

VÄKIVALLAN UHKA JA TYÖTURVALLISUUS DIAKONIATYÖSSÄ

Riitta Laatikainen

Opinnäytetyö, syksy 2009

Diakonia-ammattikorkeakoulu,

Diak pohjoinen, Oulu

Sosiaalialan koulutusohjelma,

Diakonisen sosiaalityön

suuntautumisvaihtoehto

Sosionomi (AMK) +

kelpoisuus diakonin virkaan

TIIVISTELMÄ

Riitta Laatikainen, väkivallan uhka ja työturvallisuus diakoniatyössä, Oulu syksy 2009, 59s., 2 liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak pohjoinen, Oulu. Diakoninen sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (AMK) + diakonin virkakelpoisuus.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, esiintyykö diakoniatyössä asiakkaiden taholta tulevaa väkivallan uhkaa tai väkivaltaa. Lisäksi työssä selvitettiin, miten työturvallisuus on huomioitu diakoniatyössä diakoniatyöntekijöiden mielestä ja miten sitä voitaisiin kehittää. Työssä käsitellään työntekijöiden valmiuksia aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen, työntekijöiden pelon käsittelyä, jälkihoitoa ja sen kehittämistä.

Opinnäytetyö on laadullinen ja aineisto kerättiin keväällä 2009 postikyselyn avulla avoimella kyselylomakkeella. Aineisto analysoitiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia käyttäen. Opinnäytetyö kohdistui yhden kaupunkiseurakunnan kaikkiin diakoniatyöntekijöihin, joita oli seitsemän. Kyselyt lähetettiin jokaiselle diakoniatyöntekijälle. Kaikki kyselylomakkeet palautuivat täytettyinä.

Opinnäytetyön johtopäätökset ovat, että diakoniatyössä koetaan väkivallan uhkaa ja väkivaltaa. Koettu väkivalta on enemmän henkistä kuin fyysistä. Työturvallisuutta tulee jatkuvasti kehittää. Työntekijöiden valmiuksien päivittäminen koulutuksen avulla on tärkeää. Lisäksi pelon käsittelyn työyhteisössä tulisi olla avoimempaa ja jälkihoidon kehittäminen on tarpeellista.

Jatkotutkimushaasteena olisi tutkia väkivallan uhkaa ja työturvallisuutta diakoniatyössä niissä seurakunnissa, joissa työskentelee yksi diakoniatyöntekijä. Lisäksi voisi tutkia ja verrata kaupunki- ja maalaisseurakuntien välisiä eroja työturvallisuudessa.

Avainsanat: väkivalta, uhat, työturvallisuus, diakonia, kvalitatiivinen tutkimus

ABSTRACT

Riitta Laatikainen, A threat of violence and safety at diaconiawork, Oulu autumn 2009, 59 pages and 2 appendices. Diaconia University of applied sciences, north Oulu. Degree program in diaconal Social Welfare, health care and education, Bachelor of social sciences + Deacon.

The goal of the thesis was to find out if there is a threat of violence or violence itself coming from the customers in diaconiawork. This thesis tells how safety at work is noticed in diaconwork by diaconiaworkers and how it should be developed. It also tells how the diaconiaworkers have prepared themselves to meet clients with aggressive behavior, how to handle their own fears, how aftercare has been organized and how to develop it.

This thesis was carried out as a qualitative study by using open questionnaires. The material was collected in spring 2009. The research material was analyzed through inductive content analysis. The thesis research consisted of one city parish and all deaconiaworkers there, which were seven. Every deaconiaworker got a questionnaire personally. All questionnaires came back and are included in the present thesis.

The conclusion in this thesis was that threat of violence and violence have been experienced in diaconiawork. The violence was more mental than physical. Safety at work must be developed constantly. It is important to give education and update diaconiaworker`s skills. The possibility to handle fear in a work community should be more open. It is necessary to develop aftercare in the future.

As a future research topic it is suggested a study about the threat of violence and safety at diaconiawork in those parishes which have only one diaconiaworker at a time. There could also be research and comparison between the differences of city parishes and country parishes when it comes to safety at work.

Keywords: violence, threats, safety at work, diaconia, qualitative research

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	2
ABSTRACT	3
1 JOHDANTO	5
2 DIAKONIAITYÖN LÄHTÖKOHTIA	7
2.1 Diakonia kirkkolain ja kirkkojärjestyksen mukaan.....	8
2.2 Diakonia työnä	8
3 TYÖPAIKKAVÄKIVALTA JA TYÖTURVALLISUUS DIAKONIA- JA SOSIAALIALALLA	10
3.1 Diakonia- ja sosiaalityöntekijöiden kohtaama työväkivalta	10
3.2 Työturvallisuuslaki luo puitteet työturvallisuudelle.....	12
3.3 Työpaikkaväkivallan ehkäisykeinoja	15
4 AGGRESSIIVISEN ASIAKKAAN KOHTAAMINEN, TYÖNTEKIJÄN OMA PELON KÄSITTELY JA JÄLKIHOITO	17
4.1 Uhkaavasti käyttäytyvän asiakkaan kohtaamisessa huomioitavaa	17
4.2 Työntekijän pelko ja työnohjaus	19
4.3 Debriefing-istunto	20
5 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET	23
6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	24
6.1 Laadullinen lähestymistapa.....	24
6.2 Tutkimusympäristö, aineiston keruu ja analysointi	24
7 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET	28
7.1 Väkivallan uhka ja väkivalta diakoniatyössä	28
7.2 Työturvallisuus diakoniatyössä.....	30
7.3 Aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen.....	33
7.4 Työntekijän pelon käsittely	34
7.5 Työntekijän jälkihoito	36
8 JOHTOPÄÄTÖKSET	37
9. OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS	38
10 POHDINTA	41
10.1 Opinnäytetyön tulosten tarkastelua ja vertailua muihin tutkimuksiin.....	43
10.2 Jatkotutkimushaasteet	46
LÄHTEET	47
LIITE 1 Saatekirje.....	54
LIITE 2 Kyselylomake.....	55

