdollistaa oman kehon ja elekielen paremman hallinnan. Sanattoman viestinnän paremmalla hallinnalla voidaan välttyä joutumasta kirsikaksi kakussa.

Lähteet

- Aluehallintovirasto. 2013. Lähisuhde- ja perheväkivallan ehkäisy kunnassa ja koordinaattorin tehtäväkuvamalli. Käytännön ohjeita lähisuhde- ja perheväkivallan strategiseen suunnitteluun ja ehdotuksia väkivallan ehkäisyn koordinaattorin toimenkuvamalliksi. Aluehallintovirasto. Sosiaali- ja terveysministeriö. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos.
- Cacciatore, R. 2007. Aggression portaat. Opetusmateriaali kouluille. 2. painos. Sastamala: Opetushallitus.
- Eksote. Kaski, K., Kiviniemi, K. ja Nuija, J. 2015. ”Miten voit ennalta ehkäistä aggression syntymistä” -koulutus 15.12.2015.
- European Commission. 2010. Violence against women and the role of gender equality, social inclusion and health strategies. Belgium: Publications Office of the European Union.
- Hautamäki, J. 2013. Mikä minuun meni? Tositarinoita suomalaisesta perheväkivallasta. Tanska: Gummerus.
- Heikkinen, L.T., Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.) 2008. Toiminnasta tietoon: Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Kansanvalistusseura. Helsinki: Hansaprint Direct Oy.
- Husso, M. 2013. Parisuhdeväkivalta. Lyötyjen aika ja tila. 2. painos. Vantaa: Hansaprint Oy.
- Jokela, T. 2013. Väkivallan olemus. Filosofisia huomioita. Helsinki: Books on Demand GmbH.
- Kaski, K. 2015. Henkilökohtainen tiedonanto 11.6.2015 ja 17.6.2015.
- Keltikangas-Järvinen, L. 2010. Sosiaalisuus ja sosiaaliset taidot. Juva: WS Bookwell Oy.
- Krug, E.G., Dahlberg, L.L., Mercy, J.A., Zwi, A.B. & Lozano, R. (toim.). 2005. Väkivalta ja terveys maailmassa- WHO:n raportti. Lääkärin sosiaalinen vastuu ry & Terveyden edistämisen keskus ry. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kuula, A. 1999. Toimintatutkimus. Kenttätyötä ja muutospyrkimyksiä. Tampere: Vastapaino.
- Kyllönen, T. & Rickman, A. 2011. Henkilöturvallisuus koulussa. Vaarallisen käytöksen ennakointi ja hallinta. Opetus 2000. Juva: PS-kustannus.
- Larsson, L. 2012. Sovittelun taito. Helsinki: Basam Books Oy.
- Laukkarinen, J. 2014. Johtajan valta ja pelko. Viro: Helsingin seudun kauppakamari.
- Lehtikangas, J. 2015. Henkilökohtainen tiedonanto -sähköposti haastattelu 7.1.2015 ja 13.4.2015.
- Miettinen, S., Taattola, S., Lappalainen, M., Pietarinen-Lyytinen, R., Haatainen, K., Jokiniemi, K. & Lehtonen, J. 2007. Uusia keinoja väkivallan ehkäisyyn ja hallintaan terveydenhuollossa. Suomen lääkärilehti 34 (62), 2981-2983.
- Mälkiä, A. 2013. Turvallinen kotikäyntiohjeistus. Eksoten sisäinen tiedote. 15.3.2013.
- Piikki, V. 2015. Henkilökohtainen tiedonanto 26.5.2015.

