

Laura Meito

UHKAILUN JA VÄKIVALLAN KOHTAAMINEN
PÄIHDEHUOLLON ASUMISYKSIKÖSSÄ

Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaalipalvelujen ohjauksen suuntautumisvaihtoehto
2008

UHKAILUN JA VÄKIVALLAN KOHTAAMINEN PÄIHDEHUOLLON ASUMISYKSIKÖSSÄ

Meito, Laura
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Marraskuu 2008
Mälkki, Eija
YKL: 37.6 ja 36.13
Sivumäärä: 53

Asiasanat: uhkailu, väkivalta, päihdehuolto

Tämän opinnäytetyön aiheena oli uhkailun ja väkivallan kohtaaminen päihdehuollon asumisyksikössä. Tutkimuksen tarkoituksena oli kuvata ja analysoida sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöstön kokemuksia uhkailu- ja väkivaltatilanteista, joita he ovat kohdanneet työssään päihdehuollon asumisyksiköissä. Työssä koettujen väkivaltatilanteiden ja erilaisten uhkien lisäksi tutkimuksessa tarkasteltiin niiden vaikutusta työntekijän työajan ulkopuoliseen elämään. Lisäksi tutkimuksessa haluttiin selvittää, minkälaiset valmiudet työntekijällä on kohdata väkivaltainen tai uhkaileva asiakas, ja miten näitä valmiuksia voitaisiin parantaa, ja siten lisätä työntekijän kokemaa turvallisuudentunnetta. Tutkimuksessa tarkasteltiin myös väkivalta- ja uhkailutilanteiden raportointia ja jälkipuintia.

Tutkimuksen tavoitteena oli saada kokonaiskuva Raumalla toimivien päihdehuollon asumisyksiköiden työntekijöiden kokemuksista ja tarpeista. Tutkimuksen kohderyhmänä oli kolme Raumalla toimivaa päihdehuollon asumisyksikköä: Rauman sosiaalitoimen alainen Sillanpielen toimintakeskus, Rauman Seudun Katulähetys ry:n Toivontalo sekä Rauman Seudun Mielenterveysseura ry:n ylläpitämä Osmosen talo. Vastauksia analysoitiin kokonaisuutena, eri yksiköiden työntekijöiden vastauksia ei eroteltu.

Tutkimuksessa käytettiin sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Aineisto kerättiin pääosin kyselylomakkeelle. Niiden lisäksi suoritettiin teema-haastatteluja. Kyselylomakkeeseen vastasi yhteensä 20 työntekijää tasaisesti eri yksiköistä. Tutkimusta voidaan pitää näin ollen kattavana.

Tutkimus osoitti, että päihdehuollon asumisyksiköissä työskentelevät kohtaavat työssään sekä fyysistä että henkistä väkivaltaa asiakkaiden taholta. Henkinen väkivalta oli fyysistä väkivaltaa yleisempää. Suurin osa kuitenkin totesi, että koki työssään turvallisuuden tunnetta melko harvoin. Tutkimuksen mukaan työssä koetulla väkivallalla on vaikutusta myös työajan ulkopuoliseen aikaan, muun muassa univaikeuksina. Suurin osa koki valmiutensa kohdata väkivaltainen asiakas hyviksi tai melko hyviksi, mutta silti työntekijät nostivat esille asioita, joilla valmiuksia voitaisiin parantaa. Näitä olivat muun muassa yhteisten toimintatapojen tärkeys, tiukampi puuttuminen lieviinkin tilanteisiin, tekniset ja henkiset resurssit sekä lisäkoulutus. Tutkimuksen mukaan tapahtumien jälkipuinti ja raportointi on järjestetty päihdehuollon asumisyksiköissä hyvin.

ENCOUNTERING THREATENING AND VIOLENCE IN RESIDENTIAL UNIT FOR INTOXICANT USERS

Meito, Laura

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Social Services

November 2008

Mälkki, Eija

YKL: 37.6 and 36.13

Number of Pages: 53

Key Words: violence, mental violence, residual unit for intoxicant users

The subject of this thesis was to explore the threatening and violence that employees have encountered at work. The target group of the research consisted of the employees that worked in residential units for intoxicant users. The meaning of the survey was to describe and analyse the experiences, in threatening and violence situations, that employees in social and health branch have encountered while working in residential units for intoxicant users. In addition to the experienced violence situations and different threats in work place the survey regards the impact of these situations to employee's life outside working time. Furthermore the research wanted to solve what kind of readiness the employee has to encounter violent or threatening customer and how the readiness can be improved and that way increase the sense of security the employee has. The survey also examined the reporting and post mortem of the violence and threatening situations.

The target of the research was to get overall view of the experiences and needs of the employees working in residential units for intoxicant users functioning in Rauma. The target groups of the survey were three residential units for intoxicant users in Rauma: Activity center of Sillanpieli, Rauma Region's Street Mission's Toivontalo and Rauma Region's Mental health Society's Osmosen talo. The answers were analysed as a whole and the answers of employees in different units were not separated.

Quantitative and qualitative research methods were used in making of this survey. The material was collected mainly with questionnaire. In addition to that theme interview were also completed. Altogether 20 employees from different units answered the questionnaire. The survey can be held as comprehensive.

The survey established that the employees of residential units for intoxicant users encounter both physical and mental violence from the direction of the customers. Mental violence was more common than physical violence. Most of the employees stated that they suffer the sense of insecurity quite rarely. According to the survey the violence experienced in work place has its impact on the life outside working time, it emerges for example as sleeping troubles. Most of the employees experienced their readiness to encounter violent customer, as good or quite good but still they brought up things that could improve the readiness. These things were, for example, the importance of common operation mode, stricter interference also in mild violence situations, technical and mental resources, and further education. According to the survey the reporting and post mortem of the situations were organised well.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	UHKAILU JA VÄKIVALTA TYÖPAIKOILLA	8
2.1	Väkivallan ja uhkailun määrittely.....	8
2.2	Aikaisemmat tutkimukset	9
3	UHKA- JA VÄKIVALTATILANTEISIIN VARAUTUMINEN	10
3.1	Työntekijän henkilökohtaiset valmiudet.....	11
3.2	Työpaikan järjestämät valmiudet.....	13
3.2.1	Yhteiset toimintaperiaatteet	13
3.2.2	Koulutus	14
3.2.3	Tekniset laitteet ja apuvälineet.....	15
3.2.4	Työtilat ja työpaikan sijainti.....	15
4	UHKA- JA VÄKIVALTATILANTEIDEN KÄSITTELY.....	16
4.1	Työyhteisön tuki ja jälkipuinti.....	16
4.2	Raportointi	17
5	TUTKIMUSONGELMA JA -KYSYMYKSET	18
6	TUTKIMUKSEN EMPIIRINEN TOTEUTTAMINEN	19
6.1	Aineiston kerääminen	20
6.2	Aineiston käsittely ja analysointi.....	21
7	TUTKIMUSTULOKSET.....	22
7.1	Taustatiedot.....	23
7.2	Väkivallan ja uhkailun kokeminen työssä	24
7.3	Väkivallan ja uhkailun vaikutus työn ulkopuoliseen aikaan	27
7.4	Valmiudet kohdata väkivaltainen asiakas.....	30
7.4.1	Henkilökohtaiset valmiudet	30
7.4.2	Yhteiset toimintaohjeet	32
7.4.3	Koulutus	32
7.4.4	Apuvälineet	33
7.5	Jälkipuinti ja raportointi.....	34
7.6	Valmiuksien parantaminen	36
8	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	38
9	TUTKIMUKSEN ARVIOINTI	40
	LÄHTEET.....	42

LIITTEET

Liite 1: Tutkimuslupa-anomus

Liite 2: Kyselylomake

Liite 3: Teemahaastattelurunko

1 JOHDANTO

Yksi ihmisen perusoikeuksista on oikeus henkiseen ja fyysiseen turvallisuuteen. Tämä koskee myös työssäoloa: jokaisella on oikeus työskennellä turvallisessa ilmapiiressä (von Gruenewaldt 2004, 82). Häiriökäyttäytyminen ja väkivalta ovat kuitenkin lisääntyneet yhteiskunnassamme, ja se on luonut paineita myös sosiaali- ja terveysalalle (Laitinen 2000, 14).

Suomessa uhkailun tai fyysisen väkivallan uhriksi joutuu työssään vuosittain noin 5 % työssä käyvistä henkilöistä. Lukuna tämä tarkoittaa noin runsasta 110 000 työntekijää. Kuolemaan johtavia työväkivaltatapauksia sattuu Suomessa keskimäärin muutama vuodessa. (Isotalus & Saarela 2007, 60)

Piispa ja Saarela (2000, 45) nimeävät sosiaalialan ammatit yhdessä muun muassa poliisien ja vartioiden ohella riskiammateiksi koskien väkivallan uhkaa. Saarelan ja Isotaluksen (1998) tutkimuksen mukaan noin 10,5 % sosiaali- ja terveysalalla työskentelevistä on kohdannut työssään väkivaltaa, kun kaikista työssäkäyvistä noin 4 % (n=80 000) oli kohdannut työssään tai työmatkalla fyysistä väkivaltaa tai sen uhkaa. Sosiaali- ja terveysalalla työskentelevät kohtaavat näin ollen työssään väkivaltaa huomattavasti muita enemmän. (Saarela & Isotalus 1998)

Työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan yleisesti tapahtumia, joissa henkilöä loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään työhön liittyvissä oloissa ja jotka vaarantavat henkilön turvallisuutta, hyvinvointia tai terveyttä suoraan tai epäsuorasti (Saarela ja Isotalus 2007, 6). Aggressiivisessa käyttäytymisessä ominaista ovat sopimaton kielenkäyttö, kuten solvaukset, nimittelyt, haukkumiset ja uhkailut. Fyysisen väkivallan ilmentymismuodot ovat muun muassa töniminen, lyöminen, potkiminen ja kuristaminen. (Weizmann-Henelius 1997, 54) Vakavampina tilanteina pidetään ryöstöjä ja niiden yrityksiä sekä teräaseella, ampuma-aseella tai huumeruiskulla uhkailemista (Isotalus & Saarela 2007, 6).

Työntekijällä on oltava riittävä ammattitaito ja riittävästi opastusta kohdata väkivaltainen asiakas, jottei tilanne riistäydy käsistä (Rasimus 2002, 49). Työpaikoilla tulisi kiinnittää huomiota uhkailu- ja väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyyn ja niihin varautumiseen.

Vaikka työntekijä ei olisi työpaikallaan itse suoranaisesti kohdannut väkivaltaista käyttäytymistä, saattaa työpaikalla sattunut väkivaltainen teko vaikuttaa kuitenkin laajemminkin koko henkilöstön hyvinvointiin (Kajantie & Vänskä 2006). Uhkailun ja väkivallan kohteeksi joutuneen lisäksi muut työntekijät saattavat miettiä muun muassa sitä, miten he itse olisivat toimineet tilanteessa ja kuinka he olisivat hallinneet pelon, ahdistuksen tai toimintakyvyttömyyden tunteitaan. Jos tällaisia tunnetiloja tai pohdintoja ei käsitellä, saattavat ne saada aikaan kielteisten kokemusten kasaantumista sekä yksilöissä että työyhteisössä. (Lusa 2002, 57–58) Siksi uhkailu- ja väkivaltatilanteiden jälkipuinti onkin erityisen tärkeää sekä väkivallan uhrin osalta että myös koko työyhteisön kannalta.

On myös huomioitava, että työpaikasta johtuva väkivallan pelko saattaa vaikuttaa kokonaisvaltaisesti uhrin koko elämään: työssä viihtymisen ja työsuorituksen lisäksi sillä saattaa olla vaikutusta vapaa-ajan hyvinvointiin sekä työpaikan ja ammatin valintaan. Toteutuneet väkivallanteot ja uhkailut sekä väkivallan pelko muodostavatkin yhdessä väkivallasta työpaikoille aiheutuvan kokonaisrasitteen. (Heiskanen, Sirén & Aromaa 2004)

Väkivallan ja uhkailun kokemisesta työpaikoilla on jonkin verran tutkimuksia sosiaali- ja terveysalalla (mm. Rasimus 2002, Majasalmi 2001, Markkanen 2000). Suurin osa tutkimuksista on kuitenkin kohdistunut sairaaloiden päivystyspoliklinikoille tai muille työpaikoille, joissa asiakkaat vaihtuvat päivittäin. Tässä tutkimuksessa halutaan kartoittaa väkivallan ja uhkailun kokemista, siihen varautumista ja käsittelyä päihdehuollon asumisyksiköissä, joissa asiakkaat vaihtuvat harvemmin ja ovat tiivistä osa työyhteisöä.

Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa ajankohtaista tietoa Raumalla päihdehuollon asumisyksiköissä työskentelevien sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kokemuk-

sista ja valmiuksista uhkailu- ja väkivaltilanteissa, jotta kohdeorganisaatioissa saataisiin kattava kuva nykytilanteesta ja mahdollisista kehittämiskohteista. Tutkimuksessa käsitellään sekä fyysistä että henkistä väkivaltaa asiakkaan taholta kohdattuna. Tarkastelun ulkopuolelle jätetään mahdollinen työntekijöiden keskinäinen henkinen ja fyysinen väkivalta.