1 JOHDANTO

Diakoniatyöntekijöiden vastaanotolla kohtaama väkivallan uhka on viime aikoina lisääntynyt. Väkivallan uhan lisääntymiseen vaikuttavat muun muassa huumeet, ihmisten kasvanut ahdistus ja toivottomuus sekä se, että ihmiset ovat tottuneet vaatimaan omia oikeuksiaan ja yhteiskunnan palveluita. Seurakunnissa onkin kiinnitetty jossain määrin huomiota diakoniatyöntekijöiden työturvallisuuteen esimerkiksi vastaanotolla. Yhä on kuitenkin paljon tilanteita, joissa diakoniatyöntekijät työskentelevät yksin, ja usein niihin on hankala saada apua. Tähän tulisikin kiinnittää huomiota suunniteltaessa toimintaa ja toimitiloja. (Veikkola 2003, 38.)

Opinnäytetyöni aiheena on väkivallan uhka ja työturvallisuus diakoniatyössä. Keskityn työssäni pelkästään asiakkaiden taholta tulevaan väkivallan uhkaan ja väkivaltaan. Tarkoitukseni on selvittää, esiintyykö diakoniatyössä väkivallan uhkaa tai väkivaltaa, miten työturvallisuus on huomioitu diakoniatyöntekijöiden mielestä ja koetaanko se riittävänä. Lisäksi kartoitan, millaiset valmiudet diakoniatyöntekijöillä omasta mielestään on kohdata aggressiivisesti käyttäytyvää asiakasta, käsitellä omaa pelkoaan ja saada työpaikallaan jälkihoitoa. Opinnäytetyölläni haluan kehittää diakoniatyöntekijöiden työturvallisuutta ja saada aikaan keskustelua siitä.

Suomessa sanallisen uhkailun tai fyysisen väkivallan kohteeksi joutuu vuosittain noin 5% eli 110 000 työntekijää vuodessa. Työtapaturmarekistereihin tehdään vuosittain noin 1500 ilmoitusta tapaturmista, joissa väkivalta työssä on ollut tapaturman aiheuttaja. Keskimäärin 2 ihmistä vuodessa kuolee työväkivallan seurauksena. (Isotalus & Saarela 2007, 60.)

Uhritutkimusten mukaan työpaikkaväkivalta on lisääntynyt Suomessa kaikista väkivallanmuodoista eniten (Honkatukia & Siren, 2005, 146; Heiskanen 2007 22). Yleensä ottaen naiset kokevat enemmän väkivaltaa työssä ollessaan kuin miehet (Heiskanen 2005, 42; Heiskanen 2007, 26). Henkistä väkivaltaa koetaan useimmin, mutta naiset kohtaavat fyysistä väkivaltaa enemmän kuin miehet (Honkatukia & Siren, 2005, 146). Naisille myös väkivallan teosta aiheutuneet vammat ovat yleisempiä kuin

miehille. Työssä kohdatun väkivallan lisääntyminen voi liittyä ensinnäkin siihen, että työntekijät ovat nykyään entistä taitavampia tunnistamaan työpaikkaväkivaltaa, toisaalta terveydenhuollossa ja sosiaalityössä kohdattavat syrjäytymiseen ja marginalisoitumiseen liittyvät ongelmat ovat kasvaneet. (Honkatukia & Siren, 2005, 146.)

Naiset joutuvat työssään väkivallan uhriksi eniten terveydenhuollossa, sosiaalialalla, palvelutöissä sekä kaupan alalla (Vartia 2003, 133). Eroa sukupuolten välillä selittää naisten toimiminen niissä ammateissa, joissa väkivallan esiintyvyys on yleisempää. Useimmiten väkivalta työntekijää kohtaan tulee asiakkaan, potilaan, oppilaan tai muulta vastaavanlaiselta taholta. Väkivaltaa koetaan myös työntekijöiden taholta ja muilta tahoilta. (Saarela 2003, 59.)