- Rantaeskola, S., Hyyti, J., Kauppila, J. & Koskelainen, M. 2015. Haastavat asiakastilanteet - väkivalta työssä. Helsinki: Talentum.
- Saarela, K.L. & Isotalus, N. 2000. Väkivaltatilanteet ja niihin varautuminen terveydenhuollossa. Suomen Lääkärilehti 34 (55), 3323-3326.
- Saarinen, M. 2001. Tunne älysi älyä tuntevasi. Opas oman ja työyhteisön tunneälyn kehittämiseen. Juva: WS Bookwell Oy.
- Siukola, R. 2014. Miten puutun lähisuhdeväkivaltaan? Esimerkkinä päihde- ja mielenterveystyö. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print.
- Soisalo, R. 2011. Väkivaltaan ei saa turtua. Suomen lääkäri-lehti. 19 (66), 1560- 1561. Sosiaali- ja terveysministeriö. 2005. Kenelle lyönnit kuuluvat? Kuntaopas pari- ja lähisuhdeväkivallan ehkäisytyöhön. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2005:7. Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2008. Lähisuhde- ja perheväkivallan ehkäisyn suositukset. Tunnista, turvaa ja toimi. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:9. Suomen kuntaliitto.
- Sundell, L. 2014. Työkaverina pelko. Väkivaltariskien ennakointi ja hallinta. Juva: Bookwell Oy.
- Syrjälä, L., Ahonen, S., Syrjäläinen, E. & Saari, S. 1996. Tapaustutkimus opettajan ja tutkijan työvälinaena. Teoksessa: Laadullisen tutkimuksen työtapoja. 1.-3. painos. Rauma: Kirjapaino Oy West Point.
- Tamminen-Peter, L., Moilanen, A. & Fagerström, V. 2010. Fyysisten riskien hallintamalli hoitoalalla. Tampere: Työterveyslaitos.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. uudistettu laitos. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Valli, R. & Aaltola, J. Toim. 2015. Eskola, J. & Vastamäki, J. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa: Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. s. 27-44. Juva: Bookwell Oy.
- Valli, R. & Aaltola, J. Toim. 2015. Hakala, J. T. Toimivan tutkimusmenetelmän löytäminen. Teoksessa: Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. s. 14-26. Juva: Bookwell Oy.
- Valli, R. & Aaltola, J. Toim. 2015. Heikkinen, H. L. T. Toimintatutkimus: kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat. Teoksessa: Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. s. 204-219. Juva: Bookwell Oy.
- Viljamaa, J. 2012. Käytä kiukkuasi. Aggression hyötykäyttö. Helsinki: WSOY.
- Åhman, H. 2004. Menestyvä johtaminen. Haasta itsesi. Helsinki: WSOY.
- Internet lähteet
- Bowers, L. 2014. Safewards: a new model of conflict and containment on psychiatric wards. Viitattu 30.8.2015. <http://www.pubfacts.com/detail/24548312/Safewards-a-new-model-ofhttp://www.pubfacts.com/detail/24548312/Safewards-a-new-model-of-conflict-and-containment-on-psychiatric-wardsconflict-and-containment-on-psychiatric-wards> Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing. 2014. 21, 499-508.

Ennakoi väkivaltaa työssä. 2015. Viitattu 30.8.2015. <http://ennakoivakivaltaa.savonia.fi/>

Eronen, M., Kaltiala-Heino, R. & Kotilainen, I. 2007. Vaarallisuuden arviointi. Missä tilanteissa ja miten väkivaltaisuuden vaaraa arvioidaan Suomessa. Viitattu 30.8.2015.
<http://www.terveyskirjasto.fi/xmedia/duo/duo96779.pdf> Duodecim. 123 (19), 2375-2380.

Eräiden rikostyyppien kehitys 2010-2014 (ennakkotieto). 2015. Viitattu 30.8.2015.
http://www.stat.fi/til/polrik/2014/04/polrik_2014_04_2015-01-19_tau_001_fi.html

Fagerström, V. & Leino, T. 2014. Väkivalta ja sen uhka kotihoitotyössä. Työpaikkojen hyvät käytännöt ennaltaehkäisyssä. Hankeraportti. Työterveyslaitoksen verkkojulkaisu. Työhyvinvointifoorumi. Viitattu 30.8.2015.
[http://www.ttl.fi/partner/thf/hankkeet/asiakasvakivalta/Documents/V%C3%A4kivalta%20ja%20kodinhoitoty%C3%B6_vaihe1%20LOPPURAPORTTI%20\(2\).pdf](http://www.ttl.fi/partner/thf/hankkeet/asiakasvakivalta/Documents/V%C3%A4kivalta%20ja%20kodinhoitoty%C3%B6_vaihe1%20LOPPURAPORTTI%20(2).pdf)

Fi-turvallisuuskoulutus. 2015. Viitattu 30.8.2015.
<http://www.turvallisuuskoulutus.fi/avekki.php>