2 UHKAILU JA VÄKIVALTA TYÖPAIKOILLA

2.1 Väkivallan ja uhkailun määrittely

Yleensä väkivallalla tarkoitetaan toisen ihmisen fyysistä vahingoittamista, mutta myös toista ihmistä loukkaavat ja uhkaavat sanat voidaan lukea väkivallaksi (Weizmann-Henelius 1997, 11). Yksi väkivallan alakäsitteistä on työväkivalta, jolla tarkoitetaan kaikkea sitä, mikä uhkaa työntekijän terveyttä ja turvallisuutta. Työväkivalta voi ilmetä sanallisina loukkauksina, uhkailuna tai fyysisenä väkivaltana. (Vartia 2003, 131)

Asiakkaiden ja potilaiden taholta tuleva työpaikkaväkivalta voidaan siis jakaa fyysiseen ja henkiseen väkivaltaan. *Fyysiseksi väkivallaksi* luetaan töniminen, potkiminen, lyöminen, kuristaminen sekä muu fyysinen voimankäyttö. Myös päälle käyminen, raapiminen sekä vaatteisiin ja hiuksiin tarttuminen ovat fyysistä väkivaltaa. Fyysinen väkivalta voidaan ryhmitellä itseen, esineisiin ja toiseen henkilöön kohdistuvaan lievään tai vakavaan aggressiivisuuteen. Yleisintä on toiseen ihmisen kohdistuva väkivalta. (Weizmann-Henelius 1997, 57)

Henkinen väkivalta voidaan jakaa sopimattomaan kielenkäyttöön ja uhkaavan käytökseen. Sopimaton kielenkäyttö on useimmiten solvauksia, henkilökohtaisia loukkauksia ja nimittelyä. Uhkaavaan käytökseen luetaan epämääräiset uhkailut, uhkailut tappamisesta ja lyömisestä. Lisäksi uhkailut saattavat koskea myös päälle käymistä, esineiden rikkomista ja itsemurhaa. Uhkaavana käytöksenä pidetään myös kiroile-

mista, huutamista, äänen korottamista sekä ilkeitä katseita. (Weizmann-Henelius 1997, 57) Kaikenlainen uhkailu enteilee väkivaltaista käyttäytymistä. Uhkailu voidaan esittää leikillään tai tosissaan, mutta se on aina merkki väkivaltariskistä. Jo uhkailun voidaan sinänsä katsoa olevan väkivaltaa, psyykkistä väkivaltaa. Uhkailija saattaa usein tehostaa sanojaan esimerkiksi rikkomalla esineitä. (Weizmann-Henelius 1997, 79)

Väkivaltaisuuden syntyyn vaikuttavat yksilön psyykkiset ja biologiset ominaisuudet sekä ympäristötekijät. Väkiältä on usein reaktio tilanteeseen, jossa yksilö kokee avuttomuudentunnetta ja jossa yksilöllä ei ole muita keinoja selviytyä vaikeasta tilanteesta. (Weizmann-Henelius 1997, 12) Työssä kohdatulle väkivallalle on ominaista sen esiintyminen tilanteissa, joissa työntekijä yrittää saada aikaan muutoksen jonkun asiakkaan toiminnassa. Tällaisissa tilanteissa on tyypillistä, että henkilön toimintaa joudutaan estämään tai muuten puuttumaan siihen. (Rasimus 2002, 47)

Työpaikkaväkivaltaan on kiinnitetty viime vuosina yhä enemmän huomiota. Tämä on tärkeää, sillä työssä koetulla väkivallalla on vaikutusta sekä fyysiseen että henkiseen terveyteen: fyysisen terveyden lisäksi sillä on vaikutusta myös henkiseen hyvinvointiin, sillä väkiältä ja sen uhka vähentävät työviihtyvyyttä ja työssä jaksamista. (Saarela 1999, 103)

2.2 Aikaisemmat tutkimukset

Suomen lähi- ja perushoitaja liitto Super teetti vuonna 2001 kyselyn jäsenilleen koskien työssä kohdattua väkivaltaa. Kysely lähetettiin 1120 jäsenelle, joista 471 vastasi. Vastanneista 83 % oli kokenut väkivaltaa tai sen uhkaa viimeisen työssäolovuotensa aikana. Selvityksen mukaan yleisin väkivallan muoto oli sanallinen väkiältä: noin 72 % oli kokenut asiakkaiden/potilaiden taholta tulevaa nimittelyä, arvostelua tai haistattelua. Yksi neljäs osa oli kuullut nimittelyä, arvostelua ja haistattelua yli kymmenen kertaa viimeisen työvuoden aikana. Noin puolet vastaajista oli joutunut potkujen ja lyöntien kohteeksi ja noin kolmasosa vastaajista oli tönity. Sylkemisen kohteeksi oli joutunut noin 40 % ja purruksi noin kolmannes. Vaikka fyysistä väki-

valtaa oli kokenut suhteellisen moni, vain alle kolmannes vastaajista oli saanut jonkinlaista fyysiseen turvallisuuteen liittyvää koulutusta. (Majasalmi 2001, 8–12)

Markkanen (2000) selvitti tutkimuksessaan vuonna 1999 Tehyn jäsenten työssään kohtaaman väkivallan tai sen uhan yleisyyttä. Tutkimukseen vastasi yhteensä 2688, joista 1616 vastasi työntekijän näkökulmasta ja 1072 työyhteisön näkökulmasta. Tutkimuksen mukaan joka kolmas hoitaja oli joutunut työssään väkivallan tai en uhan kohteeksi. Kaksi kolmas osaa oli kokenut sanallista uhkailua, arvostelua tai nimittelyä viimeisen vuoden aikana.

Vuonna 2000 toteutetun Työ ja terveys -tutkimuksen mukaan 12 % (n=291) sosiaali- ja terveysalalla työskentelevistä on joutunut fyysisen väkivallan tai sen uhan kohteeksi (Laitinen 2000, 14).

Wickström, Laine, Pentti, Elovainio ja Lindström (2000) selvittivät sosiaali- ja terveysalalla työskentelevien (n=6000) työoloissa ja töissä viihtymisessä tapahtuneita muutoksia vuosina 1990–1997. Tutkimuksen mukaan asiakkaiden väkivaltaisuus ei haitannut suurinta osaa vastaajista. Kuitenkin niiden määrä, joita väkivaltaisuus oli haitannut usein, oli kaksinkertaistunut vuodesta 1990 vuoteen 1997. Potilaiden ja asiakkaiden väkivaltaisuus huolestutti usein tai jatkuvasti melkein joka kolmatta mielenterveys- ja päihdetyöntekijää, reilua 10 % terveyskeskusten vuodeosastojen työntekijää ja vajaata 10 % vanhustyön ja sairaaloiden työntekijää. Vähiten sosiaali- ja terveysalan työntekijöistä asiakkaiden väkivaltaisuudesta kärsivät tutkimuksen mukaan päiväkodeissa ja avoterveydenhuollossa työskentelevät.

3 UHKA- JA VÄKIVALTATILANTEISIIN VARAUTUMINEN

Työyhteisössä jokainen työntekijä voi omalla toiminnallaan ehkäistä ja hallita väkivaltariskejä monella tapaa. Kun työyhteisössä on väkivaltariskit hallinnassa, työntekijät tuntevat olonsa turvalliseksi, työ sujuu ilman suuria häiriöitä sekä asiakkaat viihtyvät. (Isotalus & Saarela 2007, 8)

Työturvallisuuslain mukaan työnantaja on velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta töissä. Jos työhön liittyy ilmeinen väkivallan uhka, on työ ja työolosuhteet järjestettävä siten, että väkivallan uhka ja väkivaltatilanteet voidaan ehkäistä mahdollisuuksien mukaan ennakolta. Työpaikalla on oltava väkivallan torjumiseen tai rajoittamiseen tarvittavat asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt tai -laitteet sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen. Lain mukaan työnantajan on laadittava myös menettelytapaohjeet, joissa ennakolta kiinnitetään huomiota uhkaavien tilanteiden hallintaan ja toimintatapoihin, jos työhön liittyy ilmeinen väkivallan uhka. (Työturvallisuuslaki 2002)

3.1 Työntekijän henkilökohtaiset valmiudet

Kun työntekijä kohtaa väkivaltaisesti käyttäytyviä henkilöitä, on hänen hallussaan olevilla keinoilla suuri merkitys tilanteen ratkaisemisessa. Vääränlainen suhtautuminen uhkaavaan asiakkaaseen saattaa johtaa siihen, että tilanne vain pahenee. (Weizmann-Henelius 1997, 9) Ammattitaidolla on keskeinen merkitys silloin, kun työntekijä joutuu väkivaltatilanteeseen. Jos työntekijällä ei ole riittävästi ammattitaitoa kohdata väkivaltainen asiakas, voi uhkaavasta tilanteesta helposti kehittyä fyysinen väkivaltatilanne. Kokematon työntekijä toimii useasti kaavamaisesti noudattaen ohjeita ja määräyksiä, kun taas kokeneempi työntekijä osaa kiinnittää huomiota myös asiakkaan tunnetilaan. Kokemuksen ja koulutuksen kautta työntekijä on omaksunut sisäisen mallin siitä, miten toimia hankalissa tilanteissa. (Rasmus 2002, 49) Asiakkaan väkivalta on siihen tottumattomalle työntekijälle vaikea asia. Mitä vähemmän työntekijä on varautunut mahdolliseen häiriökäyttäytymiseen ja mitä voimakkaampaan uhkailu tai väkivalta on, sitä enemmän se luonnollisesti järkyttää työntekijää. (Kauppila 2007)

Työntekijän asenteelle on suuri merkitys sille, miten asiakas tai potilas käyttäytyy. Jos työntekijän asenne on määräilevä ja vaativa, on se omiaan herättämään aggressiivisuutta. Asiakas voi herkästi vaistota myös työntekijän väsymyksen ja turhautumisen työhönsä ja voi reagoida siihen. Työntekijän väsymys ja heikko motivaatio työtä kohtaan voivat johtaa välinpitämättömyyteen ja torjuvaan sekä epäkohteliaaseen asenteeseen. Tämä tekijät saattavat heijastua työntekijän tapaan suhtautua asiakkai-

siin ja potilaisiin. Suhtautumisen ja käyttäytymiseen vaikuttaa myös se, miten työntekijä itse kokee tilanteen. Jos työntekijä on luottavainen omiin kykyihinsä ja tuntee olonsa turvalliseksi, hän pystyy myös suhtautumaan kärsivällisemmin asiakasta kohtaan. Jos työntekijä taas kokee pelkoa, se saattaa saada hänet käyttäytymään autoritaarisesti ja kärkevästi. (Weizmann-Helenius 1997, 89 - 90)

Niiden, jotka kohtaavat työssään väkivaltaa on siis oltava tarkkana omien tunteidensa ja reaktioidensa suhteen. On muistettava, että tunteet tarttuvat, niin uhkaavat kuin rauhoittavatkin. Väkivaltaisesti tai uhkailevasti käyttäytyvä asiakas provosoi helposti työntekijöitä, ja se saattaa johtaa vihan tunteeseen asiakasta kohtaan. Väkivalta voi myös turruttaa. Saattaa käydä niin, että väkivaltaista käyttäytymistä aletaan pitää normaalina, kun sitä tapahtuu usein. Väkivaltaan ja uhkailuun voidaan siis helposti yli- tai alireagoida: joku väkivaltailmiötä vähätellään tai annatetaan sille valta. Työntekijöiden, ja koko työyhteisön, olisi siis tärkeää pystyä säilyttämään realistinen ja ammatillinen ote vaikeissakin asioissa. (Kauppila 2007) Uhkaavissa tilanteissa on tärkeää pysyä omassa työroolissa ja toimia sen mukaan. Työntekijän on pyrittävä pysymään asiallisena sekä pitää omat henkilökohtaiset tunteet vallassaan. (Isotalus & Saarela 2007, 42)

Kun puhutaan väkivaltaisen asiakkaan kohtaamisesta, on vuorovaikutustaidoilla keskeinen merkitys, sillä uhkailu- tai väkivaltatilanne on aina ihmisten välinen vuorovaikutusprosessi (Rasmus 2002, 50). Vuorovaikutus on sanalista ja sanatonta viestintää. Ihminen ilmaisee sanojen lisäksi kehollaan. Sanat, eleet, ilmeet, katse, asento ja liikkeet antavat informaatiota henkilön tunnetilasta, ajatuksista ja pyrkimyksistä. (Weizmann-Henelius 1997, 63) Myönteisen vuorovaikutussuhteen luominen asiakkaan kanssa saattaa usein estää asiakkaan väkivaltaisten tunteiden muodostumisen ja samalla estää väkivaltatilanteen syntymisen. Asianmukainen kohtelu, ystävällisyys, kunnioittava suhtautuminen ja ammatillisuus ovat tekijöitä, jotka estävät parhaiten ristiriidat asiakkaan kanssa. (Weizmann-Henelius 1997, 101)

3.2 Työpaikan järjestämät valmiudet

3.2.1 Yhteiset toimintaperiaatteet

Jokaisessa työpaikassa tulisi olla yhteiset toimintaperiaatteet väkivaltatilanteiden ehkäisyyn. Yhteisillä toimintaperiaatteilla tarkoitetaan tapoja ja sopimuksia, joiden mukaan työpaikalla tulee toimia, jotta väkivalta- ja uhkatilanteilta voitaisiin välttyä. Toimintaperiaatteet eivät saa olla liian yleisiä, vaan niiden tulee olla muokattu työpaikalle sopiviksi. Ne tulee saattaa jokaisen työntekijän tietoon, ja sekä johdon että työntekijöiden on sitouduttava noudattamaan niitä. (Isotalus & Saarela 2007, 9) Toimintaohjeiden tulee olla yksiselitteisiä ja niissä pitää määritellä tarkasti, mitä tilanteessa tehdään, keneltä pyydetään apua, keneen otetaan yhteyttä ja mitä kunkin työntekijän täytyy tehdä tilanteen jälkeen (Lusa 2002, 22).

Isotaluksen ja Saarelan (2007, 10) mukaan jokaisen työyhteisön olisi mietittävä seuraavia asioita:

- Millaisia uhka- ja väkivaltatilanteita juuri tällä työpaikalla esiintyy?
- Kuinka yleisiä uhka- ja väkivaltatilanteet ovat?
- Kuinka hyvin niihin on varauduttu?
- Miten uhkaavassa tilanteessa toimitaan ja miten tilanteen jälkeen?
- Millaisia teknisiä apukeinoja, turva- ja valvontalaitteita on käytössä?

Kun työpaikalla on luotu yhteiset toimintaperiaatteet, on työntekijöiden helpompi toimia oikein. Lisäksi työntekijä kokee, että turvallisuutta pidetään tärkeänä työpaikalla ja siihen on paneuduttu kunnolla. (Isotalus & Saarela 2007, 11) Selkeät toimintamallit ja niiden tasa-arvoinen soveltaminen kaikkiin asiakkaisiin luo hyvän pohjan vaikeidenkin tilanteiden ennaltaehkäisyyn ja hoitamiseen (Suhonen 2004, 78).