2 DIAKONIATYÖN LÄHTÖKOHTIA

Alun alkaen kristityt kantoivat huolta leskistä ja orvoista, ruokkivat nälkäisiä ja asuttivat kodittomia (Olson 2005, 17). Muodollisena lähtökohtana varsinaiselle kristilliselle diakonialle voidaan kuitenkin pitää Apostolien tekojen luvussa 6 olevaa kuvausta, jossa Jerusalemin alkuseurakunnassa syntyi ongelma aineellisen avun jakamisesta. Kuvauksen mukaan kyseinen ongelma ratkaistiin lopulta niin, että seurakunta valitsi keskuudestaan seitsemän hyvämaineista miestä. Miehet olivat hengen ja viisauden täyttämiä, ja apostolit asettivat heidät virkaan rukoilemalla heidän puolestaan ja asettamalla kädet heidän pään päälle. (Henttonen 1997, 47; Veijola 2002, 13; Olson 2005, 17.)

Kristillinen diakonia on Uuden testamentin rakkauden käskyyn pohjautuvaa palvelutoimintaa kaikkien hädässä olevien ihmisten auttamiseksi. Erityisesti kristillinen diakonia on vaikeimmassa asemassa olevien ihmisten auttamista. Luonteeltaan diakoninen apu on hengellistä, ruumiillista ja aineellista. (Kansanaho 1979, 13; Veikkola 2002, 107–108.) Ajatus diakoniasta sisältyy koko Uuteen testamenttiin. Jeesuksen elämä, hänen tekonsa, puheensa ja vertaukset, joita hän kertoi, olivat todistusta diakoniasta. Jeesus tahtoi auttaa koko ihmistä eikä tehnyt eroa ihmisen ruumiillisen ja hengellisen hädän välillä. (Kansanaho 1979, 17.) Laupiaasta Samarialaisesta kertovassa kertomuksessaan Jeesus opetti, miten jokainen hädänalainen ihminen on lähimmäinen. Palvelemisessa ei ole rajoja. Kertomuksessa Jeesus myös kehottaa ihmistä menemään ja tekemään samoin. (Kansanaho 1979, 18; Räisänen 2007, 45.)

Jeesus siis osoitti toiminnallaan, mitä toisten ihmisten palveleminen merkitsee. Lyhyesti se merkitsee omasta elämästä luopumista ja elämistä toisten hyväksi. Uudessa testamentissa palvelua ei pidetä lainkaan negatiivisena, vaan sen nähdään olevan hyvin lähellä rakastamista. Rakkaus ja palveleminen kuuluvat yhteen. (Sollamo 1991, 28.) Collinsin (1990) mukaan Uudessa testamentissa diakoniaa kuvaillaan ja verrataan

useassa kohdassa Jeesuksen tapaan palvella. Uudessa testamentissa kerrotaan myös siitä, kuinka ihmisen poika ei tullut palveltavaksi vaan palvelemaan. (Olson 2005, 21.)

2.1 Diakonia kirkkolain ja kirkkojärjestyksen mukaan

Suomessa evankelis-luterilaisen kirkon kirkkolaki määrittelee diakonian osaksi kirkon perustehtävää. Lisäksi laki velvoittaa lähimmäisenrakkauden ja diakonian edistämiseen, ja toteutusmuoto on vapaa. Kirkkolaisissa sanotaan muun muassa, että tunnustuksensa mukaan kirkko julistaa Jumalan sanaa, toimittaa sakramentit, levittää kristillistä sanomaa ja toteuttaa lähimmäisenrakkautta. Toteuttaakseen kirkon perustehtäviä seurakunnan tulee huolehtia myös diakoniasta. (Kirkkolaki 1993/1054, 1:2.§, 4:1.§; Latvus & Elenius 2007, 15.)

Kirkkojärjestyksessä kehoitetaan kaikkia seurakuntalaisia harjoittamaan diakoniaa eli auttamaan hädässä olevia ihmisiä kristillisen rakkauden pohjalta. Lisäksi kirkkojärjestys määrää jokaisessa seurakunnassa olevasta diakonian virasta. Diakonianvirkaan pääseminen edellyttää piispainkokouksen hyväksymää tutkintoa. Erityisistä syistä diakonianvirka voidaan jättää määräaikaaisesti täyttämättä, mutta tätä varten seurakunnan täytyy anoa erityinen lupa tuomiokapitulilta. (Kirkkojärjestys 1991/1055, 4:3.§, 6:9.§, 6:49.§, 6:50.§.)

2.2 Diakonia työnä

Diakonia työnä on monipuolista ja vaativaa. Työntekijät pyrkivät auttamaan juuri niitä ihmisiä, joiden hätä on kaikista suurin ja joita kukaan muu ei auta. (Rauhala 2000, 138.) Rättyän (2004) tutkimuksen mukaan avun antaminen diakoniatyössä oli palvelemista, auttamista ja tukemista. Palvelua toteutettiin sekä lähimmäispalvelun että ammattimaisen auttamisen keinoin. Ihmisiä, jotka hakivat apua, ei eroteltu millään tavalla, vaan kaikkia pyrittiin auttamaan. (Rättyä 2004, 36.)

