

Marjo Takkunen

HAASTAVIEN ASIAKASTILANTEIDEN JÄLKITYÖ SOSIAALIALAN ASIAKAS- TYÖSSÄ

Opinnäytetyö
Sosiaalialan koulutusohjelma

Marraskuu 2015



Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Marjo Takkunen	Sosionomi AMK	Marraskuu 2015
Opinnäytetyön nimi		
Haastavien asiakastilanteiden jälkityö sosiaalialan asiakastyössä		31 sivua 5 liitesivua
Toimeksiantaja		
Kymenlaakson Ammattikorkeakoulu.		
Ohjaaja		
Merja Hautalainen, lehtori, YTM.		
Tiivistelmä		
<p>Opinnäytetyössä tarkastellaan sosiaali- ja terveysalalla esiintyvien haastavien asiakastilanteiden jälkityön tarpeita työntekijän näkökulmasta. Työssä haastavalla asiakastilanteella tarkoitetaan työntekijän asiakkaan tai asiakkaiden taholta kokemaa psyykkistä tai fyysistä väkivaltaa. Jälkityön avulla voidaan mahdollistaa työntekijän ammatillinen voimaantumisen kokemus.</p> <p>Työ on laadullinen tutkimus, jonka aineistona on käytetty kuuden sosiaalialan työntekijän teemahaastatteluja. Haastatellut toimivat kukin omalla sektorillaan sosiaalialalla, aikuissosiaalityössä, päihdetyössä, päiväkodissa, vanhus-, mielenterveys- ja vammaisten asumisyksiköissä.</p> <p>Sisällönanalyysin pohjalta vahvimmin esiin on noussut työntekijän kohtaamisen ja kuulluksi tulemisen tarve haastavan asiakastilanteen jälkeen. Tilanteen läpikäyminen työyhteisössä ja esimiehen kanssa on tärkeää ymmärryksen ja tilanteista oppimisen näkökulmasta. Läpikäymisessä nousi esiin keskustelun lisäksi tilanteiden paperille kirjoittaminen. Kaikessa tuessa tärkeimpänä koettiin tilanteen tarkastelu yksin ja yhdessä.</p> <p>Vastauksena tutkimuskysymykseen voidaan todeta, että merkittävin tuen muoto on keskustelun ja läpikäymisen mahdollistaminen. Läsnäolo ja ymmärrys ovat tärkeitä niin, että työntekijä saa tilaisuuden tarkastella koettua tilannetta ja omaa toimintaansa siinä. Myöhemmin läpikäyminen yhdessä esimiehen ja työyhteisön kanssa mahdollistavat työhöjeiden ja menetelmien päivittämisen työntekijän kokemusta hyödyntäen. Jälkityön ammattiavusta ja jatkohoitoon ohjautumisesta työpaikoilla tulisi olla selkeät ohjeistukset yhteystietoineen. Vastakohtaisesti kielteisenä, mitä työntekijä ei tuekseen kaipaa, nousi kauhistelu tai tilanteessa tehtyjen ratkaisujen kyseenalaistaminen ja vähättely.</p> <p>Tuen tarve haastavan asiakastilanteen jälkeen on näillä kuudella sosiaalialan sektorilla samankaltainen. Aineiston pohjalta koottiin esite eli ohjelehtinen ”Kun työssä sattuu. Työntekijän tuki ja ensiapu.”, jonka ovat saaneet käyttöönsä kaikki työn teossa mukana olleet toimijat.</p>		
Asiasanat		
asiakastyö, väkivalta, jälkihoito, sosiaaliala		

Author (authors)	Degree	Time
Marjo Takkunen	Bachelor of Social Services	November 2015
Thesis Title		
Afterwork of Challenging Customer Situations at Social Sector		31 pages 5 pages of appendices
Supervisor		
Merja Hautalainen, Senior Lecturer.		
Abstract		
<p>This thesis examines an employee`s needs after challenging customer situations occurring in the social and health sector. A challenging customer situation in this thesis is defined as psychological or physical violence caused by a client or clients experienced by employee. With the help of afterwork an employee`s professional empowerment can be made possible.</p>		
<p>The thesis is a qualitative research the material of which consists of theme interviews from six workers in the social field. Each interviewed employee worked in a different sector in the social field: adult social work, substance abuse work, day care, elderly care and housing unit for mental patients and for people with developmental disabilities.</p>		
<p>From the basis of the content analysis, emerges strongly an employee`s need to be met and heard after challenging customer situation. Going through this situation at the workplace with work community and superior is important for understanding the situations. Going through the situation by writing emerged in addition to conversation. The most important factor in all of the support was seen viewing the situation from different perspectives alone and together with others.</p>		
<p>In response to the survey question can be said that the most important form of support is possibility to conversation and going through the situation. The presence and understanding are important, so that the employee has the opportunity to view the experienced situation and his or her own performance in it. Later, going through the situation together with the work community and superior, allows updating instructions and methods utilizing employee`s experience. Professional assistance and follow-up treatment, and information about how to ask for help should be clearly guided at workplace, with the contact information. In contrast, worker doesn`t need bemoaning, questioning of the decisions made for the situation and underrating.</p>		
<p>It can be said that the need for support after a challenging customer situation, in these six social field sectors, is similar. Based on the results was formed a leaflet "When hurt at workplace. Employee`s support and first aid.", which was given to all participants involved in making this thesis.</p>		
Keywords		
client work, violence, after-care, social sector		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	OPINNÄYTETYÖN KESKEISET KÄSITTEET.....	7
2.1	Väkivallan määritelmä.....	7
2.2	Traumaattinen kriisi	8
2.3	Kriisin vaiheet	9
2.4	Voimaantuminen.....	10
3	HAASTAVA ASIAKASTILANNE	11
3.1	Esiintyminen sosiaalialalla	11
3.2	Yksilölliset vaikutukset	12
4	JÄLKITYÖ.....	13
4.1	Esimiehen rooli	14
4.2	Työntekijän selviytymistä tukevat tekijät	15
5	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	17
5.1	Lähtökohdat.....	17
5.2	Aineistonkeruu	18
5.3	Aineiston käsittely	20
6	TULOKSET.....	20
6.1	Kokemukset väkivaltilanteista	20
6.2	Oireilu haastavan asiakastilanteen jälkeen.....	21
6.3	Oman toiminnan tarkastelu	22
6.4	Keskustelu tärkein tuen muoto.....	22
6.5	Muut selviytymiskeinot ja koettu tuki.....	24
6.6	Johtopäätökset	25
7	PRODUKTI.....	26
8	POHDINTA	27
	LÄHTEET.....	29
	LIITTEET	
	Liite 1. Asiantuntijahaastattelun tukikysymyslista	
	Liite 2. Tutkimuslupa: Länsi-Suomen alueella toimivalle peruspalveluliikelaitoskuntayhtymälle	

Liite 3. Teemahaastatteluiden tukikysymyslista

Liite 4. Produkti

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni ja sen myötä produktina valmistuneen esitteen tavoite on helpottaa yksilön voimaantumista ja työssä jaksamista haastavan asiakastilanteen jälkeisissä tunnereaktioissa sosiaalialalla. Sosiaalialan työ on pitkälti asiakastyötä ja kohtaamisia, jotka voivat usein olla työntekijälle ennakoimattomia ja tunteita herättäviä. Olen etsinyt selkeitä ohjenuoria, millä työntekijä itse ja hänen esimiehensä voivat taata parhaan tuen työssä jaksamiselle ja ammatillisuudelle. Jälkityöllä on iso merkitys työntekijän ammatilliselle kasvulle ja selviytymiskeinoille. Kaikesta ennaltaehkäisevästä työstä huolimatta yksilön eli asiakkaan kanssa tehtävää työtä ei voi koskaan laskea ja ennakoida. Haasteena työni toteutuksessa on ollut välittää lukijalle työni tavoite ja sen mukainen rajaus. Useissa tutkimuksissa, kuten tässä työssäkin käytetyissä lähteissä, on tutkittu väkivallan esiintymistä työpaikoilla ja asiakaskontakteissa. Koska tällaisia haastavia tilanteita on jo todettu esiintyvän sosiaalialalla, keskityn itse työssäni siihen, miten työntekijää tuetaan jatkamaan tällaisen tilanteen jälkeen.

Tässä työssä haastavalla tilanteella tarkoitetaan vuorovaikutustilannetta asiakkaan tai asiakkaiden ja työntekijän välillä, jossa työntekijä kokee fyysisistä tai psyykkistä väkivaltaa. Samassa yhteydessä käsitettä on käytetty Hyytin, Kauppilan, Koskelaisen ja Rantaeskolan teoksessa *Haastavat asiakastilanteet – väkivalta työssä* (2015). Tilanteen haastavuus voi johtua asiakkaasta, hän on ehkä päihtynyt, harhaluuloinen, tilanteessa epätoivoinen, kiukustunut, aggressiivinen tai muuta vastaavaa. Tilanteeseen voivat vaikuttaa myös työntekijän kiire ja väsymys; ehkä hän on kokematon työssään tai hänellä on aikaisempia epämieluisia kokemuksia vastaavista tilanteista. Haastavan kohtaamisesta tekee työntekijän yksilöllinen kokemus, jossa mukana ovat hänen henkilökohtaiset kokemuksensa ja ennakkoasenteensa. Tämän kaltaiset tilanteet eri henkilöt kokevat eritavoin ja siksi tarvitsemme määrittelyn tueksi traumaattisen kriisin ja kriisivaiheiden ymmärrystä.

Voimaantumisen käsite on olennainen, sillä koen voimaantumisen olevan välttämätöntä, että henkilö kykenee jatkamaan työssään omaa toimijuutta uhanneen tilanteen jälkeen. Jokaisella ihmisellä on tarve tuntea itsensä arvokkaaksi ja

vähäinenkin tämän tunteen lisääminen voi vapauttaa energiamääriä oppimiseen ja kasvuun. Voimaantumisen edellytys on se, että vaikeistakin asioista puhutaan. Voimaantumisen tunne kärsii yksilön kohdatessa työssä tilanteita, joissa hän kokee ammatillista riittämättömyyttä ja epävarmuutta. Voimaantuminen työssä vie kohti tasapainoista, työkykyistä työntekijää ja työyhteisöä.