Fyysisen väkivallan ja sen uhan valvonta. 2010. Työsuojeluvallan ohjeita 2:2010. Viitattu 30.8.2015. http://www.tyosuojelu.fi/upload/Valvontaohje_2_2010_PDF-versio.pdf

Lehti, M. 2014. Henkirikoskatsaus 2014. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen verkkokatsaus 36/2014. Viitattu 30.8.2015.
http://www.optula.om.fi/material/attachments/optula/julkaisut/verkkokatsauksia-sarja/8rcuHHA5f/36_henkirikoskatsaus_2014_korjattu.pdf

Mapa-Finland Ry. 2012. Viitattu 30.8.2015. <http://www.mapafinland.fi/>

Safewards. 2015. Viitattu 30.8.2015. <http://www.safewards.net/>

Strategia ja johtaminen. 2015. Viitattu 30.8.2015.
<http://www.eksote.fi/fi/eksote/strategiajajohtaminen/sivut/default.aspx>

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. Viitattu 30.8.2015.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Vasara, J., Pulkkinen, J. & Anttila, S. 2012. Työväkivallan ennaltaehkäisy ja hallinta sairaalassa. Organisaatiotasojen vastuut ja tehtävät turvallisuusjohtamisessa. Viitattu 30.8.2015.
<http://dspace.cc.tut.fi/dpub/handle/123456789/20862>

Kuviot

Kuvio 1: Opinnäytetyön teorian etenemisen prosessi	9
Kuvio 2: Eksoten strategia 2014-2018 (www.eksote.fi)	18
Kuvio 3: Tutkimusprosessin eteneminen	24
Kuvio 4: Tutkimuksen sisältökuvaus	25
Kuvio 5.1. ja 5.2: Sukupuoli ja ikäjakauma 5.1. naiset ja 5.2. miehet	30
Kuvio 6.1. ja 6.2.: Sukupuoli ja työkokemusjakauma 6.1. naiset ja 6.2. miehet	31
Kuvio 7: Ammattijakauma	33
Kuvio 8: Palautteen keskeiset teemat	34
Kuvio 9: Aihe-alueet, joista koettiin tarvittavan eniten tietoa	36

Liitteet

Liite 1 Tutkimuslupa

Liite 2 Tutkimuslupa päätös

Liite 3 ”Miten voit ennalta ehkäistä aggression syntymistä” - koulutuksen ohjelma

Liite 4 Palautelomake

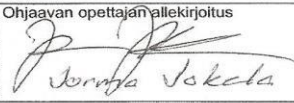
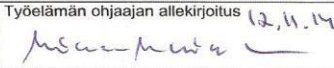

Liite 5 Päihdekuntoutumisyksikön toimintamalli vaaratilanteisiin - esimerkki diat

**Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon
kuntayhtymä
Eettinen työryhmä**
Valto Käkelän katu 3
53130 LAPPEENRANTA

**Tutkimuslupa koulutuspalveluille/
Lausuntohakemus eettiselle työryhmälle**

5 / 11 2014
Päiväys

Ohje lomakkeen täytöstä:
Klikkaa yläreunassa keltaisella olevaa tekstiä: Ota muokkaus käyttöön. Tallenna lomake omiin tiedostoihisi. Lomake on tarkoitus täyttää koneella.