Diakoniatyön kohteita ovat muun muassa ylivelkaantuneet, asunnottomat, työttömät, maahanmuuttajat, vanhukset, vammaiset, erilaisista ongelmista kärsivät perheet sekä kuoleman ja surun kanssa elävät ihmiset. Diakoniatyöntekijän työhön voi kuulua päivystämistä, kotikäyntityötä, yhteistyökumppaneiden kanssa tehtävää työtä, kokouksia, tilaisuuksien ja töiden suunnittelua, vapaaehtoisten ohjausta sekä monia muita asioita. Olennaisinta työssä on kohdata ihmisiä. (Rauhala 2000, 138.)

Vuonna 2008 diakoniatyön asiakaskontakteja oli yhteensä 721 015 kappaletta, mukaan lukien työntekijöiden sähköposti- ja puhelinkontaktit, joita oli 38% kaikista kontakteista. Asiakaskontaktien määrä oli edellisvuoteen verrattuna kasvanut 1,7% verran. Eniten diakoniatyössä kohdattiin työikäisiä ja yksin asuvia ihmisiä. Taloudelliset, terveydelliset ja ihmissuhteisiin liittyvät asiat olivat tavallisin syy diakoniatyön asiakkuuteen. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a.)

Diakoniatyö koetaan vaativaksi muun muassa työn yksinäisen luonteen, ennalta arvaamattomien tilanteiden, diakoniatyössä kohdattavien raskaiden aiheiden, ja takertuvien asiakkaiden, työtehtävien laaja-alaisuuden, työajattomuuden sekä jatkuvan kehittämisen vuoksi. (Gävert 2009, 41–44.)

3 TYÖPAIKKAVÄKIVALTA JA TYÖTURVALLISUUS DIAKONIA- JA SOSIAALIALALLA

Vuosina 2001–2005 kirkon työssä olevien kokemukset työn fyysisistä vaaroista lisääntyivät. Vuoteen 2007 tultaessa väkivallan kohteeksi joutumisen vaara on vähentynyt noin viisi prosenttia vuoteen 2005 verrattuna. Seurakuntatyössä olevat kokevat eniten väkivallan kohteeksi joutumisen vaaraa. Yli neljännes eli 27% kirkon työssä olevista oli viimeisen 12 kuukauden aikana havainnut, että joku oli ainakin kerran joutunut väkivallan uhan tai suoranaisten väkivallanteon kohteeksi. Tämä on enemmän kuin yleensä palkansaajien keskuudessa, jossa joka viides eli 21% on havainnut väkivallan uhkaa tai väkivaltaa. Seurakunnan töissä miehet kohtasivat väkivaltaa useammin kuin naiset. (Työturvallisuuskeskus, i.a.)

1980-luvulla työväkivalta nousi työturvallisuusuhaksi sosiaalialalla. Siitä lähtien työväkivalta on koko ajan ollut nousussa ja erityisesti asiakaspalvelussa työskentelevät naiset ovat olleet sen kohteena. (Antikainen-Juntunen 2007, 2.) Vuonna 2006 tehdyn kunta-alan työolobarometrin mukaan viimeisen vuoden aikana sosiaalitoimen työntekijöistä 26% oli kärsinyt henkisestä väkivallasta ja 17% oli kohdannut työssään myös fyysisistä väkivaltaa tai sen uhkaa. (Antikainen-Juntunen 2007, 2.)

3.1 Diakonia- ja sosiaalityöntekijöiden kohtaama työväkivalta

Työväkivalta on ilmiönä moninainen ja yleensä sillä tarkoitetaan ihmisten kohtaamaa tai kokemaa fyysistä eli ruumiillista tai psyykkistä eli henkistä väkivaltaa tai väkivallan uhkaa. Fyysisen väkivallan lisäksi myös uhkaavaa käytöstä, sanallista tai kirjallista uhkausta, ahdistelua, häirintää tai muuta epäasiallista käytöstä, joka halventaa, nolaa, nöyryyttää, pelottaa tai kiusaa sanallisesti, pidetään työväkivaltana. (Rauramo 2008, 111.)

Kohdatessaan väkivallan uhkaa ja väkivaltaa työntekijä joutuu kovalle sekä fyysisesti että psyykkisesti. Koetut väkivaltatilanteet vaikuttavat koko työyhteisön viihtyvyyteen ja jaksamiseen työssä. Lisäksi väkivaltatilanteet voivat aiheuttaa pelkoa, kiukkua, ahdistusta ja työtehon heikkenemistä. (Lehestö, Koivunen & Jaakkola 2004, 86.) Työntekijän vapaa-aikakin voi kärsiä koetusta uhka- tai väkivaltatilanteesta. Fyysisten vammojen lisäksi myös henkiset ongelmat voivat vaatia käsittelyä, ja äärimmillään ne voivat tehdä työntekijästä työkyvyttömän tai johtaa kuolemaan. (Puumi 2008, 4.)