Esitteen koostamiseen tarvitsin tietoa työntekijöiden tarpeista, mutta lähdeaineistoa kerätessäni havaitsin materiaalin jakautuvan spesifisti sosiaali- ja terveysalan eri sektoreille. Esitteen kohderyhmän rajaamiseksi minun tuli selvittää, onko tuen tarve eri sektoreiden asiakastyössä erilainen. Varsinainen tutkimusvaihe koostuu kuudesta sosiaalialan eri sektorin työntekijähaastattelusta. Käsittelen työssäni sosiaalialan työntekijöille vastaan tulleita haastavia asiakastilanteita ja eritoten niitä seuranneita kokemuksia ja tarpeita. Teemahaastatteluin olen selvittänyt, vastaavatko eri asiakasryhmien kanssa koettujen haastavien tilanteiden jälkeiset tunnereaktiot ja tuen tarve toisiaan. Taustatyön ja tutkimustulosten pohjalta nousseet asiat olen koonnut työn produktina valmistuneen esitteen sisällöksi.

2 OPINNÄYTETYÖN KESKEISET KÄSITTEET

2.1 Väkivallan määritelmä

Maailman terveysjärjestö WHO:n mukaan väkivalta on:

fyysisen voiman tai vallan tahallista käyttöä tai sillä uhkaamista, joka kohdistuu ihmiseen itseensä, toiseen ihmiseen tai ihmisryhmään tai yhteisöön ja joka johtaa tai joka voi hyvin todennäköisesti johtaa kuolemaan, fyysisen tai psyykkisen vamman syntymiseen, kehityksen häiriytymiseen tai perustarpeiden tyydyttymättä jäämiseen (Krug, Dahlberg, Mercy, Zwi & Lozano 2005, 21).

Väkivalta voidaan jakaa fyysiseen väkivaltaan kuvaten tekoja, joissa käytetään voimakeinoja toisen vahingoittamiseen ja henkiseen väkivaltaan, esimerkkinä sanalliset uhkailut, loukkaaminen ja häirintä (Hyyti, Kauppila, Koskelainen & Rantaeskolala 2015, 6). Asiakkaan tai potilaan aiheuttama väkivalta, kuten

kaikki väkivalta, on fyysistä, seksuaalista, verbaalista, emotionaalista tai psykologista aggression ilmaisua (Soisalo 2011, 17–18). Tällaista väkivaltaa voidaan kutsua myös asiakastyöväkivallaksi, joka kohdistuu työnantajan edustajan työhön tai ammattiasemaan (Hyyti ym. 2015, 7).

Varmola (2015) määrittelee haastavaa asiakastilannetta ja tätä kautta koettua väkivaltaa vuorovaikutuksen kautta. Väkivalta on läsnä, kun työntekijä ei kykene kohtaamaan asiakasta rakentavalla tavalla. Kun työssä kokee olevansa vihan ja aggression kohde, objekti, oma toimijuus saattaa romahtaa ja työntekijä kokee väkivallan uhkaa tai väkivaltaa. Työkokemuksen kautta työntekijälle kehittyy kyky aistia ja ennakoida haastavaa tilannetta, joka pohjaa usein asiakkaan kohtaamiseen. Tämä mahdollistaa työntekijän oman toimijuuden säilymisen haastavassa asiakastilanteessa.

2.2 Traumaattinen kriisi

Koettu väkivalta voi aiheuttaa työntekijälle fyysisen, henkisen tai sosiaalisen kehityksen haittaa (Soisalo 2011, 17–18). Traumalla tarkoitetaan väkivallan muodon aiheuttamaa vammaa. Jokin merkittävä, järkyttävä tapahtuma tai olosuhteiden muutos saattaa aiheuttaa psyykkisen trauman niin, että ihminen häiriintyy psyykkisesti. (Hammarlund 2010, 96.)

Trauma voidaan määritellä henkiseksi tai ruumiilliseksi vaurioksi tai haavaksi. Sen aiheuttajana on traumatisoiva tapahtuma, joka saa aikaan traumaattista stressiä. Voimakas fyysinen tai psyykinen rasitus aiheuttaa ihmisessä fyysisen ja psyykkisen sopeutumisreaktion. Stressi koetaan ahdistuksena ja ahdistus voi ilmetä muuttuneena käyttäytymisenä, ruumiillisina oireina tai tunnereaktioina. *Traumaattinen kriisi on psyykinen tilanne, jossa yksilö kohtaa ulkoisen tapahtuman, joka uhkaa hänen ruumiillista olemassaoloaan, sosiaalista identiteettiään ja turvallisuuttaan tai tyydytysmahdollisuuksiaan.* (Traumatapiakeskus.)

Äkillisten järkyttävien tapahtumien jälkeen tavanomaisia psyykkisiä oireita ovat muun muassa ahdistus- ja masennusoireet, vireystilan kohoaminen, univaikeudet, välttämiskäyttäytyminen traumaattiseen tapahtumaan tai siitä muistutaviin tilanteisiin liittyen, pelko-oireet sekä päihteidenkäytön lisääntyminen (Psykososiaalisen tuen ja palvelujen työryhmä 2009, 11). Psyykkisiin oireisiin

kuuluvat myös syyllisyys, epävarmuus ja muistivaikeudet. Fyysisiä oireita ovat muun muassa väsymys, heikkous, jano, hampaiden kiristely ja kohonnut syke. Käyttäytymisessä näkyviä muutoksia voivat olla esimerkiksi pidättyväisyys, epäsosiaalinen käytös, ruokahalumuutokset ja ylireagointi. Haastavan tilanteen kohtaaminen voi aiheuttaa myös henkistä oireilua, yksilö saattaa kyseenalaistaa omaa uskoaan ja näkemyksiään. (Hyyti ym. 2015, 172–177.)

Soisalon (2011, 165–166) mukaan ihminen joutuu psyykkiseen stressitilaan silloin, kun tilanne vaatii sellaisia voimavaroja, joita ei ole sillä hetkellä tarjolla. Hänen mukaansa suuri osa sosiaali- ja terveysalan työntekijöistä ei ole osannut varautua siihen, miten yleisiä psyykkisen kriisin kokemukset voivat olla valitsemallaan alalla.

2.3 Kriisin vaiheet

Hammarlund (2010, 91, 99–103) kuvaa teoksessaan Kriisikeskustelu trauma-peräiselle kriisille ominaisia oireita ja niiden kulkua. Poikkeuksellisen traumaattinen elämäntapahtuma aiheuttaa akuutin stressireaktion, jonka myötä käynnistyvät kriisireaktion vaiheet vaihtelevat niin kestoaltaan kuin voimakkuudeltaan.

Soisalo erittelee kirjassaan Väkivallan preventio sosiaali- ja terveysalalla (2011, 170–174) edellä mainittuja kriisivaiheita:

Sokkivaiheessa henkilö voi lamaantua täysin tai joutua kaoottiseen kiihtymystilaan, eikä hän kykene vielä käsittämään tapahtunutta tai yrittää kieltää tapahtuneen kokonaan.

- Sokkivaiheen ensiapu on yksinkertaista, selkeää tietoa, somaattista ensihoitoa, läsnäoloa ja konkreettista auttamista, kuten huovan tarjoaminen.

Reaktiovaiheessa ihminen kohtaa todellisuuden vähitellen ja muodostaa todellista kuvaa tapahtuneesta. Tällöin traumaattinen tilanne palaa mieleen keskusteluissa ja muistikuvina.

- Reaktiovaiheessa ihminen kaipaa arvostusta, välittämistä ja että häntä kuullaan yhä uudelleen.

Käsittelyvaiheelle eli korjausvaiheelle tunnusomaista on, että henkilö alkaa vähitellen hyväksyä tapahtuneen ja varsinainen surutyö alkaa tässä vaiheessa.

- Yksilön on yhä tärkeää tulla kuulluksi, mutta häntä tulisi pyrkiä tukemaan niin, että hän vähitellen suuntaisi katseen tulevaan.

Sopeutumisvaiheen eli uudelleen suuntautumisen myötä henkilö toipuu ja tapahtunut jäsentyy osaksi minuutta ja elettyä elämää. Tässä vaiheessa kriisi ei enää kuormita psyykkisiä voimavaroja, vaan on voinut jopa lisätä niitä.

- Eletty trauma ja reaktiovaihe voivat kuitenkin aktivoitua uudelleen tilanteissa ja kriiseissä, jotka muistuttavat tapahtuneesta.

2.4 Voimaantuminen

Yksilön voimaantuminen on käytännössä muutoksesta lähtevä prosessi. Jokin asia on ratkaisevasti muuttunut niin, että työntekijä kokee tarvetta muutokselle. Haastava asiakastilanne eli koettu väkivalta on muutosprosessin käynnistävä traumaattinen tilanne. Onkin toivottavaa, että tämä muutosprosessi johtaisi voimaantumiseen eikä yksilöä kuluttaviin esimerkiksi kieltämisen toimintamalleihin. Voimaantuessaan yksilö tarkkailee mennyttä ja nykyisyyttä, kehittyä ja löytää tasapainon. (Mahlakaarto 2010.)

Voimaantuminen on ihmisestä itsestään lähtevä prosessi, joka on yhteydessä motivaatioon, hallinnan tunteeseen, päämäärien asettamiseen ja itseluottamukseen. Sosiaalinen ympäristö vaikuttaa kunkin kuvaan omasta itsestään ja siten muovaa myös voimaantumisprosessia. Voimaantumista voidaan yrittää tukea, mutta toinen ihminen ei voi antaa voimaa toiselle eikä päättää toisen voimaantumista. Voimaantumista tapahtuu yksin ja yhdessä, eikä voimaantuminen ole näinollen yksisuuntaista. Ihmisen voimaantumisen tarve tulee ajankohtaiseksi viimeistään silloin, kun ihmistä estetään voimaantumasta. (Siitonen 1999, 117–118.)

Ollikainen ja Palomäki erittelevät opinnäytetyössään (2009, 18–19) hoitajan voimaantumista edistäviä ja estäviä tekijöitä. **Hoitajan voimaantumista edistäviä tekijöitä** ovat hoitajan omat ominaisuudet, työyhteisön toimintatavat, työympäristö, työyhteisön yhteiset moraaliarvot ja käsitys hyvästä hoidosta,

yhteistyö ja yhteisymmärrys työyhteisössä, luottamus ja vastuun antaminen, koulutus, tulevaisuuteen suuntautuminen, työtovereiden toisilleen antama ja toisiltaan saama tuki, ongelmien ratkaisu työyhteisössä, avoin kommunikaatio työntekijöiden välillä ja omasta hyvinvoinnista huolehtiminen. **Hoitajan voimaantumista estäviä tekijöitä** ovat työyhteisössä esiintyvät arvoriistiriidat, hoitajan mitätöinti, autoritäärinen johtamistapa, urautuminen ja paikoilleen jäähmettyminen, raja-aitojen rakentelu, yhteistyön puute, työuupumus ja negatiivinen stressi.