Kauppilan (2007) mukaan häiriintynyttä aggressiivisuutta kohtaavassa työpaikassa olisi kannattavaa tehdä turvallisuussuunnitelma, joka sisältäisi vaaratilanteiden karitukset, tulevat riskit, työtilojen turvallisuusanalyysin sekä henkilöstön asenteelli-

sen ja metodisen koulutuksen. On tärkeää, että väkivallan kohtaamiseen varautumisessa ollaan järkeviä ja realistisia. Saattaa olla niin, että väkivallasta ja sen uhasta puhuminen voi synnyttää lisää turvattomuuden tunnetta. Työpaikan riskianalyysillä estetään siis myös ylireagointia. (Kauppila 2007)

Työpaikalla vallitsevalla ilmapiirillä ja yhteisökulttuurilla on merkitystä väkivaltaiselle käyttäytymiselle. Työntekijöiden väliset ristiriidat, huono työmotivaatio ja puutteellinen kommunikointi ovat tyypillisiä ominaisuuksia työpaikoilla, joissa esiintyy väkivaltaa asiakkaiden tai potilaiden taholta. Aggressiivisuutta saattaa useimmin esiintyä silloin, kun asiakkaiden ja työntekijöiden välinen vuorovaikutus on vähäistä, työntekijöiden työtehtävät ovat epäselviä ja tapahtumia on vaikea ennustaa etukäteen. (Weizmann-Helenius 1997, 89)

3.2.2 Koulutus

Sosiaali- ja terveysalalla työskenteleville on usein järjestetty erilaisia koulutuksia väkivaltaisen asiakkaan kohtaamiseen. Yleensä tällaisissa koulutuksissa teemoina ovat väkivaltatilanteiden hallitsemiseen liittyvät juridiset seikat, aggressiivisesti käyttäytyvän henkilön tunnistaminen sekä sanalliset että fyysiset keinot kohdata väkivaltaisia asiakkaita. (Weizmann-Helenius 1997, 69)

Riittävästi koulutuksia käyneet työntekijät ovat itsevarmempia, minkä on todettu parantavan kykyä selviytyä uhkaavista ja väkivaltaisista tilanteista. Kun työntekijällä on turvallinen olo, mahdollistaa se sen, että työntekijä pystyy paremmin harkitsemaan erilaisten vaihtoehtojen välillä. (Weizmann-Helenius 1997, 70) Työpaikoilla on muistettava, että kaikki työntekijät, myös esimerkiksi kesätyöntekijät, tulee perehdyttää ja kouluttaa toimimaan turvallisesti (Isotalus & Saarela 2007, 16)

Markkanen (2000) selvitti tutkimuksessaan vuonna 1999 Tehyn jäsenten työssään kohtaaman väkivallan tai sen uhan yleisyyttä. Tuon selvityksen tulosten perusteella Tehy ry antoi vaatimuksena muun muassa siitä, että koulutuksen avulla työntekijöille tulee luoda valmiudet tunnistaa erilaiset väkivaltatilanteita laukaisevat tekijät sekä

ehkäisemään niitä. Koulutuksen avulla työntekijät pystyvät myös toimimaan organisaatiossa sovitulla tavalla kohdatessaan väkivaltaa ja uhkailua. (Markkanen 2000, 30)

3.2.3 Tekniset laitteet ja apuvälineet

Se, että ihmiset osaavat toimia oikein ei useasti riitä riittävän turvallisuuden takaamiseksi. Erilaiset tekniset turvalaitteet ja apuvälineet ehkäisevät uhka- ja väkivaltatilanteita. (Isotalus & Saarela 2007, 29)

Pelkkä turvalaitteiden ja apuvälineiden läsnäolo ei riitä, vaan on tärkeää, että niitä osataan myös käyttää. Kaikkien ei tarvitse osata käyttää kaikkia laitteita ja apuvälineitä, mutta on huolehdittava, että paikalla on aina vähintään yksi henkilö, joka tuntee turvalaitteen toiminnan. (Isotalus & Saarela 2007, 29) Työpaikalla käytettävät turvallisuuslaitteet on valittava ja sijoitettava niin, että ne ovat työntekijän käytettävissä vaaratilanteen kohdatessa. Erilaisten turvallisuusjärjestelyjen ja avun saannin toimivuutta on hyvä kokeilla ja arvioida säännöllisesti. Etenkin, jos työpaikalla työskennellään yksin, on turvallisuusjärjestelyihin ja avun saantiin kiinnitettävä erityistä huomiota. (Turun ja Porin työsuojelupiiri 2004)

Hälytyspainikkeen avulla voi apua hälyttää paikalle huomaamattomasti. Hälytys voi sopimuksen mukaan mennä esimerkiksi vartijoille tai poliisille. Hälytysnapin toimivuutta on muistettava testata tietyin aikaväleihin, jotta sen toimintaan voidaan luottaa. *Puhelin* on yksinkertainen ja perinteinen tapa hälyttää apua. Eri hälytysnumerot on hyvä pitää näkyvillä. *Itsepuolustusvälineiksi* luetaan muun muassa kovaääninen päällekkäushälytin, värjäävä turvasuihke ja sumutin. Niitä on kuitenkin käytettävä harkiten eikä niihin pidä luottaa liikaa. Tärkeämpää olisi ennaltaehkäistä väkivaltatilanteita muilla keinoilla. (Isotalus & Saarela 2007, 31–32)

3.2.4 Työtilat ja työpaikan sijainti

Työskentelytilojen yleinen viihtyvyys ja toiminnallinen tarkoituksenmukaisuus vähentävät osaltaan väkivaltatilanteita (von Gruenewaldt 2004, 85–86). Työntekijä on alttiimpi väkivallalle, kun hän työskentelee yksin tai henkilöstömäärältään pienessä

työpaikassa. Riskiä lisäävät myös myöhään yöllä tai aikaisin aamulla työskentely. Myös työpaikan sijainnilla on merkitystä: riski kasvaa, jos työpaikka sijaitsee alueella, jossa on paljon rikollisuutta tai vähän muuta liiketoimintaa tai asutusta. (Isotalus & Saarela 2007, 61)

Myös huoneiden suunnittelussa tulee huomioida mahdolliset väkivaltatilanteet. Sisutuksessa olisi pyrittävä kodikkuuteen ja tarkoituksenmukaisuuteen, sillä ne pienentävät väkivallan uhkaa. Erityistä huomiota tulisi kiinnittää ovien lukituksiin ja aukeamissuuntiin. Myös valaistukseen tulisi kiinnittää huomiota, sillä se lisää turvallisuutta. (Suhonen 2004, 76–77)

4 UHKA- JA VÄKIVALTATILANTEIDEN KÄSITTELY

4.1 Työyhteisön tuki ja jälkipuinti

Väkivallan tai uhkailun kohteeksi joutuminen voi olla erittäin traumaattinen kokemus. Jo väkivallan uhka voi aiheuttaa pelkoa ja ahdistusta. Lievätkin väkivalta- ja uhkatilanteet saattavat aiheuttaa käsittelemättöminä erilaisia oireita ja johtaa poissaoloihin. Järkyttävästä tapahtumasta selviää sitä nopeammin ja paremmin, mitä nopeammin saa henkistä tukea ja apua. (Isotalus & Saarela 2007, 52)

Väkivallan tai sen uhan jälkikäsitelyssä erotetaan käsitteet jälkipuinti ja jälkihoito. *Jälkipuinnilla* tarkoitetaan asian käsittelyä esimiehen työtoverin tai työyhteisön kanssa, kun taas *jälkihoidolla* tarkoitetaan asian käsittelyä koulutetun ammattihenkilöstön kanssa. (Suhonen 2004, 80).

Väkivallan uhreille on tyypillistä muun muassa häpeän tunne, itsensä syytely sekä tunne, että on itse vastuussa tapahtumista. Monet uhrit kokevat voimattomuutta ja kostun halua sekä tuntevat itsensä nöyryytetyiksi. Lisäksi väkivallan uhri voi tuntea halua nöyryyttää tai satuttaa väkivallan aiheuttajaa. (Lusa 2002, 57) Useasti myös

välittömästi väkivaltilanteen jälkeen uhri pyrkii normalisoimaan tilanteen eikä välttämättä näin ollen tiedosta omaa avuntarvettaan (Suhonen 2004, 80). Usein uhri myös ajattelee leimautuvansa muiden silmissä, jos hän tarvitsee apua (Isotalus & Saarela 2007, 53)

Työssä kohdattuun väkivaltaan reagoiminen on koko työyhteisön asia. Uhkailua tai väkivaltaa kohdannutta työntekijää ei saa jättää yksin. Traumaattisten seurausten välttämiseksi tulee työyhteisössä pystyä keskustelemaan avoimesti ja ammattimaisesti. Vaikeissa tilanteissa saatetaan tarvita myös ulkopuolista näkökulmaa. Usein koko työyhteisö elää tilanteessa niin voimakkaasti mukana, että ulkopuolinen tuki voi auttaa työntekijöitä sopeutumaan ja palaamaan ammattirooliinsa. Työterveyshuolto onkin tärkeä asiantuntijataho työpaikkakohtaisten turvallisuussuunnitelmien luomisessa. (Kauppila 2007)

Uhkatilanteet ja väkivallan kohtaamien ovat asioita, joita tulee käsitellä työyhteisössä yhteisesti. Jokaiselle on annettava mahdollisuus tuoda esiin omat kokemuksensa ja ajatuksensa. Tilanteiden käsittelyn on oltava luottamuksellista, eikä väkivallan tai uhkailun kohteeksi joutunutta pidä syyllistää tapahtuneesta. Tavoitteena on tapahtuneen arviointi sekä yhteinen oppiminen tapahtuneesta. (Suhonen 2004, 81)

Jokaisen väkivalta- tai uhkailutilanteen jälkeen on erikseen arvioitava, tarvitaanko jälkihoitoa. Työntekijällä tulee kuitenkin aina olla mahdollisuus jälkihoitoon, jos hän katsoo sen tarpeelliseksi. Sen lisäksi, että tapahtumaa voidaan työntekijöiden kesken, olisi tärkeää, että aina kun mahdollista, tilanne käsiteltäisiin myös väkivallan tekijän kanssa. Tämä vähentää väkivallanteon toistumista. (Suhonen 2004, 81) Työpaikoilla on muistettava, että jälkipuinti ei ole turhanpäiväistä päivittelyä, vaan tärkeä työkalu: kaikkien työntekijöiden tulee päästä tapahtumasta yli ja pystyä keskittymään töihinsä hyvillä mielin (Isotalus & Saarela 2007, 58)

4.2 Raportointi

Kun työpaikalla sattuu väkivalta- tai uhkailutapaus, on sen jälkeen työpaikalla pohdittava, mitä tapauksesta voidaan oppia ja kuinka vastaavanlaiset tapaukset voidaan

estää tulevaisuudessa. Väkipalta- ja uhkatilanteiden raportointijärjestelmä antaa arvokasta tietoa siitä, miten vastaavia tapauksia voitaisiin jatkossa välttää ja miten turvallisuusasiat kehittyvät työpaikalla. (Saarela & Isotalus 2007, 56) Raportointi auttaa kartoittamaan työpaikan riskitekijöitä sekä suunnittelemaan ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä ja henkilöstön koulutusta (Markkanen 2000, 18). Raportoinnin perusteella voidaan luoda kokonaiskuva tapahtuneesta: mitä tapahtui, missä, miksi ja milloin. Saadun tiedon perusteella voidaan toimintaa ja rakenteita kehittää siten, että vastaavat tilanteet voidaan tulevaisuudessa välttää tai ainakin niiden seurauksia voidaan minimoida. (von Gruenewaldt 2004, 94)

Markkasen (2000) tutkimuksen mukaan väkivaltatilanteiden kirjaaminen on puutteellista. Vain hieman yli kolmannes vastaajista ilmoitti, että heidän työpaikallaan kirjataan sekä väkivallan käyttö että väkivallalla uhkaaminen. Vajaan neljänneksen työpaikoilla vain väkivallan käyttö kirjataan, ei sillä uhkailua, ja noin vajaa kolmannes ilmoitti, ettei heidän työpaikassaan kirjata lainkaan uhkailu- tai väkivaltatilanteita. Työpaikoilla ei ole myöskään usein selvää käytäntöä siitä, kenelle asiasta kuuluu raportoida.

Rasimuksen (2002, 131) sairaalan päivystyspoliklinikan työntekijöille (n=929) tekemän väitöskirjastutkimuksen mukaan 56 % vastanneista ilmoitti, että väkivaltatilanteet rekisteröitiin aina tai melko säännöllisesti, 44 % ilmoitti puolestaan, että satunnaisesti tai melko harvoin. Osa ilmoitti, ettei väkivaltatilanteita rekisteröity lainkaan, ja muutama ei tiennyt, rekisteröidäänkö väkivaltatilanteet vai ei. Tutkimuksen mukaan väkivaltatilanteet kirjattiin useimmiten (64 %) erilliseen tarkoitusta varten laadittuun lomakkeeseen. Noin 15 % merkitsi väkivaltatilanteet vihkoon ja 4 % hyödynsi ATK-järjestelmää kirjatessaan väkivaltatilanteita. (Rasimus 2002, 131)

5 TUTKIMUSONGELMA JA -KYSYMYKSET

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kuvata ja analysoida sosiaali- ja terveystieteiden ammattihenkilöstön kokemuksia uhkailu- ja väkivaltatilanteista, joita he ovat kohdanneet työssään päihdehuollon asumisyksiköissä. Työssä koettujen väkivaltatilan-

teiden ja erilaisten uhkien lisäksi tarkastellaan niiden vaikutusta työntekijän työajan ulkopuoliseen elämään. Lisäksi tutkimuksessa halutaan selvittää, minkälaiset valmiudet työntekijällä on kohdata väkivaltainen tai uhkaileva asiakas, ja miten näitä valmiuksia voitaisiin parantaa, ja siten lisätä työntekijän kokemaa turvallisuudentunnetta. Lisäksi tutkimuksessa tarkastellaan myös väkivalta- ja uhkatilanteiden raportointia ja jälkipuintia.

Tutkimusongelma voidaan jakaa seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Minkälaisia kokemuksia päihdehuollon asumisyksikössä työskentelevillä on uhka- ja väkivaltatilanteista?
2. Miten työssä koetut uhka- ja väkivallan tilanteet vaikuttavat työn ulkopuoliseen aikaan?
3. Minkälaiset valmiudet päihdehuollon asumisyksikön työntekijöillä on kohdata väkivaltainen ja uhkaileva asiakas, ja miten näitä valmiuksia voitaisiin parantaa?
4. Miten uhkailu- ja väkivaltatilanteiden jälkipuinti on järjestetty päihdehuollon asumisyksikössä?