Kaikki ihmiset kokevat uhkaavat tilanteet eri tavalla. Henkilökohtaisten erojen lisäksi tapahtuman vakavuus aiheuttaa erilaisia reaktioita jälkeenpäin. Yleisiä reaktioita ovat ahdistuksen tunne, itesyytökset, kostamisen halu, nöyryytyksen kokeminen, univaikeudet ja kiukunpuuskat. Pahimmillaan väkivallan jatkuva uhka ja olemassaolo työssä voi vaikuttaa koko työyhteisöön lamauttavasti tai aiheuttaa ”maksetaan samalla mitalla takaisin” -ajattelua. (Lehestö, Koivunen & Jaakkola 2004, 86.) Työyhteisössä yleinen työilmapiiri voi huonontua väkivalta- tai uhkatilanteen myötä. Perustyötehtävän suorittaminen voi huonontua, jos työjärjestelyihin joudutaan tekemään muutoksia sattuneiden uhka tai väkivaltatapausten jälkeen. (Puumi 2008, 4.)

Työnantajan kannalta väkivalta- ja uhkatilanteet vaikuttavat monin tavoin negatiivisesti. Ensinnäkin ne voivat vaikeuttaa työpaikkojen rekrytointia ja huonontaa työpaikan mainetta, lisätä työntekijöiden vaihtuvuutta, alentaa työn tuloksia ja näin ollen aiheuttaa taloudellista tappiota. (Puumi 2008, 4.) Väkivallan pelko voi vaikuttaa työpaikan valintaan ja opiskelijoilla jopa alan valintaan (Heiskanen 2005, 41). Väkivallan vaikutukset ulottuvat myös asiakkaisiin, vaikuttaen heidän turvallisuuteensa ja yleiseen viihtyvyyteen. (Puumi 2008, 4.)

Sekä sosiaalityöntekijöihin että kirkon diakoniatyöntekijöihin kohdistuvasta väkivallasta puhutaan vähän. Puhumisen vähäisyys voi johtua tiukasta vaitiolovelvollisuudesta ja siitä, että työntekijät pelkäävät lisäävänsä pelkoa työpaikalla, ja ajatellaan, että on parempi olla asioista hiljaa. (Tornberg 1997, 152.) Seurakunnan työntekijät kohtaavat ihmisiä, joiden elämässä on vaikeita asioita ja joita elämä on koetellut monin tavoin. Työssä tulee esiin autettavien monia negatiivisia tunteita, kuten henkinen väsymys, ahdistuneisuus, avuttomuus sekä erilaiset vihan tunteet sekä itseä että ympäristöä kohtaan. Kirkon työtä tehtäessä siinä elää hyvin vahvasti perinne tehdä

työtä yksin. Diakonityössä tämä näkyy yksin tehtävinä kotikäynteinä ja vastaanottotilanteina. Yleensä ottaen väkivallan uhka on lisääntynyt seurakuntatyössä. (Tamminen 2002, 35.)

Väkivallan uhan varalta seurakuntaan laaditaan suunnitelma, jossa kerrotaan, miten uhkatilanteessa tulee toimia. Suunnitelmassa määritellään muun muassa hälytystavat, suojausautuminen, pakoreitit, ahdistelijasta irtaantuminen ja tarvittava lisäkoulutus. Suunnitelman voi laatia yhdessä poliisiviranomaisen kanssa. Kaikista sattuneista uhkatilanteista on hyvä tehdä ilmoitus, jotta turvajärjestelyjä voidaan tarkistaa ja pitää ajan tasalla. (Tamminen 2002, 35, 36.) Työturvallisuus sosiaalialalla hankkeessa tehdyn tutkimuksen mukaan monessa sosiaalialan työpaikassa oli puutteita työväkivallan ehkäisyssä ja hallinnassa. Osasta sosiaalialan työpaikoista puuttui työturvallisuuslain mukainen työsuojelun toimintaohjelma. Erilaisia menettelytapaohteita riskitilanteita varten oli laadittu vähän, ja yksin työskentelyä tai kotikäyntityötä varten oli laadittu vain niukasti ohjeita työyhteisöissä. (Antikainen- Juntunen 2007, 4.)

Tyypillinen asiakas, joka käyttäytyy työntekijää kohtaan väkivaltaisesti, on yleensä 25 - 40 -vuotias naimaton mies, väkivaltaisen taustan omaava, päihteitten vaikutuksen alainen tai kielteisen avustuspäätöksen kohteena oleva henkilö. Sosiaali- ja diakoniatyössä kohdatut väkivaltatilanteet ovat usein henkistä väkivaltaa, kuten uhkailuja tai muuta epäasiallista puhetta. Uhkailut ovat luonteeltaan yleensä tappouhkauksia, eikä niitä useinkaan oteta vakavasti, vaan niitä pidetään heikon ihmisen raivon purkauksina. Henkisen väkivallan hyväksyminen johtaa ennen pitkään ehkä fyysiseen väkivaltaan siirtymiseen, etenkin tuttujen asiakkaiden kohdalla. Henkinen väkivalta vaikuttaa koko työyhteisöön ja luo epävarmuuden tunteita. Uhkauksiin olisikin aina parempi ylireagoida kuin mitätöidä ne. Tappouhkauksesta on mahdollista nostaa myös syyte. (Tornberg 1997, 152–154.)