Mattila (2008, 120–125) toteaa väitöskirjassaan, *että voimaantuminen on itsestä lähtevä ja itsessä tapahtuva prosessi*. Jos työntekijä ei koe pystyvänsä vastaamaan työn vaatimuksiin, kokee hän riittämättömyyttä ja voimavarattomuutta. Tällöin yksilö kokee työyhteisön lannistavana ja voimia vievänä. Työyhteisössä voimaantumiseen kuuluu, että vaikeistakin asioista uskalletaan puhua. *Voimaantumisen pyörteessä* yksilö ymmärtää elämän jatkuvana muutoksena ja kokee oman keskeneräisyytensä kannustavana, eteenpäin vievänä voimana. Tällöin hän on valmis muuttamaan ja kehittymään. Hän uskalleta nähdä itse ja näyttää toisille sekä heikkoutensa että vahvuutensa ja olla omana itsenään läsnä. Mattila kuvaa *iloista voimaantumisen pyörrettä* työyhteisössä siten, että kaiken ei pidä mennä odotusten mukaisesti, mutta työyhteisön ilmapiiriin perusvire on voimaantumista edistävä. Se mahdollistaa yksilön voimaantumista ja samalla eettisesti toista varten olemisen sekä työyhteisössä että asiakkaiden kanssa.

3 HAASTAVA ASIAKASTILANNE

3.1 Esiintyminen sosiaalialalla

Väkivalta ja sen uhka ovat keskimääräistä yleisempiä turvallisuusaloilla, mutta muun muassa sosiaalialan asiakastyössä väkivaltaa esiintyy enemmän kuin muilla aloilla. Työturvallisuus sosiaalialalla -hankkeen loppuraportin mukaan hankkeeseen vastanneista 417 työntekijästä 46 % oli joutunut henkisen väkivallan ja uhkailujen kohteeksi viimeisen vuoden aikana ja fyysisen väkivallan kohteeksi 11 %. Ammattikuntakohtaiset erot olivat hankkeen tulosten mukaan

yhteydessä työntekijän ja asiakkaan kontaktin läheisyyteen. (Antikainen-Jun-tunen 2007, 3.)

Yleisintä sosiaalialan työväkivalta on sosiaalityössä. Sosiaalityössä ilmenevä asiakasväkivalta on kontrolli- ja liittämissuhteessa ilmenevää väkivaltaa, joka syntyy asiakkaan ja työntekijän välisestä etäisyydestä ja hierarkkisesta erosta. Väkivallan riskiä lisäävät yksintyöskentely yö- tai ilta-aikaan ja päihtyneiden asiakkaiden, lääkkeiden, rahan tai arvotavaran käsittely. Lisäksi asiakkaan etuuksien, oikeuksien käsittely ja päätöksen teko lisäävät riskiä. Väkivallan uhkaan vaikuttaa myös työpaikan fyysinen sijainti. (Työsuojeluhallinto 2010, 7.)

Asiakkaan aggressiivisen käyttäytymisen taustalla voi olla monenlaiset elämäkokemukset, vaikeuksien kasautuminen, stressi tai turhauma. Päihteiden käyttö lisää aggressiivisen käyttäytymisen mahdollisuutta. Asiakkaan kulttuuri-taustassa väkivalta voi olla hyväksyttävämpää tai vuorovaikutuksessa työntekijän kanssa voi olla haasteita. Lisäksi stressaavat olosuhteet voivat laukaista väkivaltaisen käytöksen. (Hyyti ym. 2015, 8–9.)

3.2 Yksilölliset vaikutukset

Haastavat tilanteet saattavat muodostua kokemuksiksi, jotka vaarantavat yksilön turvallisuuden, kehon koskemattomuuden, identiteetin tai käsityksen oikeasta ja väärästä. Tilanteita voi seurata useita fyysisiä, psyykkisiä, henkisiä ja käyttäytymiseen liittyviä oireita (ks. traumaattinen kriisi). (Hyyti ym. 2015, 177.) Koettu väkivalta voi aiheuttaa työntekijälle turvattomuuden ja pelon tunteita, ahdistusta ja huolta työkavereiden jaksamisesta. Väkivalta myös synnyttää uhrikokemuksen. Vahvojenkin tunnekokemusten jälkeen asiakassuhdetta on kuitenkin usein jatkettava. (Honkala 2006, 77–92.) Asiakastyöväkivalta synnyttää pelkoa ja epävarmuutta väkivallan kohteen lisäksi muille yhteisöön kuuluville (Hyyti ym. 2015, 7).

Varmola (2015) tuo esiin myös henkilöhistorian vaikutusta työntekijän kokemukseen. Jos aiemmin elämässään on kokenut väkivaltaa, niin suhtautuminen on erilaista. Säilyykö työntekijän ammatillisuus tilanteessa vai tulevatko omat kokemukset läpi niin, että ammatillisuus katoaa? Koetun kuormittumisen määrään vaikuttavat yksilön aiemmat kokemukset, geneettiset tekijät sekä ympäristötekijät (Hyyti ym. 2015, 170).

Purkamaton tai toistuva stressi voi kehittyä kumulatiiviseksi, eli kasautua, ja näin tehdessään altistaa fyysisille ja psyykkisille vaivoille. Ennusmerkkejä ovat väsymys, kyllästyminen ja ahdistus, seurannaisinaan nuhakuumeet, ruuansulatusvaivat, päänsäryt ja univaikeudet. (Hyyti ym. 2015, 170–171.)

4 JÄLKITYÖ

Akuutin kriisityön psykologisena tavoitteena yksilötasolla on resilienssin (psykkisen kestävyuden, sitkeyden) edistäminen, itseluottamuksen ja -arvotuksen tukeminen sekä järkyttävän kokemuksen integraation tukeminen (Psykososiaalisen tuen ja palvelujen työryhmä 2009, 13). Jälkihoidon on tarkoitus purkaa traumaattisen tilanteen eli väkivaltatilanteen jälkeistä psyykkistä stressiä ja palauttaa työkykyisyyttä. Suomessa tuki ja palvelut ovat hyvin järjestettyjä, joten apua kannattaa hakea vaikka työterveyshuollosta tai terveyskeskuksesta. (Varmola 2015.) Suurin osa ihmisistä ei kuitenkaan osaa itse hakea tarvitsemaansa apua. Yksilön lisäksi tapahtuma herättää ajatuksia työyhteisössä, joita tulee käsitellä yhteisesti. Käsittely edistää myös työyhteisön tukea ja ymmärrystä väkivaltatilanteeseen joutuneelle jäsenelleen. (Honkala 2006, 51–52.)

Virkki tulkitsee että työkuultuurissa kohdattu väkivalta on toisaalta arkaluontoinen puheenaihe, tai vaihtoehtoisesti itsestään selvyys ja merkityksetön osa työtä. Asioista vaikeneminen tekee asiakasväkivallasta näkymätöntä ja voi johtaa mitätöintiin ja kieltämiseen. (Virkki 2009, 28–31.) Ammatillisten tietojen ja taitojen kyseenalaistaminen voi johtaa lisätraumatisoitumiseen. Esimiehen ja työtoverien esittämät kysymykset, kuten mitä olisi voinut tehdä toisin, voidaan kokea syyllistävinä. (Aziza 2010, 53–63.) Tällaisessa tilanteessa traumaattisen stressin asianmukaisen käsittelyn esteeksi voivat muodostua usein työntekijöitä suojaavana tekijänä koettu kovuus ja kestävyys. Tällöin kun yksilö ei usein pysty tunnistamaan tai tunnustamaan omaa avun tarvettaan, esimies on avainasemassa käsittelyn tarpeen tunnistajana. Matala järkyttävien kokemusten käsittelykynnys työterveyshuollossa tukee työssäjaksamista. (Psykososiaalisen tuen ja palvelujen työryhmä 2009, 12.)

Työyhteisöä ajatellen tilanteen jälkipuinnissa prosessin loppuun saattaminen on tärkeää ja voimaannuttavaa. On tärkeää, että työntekijä saa kokemuksen,

että asia on hoidettu loppuun asti. Mittarina avun tarpeeseen voi käyttää sitä, haittaako asia arkea. Jos asiat ovat koko ajan mielessä, ikävät tunnelmat ovat läsnä arjessa. Onko työntekijä enemmän läsnä menneessä kuin tässä hetkessä? Kokemukset voivat nostaa esiin fyysistä pahoinvointia ja puhuminen on tärkeää. (Varmola 2015.)

4.1 Esimiehen rooli

Työsuojelulaki (23.8.2002/738) velvoittaa ennaltaehkäisemään uhka- ja väkivaltatilanteita työssä, johon liittyy ilmeinen väkivallan uhka. Tämä tehdään järjestämällä työ ja työolosuhteet väkivallan esiintymisen mahdollisuutta minimoiden. Työntekijällä tulee olla käytössään tarvittavat ja asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt ja -laitteet, sisältäen mahdollisuuden avun hälyttämiseen. Laki velvoittaa työnantajan järjestämään työtä ja työpaikkaa koskevat menettelyohjeet uhkaavien tilanteiden varalle.

Työsuojeluhallinnon internetsivujen (2014) mukaan työnantajan tulee seurata väkivalta- ja uhkatilanteita työpaikalla sekä on annettava työntekijöille ohjeet, miten väkivaltatilanteista ilmoitetaan. Raportoimalla saadaan tietoa, miten usein ja millaisia väkivaltatilanteita tapahtuu. Nämä toimenpiteet edistävät väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyä. Vakavat työpaikalla sattuneet väkivaltatapaturmat on ilmoitettava poliisille ja työsuojeluviranomaiselle.