6 TUTKIMUKSEN EMPIIRINEN TOTEUTTAMINEN

Tässä tutkimuksessa käytetään sekä kvantitatiivista (määrällistä) että kvalitatiivista (laadullista) tutkimusmenetelmää. Kvantitatiiviselle tutkimukselle tyypillistä on aineiston saattaminen tilastollisesti käsiteltävään muotoon sekä päätelmien teko havaintoaineiston tilastolliseen analysointiin perustuen (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2005, 131). Kvalitatiiviselle tutkimukselle tyypillistä taas on se, että kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti, aineisto kootaan luonnollisissa todellisissa oloissa sekä käytetään muun muassa teemahaastattelua ja havainnointia tiedonkeruumetodeina (Hirsjärvi ym. 2005, 155). Tässä tutkimuksessa käytetään kvantitatiivista tutkimusmenetelmää, jotta saataisiin kattava kuva väkivallasta ja sen uhasta raumalaisissa päihdehuollon asumisyksiköissä. Kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän lisäksi käytetään myös kvalitatiivista tutkimusmenetelmää, jotta väkivaltatilanteisiin varautumisesta, jälkipuinnista ja raportoinnista saataisiin syvempi näkemys.

6.1 Aineiston kerääminen

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat Raumalla toimivien päihdehuollon asumisyksiköiden työntekijät. Vastaukset kerättiin Rauman sosiaalitoimen alaisesta Sillanpielen toimintakeskuksesta, Rauman Seudun Katulähetys ry:n Toivontalosta sekä Rauman Seudun Mielenterveysseura ry:n ylläpitämästä Osmosen talosta.

Aineisto kerättiin kyselylomakkeen sekä teemahaastattelujen avulla. Tämä lisää tutkimuksen luotettavuutta, sillä kun tutkimuksessa käytetään useampaa kuin yhtä tiedonkeruumenetelmää, saadaan esiin laajempia näkökulmia ja tutkimuksen luotettavuus paranee (Hirsjärvi & Hurme 2000, 38).

Kyselytutkimuksen etuna pidetään sitä, että sen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto. Tutkimuksessa voidaan kysyä useita asioita, ja vastaajiksi voidaan saada paljon henkilöitä. Kyselytutkimuksen haittana taas pidetään aineiston pinnallisuutta sekä vaaraa siitä, että vastaaja ei ymmärrä kysymyksiä laatijan tarkoittamalla tavalla. Usein myös vastaamattomuus (kato) saattaa olla suuri. (Hirsjärvi ym. 2005, 184) Aineisto voidaan kerätä kyselyn avulla kahdella päätävällä: posti- ja verkkokyselyllä tai kontrolloidulla kyselyllä. Kontrolloidut kyselyt voidaan jakaa vielä *informoituun* ja *henkilökohtaisesti tarkastettuun kyselyyn*. Informoidulla kyselyllä tarkoitetaan sitä, että tutkija jakaa lomakkeet henkilökohtaisesti, ja voi samalla kertoa tutkimuksen tarkoituksesta, selostaa kyselyä sekä vastata kysymyksiin. Vastaajat vastaavat kyselyyn omalla ajallaan ja palauttavat lomakkeet joko postitse tai johonkin sovittuun paikkaan. Henkilökohtaisesti tarkastetussa kyselyssä tutkija lähettää lomakkeet postitse vastaajille, mutta noutaa ne itse sovitun ajan kuluttua. Tällöin hän voi tarkistaa, miten lomakkeet on täytetty sekä keskustella kyselyyn liittyvistä asioista vastaajien kanssa jälkikäteen. (Hirsjärvi ym. 2005, 185–186) Tässä tutkimuksessa kysely suoritettiin informoituna kyselynä: kyselylomakkeet toimitettiin henkilökohtaisesti eri päihdehuollon asumisyksiköihin. Samalla tutkija pystyi kertomaan tutkimuksen tarkoituksesta vastaajille sekä täsmentää kysymyksiä. Kyselylomakkeet pyydettiin palauttamaan ennalta määrättyyn paikkaan, josta tutkija kävi ne sovitun ajan jälkeen noutamassa.

Kyselylomakkeessa voidaan esittää erilaisia kysymyksiä. Avoimilla kysymyksillä tarkoitetaan kysymyksiä, joissa kysymyksen perään jätetään tyhjää tilaa vapaamuotoista vastausta varten. Monivalintakysymykset ovat kysymyksiä, joissa tutkija on laatinut valmiit eriteltyt vaihtoehdot. Avoimen ja monivalintakysymyksen välimuodossa valmiiden vastausvaihtoehtojen jälkeen esitetään avoin kysymys. Tällöin voidaan saada vastauksessa esiin sellaisia näkökulmia, joita tutkija ei ole osannut etukäteen ajatella. (Hirsjärvi ym. 2005, 187–188) Tämän tutkimuksen kyselylomake sisälsi sekä monivalintakysymyksiä että avoimia kysymyksiä ja näiden välimuotoja. Tarkoituksena oli pitää kyselylomake mahdollisimman lyhyenä ja yksinkertaisena, jotta vastaajat ymmärtäisivät kysymykset oikein ja vastaisivat perusteellisemmin.

Kyselylomake oli jaettu neljään eri osioon: taustatiedot, väkivallan ja uhkailun kokeminen päihdehuollon asumisyksikössä, väkivallan ja uhkailun vaikutus työn ulkopuoliseen aikaan sekä valmiudet kohdata väkivaltainen asiakas. Viimeinen osio sisälsi kysymyksiä myös väkivallan ja uhkailun raportoinnista sekä jälkipuinnista. Kyselylomake tehtiin kirjallisuuden ja aikaisempien tutkimusten perusteella, ja sen tarkoituksena oli saada vastauksia tutkimuskysymyksiin.

Kyselylomake toimitettiin kaikille päihdehuollon asumisyksiköissä työskenteleville työntekijöille. Kyselylomakkeen lisäksi haastateltiin yhden päihdehuollon asumisyksikön johtajaa ja yhden vastaavaa ohjaajaa väkivaltaan ja uhkailuun varautumisesta ja väkivalta- ja uhkailu tilanteiden raportoinnista. Haastattelut suoritettiin teemahaastatteluna, toinen henkilökohtaisesti kasvotusten ja toinen puhelimitse. Teemahaastattelussa on tyypillistä, että haastattelua koskevat aihepiirit eli teemat ovat tiedossa, mutta kysymyksiä ei ole muotoiltu tarkasti tai järjestys puuttuu. (Hirsjärvi ym. 2005, 197) Koska haastattelutilanteessa ollaan vuorovaikutuksessa vastaajan kanssa, on mahdollista saada esiin myös vastausten taustalla olevia motiiveja (Hirsjärvi & Hurme 2000, 34).

6.2 Aineiston käsittely ja analysointi

Tutkimuksen ydinasia on kerätyn aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätökset. Kun tutkija analysoi saamaansa aineistoa, hänelle selviää minkälaisia vastauksia hän saa asettamiinsa tutkimusongelmiin. Ennen kuin tutkimuksen aineistosta voidaan tehdä

päätelmiä, täytyy aineistolle tehdä esitöitä. Ensimmäiseksi tulee tarkastaa tiedot: onko selviä virheellisyksiä tai puuttuuko tietoja. Tässä vaiheessa esimerkiksi voidaan joutua hylkäämään joitakin kyselylomakkeita. Tämän jälkeen tulee tutkia, tarvitseeko aineiston tietoja täydentää. Aineistoa voidaan täydentää haastatteluin tai karhuamalla lisää kyselylomakkeita. Kolmantena vaiheena on aineiston järjestäminen tiedon tallennusta ja analysointia varten. (Hirsjärvi ym. 2005, 209–210) Tämän tutkimuksen kuluessa ei tarvinnut karhuta kyselylomakkeita, koska vastausprosentti oli heti aluksi suuri. Myöskään yhtään lomaketta ei tarvinnut hylätä puuttuvien tietojen tai virheellisyksien vuoksi. Muutamasta lomakkeesta puuttui vastaus yhteen monivalintakysymykseen, mutta se ei aiheuttanut syytä hylätä lomakkeita kokonaan.

Tässä tutkimuksessa aineiston analysoinnin tukena käytettiin Excel-
taulukkolaskentaohjelmaa. Kyselylomakkeen vastaukset kirjattiin Excel-
taulukkolaskentaohjelmaan, jonka avulla saatiin eri vastausten lukumäärät sekä kaaviokuvat helposti luotua. Tämän avulla analysoitiin myös taustamuuttujien vaikutuksia vastauksiin, siltä osin kuin se oli mahdollista. Lukijaystävällisyyden ja havainnollistamisen vuoksi tutkimustuloksista luotiin erilaisia kaavioita. Excel-ohjelman avulla saatiin myös prosenttiosuudet kätevästi selville. Avoimien kysymysten vastaukset kirjoitettiin kysymyksittäin auki ja niistä pyrittiin löytämään yhteisiä teemoja. Osa avoimien kysymysten vastauksista kirjoitettiin suorina lainauksina, jotta tutkimuksen luotettavuutta voitiin lisätä. Teemahaastatteluja tehtäessä vastaukset kirjoitettiin ylös paperille, ja myöhemmin samana päivänä vastaukset kirjoitettiin vielä tarkemmin auki.

7 TUTKIMUSTULOKSET

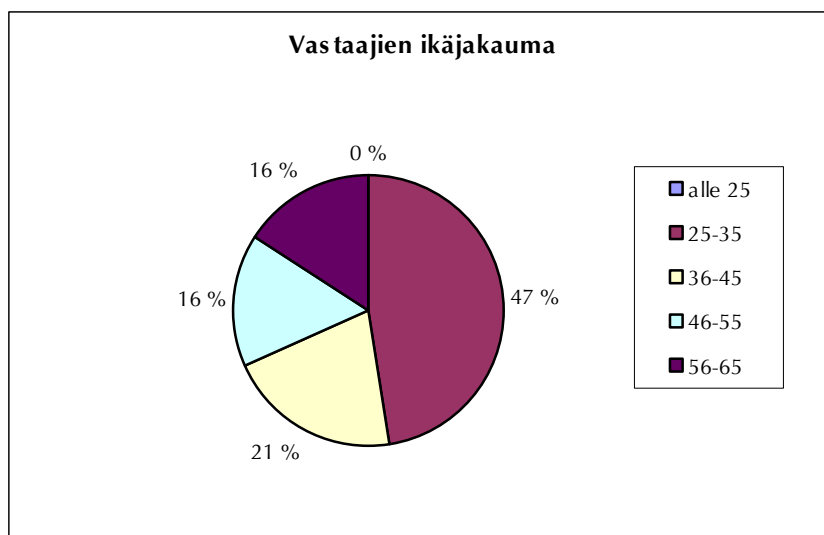
Täytettyjä kyselylomakkeita palautui yhteensä 20 kappaletta, joten suhteutettuna se työntekijöiden määrään, tutkimuksen kattavuutta voidaan pitää erinomaisena. Vastauksia tuli tasaisesti jokaisesta kolmesta eri asumisyksiköstä, joten minkään yksikön vastaukset eivät painotu suhteessa muihin. Tässä tutkimuksessa ei kuitenkaan erotella eri yksiköiden vastauksia, vaan aineistoa käsitellään ja analysoidaan kokonaisuutena.

7.1 Taustatiedot

Kyselylomakkeen alussa tiedusteltiin erilaisia taustatietoja, jotta eri tekijöiden, kuten työkokemuksen vaikutusta uhka- ja väkivaltatilanteiden kohtaamiseen voitaisiin analysoida.

Taustatiedoissa kysyttiin sukupuolta, koulutusta, ikää, työsuhteen laatua sekä vastaajan työkokemusta vuosina päihdehuollon asumisyksikössä. Koska vain yksi vastaajista oli mies, ei sukupuolta voida tässä tapauksessa käyttää erottelukijänä. Vastaajista 30 % oli koulutukseltaan sosionomeja, 15 % lähihoitajia sekä loput 55 % kuului kategoriaan muut, joista suurin osa ilmoitti olevansa koulutukseltaan päihdetyöntekijöitä.

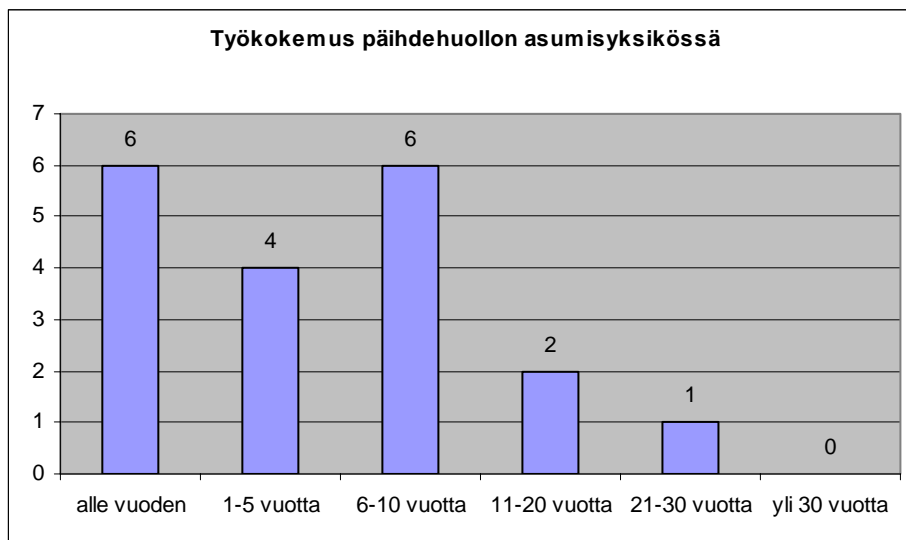
Suurin osa vastaajista oli iältään 25–35-vuotiaita (47 %). Vastaajista kukaan ei ollut alle 25-vuotias. Loput vastaajista jakautuivat melko tasaisesti muihin ikäryhmiin. (Kuvio 1) Yksi vastaajista jätti vastaamatta kysymykseen.



Kuvio 1 Vastaajien ikäjakauma (n=19)

Taustatiedoissa kysyttiin myös vastaajien työsuhteen laatua. Vastaajista puolen (50 %) työsuhde oli vakituinen. Määräaikaista vastaajista oli 35 % ja 15 % työskenteli osa-aikaisena.

Jotta kokemuksen vaikutusta uhkailun ja väkivallan kokemiseen voitaisiin analysoida tarkemmin, pyydettiin vastaajia määrittelemään työkokemuksensa vuosina päihdehuollon asumisyksikössä (Kuvio 2).