3.2 Työturvallisuuslaki luo puitteet työturvallisuudelle

Työturvallisuuslaki on tärkein laki, joka määrittelee, mitä kaikkea työntekijän työturvallisuuteen kuuluu. Työnantajan vastuu työntekijöiden turvallisuudesta on

merkittävä, ja tästä kertoo hyvin sekin, että yli puolet työlainsäädännön säädöksistä koskee työntekijän terveyttä ja työturvallisuutta. (Saarinen 2007, 180.) Työturvallisuuslain tehtävä on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita, jotta työntekijöiden työkyky olisi turvattu ja pysyisi yllä. Lain tehtävä on myös ennalta ehkäistä ja torjua erilaisia työtapaturmia, ammatti tauteja ja muita työstä johtuvia fyysisiä ja psyykkisiä haittoja. (Työturvallisuuslaki 2002/738, 1:1.§.)

Työnantajan velvollisuus on siis huolehtia työntekijöidensä työturvallisuudesta sekä heidän terveydestään. Työnantajan on huomioitava työhön, työolosuhteisiin, työympäristöön ja työntekijän henkilökohtaisiin ominaisuuksiin liittyvät asiat. Riittävän turvallisuuden saavuttamisen edellytyksenä on, että työntekijä ja työpaikkakohtaisiin eroavaisuuksiin kiinnitetään tarpeeksi huomiota. (Työturvallisuuslaki 2002/738, 2:8.§; Äimälä, Åström, Rautianen & Nyssölä 2003, 163.) Työpaikan johdon vastuualueeseen kuuluu työntekijöiden perehdyttäminen työpaikan turvallisuusohjeisiin, turvatekniikan käyttöön, kaluste- ja tilaratkaisuiden asianmukaiseen ja turvallisuuden kannalta olennaiseen huomioimiseen. Turvallisuusriskejä työpaikalla on kartoitettava ja työturvallisuutta kehitettävä jatkuvasti, jotta se olisi ajan tasalla. Työntekijöillä tulee myös olla tiedossa työterveyshuollon yhteystiedot ja tieto jälkihoidon mahdollisuudesta. (Työturvallisuuslaki 2002/738,2:14.§, 2:9.§; Holmberg 2008, 210.)

Työntekijällä on myös työturvallisuuteen liittyvä ilmoitusvelvollisuus. Ensinnäkin työntekijä on velvollinen noudattamaan työssään työturvallisuuden edellyttämää varovaisuutta, ja lisäksi hänen on ilmoitettava esimerkiksi työssään käyttämiensä laitteiden puutteet ja viat. Mikäli työntekijä jättää ilmoittamatta edellä mainitut asiat, hän saattaa joutua vahingonkorvausvastuuseen työtapaturman sattuessa. Työntekijällä on velvollisuuksien lisäksi myös oikeuksia työturvallisuusasioihin liittyen. Työntekijä voi ilmoittaa laiminlyödyistä työturvallisuudesta esimerkiksi työsuojeluvaltuutetulle tai -asiamiehelle, ja hän voi myös nostaa kanteen työnantajaa vastaan tuomioistuimessa. Mikäli työssä on vakava vaara, joka aiheuttaa uhkan työntekijän terveydelle tai hengelle, työntekijällä on oikeus kieltäytyä työnteosta niin pitkäksi aikaa, kunnes työnantaja on poistanut vaaratekijän. (Työturvallisuuslaki 2002/738, 4:18.§, 4:19.§, 4:23.§; Saarinen 2007, 109, 114.)

Seuraavassa käsittelen kahta tärkeää työturvallisuuslain kohtaa, jotka liittyvät olennaisesti diakonia- ja sosiaalityön työturvallisuuteen. Nämä kaksi kohtaa ovat väkivallan uhka ja yksin työskentely.

Työturvallisuuslain 27.§:n 1. momentissa sanotaan väkivallan uhkasta seuraavanlaisesti. Työssä, jossa on havaittavissa oleva väkivallan uhka on työolosuhteet järjestettävä niin, että uhka- ja väkivaltatilanteet voidaan välttää jo ennen kuin niitä tulekaan. Tämä edellyttää sitä, että työpaikalla on tarvittavat väkivallan torjuntaan ja rajoittamiseen liittyvät turvallisuusjärjestelyt ja -laitteet sekä avun hälyttämismahdollisuus. (Työturvallisuuslaki 2002/738, 5:27.§; Pietiläinen 2007, 54.) Tarpeen vaatiessa työpaikalle tulee hankkia turvallisuutta parantavia laitteita ja työnantajan tulee huolehtia työntekijän turvallisuudesta myös työpaikan ulkopuolella. Erilaisilla työjärjestelyillä ja työtapojen muuttamisella voidaan ehkäistä väkivaltatilanteita. Työnantaja on vastuussa siitä, että väkivallan uhka työpaikalla on otettu riittävän hyvin huomioon. Väkivaltatilanteesta vastaa aina väkivallantekijä. Työntekijän, joka on joutunut väkivallan kohteeksi, on itse vaadittava korvauksia ja rangaistuksia. Mikäli tapaus arvioidaan tapaturmaksi, työnantajan pakollisesta tapaturmavakuutuksesta maksetaan korvauksia työntekijälle. (Työturvallisuuslaki 2002/738, 5:27.§; Pietiläinen 2007, 54.)