Jälkityön tarkastelussa tärkeäksi nousee esimiehen rooli työpaikkaväkivallan tunnustamisessa. Suhtautuminen väkivaltaan väheksyen, osana työtä, luo väkivallalle hyväksyntää. Johdon kouluttautuminen työntekijän kuulemiseen ja tukemiseen on avaintekijä, niin että työntekijä saa äänensä kuuluviin. Tilanteiden käsittelyyn liittyy pelkoa, johon vaikuttaminen lähtee esimiestason reagoinnista. Raportointi mahdollistaa työntekijän tuen saamisen. (Luoto-Korhola & Niskanen 2012, 27–33.) Finnen ja Karekivi-Pallarin opinnäytetyössä (2012, 30–35.) työntekijöiden kertomuksista oli noussut esiin epäselvyys, kuinka tilanne etenee läheltä piti -ilmoituksen täyttämisen jälkeen. Opinnäytetyön tulosten mukaan virallinen prosessi päättyy usein lomakkeen täyttöön, vaikka arjessa työkavereilta ja esimieheltä saadaan tukea keskustelun kautta.

Työnantajan ja esimiehen vastuu perehdyttämisen järjestämisestä on tärkeää. Vastaako yksikön ”esite” työn todellisuutta? Entä vastaako yksikön toimintasuunnitelma sen asiakasprofiilia? Rehellisyys yksikön toiminnan luonteen esitelyssä valmistaa työntekijää ja poistaa ristiriitoja, mahdollisia uhkatekijöitä on hyvä käsitellä avoimesti. Selkeät käytänteet ja ohjeistukset tukevat toimijuutta tilanteissa, ja tällöin työntekijä tuntee työtehtävänsä ja kokee voivansa hoitaa ne hyvin. Työyhteisöä ajatellen tilanteen jälkipuinnissa prosessin loppuun saattaminen on tärkeää. Työntekijä saa kokemuksen, että asia on hoidettu loppuun asti. (Varmola 2015.)

4.2 Työntekijän selviytymistä tukevat tekijät

Työyhteisön tuki on tärkeässä roolissa haastavien tilanteiden jälkeen, vaikka kaikki eivät koe tukea tarvitsevansa. Kaiken väkivallan tunnistaminen sekä jälkihoidon ohjeistukset ja niiden jatkuvuus ovat tärkeitä. (Finne & Karekivi-Pallari 2012, 30–35.) Vertaistuessaa tärkeää on omien kokemusten sanoittaminen ja ääneen kertominen työyhteisön sisällä (Luoto-Korhola & Niskanen 2012, 27–33). Traumaattisesta kriisitilanteesta puhuminen eritellään keinona purkaa tunteita ja ajatuksia. Tukijaksi työntekijät kaipaavat kollegaa, ammattiauttajaa tai esimiestä ja tukijalta toivotaan kärsivällisyyttä, kuuntelutaitoa, luotettavuutta ja empaattisuutta. (Aziza 2010, 53–63.)

Kaikessa työn tekemisessä suojaava tekijä on se, että työntekijällä on kotona asiat kunnossa. Tällöin työtehtävissä on läsnä kokonaisvaltaisesti. Kova henkilökohtainen kuormitus laskee työntekijän läsnäoloa tilanteessa, mikä laskee kykyä hoitaa tehtäviä ja kohdata asiakasta. Tällöin työntekijä voi olla toimijuuden vähentymisen myötä suojaaton. (Varmola 2015.) Honkalan pro gradu -tutkielmassa (2006, 94–104) sisäisinä selviytymisstrategioina esitellään työntekijän oman vireystason, henkisen tilan ja elämäntilanteen vaikutusten tiedostamista. Haastavaa tilannetta seuraava ahdistus ja pelko on käsiteltävä kunkin omia selviytymiskeinoja ja voimavaroja käyttäen. Työssä moni haastateltu koki selviytymisstrategiakseen vasta-ajatusten tekemisen (negatiivisen sijaan työn positiivisten puolien pohtimisen) ja tapahtumien järjestyttämisen. Tärkeäksi mainitaan työn erottaminen vapaa-ajasta ja rauhoittuminen. Myös tässä tutkimuksessa tärkeäksi nousee työyhteisön ja esimiehen tarjoama tuki. Pohdinassaan Honkala tuo esiin ajatuksen, pitäisikö väkivallan esiintymistä käsitellä

enemmän alan koulutuksessa, joka valmistaisi tulevia työntekijöitä tällaisiin haasteisiin varautumiseen.

Varmola (2015) tuo esiin, että työntekijän omat vanhat käsittelemättömät asiat voivat nousta pintaan, mikä tarkoittaa että nyt on tullut aika käsitellä niitä. Jos on esimerkiksi kokenut väkivaltaa parisuhteessa, eronnut ja vuosien jälkeen kohtaa työelämässä väkivaltaa, vanhat kokemukset saattavat nousta uudelleen mieleen ja *vanha kansio* aukeaa.

Aziza (2010, 53–63) tunnistaa tutkimuksessaan haastateltavien sokki- ja reaktiovaiheen reaktioita, sekä itsepohdiskelua tilanteen jälkeen. Kaikki haastateltavat olivat maininneet miettineensä, olisiko voinut toimia toisin tai mitä olisi tapahtunut, jos asiat olisivat kääntyneet toiseen suuntaan. Selviytymiskeinoina pidettiin hyvää ja vahvaa ammattitaitoa sekä pitkää työkokemusta. Yksi haastateltavista oli käyttänyt nuoruudessa kirjoittamista stressin purkuvälineenä. Mainittuna selviytymiskeinona on myös työskentelyn jatkaminen työtehtäviä vaihtaen.

Paasilinna (2013, 23–40) tutki poliiseja traumaattisten kokemusten vaikutuksilta suojaavia tekijöitä. Tuloksissaan hän on eritellyt viisi pääkohtaa, jotka ovat hyvä esimies, luotettava työyhteisö, ammatillinen etäisyys, ammattihuumori ja etukäteen valmistautuminen. **Esimiestyöllä** on iso merkitys työssä jaksamiseen ja hyvä esimies *huolehtii työntekijöistään, osaa asiajohtamisen lisäksi myös henkilöstöjohtamisen ja antaa positiivista palautetta kun siihen on aihetta. Lisäksi hyvän esimiehen kanssa pystyy puhumaan luottamuksella...* **Työyhteisön tuki** nousee tutkielmassakin tärkeäksi tekijäksi. *...kukaan muu ei ymmärrä työssä koettuja tilanteita yhtä hyvin kuin toinen poliisi.* **Ammatillinen etäisyys** käsittää tutkielmassa esiinnoussutta ammatillista kokemusta, tilanteiden *normaalisuutta* osana tehtävää työtä. Paasilinna yhdistää etäisyyden hoitotyössä käytettävään termiin *etäännytetty huoli*, joka on puhtaasti kognitiivista toimintaa, jolla pyritään välttämään hoitajan subjektiivisuutta ja uupumista voimakkaiden tunteiden äärellä. **Huumorin** suojaavaa vaikutusta on tiedostettu ja käytetään tarkoituksellisesti hyväksi, mutta huumorilla ei tule loukata ketään. **Etukäteen valmistautumisen** poliisit kokivat alalle hakeutumisen, koulutuksen ja ammatillisuuden kautta suojaavaksi tekijäksi.

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

5.1 Lähtökohdat

Opinnäytetyöni myötä valmistuneen esitteen tilaaja halusi koko työyhteisölle suunnatun ohjelehtisen haastavien asiakastilanteiden jälkityöhön. Heillä oli jo käytössään kattavat työohjeet haastavan asiakastilanteen ennakointiin sekä toimintaohjeet tilanteiden sattua, mutta heillä ei ollut haastavien asiakastilanteiden jälkityöhön ohjeistusta, joka auttaisi työntekijöiden henkilökohtaisten prosessien läpikäyntiä.

Taustatyönä tein keväällä 2015 asiantuntijahaastattelun, joka on osa työn lähdeaineistoa. Olin kuullut haastattelun puhumassa sosiaalialan haasteiden kohtaamisesta ja tiesin, että hänellä on näkökulmia, joista halusin kuulla lisää ja joita halusin näkyviin myös omassa työssäni. Ehdotin ja sovin haastattelun asiantuntijan kanssa, jonka jälkeen hahmottelin paperille kysymyslistan työn lähtökohtien pohjalta (liite 1). Haastattelun alussa kerroin haastateltavalle laajemmin opinnäytetyöstäni ja mihin haastattelumateriaalia käytetään. Sain luvan käyttää asiantuntijahaastattelussa ammattilaisen esiin tuomaa näkemystä lähdeaineistona.

Opinnäytetyöni nimeksi asetui *Haastavien asiakastilanteiden jälkityö sosiaalialan asiakastyössä*. Työn nimen pohjalta totesin, että minun on myös selvitettävä, toimiiko sama ohjelehtinen koko sosiaalialan kentällä, vai pitääkö otsikkoa rajata. Päätin, että haastattelut oli toteutettava eri asiakasryhmien kanssa työskenteleville. Työni myötä valmistuvan esitteen kokoamiseksi minun tuli kerätä tietoa eri asiakasryhmien kanssa työskenteleviltä sosiaalialan työntekijöiltä, tuntemuksia heidän henkilökohtaisista kokemuksistaan ja selviytymiskeinoistaan. Opinnäytetyöni tutkimuskeinoksi valitsin kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen.

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, kuvaa yksilöllisiä prosesseja, kartoittaa kokemuksia ja kuvaa tarpeiden ilmentymiä. Se on moninaisen elämän kokonaisvaltaista kuvantamista, jossa suositaan ihmistä, havaintoja ja keskusteluja ainutlaatuisena instrumenttina kuulluksi tulemisessa. Tutkimuksen tulokset rajoittuvat aikaan ja paikkaan sekä korostavat sosiaalisten ilmiöiden merkityksellisyttä. Tavoitteena on aineiston monitahoinen ja yksityiskohtainen tarkastelu, ei tietyn teorian testaaminen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 131–160.)

Laadullisessa tutkimuksessa ei ole myöskään tarkoituksenmukaista valita suurta joukkoa haastateltavia, vaan joukko vastaajia, joiden avulla haluttua asiaa pystytään tarkastelemaan (Alasuutari 2011, 38–39).

Haastatteluosuuden eli teemahaastatteluiden tutkimuskysymyksi on: ”Mikä tukee sosiaalialan työntekijää vaativan asiakastilanteen jälkityössä?”. Löytääkseni vastauksen tutkimuskysymykseeni laadin kysymyslistan teemahaastatteluja varten (liite 3). Kysymyksissä esiin nostetut aihepiirit ovat Haastavat asiakastilanteet – väkivalta työssä (Hyyti ym. 2015) teoksessa käsitellyt työn kuormittavuuteen vaikuttavia tekijöitä, muun muassa kuormituksen jatkuvuus tai työkokemuksen määrä.