Opinnäytetyön/Tutkimuksen nimi: Aggressio- ja väkivaltatilanteiden kohtaamisen ohjekortti	
Opinnäytetyön tekijä (t) / tutkija (t): Mari Pitkänen Oppilaitos/organisaatio: Laurea-ammattikorkeakoulu -Hyvinkää Ohjaavan opettajan nimi: Jorma Jokela	Ohjaavan opettajan allekirjoitus 
Opinnäytetyön/Tutkimuksen tarkoitus ja lyhyt yhteenveto tutkimussuunnitelmasta: Opinnäytetyön tavoitteena on vastata Eksoten tarpeeseen kouluttaa henkilöstöä aggressio- ja väkivaltatilanteiden kohtaamiseen sekä tilanteiden ennaltaehkäisyyn. Osallistun Eksoten sisäiseen turvallisuuskoulutukseen. Palautekyselyn avulla kartoitan koulutukseen osallistuvan henkilöstön ajatuksia koulutuksen sisällöstä sekä kehittämiskohdista. Pyrin keräämään tietoa siitä, mitä aggression ja väkivaltaan liittyvää tietoa kaivataan työntekijän näkökulmasta ja mitkä olisivat tukevaisuuden koulutusten painotusalueet. Tavoitteenani on toteuttaa Eksotelle yksinkertainen riskiarviointiin liittyvä-ohjekortti työpisteiden ja kotikäyntien tueksi.	
Työelämän ohjaaja ja yksikkö: Minna-Maria Behm, koulutussuunnittelija, p. 040 146 3264	Työelämän ohjaajan allekirjoitus (12.11.14) 
Opinnäytetyön/Tutkimusaineiston suuruus ja kokoamistapa: Kokoan aineiston osallistumalla auditorio-koulutukseen ja keräämällä palautelomakkeen auditorio-koulutuksiin osallistujilta. Osallistumalla koulutuksen sisällön laadintaan saan kerättyä riittävästi tietoa ohjekortin laatimista varten.	
Opinnäytetyön/Tutkimuksen ajoitus: Ensimmäinen koulutus on 15.12.2014. Materiaalin ja ohjekortin työstämisen aloitan tutkimusluvan saatuaani. Seuraavat koulutukset ovat kunnissa keväällä 2015. Materiaalin viimeistely tapahtuu kesällä 2015. Opinnäytetyö valmistuu syksyllä 2015.	
Haetaanko <input checked="" type="checkbox"/> Tutkimuslupaa <input type="checkbox"/> Eettisen työryhmän lausuntoa <input checked="" type="checkbox"/> Liitteet <input checked="" type="checkbox"/> Opinnäytetyö/Tutkimussuunnitelma <input type="checkbox"/> Saate <input type="checkbox"/> Suostumus <input type="checkbox"/> Kyselylomake <input type="checkbox"/> Haastattelurunko <input checked="" type="checkbox"/> tai joku muu, mikä/mitkä Palautelomake	
Opinnäytetyöntekijän/tutkimuksen tekijän yhteystiedot (postiosoite, puhelinnumero, sähköposti) Mari Pitkänen, Pajarilantie 170, 53300 Lappeenranta, työ p. 0405270845/koti p. 0503477488, mari.a.pitkanen@eksote.fi	
Opinnäytetyön/Tutkimuksen tekijän/tekijöiden allekirjoitus 	

**Etelä-Karjalan sosiaali- ja
terveydenhuollon kuntayhtymä**
Sosiaali- ja terveystyö
Kehittämissuunnittelija

Viranhaltijapäätös

1

25.11.2014 Dnro 1086/13.01.02/2014

§ 44/2014/ Tutkimuslupapäätös

Tutkimuslupa / Mari Pitkänen

Päätös

Teille on myönnetty tutkimuslupa koskien tutkimustanne "Aggressio- ja väkivaltatilanteiden kohtaamisen ohjekortti".

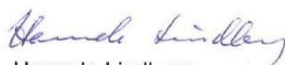
Loppuraportti tulee toimittaa sähköisenä Eksotelle, jotta se voidaan mahdollisesti julkaista verkkosivuillamme.

Lappeenrannassa 25.11.2014



Minna Jokinen
Kehittämissuunnittelija
Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystyö
Henkilöstöpalvelut
Valto Käkelän katu 3, 2 krs
53130 Lappeenranta
puh. 044-7914863
minna.jokinen@eksote.fi

Tämä päätös on postitettu asianosaisille 25.11.2014.



Hannele Lindberg
sihteeri



MITEN VOIT ENNALTAEHKÄISTÄ AGGRESSION SYNTYMISTÄ?

Valmiussuunnittelija Kristiina Kapulainen

Kouluttajina Kaisa Kaski, Kai Kiviniemi ja Jouni Nuija

Aikataulu 15.12.2014

- 12.00-12.10 Koulutuksen avaaminen
- 12.10-12.40 Pelastuslaitoksen turvallisuuskoulutus
- 12.40-12.50 Kouluttajien esittely
- 12.50-13.30 Yhteisötaso
- 13.30-13.50 KAHVIT
- 14.00-14.50 Yksilötaso
- 15.00-15.45 Ympäristötaso
- 15.45-16.00 Palaute ja keskustelua





Palautelomake

Olet osallistunut Eksoten työturvallisuus -koulutukseen.

Pyydän sinua ystävällisesti täyttämään palautelomakkeen tästä koulutuksesta ja toiveistasi sekä odotuksistasi tulevaisuudessa järjestettävästä samankaltaisessa koulutuksesta.