Lain 29. §:n 1.momentin mukaan yksin työskentelystä on säädetty seuraavanlaisesti. Mikäli työntekijä työskentelee yksin ja hänelle tästä johtuen on vaaraa, on työnantajan huolehdittava siitä, että vaara vältettäisiin tai se olisi mahdollisimman vähäinen. Ennakkosuunnittelu ja työn opastus voivat pienentää haittoja. Työnantajan on myös järjestettävä mahdollisuus yksin työskentelevän työntekijän yhteydenpitoon toisiin työntekijöihin työn luonteen niin vaatiessa. Avun hälyttämisen on oltava myös kunnossa. Työntekijällä on oltava mahdollisuus hälyttää apua ensisijaisesti itse, mutta jos työntekijää ei tavoiteta, on työnantajan hälytettävä apua, mikäli hän epäilee tapaturmaa. (Työturvallisuuslaki 2002/738, 5:29.§; Pietiläinen 2007, 56–57.)

3.3 Työpaikkaväkivallan ehkäisykeinoja

Väkivallan uhka työssä on otettava huomioon, kun tehdään työturvallisuuslain edellyttämää vaarojen ja riskien kartoitusta. Sen pohjalta kehitetään työympäristöä turvallisemmaksi. Toimenpiteet työturvallisuuden lisäämiseksi voivat liittyä työjärjestelyihin, työn ja työympäristön sekä työilmapiirin parantamiseen, tekniseen varautumiseen, henkilöstön ja vartijoiden lisäämiseen, selvityksiin ja menettelytapoihin, koulutukseen ja jälkihoitoon. (Rauramo 2008, 111.) Lisäksi työntekijätasolla turvallisuusohjeisiin perehtyminen, hälyttimen mukana tai lähellä pitäminen, asiakkaiden reaktioiden tarkkailu, varhainen aggression merkkeihin puuttuminen, provosoimattomuus, yksin vaarallisiin tilanteisiin menemisen välttäminen, pakoreitin varmistus ja avun hälytys ajoissa voivat välttää uhkaavien tilanteiden synnyn. (Holmberg 2008, 206.)

Hyvällä riskien hallinnalla on vaikutusta työntekijöiden hyvinvointiin ja työssä viihtymiseen, ja työnteko myös sujuu paremmin. Väkivaltaongelma on monimutkainen ja hankala asia, mutta väkivallan hallintaan löytyy monenlaisia keinoja, kun ongelmaan vain pureudutaan suunnitelmallisesti ja pitkäjänteisesti. (Saarela 2003, 61.)

Työpaikkaväkivaltaa voidaan ennaltaehkäistä myös luomalla työpaikalle erilaisia työturvallisuusohjeita. Seuraavassa esimerkissä käsitellään diakoniatyön työturvallisuusohjeita.

Diakoniatyöntekijöiden liitto on tehnyt työturvallisuus- ja työhuoneohjeet diakoniatyöntekijöille vuonna 2000. Diakoniatyöntekijöiden liitto painottaa ohjeessaan turvallisen työhuoneen välttämättömyyttä, diakoniatyöntekijöiden koulutusta, uusien työtapojen luomista sekä jälkihoitoa. (Diakoniatyöntekijöiden liitto i.a.)

Työhuoneen tulisi olla toisten työntekijöiden huoneiden läheisyydessä. Kalusteiden huoneessa tulisi olla niin, että työntekijä voi tarpeen vaatiessa paeta, ja lisäksi huoneessa tulisi olla puhelin, atk-laitteet sekä mahdollisesti kaksi ovea. Myös pöydällä oleviin tavaroihin tulee kiinnittää huomiota, ja hälytyslaitteista langaton taskussa oleva hälytin on tehokkain. Koulutus on myös olennainen osa diakoniatyöntekijöiden

turvallisuutta, ja sillä voidaan lisätä diakoniatyöntekijöiden valmiuksia kohdata uhkaavia ja väkivaltaisia tilanteita. Uudet työtavat kehittävät työturvallisuutta, esimerkiksi yksin työskentelyä ongelmallisissa tilanteissa tulee välttää ja yhteisten pelisääntöjen luominen taloudelliseen avustukseen on hyväksi havaittu turvallisuuskeino. Jälkihuolto väkivaltatilanteen jälkeen on tärkeää työturvallisuuden kehittämisen kannalta, sillä sen avulla saadaan tietoa, miten vastaavanlaisessa tilanteessa tulisi toimia. (Diakoniatyöntekijöiden liitto i.a.)

Diakoniatyöntekijöiden liiton tekstissä, väkivaltaisen ihmisen kohtaaminen diakoniatyössä muistutetaan diakoniatyön liikkuvasta luonteesta. Diakoniatyössä työ ei tapahdu pelkästään omassa työhuoneessa, missä uhkaavien tilanteiden ennakointi on helpompaa, vaan asiakkaiden luo tehdään kotikäyntejä. Mikäli epäilee asiakkaan käytöstä, on kotikäynti syytä perua tai mennä sinne yhdessä toisen työntekijän kanssa. Toisen työntekijän ei välttämättä tarvitse olla läsnä asiakkaan kotona, vaan hän voi odottaa kotikäynnillä olevaa työkaveriaan jossain lähettyvillä, jotta on saatavilla hätätilanteessa. Uhkaavalle kotikäynnille mentäessä on hyvä sopia, kuinka hälyttää työkaverin paikalle. (Diakoniatyöntekijöiden liitto i.a.)