Eskolan ja Vastamäen (2001, 24) mukaan teemahaastatteluja voidaan pitää eräänlaisena keskusteluna, joka lähtee tutkijan halusta saada vuorovaikutuksen kautta vastauksia häntä kiinnostavaan asiaan. Tyypillistä on, että haastattelun aihepiirit ovat tiedossa, mutta kysymysten muoto ja järjestys ovat muuttuvia (Hirsjärvi ym. 2007, 203).

5.2 Aineistonkeruu

Tutkimuksessa olen haastatellut kuutta sosiaalialan työntekijää. Tutkimuslupa-pyyntöni olen lähettänyt Länsi-Suomen alueella toimivalle peruspalveluliikelaitoskuntayhtymälle, josta haastateltavina oli kolme työntekijää. Muut kolme haastattelulupaa olen anonut kunkin yksikön esimieheltä, eli päiväkodinjohtajalta ja vastaavilta ohjaajilta. Haastateltavien henkilöiden valintaan vaikutti se, että heidän tuli työskennellä eri asiakasryhmien parissa, osa julkisella ja osa yksityisellä sektorilla. Haastattelut suoritettiin kahden kesken haastateltavien työpaikoilla kokous- ja toimistotiloissa. Kestoltaan haastattelut olivat kukin yhdestä kahteen tuntiin.

Haastattelut toteutin touko – heinäkuussa 2015. Haastateltavana olivat sosiaalialatyöntekijä, päiväkodin johtaja, vastaava ohjaaja (vanhuspuoli), päihdetyöntekijä ja 2 ohjaajaa (kehitysvamma- ja mielenterveyspuoli). Tuon haastateltujen työtittelit esiin ainoastaan tässä yhteydessä, muualla opinnäytetyössäni tunnistettavat tiedot ovat tarpeettomia. Tutkimuksen tavoite oli tarkastella työntekijän kokemuksia ja tuen tarvetta sekä todeta näiden yhteneväisyyksiä.

Kaikkien haastattelujen alussa on käyty läpi työn lähtökohdat ja tulosten anonyyminen. Tavoitteeni työn kattavuudesta on toteutunut, sillä työ kattaa hyvin eri asiakaskunnat sosiaalialalla. Sektoreiden välisten tuloksien selkeät erot olisivat johtaneet kohderyhmän rajaamiseen, mikä olisi tarkoittanut myös tutkimuskysymyksen rajaamista.

Haastattelijana huomioin, että kaikissa haastatteluissa käytiin läpi liitteessä 3 eriteltyt kysymykset ja teemat. Haastatteluissa vältin johdattelua kuten ”tuntuiko pahalta”, kysyin avoimia kysymyksiä kuten ”miltä tuntui”. Nauhoitin yhden teemahaastattelun Kymenlaakson ammattikorkeakoulusta lainatulla nauhurilla ja loput omalla älypuhelimelläni. Siirsin aineistot kokonaisuudessaan henkilökohtaiselle kannettavalle tietokoneelleni. Litteroin eli kirjoitin haastattelut tekstimuotoon Word-tekstinkäsittelyohjelmalla tallennettuna samaan kansioon samalla tietokoneella. Olen tallentanut yhden varmuuskopion aineistoista erilliselle muistitikulle. Huomioitavaa on, että haastateltavien nimet tai muut arkaluotoiset tiedot eivät tule esiin haastattelumateriaalissa. Aineistot poistetaan niin tietokoneelta kuin muistitikulta lopullisesti, kun opinnäytetyö on virallisesti hyväksytty.

Teemahaastatteluin selvitin, mitä hankalia asiakastilanteita kohdanneet työntekijät ovat tunteneet ja mikä heitä on auttanut hankalan asiakastilanteen läpikäynnissä sekä minkälaista tukea he ovat kaivanneet. Haastattelun alussa käytiin läpi kysymyksiä koskevien teemojen sekä haastavan asiakastilanteen määritelmät. Tämän jälkeen siirryttiin kysymyksiin. Kultakin haastateltavalta kysyttiin muun muassa hänen kokemistaan väkivaltatilanteista. Jokaisella haastateltavalla oli työhistoriassaan kokemus haastavasta asiakastilanteesta. Keskustelussa saatoin huomata, että haastateltu esimerkiksi koki väkivaltana vain fyysisen väkivallan. Tällöin palasimme määritteeseen, mitä väkivallalla ja haastavalla asiakastilanteella tarkoitetaan. Tämän jälkeen siirryttiin kysymyksiin koskien haastatellun kokemia psyykkisiä ja kriisireaktion vaiheita sekä myös tapahtuneen jälkeisiä tarpeita ja toiveita. Huomioin, että haastatellun kertoessa kokemastaan asiakastilanteesta, hän usein eritteli psyykkisiä ja kriisireaktion vaiheita, joita hän ei asiasta myöhemmin kysyttäessä osannut eritellä. Tällöin haastattelua helpotti paluu tuohon aiempaan kysymykseen.

5.3 Aineiston käsittely

Aineistoa purkaessa täytyy ratkaista millä tarkkuudella sisältöä puretaan ja käsitellään. Analyttisyys ja tulkintojen läpinäkyvyys ovat tärkeitä tutkimuksen uskottavuudelle ja mahdollistavat myös tutkimuksen myöhemmän tulkinnan ja uudelleenanalyysit. Myös tutkijan oma aiempi tietopohja ja näkemys vaikuttavat aineiston purkamiseen ja tulkintaan. Tästä johtuen tutkijan on käsiteltävä ja raportoitava nämä seikat lukijalle ymmärrettävällä tavalla. (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 432–434.)

Vastausten käsittelystä haastavan teki anonyymiyden takaaminen. Vastausten suoranainen vertailu ei anonyymiyden rajoissa onnistunut, sillä kultakin sektorilta oli vain yksi haastateltava. Tulosten yksityiskohtainen erittely olisi vaatinut laajempaa otosta kultakin sosiaalialan sektorilta. Tekemäni teemahaastattelun sisällönanalyysissa poimin aineistosta usein toistuvia teemoja ja ryhmittelin niitä huomioiden ryhmien välisiä suhteita. Havainnoin esimerkiksi haastattelu-materiaalista työntekijöiden tunnereaktioita sekä poimin siellä esiintyviä kuvauksia trauma- ja kriisireaktioista. Poimin haastatteluissa esiinnousseet tuen tarpeet ja mikä tilanteiden jälkipuinnissa oli työntekijälle merkityksellistä.

Vertasin teemahaastattelujen vastauksia työni lähdemateriaaliin. Totesin vastausten olevan yllättävän yhteneviä työn lähdemateriaalin kanssa. Siirryin keräämään vastaukset varsinaiseen tutkimuskysymykseeni, tarkasti rajattu tutkimuskysymys helpotti vastausten löytämistä.

6 TULOKSET

6.1 Kokemukset väkivaltatilanteista

Kaikki opinnäytetyössä haastatellut olivat kokeneet työssään sanallista väkivaltaa ja fyysisen väkivallan uhkaa. Tällaisina esiin tuotiin asiakkaan äänen korottamista, uhkaavia eleitä ja ilmeitä sekä sanallista uhkailua. Työntekijät olivat kokeneet myös fyysistä kiinniottoa, tönäisyjä, lyöntejä ja potkuja tai terä-aseella uhkaamista.

Haastatellut sosiaalialan työntekijät kokivat haastavan asiakastilanteen kohdattessaan tienneensä käytössä olevat vaihtoehdot. Osalla oli käytössä hälyttilaite, osalla poistumistie toiseen huoneeseen. Tavoitteena kaikilla oli tilanteen katkeaminen ja asiakkaan saaminen pois tilasta. Tilanteen jälkeen tiedostettiin mahdollisuus soittaa paikalle vartija tai hälytysajoneuvoja. Haastatellut kokivat haastavaan asiakastilanteeseen varautumisen vievän voimia:

„Ja sitte se on semmonen joka syö voimavaroja tosi paljo, että just se jos sun pitää kokoajan miettiä että niinku että mistä suunnasta ja kuinka ja mitenkä...”

Työn kuormitus oli työntekijöille jatkuvaa, sillä valmiina ja varuillaan oli oltava koko ajan. Haastatellut kokivat että haastavat asiakastilanteet tulevat yllättäen ja milloin vain. Puolet haastatelluista koki että sanallinen väkivalta oli arjessa usein läsnä. Fyysinen väkivalta ei ollut kenenkään kokemuksen kautta yleistä. Työvuosia haastatelluilla oli takana 2 – 20 vuotta, keskiarvo heidän työkokemusvuosistaan sosiaalialalla oli 10,5 vuotta.

6.2 Oireilu haastavan asiakastilanteen jälkeen

Haastavan asiakastilanteen jälkioireista kysyttäessä osa haastatelluista toi hyvin jäsennellysti esiin tilanteen jälkeisiä reaktioitaan. Osalla vastaus oli alussa epävarma. Palaamalla aiemmin keskusteltuun tai määrittelemällä oireita, miten oireiksi luetaan nopeastikin ohimenneet tunnetilat tai että tilanteen läpikäyntiä on voinut olla muun muassa keskustelu työyhteisössä, oireita löytyi kaikilta haastatelluilta:

”Mutta semmonen mikä tuloo aina niitten jälkeen, niin kyllähän sitä lysähtää. Sitä tulee että huh! Niinku tavallaan tosi uupunu olo. Ja sitte huomaa, että kädet tärisee ja tai joku tällanen, niinku tavallaan reaktio.”

Haastavat asiakastilanteet olivat synnyttäneet työntekijöissä akuutin stressitilanteen jälkeisiä oireita, kuten kiihtymistilaa, käsien tärinää ja järkytyksen tunnetta. Osa haastatelluista koki tilanteiden häirinneen jollain tapaa unensaantia tai käyneensä tilanteita läpi myös unissaan. Joskus muistikuvat tilanteista koettiin epäselviksi, tilanteet olivat tulleet odottamatta ja menneet ohi nopeasti. Myös kriisin vaiheita tunnistettiin omassa reagoinnissa. Työntekijät olivat kokeneet pelkoa ja uupumusta. Muistikuvat tapahtuneesta olivat joillain nousseet

uudestaan mieleen työtä tehdessä, ja osa tunnisti välttämiskäyttäytymistä tilanteessa mukana olleen asiakkaan kohdalla.