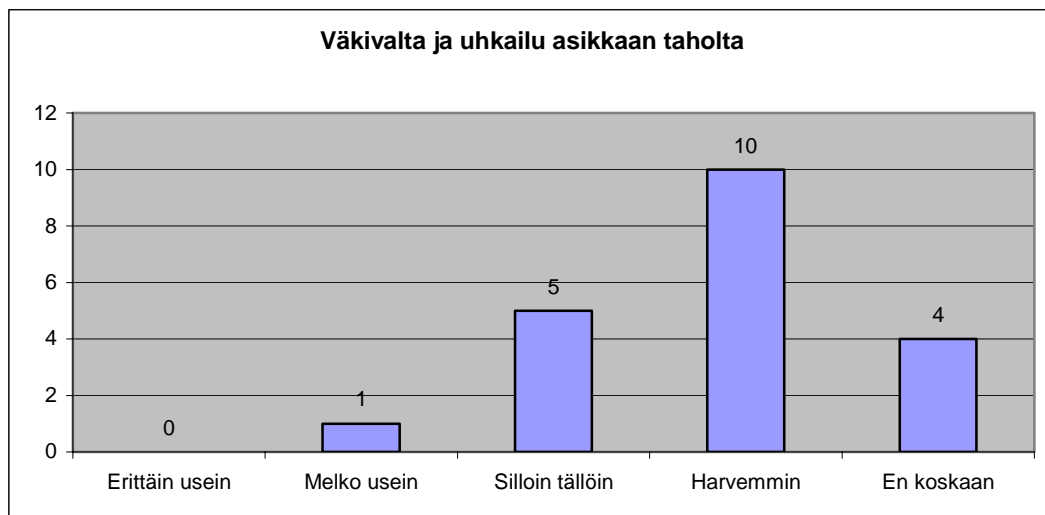


Kuvio 2 Työkokemus päihdehuollon asumisyksikössä (n=19)

Yksi kolmannes vastaajista oli työskennellyt päihdehuollon asumisyksikössä alle vuoden ja toinen kolmannes 6-10 vuotta. 21 prosentilla vastaajista taas oli 1–5 vuoden kokemus päihdehuollon asumisyksikössä, 11 prosentilla 11–20 vuoden ja 5 prosentilla 21–30 vuotta. Yksi ei vastannut kysymykseen. Vastaajien työkokemuksen pituus päihdehuollon asumisyksikössä työskentelystä vaihteli siis jonkin verran.

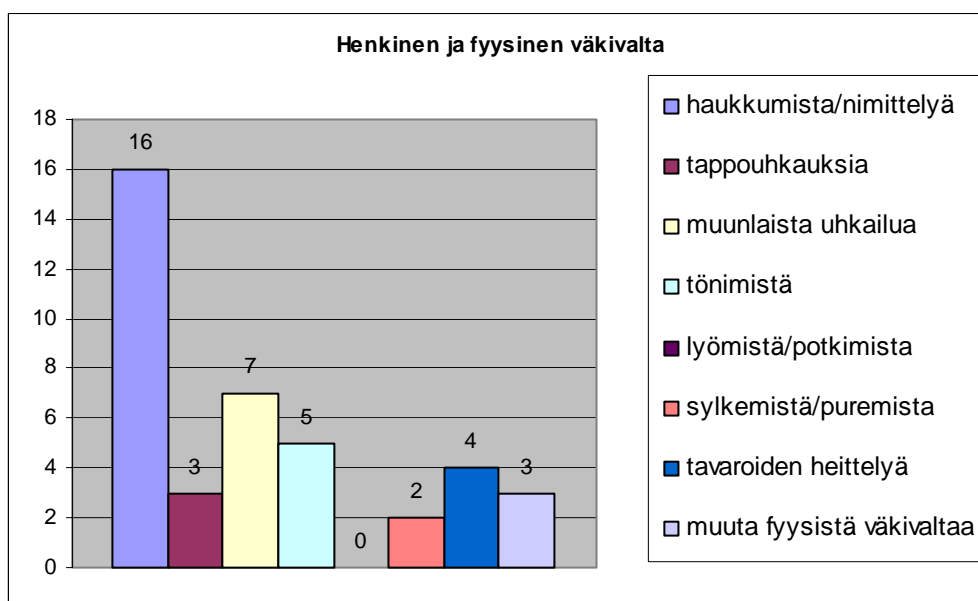
7.2 Väkivallan ja uhkailun kokeminen työssä

Kyselylomakkeessa tiedusteltiin, kuinka usein työntekijä on kohdannut väkivaltaa tai uhkailua asiakkaan taholta työssäoloaikana. Viidennes vastaajista ei ollut kokenut väkivaltaa tai uhkailua lainkaan asiakkaan taholta työssäoloaikanaan. He kaikki olivat kuitenkin työskennelleet päihdehuollon asumisyksikössä vasta alle vuoden. Yksi vastaajista kertoi saavansa osakseen uhkailua tai väkivaltaa asiakkaan taholta melko usein ja neljäs silloin tällöin. Puolet oli saanut osakseen uhkailua ja väkivaltaa, mutta harvemmin (Kuvio 3).



Kuvio 3 Asiakkaan taholta tulevan väkivallan ja uhkailun yleisyys (n=20)

Niiden, jotka olivat joutuneet uhkailun tai väkivallan kohteeksi, pyydettiin erittelemään, minkälaista väkivaltaa tai uhkailua he ovat kokeneet. Vastaajat saivat valita vaihtoehtoista niin monta kuin halusivat. Suurin osa uhkailua tai väkivaltaa kokeista työntekijöistä oli saanut osakseen haukkumista ja nimittelyä. Myös tappouhkauksia ja muunlaista uhkailua oli esiintynyt. Työntekijät olivat kokeneet myös tönimistä, sylkemistä/puremista, tavaroiden heittelyä ja muuta fyysistä väkivaltaa. Voidaan todeta, että asiakkaan taholta tuleva uhkailu on päihdehuollon asumisyksikössä selvästi yleisempää kuin fyysinen väkivalta. (Kuvio 4)



Kuvio 4 Henkinen ja fyysinen väkivalta

Vaikka nimittelyä ja haukkumista olikin saanut moni työntekijä osakseen, kaikki eivät kokeneet niitä henkilökohtaisina. Osa arvioi, että syyt haukkumiseen ja nimittelyyn johtuivat muusta kuin työntekijän persoonasta.

Erittelyn lisäksi vastaajia pyydettiin kuvailemaan työssä kohdattua uhkailua ja väkivaltaa, jotta uhkailu- ja väkivaltatilanteista työpaikalla saataisiin parempi näkemys. Seuraavassa on suoria lainauksia työntekijöiden vastauksista.

Yleensä kyseessä on nimittely asiakkaan ollessa päihtynyt, muutaman kerran tilanne on edennyt fyysiseen kontaktiin asti.

Otettu kraiveleista kiinni ja napattu väkisin puhelin pois korvalta, kun on soittanut poliisille.

Uhkaavan näköinen katse ja asento.

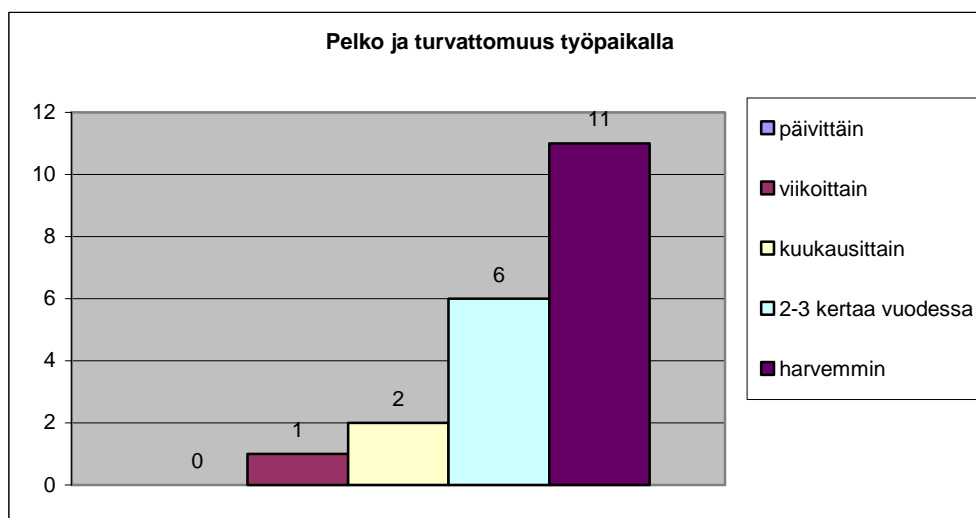
Puukolla takaa-ajo

Päälleikäynti, kurkusta kuristaminen, huorittelua, alapäänsanoja, henkilökohtaisuuksiin menemistä.

Muutamit vastaajat kuvailivat hyvin uhkailun ja väkivallan läsnäoloa työpaikalla: useimmiten uhkailu- ja väkivaltatilanteet ovat asiakkaiden välisiä tai asiakkaan ympäristöä kohtaan tuntemaa aggressiota. Vaikka työntekijä ei suoranaisesti ole aggression kohteena, voivat tilanteet olla hänen kannaltaan uhkaavia ja pelottavia. Eräs vastaajista kertoi pelkäävänsä sitä, mitä asiakkaiden välienselvittelyt tuovat tullessaan, sillä täysin raivonvallassa oleva ihminen voi tehdä mitä tahansa ja silloin ei ole kohteella väliä. Hän antaa esimerkkinä tilanteen, jossa asiakas viskoi huonekaluja, hajotti ikkunoita ja sisustusta, kun hän oli yksin iltavuorossa. Tilanne oli pelottava ja uhkaava, vaikkei raivo kohdistunutkaan häneen itseensä. Toinen työntekijä kertoi, että vaikka väkivalta kohdistuisikin ympäristöön tavaroiden heittelynä ja aggressio on

noussut asiakkaasta itsestä itseään ja yhteiskuntaa ja palveluja kohtaan, on lähin työntekijä saattanut saada osansa asiakkaan pahasta olost.

Sen lisäksi, että kyselylomakkeen avulla haluttiin selvittää, minkälaista väkivaltaa työntekijät kohtaavat työskennellessään päihdehuollon asumisyksikössä, haluttiin myös tiedustella, miten se vaikuttaa työntekijän turvallisuudentunteeseen työpaikalla. Vastaajia pyydettiin arvioimaan, kuinka usein he kokevat turvattomuutta ja pelkoa työskennellessään (Kuvio 5).

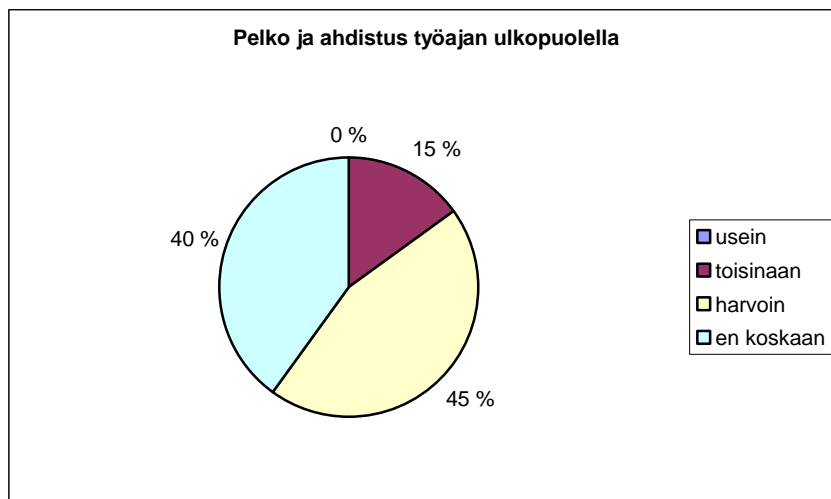


Kuvio 5 Väkivallasta johtuva pelko ja turvattomuudentunne työpaikalla (n=20)

Yksi vastaajista tunsu pelkoa ja turvattomuutta työssään viikoittain ja kaksi kuukausittain. Kuusi vastaajista kertoi kokevansa pelkoa ja turvattomuutta muutaman kerran vuodessa ja suurin osa vielä harvemmin.

7.3 Väkivallan ja uhkailun vaikutus työn ulkopuoliseen aikaan

Kyselylomakkeen avulla haluttiin saada myös tietoa siitä, miten työssä kohdattu väkivalta, uhkailu tai turvattomuus vaikuttavat työntekijän vapaa-aikaan. 15 prosenttia vastaajista kertoi työpaikalla koettujen tilanteiden vaikuttavan vapaa-aikaan toisinaan, 45 % kertoi niiden vaikuttavan harvoin ja 40 % ei koskaan (Kuvio 6).



Kuvio 6 Työssä koetuista väkivalta- tai uhkailutilanteista johtuva pelko ja ahdistus vapaa-aikana

Vastaajia pyydettiin kuvailemaan kyseistä pelkoa ja sitä, miten se ilmenee. Vastaukset on poimittu suorina lainauksina.

Olen saanut puheluita asiakkailta vapaa-ajalla. Se herättää ajatuksia, että mistä ovat numeroni saaneet ja mitä muuta tietävät yksityiselämästäni. Eräs asiakas toivotti puhelimesta hyvää yötä erittäin imelällä ja samalla jäätävällä äänellä. Se hyvänyöntoivotus jäi mieleeni pitkäksi aikaa ja vieläkin kavahdan kun kyseinen henkilö soittaa, vaikka olisi asiaakin. Pelkkä ääni puhelimesta siis saa jo vilunväreet selkärankaan.

Univaikeudet ja tapahtuneiden asioiden miettiminen.

Miettinyt työasioita kotonakin.

Lähinnä ilmennyt vain ajatuksina siitä, että mitä jos asiakas käy päälle toisinaan ja vahingoittamistarkoituksessa. Tällaiset ajatukset helpottuvat, kun tilanteita saa purkaa työkavereiden kanssa.

Vaikka en ole kohdannut väkivaltaista käytöstä itseäni kohtaan, väkivaltainen ja aggressiivinen käytös saa aikaan unettoman ja rauhattoman yön.

Viimeisestä vastauksesta ilmenee myös se, että toistenkin työntekijöiden kohtaamat tilanteet saattavat vaikuttaa myös omaan henkiseen oloon. Henkisten kärsimysten lisäksi väkivallan ja uhkailun pelolla on ollut vaikutusta myös fyysiseen käyttäytymiseen. Osa vastaajista ilmoitti, että on muun muassa muuttanut kulkureittiään johtuen pelosta.

Joskus olen vaihtanut kävelyreittiä, jos olen nähnyt asiakkaita kauempana ja käytös ei ole näyttänyt kovin rauhalliselta.

Pimeänä aikana kotimatalla, muutan reittiä.

Minua on pelottanut pimeään aikaan kadulla keskustassa ja päivisin, kun asiakkaita on keskustassa.

Muutama vastaaja ilmoitti, että asiakas on tullut käymään jopa hänen kotonaan.