Palautteita hyödynnetään sosiaaliohjaaja Mari Pitkäsen Laurea-ammattikorkeakoulussa Hyvinkäällä Terveiden edistämisen koulutusohjelmaan (YAMK) kriisi- ja erityistilanteiden johtamiseen liittyvään opinnäytetyöhön.

Opinnäytetyössä huolehditaan siitä, että vastauksistasi ei voida tunnistaa henkilöitä tai yksikköä, jossa työskentelet. Työ valmistuu syksyllä 2015, jolloin se tulee luettavaksi osoitteeseen www.theseus.fi.

Lisätietoja voit tiedustella Mari Pitkäseltä puhelimitse numerosta 040 527 0845 tai sähköpostitse mari.a.pitkanen@eksote.fi

Taustakysymykset

Sukupuoli: Nainen Mies

Ikä: alle 30 31-40 41-50 51-60 yli 60

Ammatti:

- Erityistyöntekijä (psykologi, sosiaalityöntekijä, toimintaterapeutti...)
 - Esimies
 - Lääkäri
 - Hoitohenkilöstö
 - Laitoshuolto (teknisen työn, taloushallinnon, ATK- tuen yms. edustaja...)
 - Muu mikä,
-

Työkokemus sosiaali- ja terveydenhuollossa: _____

Avoimet kysymykset

Mikä tässä koulutuksessa oli kaikkein parasta/hyödyllisintä?

Mitä muuta olisit toivonut koulutuksen sisällössä käsiteltävän?

Mistä aihe-alueeseen liittyvistä asioista koet tarvitsevasi eniten tietoa?

- Väkivallan puheeksi ottaminen
 - Väkivallan ennaltaehkäisy
 - Väkivallan eskaloituminen (voimistuminen, raaistuminen)
 - Aggressio- ja väkivaltatilanteen kohtaaminen
 - Väkivallan muodot
(fyysinen, henkinen, hengellinen, seksuaalinen, taloudellinen jne.)
 - Lapsiin ja nuoriin kohdistuva väkivalta
 - Työtoverin aiheuttama uhka
- Jokin muu, mikä?

Miten toivoisit työpisteessäsi kiinnitettävän huomiota työturvallisuuteen?

Minkälaista tukea kaipaat aggressio- ja väkivaltatilanteiden kohtaamiseen?

Mitä muuta haluat sanoa?

KIITOS OSALLISTUMISESTASI!



Päihdekuntoutumisyksikön toimintamalli vaaratilanteisiin

Päivitetty 18.08.2015

Sisällys

1. Yleistä turvallisuudesta
2. Painelu-puhallus elvytys
3. Sairauskohtaus / tapaturma
4. Toimintaohje tulipaloon tai muuhun vaaratilanteeseen
5. Toimintaohje evakointitilanteessa
6. Pelastuslaitoksen turvallisuusohje
7. Sammutusvälineiden käyttö
8. Vaaratilanteiden ennaltaehkäisy
9. Konflikteja ja vaaratilanteita laukaisevien tekijöiden ehkäisy
10. Väkivaltilanteen ennaltaehkäisy
11. Alkavan hyökkäyksen tunnistaminen
12. Väkivaltilanteen kohtaaminen – ennakoiti 1/2
13. Väkivaltilanteen kohtaaminen – käyttäytyminen 2/2
14. Kotikäynti ohje – kotikäynnillä 1/2
15. Kotikäynti – ennakoi ja raportoi 2/2
16. Aggressiivinen asiakas 1/2
17. Aggressiivinen asiakas 2/2
18. Äänihälytysmerkit
19. Sähkökatko sekä vialliset laitteet
20. Uhkausoitto
21. Pommiuhka
22. Kaasuvaara
23. Säteiluvaara
24. Hälytysjärjestelmä
25. Valvontajärjestelmä
26. Vartijan palvelut
27. Retkien turvallisuussuunnitelma
28. Perehtyminen ja raportointi
29. Perehtymisen seuranta
30. Päivitys ja epäkohtien seuranta

Lisätietoja
Lähteet

Erillisinä ohjeina tulostettavissa ovat seinälle laitettavat turvallisuustiedotteet, tuntomerkkilomake, pommiuhkauslomake, yksikön pohjapiirroksot sekä väkivaltilanteen kohtaaminen ja turvallinen kotikäynti –ohje