6.3 Oman toiminnan tarkastelu

Kaikki haastatellut toivat koko ajan haastavia asiakastilanteita kuvatessaan vahvasti esiin tilanteen läpikäynnin ja siihen liittyvän oman ammatillisuuden tarkastelun, jopa kyseenalaistamisen. Ajatukset suuntautuivat jo akuuttitilanteessa paljolti ajatukseen, miten mitä tahansa voi sattua. Tilanteiden jälkeen työntekijät olivat käyneet tilanteita läpi niin mielessään kuin keskustellen. Suunta aiheen tarkastelussa oli kuitenkin kaikilla haastatelluilla tulevassa, miten tilanteessa reagoitiin ja mitä siitä opittiin.

Osa haastatelluista toi esiin haastavan asiakastilanteen mukana mieleen noussutta omaa historiaa tai tilanteessa omaan asenteeseen vaikuttavia tietoja tai tuntemusta asiakkaan taustasta. Esimerkiksi asiakkaan tausta voi joko tukea ymmärrystä tämän tilanteessa tekemiä päätöksiä kohtaan tai vastavasti lisätä vastakohtaisia tunteita, jopa vihaa. Keskustelun myötä haluttiin tarkastella omaa käyttäytymistä tilanteessa, oikeita ja vääriä valintoja. Haastatellut kertoivat käyneensä tilanteita läpi myös paperilla:

”Ja semmonen mikä on hirveen hyvä.. mitä niinku teen tosi paljo. Niin mä kirjotan auki ittelle ne. Jos on yleensäkki vaikeita tilanteita, niin mä kirjotan ne paperille. Niin tavallaan mä saan siirrettyä ne toiseen kohtaan.”

Kirjoittaminen nousi esiin kahdessa haastattelussa, tilanteen läpikäyminen paperilla auttoi sen jälkitarkastelua. Lisäksi valtaosan piti tilanteen jälkeen kirjoittaa tapahtuneesta jonkinlainen väkivaltatilanne -ilmoitus, jonka merkityksestä tai jatkokäsittelystä konsernissa oltiin hyvin epävarmoja.

6.4 Keskustelu tärkein tuen muoto

Haastavan asiakastilanteen jälkityössä keskustelu koettiin hyvin tärkeäksi, tämä toistui kaikissa kuudessa haastattelussa. Se, oliko keskustelukumppanin henkilöllisyydellä väliä, vaihteli jonkin verran. Enemmistö haastateltavista koki

tärkeäksi että keskustelukumppani on samaa työtä tekevä kollega ja täten ymmärtää omakohtaisesti työssä vastaantulevia haasteita. Työnohjaus tai muu ulkopuolinen ammattilainen oli tervetullut, mutta ei pakollinen. Kukaan työntekijä ei ollut vastaanottanut työnohjausta haastavan asiakastilanteen jälkityönä. Joku taas oli sitä mieltä, ettei kuulijan roolilla ole mitään väliä, kunhan on läsnä ja valmis kuulemaan. Esimiehen rooli kuulijana oli merkittävä kaikille haastatelluille, mutta enemmän oppimisen ja johdon ymmärryksen näkökulmasta. Kaikki haastatellut kokivat, että tilanteen käsittelyllä ja jakamisella omassa työyhteisössä on voimaannuttava merkitys:

”... koen sen sellaisena puhuristavana tavallansa, että siitä pääsöö sillälailla sitte kun sen kertoo... Se että heillekin tulee tavallaan siitä, voi tulla jo heti oivalluksia... Että saa niinkun tavallaan samalla kertaa monta asiaa.”

”Kun vaan joku sen kuuntelee ja... vähä ehkä tekee lisäkysymyksiä, että saa itte sen lokeroitua paremmin niin.”

Kysyin haastatelluilta myös, onko jotain, mitä he eivät tilanteen jälkeen haluaisi keskustelukumppaniltaan kuulla. Puolet haastatelluista kokivat, etteivät he halunneet kuulla kauhistelua. Osa oli kokenut muiden säikähtäneen tilannetta enemmän kuin he itse väkivallan kohteena. Tilanteen vähättelyä tai toisen valintojen kyseenalaistamista ei toivota, vaan joko ymmärrystä tai tukea. Työntekijä halusi kokea, että on tilanteessa tehnyt parhaansa:

”Ei saa kauhistella, se on ihan sellainen mulle ainakin.. että se lisää mulla sitä tykytystä... Ehkä se on se sellainen tietty myötätunto ja sitte semmonen niinkun jonkinnäköinen vakuutus siitä, että sä oot tehny niinku osuutes ja parhaas!”

Kaiken kaikkiaan keskustelu oli teemahaastattelujen kantava teema. Jokaisessa haastattelussa haastateltava puhui paljon haastavan asiakastilanteen jälkikäsitteystä toisen ihmisen kanssa keskustellen. Kerrottiin kuka kohdattiin ensimmäisenä tilanteen jälkeen ja kenen kaikkien kanssa asiasta juteltiin. Haastateltavien puheesta välittyi kokemus kuulluksi tulemisesta ja siitä että toisen lohduttavat sanat ovat olleet henkilölle merkittäviä.

6.5 Muut selviytymiskeinot ja koettu tuki

Kaikki työntekijät olivat kokemansa haastavan asiakastilanteen jälkeen jatkaneet työpäiväänsä ja kokivat tämän jälkikäteen oikeaksi ratkaisuksi tilanteessaan. Toisen työntekijän läsnäolo koettiin tärkeäksi ja mahdollisuus purkaa tilanne tulisi haastateltavien mielestä tarjota välittömästi. Haastateltavat kokivat tärkeäksi olemassa olevan reitin työterveyshuoltoon tai muulle ammattiauttajalle, vaikka eivät työyhteisön tarjoaman tuen jälkeen sitä enää itse kaivaneet. Akuuttitilanteessa yhteydenotto toisaalle koettiin työlääksi ja välitöntä käsittelyä kaivattiin omassa työyhteisössä. Tärkeää oli, että apua oli saatavilla, mikäli tilanteet vaikeuttivat omaa elämää tai työntekoa:

”... Itte persoonana oon semmonen... että jos se on jonkin tietyn niinku kuvion takana, että jos sun täytyy ottaa yhteyttä siihen... et se ei saa olla liian hankala... Hyvähenkinen työyhteisö niinkun kokonaisuudessaan on se mikä riittää, jos se toimii... Paljo tärkeämpää se, että ne ihmiset siellä olis valmiudes... muutaman sanan vaihtamaan...”

Työyhteisölle kaivattiin selkeitä yhteystietoja ja reittejä ulkopuoliselle vastaanotolle hakeutumiseen. Työkaverin tai esimiehen toivottiin kertovan, mikäli tämä huomaa asian käsittelyn olevan kesken tai vaikuttavan omaan työskentelyyn. Tämä nousi esiin neljässä haastattelussa. Työyhteisöstä puhuttaessa kaksi haastateltua mainitsi huumorin, mutta keinona sitä ei erikseen esiin nostettu. Haastatellut halusivat informoida muuta työyhteisöä tapahtuneesta:

”Sitte nimenomaan, että kaikki.. tietää ja on varovaisia. Ja kaikki huomaa sen, että mitä voi sattua... Niin justiin että pitää kaikille niinku saada se, että olla varovaisia.”

Yksilöä eteenpäin vievänä voimana esiin nousivat tilanteista oppiminen ja tulevaisuuteen suuntautuminen. Jokainen haastateltu halusi tarkastella kokemaansa tilannetta oppimisen kautta, miten tilanteita voi ennakoida ja mitä voisi tehdä toisin. Tilanteiden läpikäynti yhteisissä palavereissa oli tärkeää työohjeiden ja suunnittelun näkökulmasta, tämäkin puoli todettiin jokaisessa haastattelussa. Työn kehittämisen kannalta käsittely koko työyhteisössä teki tilanteesta kaikkia sen jäseniä hyödyttävän ja työhyvinvointia edistävän tekijän. Haastatellut kokivat myös, että tilanteen käsittelyn kautta tulevia tilanteita oppii käsittelemään tehokkaammin:

”Joo ja jotenki se tuntuu,.. tiivistyy jotenkin ne vaiheet... ehkä siinä tulee se taito käsitellä niitä tilanteita. Et ne ei jää niin herkästi junnaamaan sinne päähän. Et ne pystyy nopeammin siirtämähän siihen vaiheeseen elettyä elämää.”

6.6 Johtopäätökset

Taulukossa 1 vertaan teemahaastatteluista esiin nousseita haastateltujen jälkituen tarpeita lähdeaineiston sisältöön. Haastateltujen vastauksista nousseet tuen tarpeet vastaavat hyvin pitkälle lähdeaineistoista nousseisiin tarpeisiin.

Tekemissäni teemahaastatteluissa tuen tarpeet haastavien asiakastilanteiden jälkeen ovat jokaisen haastatellun kohdalla samankaltaisia. Johtopäätöksenä voin todeta että yksilön ja yksilölliset tilanteet huomioiden tuen tarve haastavan asiakastilanteen jälkeen on eri sosiaalialan sektoreilla samankaltainen. Työn produkti on täten sovellettavissa koko sosiaalialan kentälle.

Taulukko 1: Haastavien asiakastilanteiden jälkeen koetut tuentarpeet työntekijän näkökulmasta

	Työntekijän tuentarpeet lähdeaineistossa	Työntekijän tuentarpeet haastatteluissa
Oman toiminnan tarkastelu	Omien kokemusten sanoittaminen, kertoen ja kirjoittaen Näkemyks oman elämäntilanteen vaikutuksiin, vapaa-aika ja itsestä huolehtiminen	Tilanteen läpikäyminen mielessä, keskustellen ja kirjoittaen Oman käyttäytymisen ja tilanteen tarkastelu Ammatillisuuden tarkastelu ja kehittäminen
Keskustelu	Keskustelu, ymmärrys Läsnäolo, kuuleminen Työyhteisön tuki, vertaistuki Tilanteen tarkastelu eri näkökulmista	Keskustelu työyhteisössä Työkaverin läsnäolo Kuuleminen Ymmärrys
Muut keinot	Työn kehittäminen Selkeät ohjeistukset Johdon kouluttautuminen työntekijän tukemiseen Huumori	Kokemuksesta oppiminen, työtapojen kehittäminen Selkeät työohjeet Esimiehen tuki ja kuuleminen Mahdollisuus ammattiapuun Työpäivän jatkaminen

Työntekijät kaipaavat tulosten perusteella haastavien asiakastilanteiden jälkeen läsnäoloa ja kuulemista. Esimiehen halutaan myös perehtyvän tapahtuneeseen työntekijää ja tämän kertomusta kuullen ja ymmärtäen. Tarinan kuuleminen ja jatkokysymysten esittäminen auttavat työntekijää tarkastelemaan tilannetta eri näkökulmista. Tilanteista halutaan oppia ja käydä niitä läpi työyhteisössä myös akuuttivaiheen jälkeen, mahdollisesti työ- ja toimintaohjeita päivittäen. Tuentarvitsija ei kuitenkaan kaipaa kritiikkiä tai kyseenalaistamista.