Asiakas on tullut kotiovelleeni huutamaan, mutta en ole aukaissut ovea.

Kerran tuli asiakas kotiin.

Kyselylomakkeessa haluttiin myös selvittää, ovatko työntekijät tehneet tai harkinneet tekevänsä jotakin seuraavista johtuen työpaikasta: salainen puhelinnumero, asuinpaikkakunnan muutto, yhteydenotto viranomaisiin vapaa-ajalla tai työpaikan vaihto. Noin puolet (58 %) ei ollut tehnyt tai harkinnut tekevänsä mitään edellä mainituista. 42 % vastaajista ole laittanut puhelinnumeronsa salaiseksi.

Kyselylomakkeessa kysyttiin myös, onko joku työntekijän perheenjäsenistä kohdannut uhkailua johtuen siitä, että vastaaja työskentelee päihdehuollon asumisyksikössä. Kaikki vastaajat ilmoittivat, ettei kukaan perheenjäsenistä ole joutunut uhkailun kohteeksi. Yksi oli saanut osakseen uhkailua koskien perheenjäsentään, mutta ei kokenut sitä vakavana.

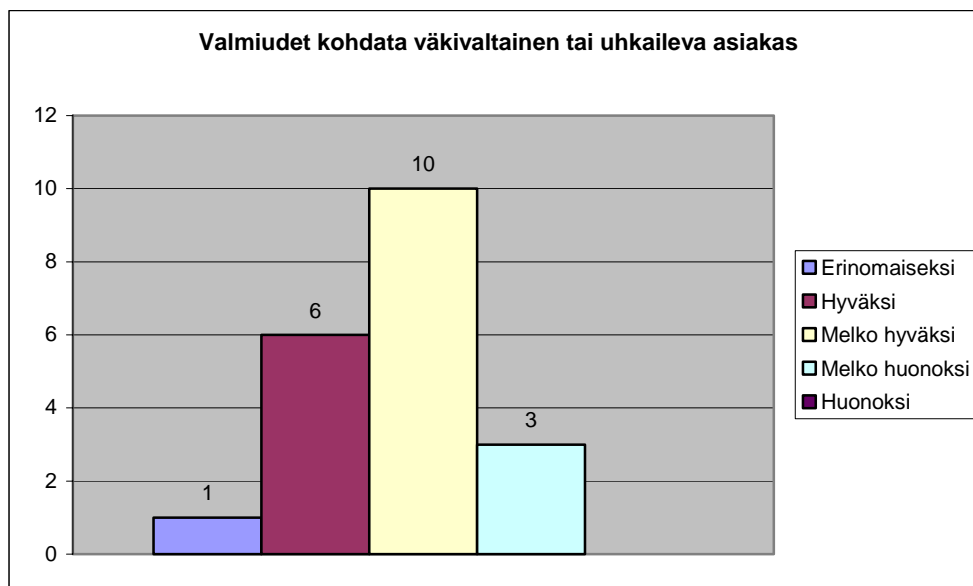
Humalainen asiakas sanoi kerran minulle, että pakottaa lapseni käyttämään huumeita koulun pihalla. En ottanut sitä kovin vakavasti, koska tiesin, ettei niin tapahtuisi.

Tulosten mukaan siis päihdehuollon asumisyksikössä työskentelevien perheenjäsenet eivät ole joutuneet kärsimään asumisyksikön asiakkaiden uhkailujen takia.

7.4 Valmiudet kohdata väkivaltainen asiakas

7.4.1 Henkilökohtaiset valmiudet

Työntekijöitä pyydettiin arvioimaan omia valmiuksiaan kohdata väkivaltainen tai uhkaileva asiakas. Suurin osa vastaajista arvioi valmiutensa joko hyväksi tai melko hyväksi (Kuvio 7).



Kuvio 7 Työntekijän valmiudet kohdata väkivaltainen tai uhkaileva asiakas (n=20)

Vastaajia pyydettiin myös kuvailemaan omaa käytöstään tilanteessa, jossa asiakas on kiihtynyt tai uhkaileva. Uhka- tai väkivaltatilanteisiin joutuneiden työntekijöiden vastauksissa korostui rauhallisuuden ja asiallisuuden merkitys itse tapahtuman aika-

na. Moni korosti vastauksessaan myös, että olisi yritettävä olla provosoitumatta asiakkaan käytöksestä, vaikka se olisikin vaikeaa.

Yritän esittää rohkeaa ja reipasta ja puhua järkeä; saada asiakas puhumalla rauhoittumaan. Jos tilanne on todella uhkaava, enkä ole voinut/päässyt poistumaan tilanteesta, olen ollut ylimyöntyväinen asiakkaalle, luvannut apua (esim. autokyydin, ylimääräisen lääkkeen). Oman pelon näyttäminen tai asiakkaan provosointi ei mielestäni kannata. Jossain tapauksissa on parempi poistua tilanteesta, jos mahdollista.

Olen yrittänyt olla mahdollisimman rauhallinen ja päästä tilanteesta pois puhumalla. Äänen pitäminen matalana auttaa useimmissa tilanteissa. Joskus tämä ei onnistu vaan olen provosoitunut asiakkaan käytöksestä.

Kohtaamistilanteessa rauhallisuus ja asiallisuus, kuitenkin viestitän kiinnostusta asiakkaan ongelmasta. Rauhoittelen, en mitenkään provosoi enkä mitenkään lähde mukaan kiukkuun ja aggressioon. Varmistan poistumismahdollisuuden oman turvallisuuden takia. Jos asiakas on päihtynyt en lähde keskusteluun, poistun ja kutsun tarvittaessa virkavallan paikalle.

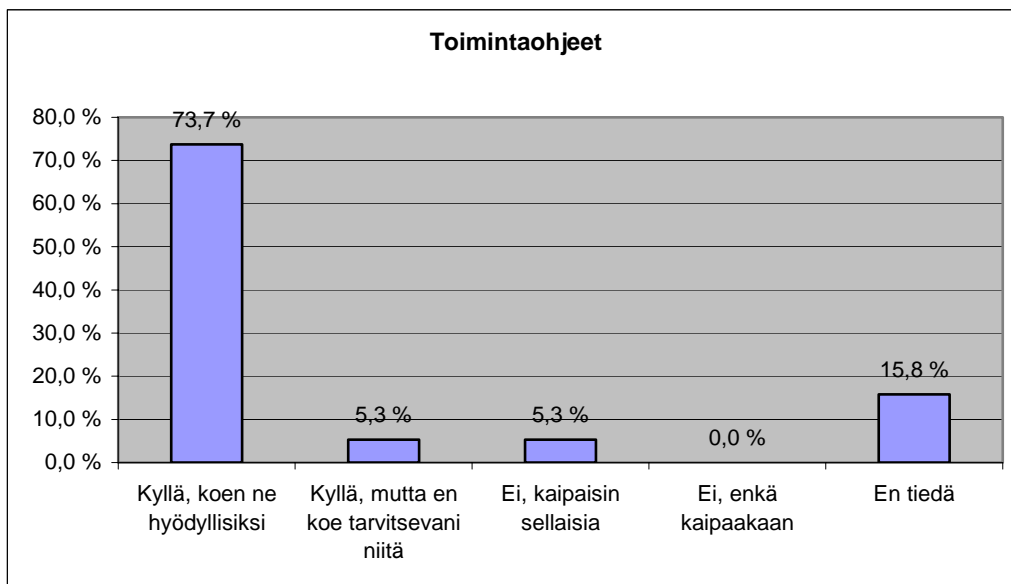
Rauhallisuuden lisäksi monissa vastauksissa korostui, se että työntekijät pyrkivät poistumaan tilanteesta mahdollisuuksien mukaan. Eräs vastaaja kiteytti hyvin ihmishuhdetuntemuksen merkityksen väkivaltaisesti käyttäytyvän asiakkaan kanssa.

Hyvä ihmistuntemus on apu ja taito, jota ei voi toiselle opettaa. Hyvän ihmishuhdetuntemuksen omaava tietää milloin puhe rauhoittaa asiakasta tai milloin on paras ottaa jalat alleen, Huumorillakin voi selvitä, provosoida ei kannata.

Työntekijän olisi siis niin sanotusti osattava lukea asiakasta ja hänen käytöstään. Osasta tilanteista selviää puhumalla, kun taas joskus on lähdettävä pois tilanteesta niin nopeasti kuin mahdollista ja hälytettävä tarvittaessa apua.

7.4.2 Yhteiset toimintaohjeet

Kyselylomakkeen vastausten perusteella Raumalla toimivissa päihdehuollon asu-
misyksikössä näyttäisi asiat toimintaohjeiden suhteen olevan melko hyvin kunnossa
(Kuvio 8).



Kuvio 8 Työpaikan yhteiset toimintaohjeet

Noin 74 % vastaajista tiesi yhteisten toimintaohjeiden olemassaolosta ja koki ne hyödyllisiksi. Vain yksi vastaajista ilmoitti, ettei koe tarvitsevansa niitä. Yksi vastaaja taas ilmoitti, ettei työpaikalla ole sellaisia, ja koki kaipaavansa sellaisia. Noin 16 prosentilla ei ollut tietoa siitä, onko omalla työpaikalla olemassa yhteisiä kirjallisia toimintaohjeita uhkailu- ja väkivaltatilanteisiin.

7.4.3 Koulutus

Kyselylomakkeessa tiedusteltiin, ovatko työntekijät saaneet koulutusta väkivaltaisen tai uhkailevan asiakkaan kohtaamiseen. Kolme neljäsosaa vastaajista oli saanut jonkinlaista koulutusta, yksi neljäs osa ilmoitti, ettei ollut saanut. (Kuvio 9)



Kuvio 9 Työntekijän saama koulutus väkivalta- ja uhkailutilanteisiin

Kysymyksessä pyydettiin myös kertomaan, minkälaista koulutusta työntekijä on saanut väkivaltaisen asiakkaan kohtaamiseen. Osa oli käynyt työpaikan järjestämän koulutuksen kyseisestä aiheesta, osa vastaajista taas kertoi, että oli käynyt opiskeluaikana kurssin, jossa käsiteltiin hankalan tai väkivaltaisen asiakkaan kohtaamista. Koulutukseksi mainittiin myös muun muassa poliisin järjestämät koulutustilaisuudet ja kirjallisuuteen perehtyminen. Jotkut olivat saaneet teoriakoulutuksen lisäksi koulutusta myös käytännön tilanteisiin eli koulutuksessa oli opetettu mm. erilaisia kiinnipitämistekniikoita. Osa kritisoi koulutusten liiallista teoriapainotteisuutta. Toiset taas kritisoivat, että osa koulutuksista on ollut liian teknisiä: he kaipaisivat koulutusta, joka lisäisi henkistä valmiutta tunnistaa ja kohdata väkivaltainen ja uhkaileva asiakas.

7.4.4 Apuvälineet

Teemahaastattelujen ja kyselylomakkeen avulla kartoitettiin työntekijöiden käytössä olevia apuvälineitä. Päihdehuollon asumisyksiköissä oli käytössä muun muassa hälytysnappeja, turvarannekkeita ja kameravalvontaa. Kyselylomakkeessa pyydettiin työntekijöitä arvioimaan niiden hyödyllisyyttä ja toimivuutta tosi tilanteessa. Vastaukset vaihtelivat hieman: suurin osa työntekijöistä piti turvalaitteita tarpeellisina ja luotti niiden toimivuuteen. Osa taas suhtautui melko kriittisesti erilaisiin apuvälineisiin.

Kyllä on, ovat helposti saatavilla ja huomaamattomasti voi käyttää. Pöydän alla hälytin, ranneke, kännykkä/puhelin, seinällä olevat poliisinappulat.

Hälytyspainikkeet, ranneke, turvaketju, ovat helposti saatavilla. Hälytyspainikkeet testataan kerran kuukaudessa.

Muutama vastasi, ettei työpaikallaan ole käytössä apuvälineitä. Sen lisäksi vaikka itse työpaikalla olisikin apuvälineitä, muutamissa vastauksista korostui se, että niitä kaivattaisiin lisää muun muassa kotikäynneille.

Ei ole. Vaikka eräillä työntekijöillä olisikin koulutus niihin, esim. OC-sumutin.

Ulkopuolella tukiasunnoissa ja kodeissa ei ole mitään apua, ainoastaan omat puhelajahjat sekä työtoverit.

Ei mielestäni muuta paitsi oma taito selviytyä tilanteesta, ennakoida tapahtumia.

Osa kertoi, että työpaikalla oli erilaisia apuvälineitä, mutta he eivät täysin luottaneet niihin.

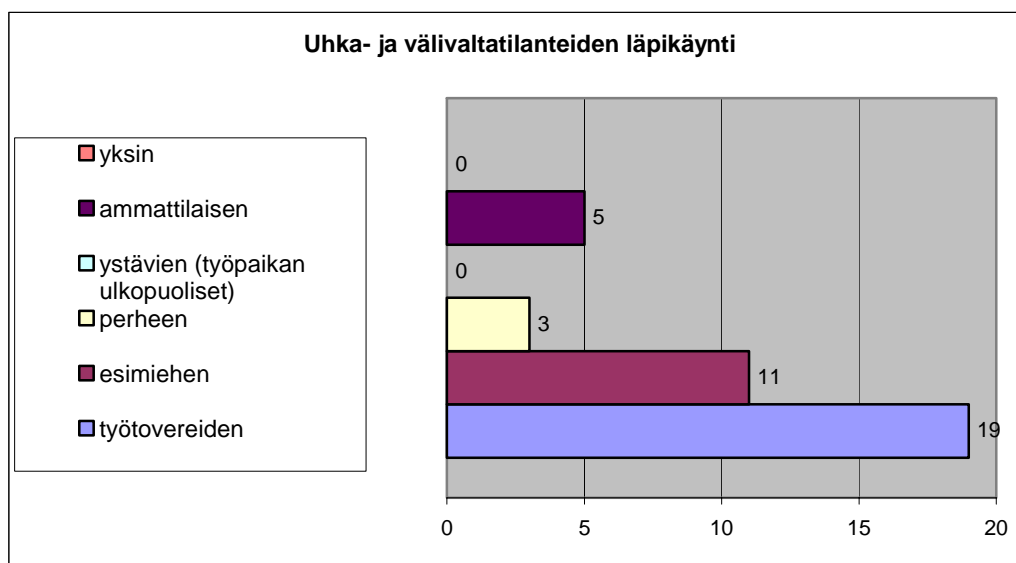
Joku sumutekaasu/pippurikaasupullo, tiedän suunnilleen missä on, on vanha, tuskin toimii, enkä uskaltaisi kyllä mennä raivoavan asiakkaan naamalle suihkuttamaan.