Yleistä turvallisuudesta

Hätäilmoitus tehdään aina yleiseen hätänumeroon 112

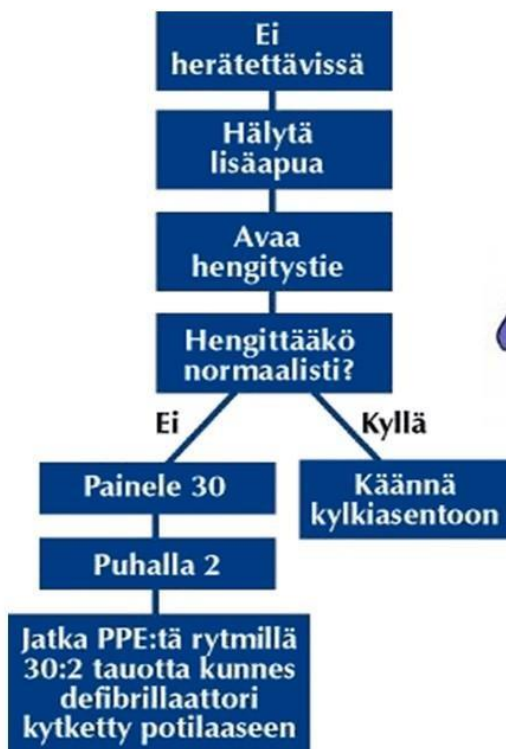
- Soita hätäpuhelu itse jos voit
- Kerro tarkka osoite ja kunta
- Kerro, mitä on tapahtunut
- Vastaa kysymyksiin
- Toimi annettujen ohjeiden mukaan
- Lopeta puhelu vasta saatua luvan

Soitettaessa numeroon 112 suuntanumeroa ei tarvita.
Kännykällä voi soittaa, vaikka puhelin olisi lukittuna tai ilman SIM-korttia.

Huolehdi osaltasi yksikön henkilökunnan riittävästä perehtymisestä turvallisuusohjeisiin.

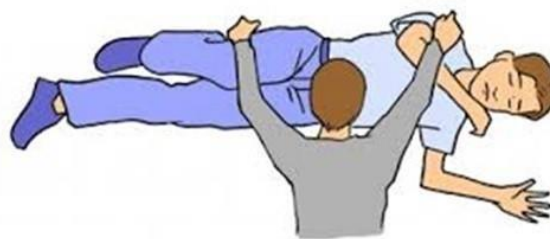


eksote



Painelu-puhallus elvytys

eksote



Alkavan hyökkäyksen tunnistaminen

- Riidan haastaminen, edestakaisin käveleminen, levoton liikehtiminen, herkkä reagointi, hätkähtämisen herkkyyys, äänen ja sen hallinnan muutokset.
- Hengityksen tihtyminen, hikoilu, jännittyminen, käsien puristuminen nyrkkiin, motorinen levottomuus, kasvojen ja niskan punoitus, kasvojen kalpeus, ohimon tai kaulasuonten pullistuminen, nykimisliikkeet, hampaiden kiristely, huulten yhteen puristaminen, mahdollinen silmien siristely tai laajeneminen.
- Äkillinen hiljentyminen, kireys, kiihtyneisyys, ärtyneisyys, ahdistus, ylimielinen, vaativa tai vähättelevä asenne tai toisten huomiotta jättäminen.
- Pälyily, katseen harhaileminen, tuijottaminen, pupillien laajentuminen tai supistuminen, pistävä katse, katsekontaktin puuttuminen, puhumattomuus ja todellisuudentajun heikentyminen.
- Uhkaajan lähestyminen, kiroilu, uhkailu, syytely, solvaava kielenkäyttö, ovien paukuttelu, epäluuloinen puhe, puhu.
- Seuraavat neljä diaa löytyy erillisenä Eksote-ohjeena Eksonetistä yksikön yleisestä tilasta nimellä ”Väkivaltatilanteen kohtaaminen ja turvallinen kotikäynti-ohje”