Tuen ja keskustelukaverin välitön tavoittaminen nousee tuloksissa tärkeäksi tekijäksi. Soittoaikojen huomioiminen ja avun tietoinen hakeminen koetaan akuuttitilanteessa vaikeaksi ja työkavereiden tarjoama vertaistuki on tärkeässä roolissa.

On mielenkiintoista että kirjoittaminen mainitaan yhtenä haastavien asiakastilanteiden selviytymiskeinona useammassa haastattelussa. Työnteon jatkaminen tapahtuneen jälkeen oli myös yksi asia, joka koettiin tapana pitää tapahtuma asiana ja säilyttää työ työnä. Tällöin tapahtuneen akuuttikäsitteilyä ei vienyt mukanaan niin vahvana kotiinsa. Lähdeaineistossa esiinnoussut huumori välittyi haastateltujen puhettavassa, mutta ei arkaluontoisena aiheena nouse esiin tuen muotona mainittuna.

Kaikki haastatellut kokivat haastavan asiakastilanteen jälkeenpäin ammatillisesti merkittäväksi ja voimaantumista tukevaksi tekijäksi. Tilanteista on opittu jälkeenpäin ja työyhteisöissä on kehitetty uusia työohjeita. Haastatellut kokivat tiedostavansa haastavan tilanteen ennakoimattomuuden ja tilanteiden esiintymisen selkeämmin, mutta he lähestyivät tilanteita varmemmin. Näin ollen haastatellut kokivat tilanteiden ja niiden jälkityön jälkeen vahvaa toimijuutta ja ammatillisuutta, jonka he eivät kokeneet horjuvan yllättävissäkään haastavissa tilanteissa.

7 PRODUKTI

Produktin eli esitteen sisällöksi poimin haastatteluissa sekä lähdemateriaalissa esiinnousseet, joko hyväksi todetut tai kaivatut, haastavan asiakastilanteen jälkityön tukitoimet. Esitteen neuvot ja ohjeet tarjoavat apua tausta- ja tutkimusmateriaalissa esiin nousseisiin tuentarpeisiin. Esitteen tekstisisällön pohjana on ollut taulukko 1.

Esitteen lopullista ulkomuotoa on työstetty opinnäytetyön tilaajan kanssa ja se on tarkoitettu sijoittamaan henkilökunnan tiloihin kaikkien luettavaksi. Esitettä on myös mahdollista jatkotyöstää eteenpäin, esimerkiksi osaksi isompaa jälkityöpakettia, tilaajan tarpeiden mukaisesti.

Tein esitteen PowerPoint -ohjelmalla, josta sen tallensin kuvana. Kuvat tulostin esitteenä kaksipuoleiseksi. A5 -kokoisen esitteen ensimmäisellä sivulla esitellään aihe, johon kuvittaja piirsi kuvan toiveitteni pohjalta. Toisella eli ensimmäisellä sisäaukeaman sivulla esitellään haastavan asiakastilanteen aiheuttamia oireita. Kolmannella sivulla, toisella sisäaukeaman sivulla, esitellään yksilön selviytymistä ja voimaantumista tukevia keinoja, ohjeet on suunnattu niin työntekijälle itselleen kuin työyhteisöllekin. Viimeisellä sivulla, eli takakannella, on eritelty asioita, joita esimies voi tehdä tukeakseen työntekijää haastavan asiakastilanteen jälkeen.

8 POHDINTA

Sain aiheen ja tilauksen opinnäytetyöhöni jo vuoden 2013 lopulla. Aihe on siis muhinut mielessäni pitkään, mutta lopullinen kuplinta tässä käymisprosessissa tapahtui vasta lopullisessa kokoamisvaiheessa. Tekemäni ratkaisut ja suunta-
viivat loksahdivat paikoilleen ja tarkasti rajattu tutkimuskysymys helpotti vastauksen löytymistä.

Teemahaastattelu oli mielestäni toimiva aineistonkeruumenetelmä joustavuutensa ansiosta ja keräämäni aineisto on mielestäni riittävä vastaamaan tutkimuskysymykseeni. Teemahaastatteluissa toistettiin samankaltaisia teemoja kuin aineistonkeruuvaiheessa valikoituneissa lähteissä oli. Vastauksena tutkimuskysymykseeni ”Mikä tukee sosiaalialan työntekijää haastavan asiakastilanteen jälkityössä?” kiteyttäisin: oman toiminnan tarkastelu, keskustelu, työn kehittäminen sekä työyhteisö ja toimivat käytänteet itsessään.

Haastatteluissa esiin nousi erilaisia näkökulmia ja sanavalintoja aineiston keruun edetessä. Vaikka sain vastauksen esittämäni kysymykseen, olisin mielelläni palannut ajassa taaksepäin tarkentamaan ensimmäisiltä haastatteluilta myöhemmissä haastatteluissa esiinnousseita näkökulmia. Tulosten pohjalta olisi jatkotutkimuksena mielenkiintoista laatia yksityiskohtainen rastiruutuun -

kyselylomake, joka mahdollistaisi laajemman otannan ja selkeän vertailupohjan. Nyt yksittäisinä esiinnousseet asiat jäivät pois tutkimusaineistosta, sillä kuten aiemmin mainittu, tulosten yksityiskohtainen erittely olisi vaatinut laajempaa otosta kultakin sosiaalialan sektorilta. Tässä olisikin jatkotutkimuksen aihetta. Kukin työn valmistumista edistänyt organisaatio on saanut työn tuotoksena valmistuvan produktin eli esitteen/ohjelehtisen käyttöönsä vuoden 2015 lopulla.

Työn teon loppuvaiheessa minua haastoi aineistoanalyysi; huomasin, miten työlästä on löytää keskustelun sävyssä selvänä noussut näkemys sanoina nauhalta. Oma kehitykseni näkyy lähinnä työn käytännönläheisyytenä. Omissa visioissani sovittelin työhön ideointivaiheessa useampia hienoja käsitteitä, jotka olivat omassa mielessäni vain kerrassaan hienoja ajatuksia. Loppulemmassa on kuitenkin kysymys ja vastaus sekä toivotunlainen tuotos.

LÄHTEET

- Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.
- Antikainen-Juntunen, E. 2007. Työväkivallan uhka, työväkivalta ja niiden hallinta sosiaalialalla. Työturvallisuus sosiaalialalla – hankkeen loppuraportti. Sosiaalitalo Oy.
- Aziza, P. 2010. Kriisitilanteen jälkeinen emotionaalinen stressi ja tukitoimet hoito- ja kättilötyössä. Stressaako liika empatia? Opinnäyte. Tampereen ammattikorkeakoulu.
- Eskola, J. & Vastamäki, J. 2001. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa: Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle, toim. Aaltola, J. & Valli, R. Jyväskylä: PS-kustannus, 24–42.
- Finne, N. & Karekivi-Pallari, S. 2012. Väkivalta ja väkivallan uhka asiakastyössä sosiaalialalla: Rovaniemen sosiaalipalvelukeskuksen jälkihoidon kehittäminen. Opinnäytetyö. Kemi-Tornion Ammattikorkeakoulu.
- Hammarlund, C-O. 2010. Kriisikeskustelu. Helsinki: Tietosanoma OY.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. 13. painos. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Honkala, P. 2006. Väkivallan uhka – sosiaalialan mörköpeikko. Sosiaalialan pro gradu –tutkielma. Tampereen yliopisto.
- Hyyti, J., Kauppila, J., Koskelainen, M. & Rantaeskola, S. 2015. Haastavat asiakastilanteet – väkivalta työssä. Helsinki: Talentum.
- Krug, E., Dahlberg, L., Mercy J., Zwi, A. & Lozano, R. 2005. Väkivalta ja terveys maailmassa – WHO:n raportti. Lääkärien Sosiaalinen Vastuu ry & Terveystieteiden Edistämisen Keskus ry.
- Luoto-Korhola, T. & Niskanen, S. 2012. Workplace violence against nursing personnel, A literature review. Opinnäyte. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Mahlakaarto S. 2010. Voimaantumisen identiteettinä – vahvaksi työssä? Teoksessa Luovuus, oppiminen ja asiantuntijuus, toim. Collin, K., Paloniemi, S., Rasku-Puttonen, H. & Tynjälä, P. Helsinki: WSOY, 175–190.

- Mattila, H. 2008. Voimaantumisen ydin, Sosiaali- ja terveysalalla toimivien ihmisten mahdollisuuksia voimaantua työssään. Väitöskirja. Kuopion yliopisto, hoitotieteen laitos.
- Ollikainen, S. & Palomäki, M. 2009. Asiakkaan ja hoitajan voimaantuminen ja asiakaslähtöisyys sekä niihin yhteydessä olevat tekijät. Opinnäyte. Metropolia Ammattikorkeakoulu.
- Paasilinna, E. 2013. Poliiseja traumaattisten kokemusten vaikutuksilta suojaavat tekijät. Pro gradu -tutkielma. Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta.
- Psykososiaalisen tuen ja palvelujen työryhmä. 2009. Traumaattisten tilanteiden psykososiaalinen tuki ja palvelut. Työryhmän muistio, Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2009. Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.
- Siitonen, J. 1999. Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Oulu: Oulun yliopisto.
- Soisalo, R. 2011. Väkivallan preventio sosiaali- ja terveysalalla. Suomen Psykologinen Instituuttiyhdistys ry.
- Traumaterapiakeskus. Psykkinen trauma. Saatavissa: <http://www.traumaterapiakeskus.com/18> [viitattu 3.3.2015].
- Työsuojeluhallinto 2010. Väkivallan uhka työssä. Työsuojeluoppaita ja -ohjeita 46. Aluehallintovirasto.
- Työsuojeluhallinto. 2014. Väkivallan uhka työssä. Saatavissa: <http://www.tyosuojelu.fi/fi/vakivallanuhka#mitaon> [viitattu 6.3.2015].
- Työsuojelulaki 23.8.2002/738.
- Varmola, M. 2015. Sosionomi (AMK), perheterapeutti et., psykoterapeutti, työnohjaaja. Asiantuntijahaastattelu 13.3.2015. Seinäjoki.