7.5 Jälkipuinti ja raportointi

Kyselylomakkeen ja teemahaastattelujen avulla haluttiin tiedustella uhkailu- ja väkivaltatilanteiden jälkikäteistä läpikäyntiä. Teemahaastattelujen avulla selvisi, että työntekijä voi keskustella asiasta lähimmän esimiehensä kanssa, joka ohjaa tarvittaessa työntekijää saamaan ulkopuolista ammattiapua. Lomakkeessa tiedusteltiin sitä,

kenen kanssa väkivallan tai uhkailun uhriksi joutunut haluaisi käsitellä tapahtumia ja miten sattuneet tilanteet raportoidaan.

Jokainen vastaaja koki, että voisi halutessaan keskustella työtovereidensa kanssa kohtaamastaan uhkailu- tai väkivaltatilanteesta. Mieluiten työntekijät keskustelisivatkin tilanteista juuri työtovereidensa kanssa. Myös esimiehet koettiin tärkeiksi keskustelukumppaneiksi. Osa turvautuisi mielellään myös ammattilaisen apuun. (Kuvio 10).



Kuvio 10 Uhka- ja väkivaltatilanteiden läpikäynti

Vastaajia pyydettiin valitsemaan mieluisimmat keskustelutahot, ja vastauksista ilmeni selvästi, että asioita halutaan puida työyhteisön sisällä sekä tarvittaessa ammattilaisen, kuten psykologin kanssa. Kukaan ei maininnut mieluisimmiksi keskustelukumppaneiksi työpaikan ulkopuolisia ystäviä, kun kyseessä on työpaikalla sattunut uhkailu- tai väkivaltatilanne.

Työntekijöiltä tiedusteltiin myös, oliko heidän työpaikallaan käytössä jonkinlainen raportointijärjestelmä, jonne tapahtuneet uhkailu- ja väkivaltatilanteet kirjataan. Suurin osa (80 %) ilmoitti, että heidän työpaikaltaan löytyi jonkinlainen raportointijärjestelmä, yhden mukaan minkäänlaista järjestelmää ei ole ja 15 % ei tiennyt, oliko hänen työpaikallaan sellaista. (Kuvio 11)



Kuvio 11 Uhkailu- ja väkivaltatilanteiden raportointi

Teemahaastattelun avulla haluttiin saada syvempi kuva siitä, miten yksiköissä raportoidaan ja seurataan väkivaltatilanteita. Yhdessä yksikössä on käytössä kriisitilanteiden lomake, johon täytetään työntekijän näkemys ja kuvaus väkivaltatilanteesta. Lisäksi siihen kirjataan mahdollisten muiden läsnäolijoiden kuvaus. Lomake palautetaan omalle esimiehelle, joka kommentoi ja kirjaa tarvittavat toimenpiteet. Sen jälkeen lomake lähetetään yksikönjohtajalle. Jokainen raportti numeroidaan ja arkistoidaan. Toisessa yksikössä on melko samanlainen tapa, mutta siellä käytetään Rauman kaupungin yleistä väkivaltatilanneraporttia, joka täytetään ja toimitetaan esimiehelle. Lisäksi raportti lähetetään työsuojeluun, jossa ylläpidetään erilaisia tilastoja

7.6 Valmiuksien parantaminen

Kyselylomakkeen lopuksi kysyttiin, miten työntekijöiden mielestä valmiuksia kohdata väkivaltainen tai uhkaileva asiakas voitaisiin kehittää. Työntekijöiden vastauksissa korostui selkeästi muutama teema. Useat vastaajat mainitsivat, että yhteisiin toimintatapoihin pitäisi kiinnittää vielä enemmän huomiota.

Mielestäni turvallisuudentunne lisääntyisi jo sillä, että toimintaperiaatteet ja säännöt olisivat yhtäläiset ja kaikki noudattaisivat niitä.

Yhteinen linjaus henkilökunnan keskuudessa asiakkaiden kohtaamisessa, esim. päihtyneet.

Työpaikalla tulee olla kirjalliset ohjeet väkivaltatilanteessa toimimiseen sekä asioista on hyvä keskustella jo etukäteen ennen kuin mitään tapahtuu.

Monen vastaajan mielestä lieväänkin uhkailuun tai häiriköintiin tulisi puuttua entistä tiukemmin ja siitä olisi rankaistava asiakasta.

Ei annettaisi asiakkaiden tehdä niin paljon kaikkea sähellystä yksikössä, esim. potkiminen, tavaroidenheittely ja huutelu, vaan puututtaisiin siihen heti ja tiukasti. Ei tarvitsisi edes sietää huutoa, nimittelyä, aiheuttaa, että asiakas lisää aggressiivista käytöstään. Sanktioita käytöksestä herkemmin, esim. vierailukiellot.

Vastauksissa korostui myös turvallisuudentunteen lisääminen uusien apuvälineiden ja laitteiden avulla. Teknisten välineiden lisäksi korostui yksintyöskentelyn välttäminen. Teknisiä apuvälineitä, kuten turvanappeja ja kännyköitä, kaivattiin etenkin kotikäynneillä, koska niissä olo tunnettiin turvattomimmaksi. Yksintyöskentely koettiin turvattomuutta aiheuttavaksi etenkin iltaisin ja viikonloppuisin. Vastauksissa nousi esille myös erilaisia tiloihin liittyviä toiveita. Eräs vastaaja toivoi jonkinlaista monitoria tai mikrofontia, jotta ennen oven avaamista tietäisi, kuka oven takana on ja millä asialla. Moni korosti myös sitä, että aina olisi oltava hyvät mahdollisuudet päästä poistumaan helposti tilanteesta.

Usea vastaaja toivoi myös lisäkoulutusta tilanteiden kohtaamiseen. Muutamassa vastauksessa korostettiin kuitenkin sitä, että koulutuksen lisäksi jokaisen työntekijän tulisi käydä omia tunteitaan läpi, jotta turvallisuudentunne voisi lisääntyä.

Erilaiset kurssit ovat hyödyllisiä, mahdollisesti jopa itsepuolustuskurssi.

Toimintamallit toimia tilanteessa pitäisi olla niin sisäistettyjä ettei tosi tilanteessa tarvi miettiä, mitä tekee. Tähän auttaa kertaus.

Koulutuksen ja tiedon lisääminen työntekijälle, jotta ammatillinen kehittyminen ja itsetuntemus lisääntyy. Pelkkä koulutus ja kouluttautuminen ei riitä:

omien pelkojen tunnistaminen ja läpikäynti on välttämätön turvallisuudentunteen lisäämiseksi.

Työntekijöiden vastauksissa korostuivat siis yhteisten toimintatapojen tärkeys, tiukampi puuttuminen lieviinkin tilanteisiin, tekniset ja henkiset resurssit sekä lisäkoulutus.

8 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kuvata ja analysoida sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöstön kokemuksia uhkailu- ja väkivaltatilanteista, joita he ovat kohdanneet työssään päihdehuollon asumisyksiköissä. Työssä koettujen väkivaltatilanteiden ja erilaisten uhkien lisäksi tutkimuksessa tarkasteltiin niiden vaikutusta työntekijän työajan ulkopuoliseen elämään. Lisäksi tutkimuksessa haluttiin selvittää, minkälaiset valmiudet työntekijällä on kohdata väkivaltainen tai uhkaileva asiakas, ja miten näitä valmiuksia voitaisiin parantaa, ja siten lisätä työntekijän kokemaa turvallisuudentunnetta. Tutkimuksessa tarkasteltiin myös väkivalta- ja uhkatilanteiden raportointia ja jälkipuintia. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat Raumalla toimivien päihdehuollon asumisyksikköjen työntekijät. Vastaukset kerättiin Rauman sosiaali-toimen alaisesta Sillanpielen toimintakeskuksesta, Rauman Seudun Katulähetys ry:n Toivontalosta sekä Rauman Seudun Mielenterveysseura ry:n ylläpitämästä Osmosen talosta. Tutkimus sisälsi sekä kvantitatiivisia että kvalitatiivisia piirteitä. Aineisto kerättiin kyselylomakkeen ja teemahaastattelujen avulla.

Ensimmäisenä tutkimusongelmana oli selvittää, *minkälaisia kokemuksia päihdehuollon asumisyksikössä työskentelevillä on uhka- ja väkivaltatilanteista*. Tulosten mukaan lähes jokainen vastaajista oli kokenut työpaikallaan jonkinlaista väkivaltaa asiakkaan taholta. Työntekijät, jotka eivät olleet kokeneet uhkailua tai väkivaltaa olivat työskennelleet päihdehuollon asumisyksikössä alle vuoden. Tulosten mukaan henkinen väkivalta eli uhkailu oli yleisempää kuin fyysinen väkivalta: haukkumista ja nimittelyä oli kokenut suurin osa työntekijöistä. Työntekijät olivat saaneet osakseen myös tappouhkauksia, muunlaista uhkailua, tönimistä, sylkemistä/puremista, tava-

roiden heittelyä sekä muuta fyysistä väkivaltaa. Avointen kysymysten kautta selvisi, että työntekijät ovat kokeneet suhteellisen voimakastakin fyysistä väkivaltaa kuten kuristamista ja puukolla takaa-ajoa. Sen lisäksi, että uhkailu ja väkivalta kohdistuvat työntekijään, joutuvat työntekijät joskus myös kärsimään asiakkaiden välisestä tai asiakkaan ympäristöä kohtaan tuntemasta aggressiosta. Tällaiset tilanteet aiheuttavat heissä usein myös pelkotiloja. Silti vaikka monet olivatkin kokeneet työssään uhkailua ja väkivaltaa, suurin osa tunsu turvattomuudentunnetta melko harvoin työpaikalla ollessaan.

Toisena tutkimusongelmana oli selvittää, *miten työssä koetut uhka- ja väkivallan tilanteet vaikuttavat työn ulkopuoliseen aikaan*. 15 prosenttia vastaajista oli kokenut pelkoa tai ahdistusta johtuen työpaikalla koetusta väkivallasta, uhkailusta tai turvattomuudesta toisinaan, 45 % harvoin ja 40 % ei koskaan. Osa oli kokenut univaikeuksia tai miettinyt työpaikalla sattuneita tilanteita, osa oli muuttanut tai rajoittanut liikumistaan asiakkaiden takia. Vajaa puolet vastaajista oli vaihtanut puhelinnumeron salaiseksi johtuen työpaikastaan. Muutama työntekijä oli saanut asiakkaan jopa kotiinsa. Työntekijöiden perheenjäsenet eivät olleet joutuneet kokemaan uhkailua.

Kolmantena tutkimusongelmana oli selvittää, *minkälaiset valmiudet päihdehuollon asumisyksikön työntekijöillä on kohdata väkivaltainen ja uhkaileva asiakas, ja miten näitä valmiuksia voitaisiin parantaa*. Suurin osa koki omat valmiutensa kohdata väkivaltainen tai uhkaileva asiakas hyviksi tai melko hyviksi. 75 % oli saanut aiheesta koulutusta, mutta moni koki, että valmiuksien parantamiseksi tulisi koulutusta saada vielä lisää. Työntekijöiden vastauksissa korostui erityisesti rauhallinen ja asiallinen lähestymistapa aggressiiviseen asiakkaaseen. Tämä on hyvä tulos, sillä työntekijän onkin pyrittävä olemaan asiallinen sekä pitämään omat henkilökohtaiset tunteet vallassaan (Isotalus & Saarela 2007). Suurin osa työntekijöistä tiesi työpaikallaan olevan kirjalliset toimintaohjeet uhka- ja väkivaltatilanteisiin ja piti niitä hyödyllisinä. Monen vastauksessa kuitenkin korostui, että yhteisissä toimintatavoissa olisi kehittämisen varaa. Se ei riitä, että ohjeet on olemassa, jos niitä eivät kaikki noudata tasa-vertaisesti. Lisäksi työntekijät toivoivat nykyistä tiukempaa puuttumista lieviinkin uhkailu- ja väkivaltatilanteisiin: uhkailevia ja väkivaltaisesti käyttäytyviä asiakkaita pitäisi työntekijöiden mukaan rangista esimerkiksi rajoittamalla vierailuja.

Neljäntenä tutkimusongelmana oli selvittää, *miten uhkailu- ja väkivaltatilanteiden jälkipuinti on järjestetty päihdehuollon asumisyksikössä*. Kokonaisuudessaan tilanteiden jälkipuinti oli järjestetty hyvin: jokainen työntekijä koki, että sai tarvittaessa keskusteluapua työtovereiltaan. Myös keskustelumahdollisuudet esimiehen kanssa oli järjestetty hyvin, ja tarvittaessa esimies myös ohjasi työntekijän saamaan ammattiapua. Haastatelluista yksiköistä löytyi lomakkeet väkivaltatilanteiden raportointiin ja seurantaan. Suurin osa (80 %) työntekijöistä oli myös tietoinen, että heidän työpaikaltaan löytyi jonkinlainen raportointijärjestelmä koskien väkivaltatilanteita.

Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa ajankohtaista tietoa Raumalla päihdehuollon asumisyksiköissä työskentelevien sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisten kokemuk-
sista ja valmiuksista uhkailu- ja väkivaltatilanteissa, jotta kohdeorganisaatioissa saataisiin kattava kuva nykytilanteesta ja mahdollisista kehittämiskohteista. Mielestäni tutkimuksen tavoitteessa onnistuttiin, sillä kokonaisnäkömyksen lisäksi tutkimuksessa nousi esille muutamia kehittämiskohteita, kuten yhteisten toimintatapojen täsmen-
täminen ja kertaus väkivaltatilanteissa.