eksote

Väkivaltatilanteen kohtaaminen – ennakointi 1/2

- Pyri arvioimaan tilanne, pysy rauhallisena ja asiallisena.
- Keskustele asiakkaan kanssa rauhallisesti ja provosoimatta tai provosoitumatta.
- Uhkaavaan tilanteeseen ei mennä yksin, jos on mahdollista ottaa työpari.
- Yksi henkilö kerrallaan puhuttaa asiakasta.
- Ohjaa muut asiakkaat omiin huoneisiin, mikäli se on mahdollista.
- Pyri kohtaamaan asiakas niin, että sinulla on mahdollisuus poistua tilanteesta.
- Kuuntele asiakasta aidosti, mikäli asiakas ei koe tulewansa kuulluksi voi hän turhautua tai provosoitua.
- Kohdatessa aggressiivisen, uhkaavan tai asiatonta kieltä käyttävän asiakkaan, tuo esille tällaisen käytöksen olevan talon sääntöjen vastaista.
- Ellei henkilö muuta käytöstään tai pyydetessä poistu yksiköstä vapaaehtoisesti hälytetään paikalle poliisi soittamalla 112.
- Asiakkaan jatkaessa uhkaavaa käyttäytymistään on se uloskirjoituksen peruste.
- Toistuvan aggressiivisen käyttäytymisen ja toisille asiakkaille sekä henkilökunnalle aiheutettujen uhka- ja vaaratilanteiden takia asiakkaan hoito yksikössä voidaan jatkossa evätä.



eksote

Väkivaltatilanteen kohtaaminen – käyttäytyminen 2/2



- Pysy rauhallisena, älä hätäännä, älä käännä selkäsi ja vältä äkinäisiä liikkeitä.
- Säilytä uhkaajan reviiri, pidä etäisyyttä uhkaajaan. Vältä tuijottamista.
- Säilytä 45 asteen kulma uhkaajan nähden, pidä kädet luonnollisesti esillä.
- Ole läsnä, puhu ystävällisesti, lyhyesti ja selkeästi. Älä ota kantaa, älä provosoi tai provosoidu. Valmistaudu poistumiseen.
- Ole joustava, asiallinen ja jämäkkä - aseta rajat.
- Älä oikaise sekavassa tilassa olevan henkilön harhoja.
- Älä vähättele uhkaajaa tai tilannetta.
- Pyri suorittamaan lisäavun hälyttäminen uhkaajan huomaamatta.
- Voita aikaa niin, että muita tulisi paikalle. Älä vaaranna itseäsi!
- Jos olet yksin, pakene ja hälytä apua soittamalla 112.
- Jos asiakkaalla ase, hälytä heti poliisi soittamalla 112.

Uhan syntymisen merkit

- Mielialan äkilliset vaihtelut, päihtymystila, ihon värin muutokset, äänen ja sen hallinnan muutokset tai äkillinen hiljentyminen, uhkaajan lähestyminen.
- Hengityksen tihtyminen, jännittyminen, käsien puristuminen nyrkkiin.
- Pälyily, katseen harhaileminen, tuijotus, katse- tai puheyhteyden puute



Kotikäynti ohje – kotikäynnillä 1/2



- Jätä auto valmiiksi menosuuntaan, jos mahdollista, jätä auton ovet auki.
- Huomioi ympäristö ja poikkeavat asiat, kuuntele äänet ennen sisällä menoa.
- Sisälle mentäessä luo yleissilmäys ja tilannearvio asunnossa olijosta, henkilöiden mielentilasta ja havainnoi mahdolliset vaaralliset esineet tai suljetut ovet.
- Jätä mahdollisuuksien mukaan asiakkaan ulko-ovi auki, jos ei ole riskiä ulkopuolisten henkilöiden saapumisesta asuntoon tai kotieläinten karkaamisesta.
- Arvioi mahdolliset kulkureitit ja poistumistiet. Pyri pitämään avoin kulku poistumistielle.
- Pysy asiakkaan kanssa neutraalissa tilassa esim. olohuoneessa. Keittiössä voi olla aseeksi sopivia välineitä.
- Säilytä katsekontakti asiakkaaseen, älä provosoi tai provosoidu. Käyttäydy rauhallisesti ja ammattimaisesti.
- Käytä harkintaa vaikeiden asioiden esille tuomisessa.
- Mikäli koet turvallisuutesi uhatuksi esim. huutamisen tai uhkailun vuoksi, niin poistu huoneistosta välittömästi!