Virkki, T. 2009. Teoksessa: Työelämän vanhat, vihaiset ja väsyneet. Valta ja haavoittuvuus työelämän luottamusrakenteissa, toim. Julkunen, R., Kaskisaari, M., Rikala, S. & Virkki, T. Työsuojelurahaston hanke 104127. Jyväskylän yliopisto, 19–67.

Tukikysymyslista asiantuntijahaastatteluun 13.3.2015 klo 8.

Omasta mielestäsi...

Millainen on haastava asiakastilanne ja onko se väkivaltaa?

Onko työntekijän kokemus yhtä yksilöllinen koetun väkivallan muodosta riippumatta?

Mitä yhtäläisyyksiä näet?

Mitkä työntekijät suojaavat työntekijää haastavassa ohjaus/asiakastilanteessa?

Miten kokemukset eri asiakasryhmien kanssa eroavat toisistaan?

Mitä esimiehen/ työyhteisön puolesta olisi otettava huomioon kaveria tuukiessa?

Millaiset tekijät auttavat/helpottavat kriisiprosessissa?

Millaisia piirteitä haastavan asiakastilanteen jälkityö sisältää yksilötasolla?

Miten/ voiko jälkityötä jouduttaa/ helpottaa?

Päätös

Päivämäärä

26.3.2015

Pykälä

7/2015

Diaari nro

HAL:58 /2015

Asia, jota päätös koskee Tutkimusluvan myöntäminen Marjo Takkuselle opinnäytetyöhön; Haastavien asiakastilanteiden asiakastyö sosiaalialan asiakastyössä

Asianosaiset Marjo Takkunen

Selostus asiasta ja perustelut Kymenlaakson ammattikorkeakoulussa sosiaalialan koulutusohjelmassa sosionomiksi opiskeleva Marjo Takkunen hakee tutkimuslupaa. Opinnäytetyön aiheena on selvittää sosiaalialan työntekijöiden ammatillista kasvua/ammattillisuutta tukevia seikkoja haastavan asiakastilanteen jälkityössä. Produktina esite, jossa esitellään keinoja työssäjaksamisen tukemiseksi.

Tutkimuksen kohderyhmänä on sosiaalialan työntekijät. Tiedonkeruumenetelmänä on teemahaastattelu ja analyysimenetelmä on laadullinen analyysi. Opinnäytetyön valmistumisaika on kevät/kesä 2015

Päätös Tutkimuslupa myönnetään seuraavin edellytyksin: ---
tutkimuksen aineisto käsitellään siten, että vastaajien anonymiteetti säilyy

Viranomaisen allekirjoitus

Muutoksenhaku Oikaisuvaatimusviranomainen:
Osoite:

Oikaisuvaatimusaika:
Oikaisuvaatimusviranomaisen
viraston aukioloaika:

Muutosta tähän päätökseen voidaan hakea kirjallisella oikaisuvaatimuksella, joka osoitetaan oikaisuvaatimusviranomaiselle. Oikaisuvaatimus on hakijan itsensä tai hänen valtuuttamansa asiamiehen annettava tai lähetin välityksellä tai postitse toimitettava 14 päivän kuluessa nähtävilläolopäivästä taikka tiedoksisaantipäivästä virka-aikana □

Tiedoksianto asianosaiselle () Lähetetty tiedoksi kirjeellä (Kuntalaki 95 §)
() Lähetetty tiedoksi sähköisesti (Laki sähköisestä asiointista viranomaistoiminnassa 19 §)
() Annettu postin kuljetettavaksi () Luovutettu asianosaiselle

Päätös

Päivämäärä
26.3.2015

Pykälä
7/2015

Diaari nro

HAL:58 /2015

Vastaanottajan allekirjoitus

Tiedoksi: Marjo Takkunen, _____

Paikka ja aika
Kurikka 26.3.2015

Tiedoksiantaja

Päätös ollut nähtävillä 30.3.2015

Todistaa: _____

Tukikysymyslista teemahaastatteluun

Haastava asiakastilanne on vuorovaikutustilanne asiakkaan/asiakkaiden ja työntekijän välillä, jossa työntekijä kokee fyysistä tai psyykkistä väkivaltaa. Haastavan tilanteesta tekee työntekijän yksilöllinen kokemus, jossa mukana on tämän henkilökohtaiset kokemukset ja ennakoasenteet. Samoin myös tunnereaktion vahvuus on aina yksilöllinen.

Oletko itse kokenut väkivaltaa työssäsi?

Onko tällainen työn kuormittavuus yleistä työsi perusarjessa?

Miten kauan olet työskennellyt sosiaalialalla?

Pyydän että palautat mieleesi haastavan asiakastilanteen, jossa olet kokenut itsesi jollain tapaa uhatuksi. Jos kokemuksia on useita, keskity tapahtuma-ajasta riippumatta merkittävimpiin, eniten tunteita herättäneeseen tilanteeseen.

Kerro tästä tilanteesta.

Kuinka pitkä aika tilanteesta on nyt?

Miten tilanne jatkui asiakastilanteen jälkeen, miten asiaa käsiteltiin jälkeinpäin?

Äkillisten järkyttävien tapahtumien jälkeen tavanomaisia psyykkisiä oireita ovat muun muassa:

- ahdistus- ja masennusoireet,
- vireystilan kohoaminen,
- univaikeudet,
- välttämiskäyttäytyminen traumaattiseen tapahtumaan tai siitä muistuttaviin tilanteisiin liittyen
- pelko-oireet, sekä
- päihteidenkäytön lisääntyminen.

Tunnistatko näitä oireita toiminnassasi haastavan tilanteen jälkeen?

Poikkeuksellisen traumaattinen elämäntapahtuma aiheuttaa akuutin stressireaktion, jonka myötä käynnistyvät kriisireaktion vaiheet vaihtelevat niin kestoaltaan kuin voimakkuudeltaan.

- sokkivaihe, lamaantuminen/kiihtyminen/kieltäminen
- reaktiovaihe, muistikuvat/kertaaminen/läpikäyminen
- korjausvaihe, asian hyväksyminen/surutyö, ja
- sopeutumisvaihe, jäsentyy osaksi minuutta ja elettyä elämää.

Tunnistatko näitä vaiheita omassa käsittelyprosessissasi?

Mitä tarvitsit, toivoit? Mikä toimi, mistä oli apua?

Mitä muuta tunsit? Kuvaille mieleen nousevia ajatuksia voimaantumisen jälkeen.

Miten kokemuksesi muutti sinua?

ESIMIES

- PÄIVITÄ TOIMINTASUUNNITELMAT JA YKSIKÖN ESITE VASTAAMAAN TYÖN HAASTEITA JA ASIAKASMATERIAALIA.
 - HUOLEHDI NÄKYVILLE SELKEÄT TYÖ- JA TOIMINTAOHJEET, YHTEYSTIETOINEEN.
- KEHITÄ OHJEISTUKSIA JA TYÖTAPOJA TAPAHTUNEEN POHJALTA.
 - VARMISTA KAIKKIEN TURVALLISUUS JA TURVALLISUUDENTUNNE.
 - JOS MAHDOLLISTA, VÄLTÄ TYÖNTEKIJÄN YKSIKÖN TYÖSKENTELYÄ
- OLE LUOTTAMUKSEN ARVOINEN, LUO TYÖYHTEISÖÖN TOISISTAAN VÄLITTÄVÄ JA TOISIAAN TUKEVA ILMAPIIRI.
- PIDÄ YLLÄ Keskustelua ja kuulluksi tulemistä työyhteisössä.
 - KUUNTELE TYÖNTEKIJÖIDEN MIELIPITEITÄ, POIMI MAHDOLLINEN OPPI HEIDÄN NÄKEMYKSISTÄÄN
 - KUUNTELE JA TUE, OHJAA TARVITTAESSA ASIANTUNTIJALLE
- KÄY HANKALAT TILANTEET LÄPI TYÖYHTEISÖN KANSSA

PRODUKTI TEOKSESSA: TAKKUNEN, M., 2015. HAASTAVIEN ASIAKASTILANTEIDEN JÄLKITYÖ SOSIAALIALAN ASIAKASTYÖSSÄ. OPINNÄYTE. KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU.

KUVITUS: RITVA MARTTILA.

KUN TYÖSSÄ SATTUU TYÖNTEKIJÄN TUKI JA ENSIAPU

Haastavien asiakastilanteiden jälkityö sosiaalialan asiakastyössä



Haastava asiakastilanne on vuorovaikutustilanne asiakkaan/asiakkaiden ja työntekijän välillä, jossa työntekijä kokee väkivaltaa.

Väkivalta on fyysistä, seksuaalista, verbaalista, emotionaalista tai psykologista aggression ilmaisu

KOETTU VÄKIVALTA VOI AIHEUTTAA TYÖNTEKIJÄLLE

- ERILAISIA RUUMILLISIA OIREITA
- KIIHTYMISTILAA, KUTEN KÄSIEN TÄRINÄÄ JA JÄRKITYKSEN TUNNETTA
- UNETTOMUUTTA
- PELKOTILOJA JA TURVATTOMUUDEN TUNTEITA
- AHDISTUSTA JA STRESSIÄ
- MASENNUSTA
- KÄYTTÄYTYMINEN VOI MUUTTUA
- HUOLTA TYÖKAVEREIDEN JAKSAMISESTA

Laki velvoittaa työnantajan järjestämään työtä ja työpaikkaa koskevat menettelyohjeet uhkaavien tilanteiden varalle.

KUN SATTUU, MIKÄ HELPOTTAA?

- Keskustelu ja kuuntelu, omien kokemusten jakaminen, myös vaikeista asioista tulee uskalltaa puhua
- Työyhteisön tuki ja hyväksyntä, jokainen omaa niin heikkouksia kuin vahvuuksiakin
- Läsnäolo, anna tilaisuus olla lähellä
- Usein työkaveri ja työyhteisö riittää, kun luodaan tarpeeksi kohtaamisia
- Tilanteen läpikäyminen ja tarkastelu, ymmärrys
- Selkeät ohjeet ammattiavun piiriin, mistä työntekijä saa apua kun asia mielessä ei hellitä?
- Proessin loppuun saattaminen
- **ÄLÄ** KAUHISTELE
- **ÄLÄ** ARVOSTELE TAI VÄHÄTTELE