9 TUTKIMUKSEN ARVIOINTI

Tutkimusta arvioidaan useasti reliabeliuden ja validiuden perusteella. Tutkimuksen reliabelius tarkoittaa mittatulosten toistettavuutta, eli jos toinen tutkija tekisi samanlaisen tutkimuksen, saisiko hän samanlaisia vastauksia. (Hirsjärvi ym. 2005, 216) Se, että tutkija on työskennellyt kahdessa tutkimuksessa mukana olleista yksiköistä, voi vaikuttaa vastausten laatuun. Toisaalta se saattaa vaikuttaa niin, että vastaajat vastaavat perusteellisemmin ja tarkemmin, kun tutkija tunnetaan entuudestaan. Toisaalta sillä saattaa olla päinvastainen vaikutus: vastaajat eivät uskalla kertoa henkilökohtaisista asioistaan, joksi väkivalta- ja uhkailutilanteet luetaan, niin avoimesti. Validiudella (pätevyys) taas tarkoitetaan sitä, että tutkimusmenetelmä tai mittari mittaa juuri sitä, mitä sen odotetaan mittaavan. Esimerkiksi pätevyys voi heikentyä, jos vastaajat ovat voineet käsittää kyselylomakkeen kysymykset eri tavoin kuin tutkija on tarkoittanut. (Hirsjärvi ym. 2005, 216) Tässä tutkimuksessa kyselylomake haluttiin pitää suhteellisen lyhyenä ja yksinkertaisena, jotta tätä ei tapahtuisi. Myös se, että

tutkija toimitti kyselylomakkeet henkilökohtaisesti vastaajille, eikä esimerkiksi postikyselynä lisää osaltaan pätevyyttä, koska tutkijalla oli mahdollisuus tarkentaa joitakin kysymyksiä.

Vastausprosentin osalta tutkimus onnistui yli odotusten. Kyselylomakkeen avoimiin kysymyksiin vastattiin yleisesti melko perusteellisesti, mikä osoittaa sen, että aihe on kiinnostava ja tunteita herättävä.

Mielestäni kyselomakkeen laadintaan olisi tarvinnut kiinnittää enemmän huomiota. Muun muassa eräät taustakysymykset jäivät puutteellisiksi, mikä esti syvemmän analyysin eri tekijöiden vaikutuksesta. Toisaalta koska perusjoukko (kaikki Raumalla sijaitsevien päihdehuollon asumisyksikköjen työntekijät) oli alun perin jo suhteellisen rajallinen, ei taustamuuttujien avulla pystyisikään tekemään kovinkaan luotettavia yleistyksiä esimerkiksi siitä, mikä on iän vaikutus väkivaltaisen asiakkaan kohtaamiseen.

Aineiston analysoinnin aikana esille nousi muutama jatkotutkimusehdotus. Joitakin kysymyksiä olisi mielenkiintoista analysoida syvällisemmin esimerkiksi tarkentavien haastattelujen avulla. Olisi mielenkiintoista esimerkiksi syventyä tarkemmin erilaisiin tunteisiin, jotka ilmenevät väkivalta- tai uhkailutilanteissa tai niiden jälkeen.

LÄHTEET

Heiskanen M., Sirén R., Aromaa K., (2004). Suomalaisten turvallisuus 2003. Vuoden 2003 ennakkotietoja suomalaisten tapaturmien ja rikosten kohteeksi joutumisesta ja pelosta. Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos, tutkimustiedonantaja 58/Poliisiammattikorkeakoulun tiedotteita 29. Helsinki.

Hirsjärvi S. & Hurme H. (2000). Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki. Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2005). Tutki ja kirjoita. 11. painos. Jyväskylä. Gummerrus Kirjapaino Oy.

Isotalus N. & Saarela K. (2007). Vältä työväkivalta. Työterveyslaitos. Vammalan Kirjapaino Oy.

Kajantie, M. & Vänskä, J. (2006) Työpaikkaväkivalta kohdistuu nuoriin lääkäreihin. Suomen lääkärilehti 10/2006.

Kauppila J. (2004) Kun nyrkki nousee... Asiakastyössä kohdattu väkivalta. Työterveyslääkäri 2004 22(3) 290–293.

Laitinen, H. (2000). Tapaturmat ja fyysinen väkivalta. Teoksessa Piirainen, H., Elo, A-L., Hirvonen, M., Kauppinen, K., Ketola, R., Laitinen, H., Lindström, K., Reijula, K., Riala, R., Viluksela, M. & Virtanen, S. (toim.) Työ ja terveys- haastattelututkimus v. 2000. Taulukkoraportti. Työterveyslaitos. Helsinki. Paino Edita Oy.

Lusa, S. (2002). Huumeet ja turvallinen työpaikka. Työterveyslaitos. Vammalan Kirjapaino Oy.

Majasalmi, P. (2001). Selvitys työpaikkaväkivallasta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Saatavissa

http://www.superliitto.fi/datafiles/tiedosto_ja_teksti_fi/11_super_vakivalta_selvitys.pdf

Markkanen K. (2000). Nimittely, uhkailu, potkiminen - hoitajan työnarkea. Selvitys hoitohenkilökunnan työpaikallaan kokemasta väkivallasta ja sen uhasta. Helsinki. Tehy ry.

Piispa, M. & Saarela, K. L. (2000). Työväkivalta. Teoksessa Paananen, S. (toim.) Työn vaarat 1999. Tilastokeskus. Helsinki: Yliopistopaino. 33–45.

Rasmus, M. (2002). Turvattomuus työtoverina. Turvattomuus ja väkivalta sairaalan poliklinikalla. Väitöskirja. Kuopion yliopisto.

Saarela, K. (1999). Fyysinen väkivalta ja uhkatilanteet työssä. Teoksessa Pietiläinen, R. (toim.) Työ vuonna 2005. Työterveyslaitos. Helsinki. 103–107.

Saarela K. & Isotalus N. (1998). Väkivalta uhkana työpaikoilla. Hyvinvointikatsaus 3/1998.

Suhonen (2004). Asiakasväkivalta ja uhkatilanteet sosiaalialan työpaikoilla. Teoksessa Sosiaalialan työsuojelu- ja kehittämisopas. Työturvallisuuskeskus. Jyväskylä. Gummerrus Kirjapain Oy. 73–83

Turun ja Porin työsuojelupiiri (2004). Työpaikan väkivallan uhat ja niiden hallinta.

Työturvallisuuslaki (2002).
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>.

Saatavissa:

Vartia, M. (2003). Väkivallan vaara työssä. Teoksessa Antti-Poika, M., Martimo, K-P. & Husman, K. (toim.) Työterveyshuolto. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy. 131–139.

Von Gruenewaldt V. (2004) Henkisen hyvinvoinnin edistäminen turvallisuusaloilla. Työterveyslaitos. Vammalan kirjapaino Oy.

Weizmann-Henelius, G. (1997). Väkivaltaisen ihmisen kohtaaminen. Tampere. Tammer- Paino Oy.

Wickström G., Laine M., Pentti J., Elovainio M. & Lindström K. (2000) Työolot ja hyvinvointi sosiaali- ja terveysalalla – muutokset 1990-luvulla. Työterveyslaitos. Helsinki.

ANOMUS
15.9.2008

TUTKIMUSLUPA-ANOMUS

Opiskelen sosionomiksi Satakunnan ammattikorkeakoulun Harjavallan yksikössä suuntautumisvaihtoehdonani sosiaalipalveluiden ohjaus.

Tutkintoni suorittamiseen sisältyy opinnäytetyön tekeminen. Opinnäytetyöni tarkoituksena on kuvata ja analysoida sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöstön kokemuksia väkivaltatilanteista, joita he kohtaavat työssään päihdehuollon asumisyksiköissä. Työssä koettujen väkivaltatilanteiden ja erilaisten uhkien lisäksi tarkastelen myös niiden vaikutusta työntekijän työajan ulkopuoliseen elämään. Opinnäytetyöni kohderyhmänä olisivat Raumalla toimivien päihdehuollon asumisyksiköiden työntekijät.

Aineistonkerääminen tapahtuu kyselylomakkeen avulla. Toivon, että yksikössänne kyselylomakkeeseen vastaavat kaikki työntekijät, jotka ovat mukana päihdehuollon asumisyksikön asiakastyössä. Kyselylomakkeen lisäksi tekisin muutamia teemahaastatteluja.

Kyselylomakkeen vastaukset analysoidaan ehdottoman luottamuksellisesti ja ainoastaan kyseistä tutkimusta varten.

Kun opinnäytetyöni on valmis, toimitan sen tutkimukseeni osallistuville yksiköille.

Opinnäytetyöni ohjaajana toimii Eija Mälkki, puh. 044-7103724

Ystävällisin terveisin

Laura Meito

KYSELYLOMAKE

Väkivallan kohtaaminen päihdehuollon asumisyksikössä

Tämän kyselylomakkeen tarkoituksena on kartoittaa uhka- ja väkivaltatilanteita työpaikallasi, niiden vaikutusta vapaa-aikaan sekä valmiuksia kohdata uhka- ja väkivaltatilanteita työpaikallasi.

Tutkimus on opinnäytetyöni ja osa sosionomiopintojani Satakunnan ammattikorkeakoulun Harjavallan yksikössä. Vastaamalla kyselyyn annat arvokasta tietoa väkivallan ja uhkailun kohtaamisesta työpaikallasi sekä autat kehittämään yksikkösi valmiuksia väkivallan kohtaamisessa.

Kyselylomakkeen vastauksia käsitellään ja analysoidaan **täysin luottamuksellisesti**, niin ettei yksittäisen vastaajan vastauksia voida erotella.

Terveisin

Laura Meito

Kyselylomakkeen kysymyksiin vastataan joko ympyröimällä vastausvaihtoehto/ehdot tai vastaamalla omin sanoin avoimiin kysymyksiin.

1. TAUSTATIEDOT

Sukupuoli

- a.) nainen
- b.) mies

Koulutus

- a.) sosionomi
- b.) lähihoitaja
- c.) muu

Ikä

- a.) alle 25
- b.) 25 – 35
- c.) 36 – 45
- d.) 46 – 55
- e.) 56 – 65

Työsuhteen laatu

- a.) vakituinen
- b.) määräaikainen
- c.) osa-aikainen

Kuinka monta vuotta olet työskennellyt **päihdehuollon asumisyksikössä?**

- a.) alle vuoden
- b.) 1 – 5 vuotta
- c.) 6 – 10 vuotta
- d.) 11 – 20 vuotta
- e.) 21 – 30 vuotta
- f.) yli 30 vuotta

2. VÄKIVALLAN JA UHKAILUN KOKEMINEN PÄIHDEHUOLLON ASUMISYKSIKÖSSÄ

Kuinka usein olet kokenut väkivaltaa tai uhkailua **asiakkaan taholta työvuorosi** aikana?

- a.) Erittäin usein
- b.) Melko usein
- c.) Silloin tällöin

- d.) Harvemmin
- e.) En koskaan

Jos olet kokenut, niin minkälaista? (ympyröi tarvittaessa useita vaihtoehtoja)

- a.) haukkumista/nimittelyä
- b.) tappouhkauksia
- c.) muunlaista uhkailua
- d.) tönimistä
- e.) lyömistä/potkimista
- f.) sylkemistä/puremista
- g.) tavaroiden heittäilyä
- h.) muuta fyysistä väkivaltaa

Jos haluat, kerro tarkemmin kohtaamastasi väkivallasta tai uhkailusta työpaikallasi.

Jos olet kohdannut kiihtyneen ja/tai uhkailevan asiakkaan, miten olet toiminut kyseisessä tilanteessa? (sanat, sanattomat viestit ym.)

Kuinka usein tunnet turvattomuutta tai pelkoa **työskennellessäsi**?

- a.) päivittäin
- b.) viikoittain
- c.) kuukausittain
- d.) 2 - 3 kertaa vuodessa
- e.) harvemmin

3. VÄKIVALLAN JA UHKAILUN VAIKUTUS TYÖN ULKOPUOLISEEN AIKAAN

Oletko kokenut vapaa-ajallasi pelkoa tai ahdistusta johtuen työssäsi kohtamasta väkivallasta, uhkailusta tai turvattomuudesta?

- a.) usein
- b.) toisinaan
- c.) harvoin
- d.) en koskaan

Jos olette kokeneet pelkoa tai ahdistusta, miten se on ilmennyt?

Oletko tehnyt tai harkinnut tekeväsi joitakin seuraavista **johtuen työpaikastasi**? (Ympyröi tarvittaessa useita)

- a.) salainen puhelinnumero
- b.) asuinpaikkakunnan muutto
- c.) yhteydenotto viranomaisiin (esim. poliisiin) vapaa-ajallasi
- d.) työpaikan vaihto
- e.) en mitään edellä mainituista

Onko joku perheenjäsenistäsi kohdannut uhkailua johtuen työpaikastasi?

- a.) ei
- b.) kyllä, minkälaista?

4. VALMIUDET KOHDATA VÄKIVALTAINEN TAI UHKAILEVA ASIAKAS

Millaiseksi koet valmiutesi kohdata väkivaltainen tai uhkaileva asukas?

- a.) Erinomaiseksi
- b.) Hyväksi
- c.) Melko hyväksi
- d.) Melko huonoksi
- e.) Huonoksi

Onko työpaikallasi kirjallisia toimintaohjeita uhka- ja väkivaltatilanteisiin?

- a.) Kyllä, koen ne hyödyllisiksi
- b.) Kyllä, mutta en koe tarvitsemani niitä
- c.) Ei, kaipaisin sellaisia
- d.) Ei, enkä kaipaakaan
- e.) En tiedä

Oletko saanut koulutusta väkivaltaisen tai uhkailevan asiakkaan kohtaamiseen?

- a.) en
- b.) kyllä, minkälaista?

Onko työpaikallasi jonkinlainen raportointi(seuranta)järjestelmä, jonne uhka- ja väkivaltilanteita kirjataan?

- a.) kyllä
- b.) ei
- c.) en tiedä

Onko käytettävissäsi joitakin apuvälineitä väkivaltaisen asiakkaan kohtaamiseen? Kerro näistä apuvälineistä. Ovatko ne helposti saatavilla/toimivia?

Koetko, että voisit työyhteisössäsi keskustella työtovereidesi kanssa jälkikäteen kokemastasi uhka- tai väkivaltilanteestasi, jos niin haluat?

- a.) kyllä
- b.) en

Kenen kanssa mieluiten kävisit läpi työpaikalla kokemaasi uhka- tai väkivaltilannetta?

- a.) työtovereiden
- b.) esimiehen
- c.) perheen
- d.) ystävien (työpaikan ulkopuoliset)
- e.) ammattilaisen (esim. psykologi)
- f.) yksin

TEEMAHAASTATTELURUNKO

Väkivallan kohtaaminen päihdehuollon asumisyksikössä

1. Uhka- ja väkivaltatilanteisiin varautuminen

- Onko työpaikallanne uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintaohjeita tai -tapoja?
- Miten uudet työntekijät perehdytetään ja ohjeistetaan toimimaan uhka- ja väkivaltatilanteissa?

2. Seuranta

- Minkälainen seurantajärjestelmä on työpaikallanne koskien väkivaltatilanteita?

3. Jälkihoito

- Miten jälkihoito työpaikallenne hoidetaan?
- Onko tiettyä jälkihoitomallia?