Työturvallisuus sosiaalityössä raportin mukaan monessakaan kunnassa erillisiä työturvallisuusohjeita sosiaalialalle ei ole laadittu, vaan ne ovat samat kuin kunnan yleinen työsuojeluohjelma. Oli myös paikkoja, joissa työsuojeluohjelmaa ei ollut olemassakaan. (Antikainen-Juntunen2007, 100.) Edellä mainitut diakoniatyöntekijöiden turvallisuusohjeet kuitenkin koskettavat myös sosiaalialan työpaikkoja ja ovat näin ollen tärkeitä asioita, jotka tulisi ottaa huomioon.

4 AGGRESSIIIVISEN ASIAKKAAN KOHTAAMINEN, TYÖNTEKIJÄN OMA PELON KÄSITTELY JA JÄLKIHOITO

Seuraavassa käyn läpi aggressiivisesti käyttäytyvän asiakkaan kohtaamisessa huomioitavia asioita. Työntekijän on hyvä kiinnittää niihin huomiota tilanteissa, joissa väkivallan uhka on mahdollinen. Työntekijän pelkoa ja sen käsittelyä työnohjauksen avulla käsittelen yhtenä keinona tukea työntekijän työssä olemista ja siinä jaksamista. Jälkihuollon osalta esiin nostan erityisesti debriefing-istunnon, joka on yksi muoto käsitellä työntekijän tunteita sattuneen uhka- tai väkivaltatilanteen jälkeen.

4.1 Uhkaavasti käyttäytyvän asiakkaan kohtaamisessa huomioitavaa

Väkivaltatilanne on aina vuorovaikutustilanne, jossa molemmat osapuolet vaikuttavat tilanteen kulkuun. Väkivaltatilanne tulee aina äkkiä, ja se on arvaamaton ja pelottava kokemus. (Rauramo 2008, 112.) Kaikki väkivaltatilanteessa olevat osapuolet voivat omalta osaltaan joko helpottaa tai hankaloittaa uhkaavaa tilannetta. (Isotalus & Saarela 2007, 42). Virkin (2008) mukaan työntekijöiden emotionaaliset taidot ovat paras tapa ehkäistä asiakkaan taholta tulevaa väkivaltaa (Virkki 2008, 77). Uhkaavissa tilanteissa työntekijän on hyvä pitäytyä omassa roolissaan ja pyrkiä käyttäytymään sen mukaisesti, puhua ja toimia rauhallisesti, selkeästi, käyttäytyä tarpeen tullen jämäkästi ja päämäärätietoisesti. Työntekijän tulee käyttäytyä tilanteessa asiallisesti, menemättä liikaa asiakkaan mukaan. (Isotalus & Saarela 2007, 42.)

Aggressiivinen kielenkäyttö ennakoi usein tulevaa väkivaltaista käyttäytymistä. Kielenkäytön muuttuessa aggressiiviseksi on työntekijän pyrittävä puuttumaan siihen välittömästi. Tilanteesta on hyvä vetäytyä pois syyllistämättä ketään. Neutraalius on hyvä keino kohdata aggressiivisuutta. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijä ei sano vahvaa mielipidettä käsiteltäviin asioihin. Työntekijän puhetyyli vaikuttaa myös asiakkaan puhetyyliin, ja näin ollen huutaminen ja kuiskaaminen tarttuvat asiakkaaseen. Työntekijä voi johdatella asiakkaan sopivaan puhetyyliin kiinnittämällä huomion omaan

puhetyyliinsä. (Kiviniemi, Läksy, Matinlauri, Nevalainen, Ruotsalainen, Seppänen & Vuokila-Oikkonen, 2007, 130,132.) Diakoniatyöntekijöiden vahvuuksina pidetään valmiutta keskustella ja kuunnella asiakasta, ja tämä asia on hyvä ottaa huomioon sillä suurin osa uhkatilanteista voidaan selvittää puhumalla, jopa 80–90%. (Diakoniatyöntekijöiden liitto i.a.)

Sanaton viestintä eli ilmeet, eleet ja vartalon asennot kertovat tilanteesta enemmän kuin sanalliset viestit, tarkkaile uhkaavassa tilanteessa niitä. Myötäile ja osoita ymmärrystä asiakkaalle uhkaavassa tilanteessa. Pyri katsomaan häntä silmiin, olemaan rauhallinen, puhumaan matalalla ja pehmeällä äänensävyllä ja rauhoittelemaan sanallisesti. (Isotalus & Saarela 2007, 43.) Konfliktit ovat ehkäistävissä, kun asiakkaalle tuotetaan positiivinen tunnetila ja hallitaan samalla omia negatiivisiakin tunteita kuten vaikkapa vihaa tai pelkoa (Virkki 2008, 78). Empatiaa osoittamalla myös aggressiivisuus asiakkaassa vähenee. Työntekijän tulee välittää empatiaa asiakkaan tilannetta kohtaan, mutta se ei tarkoita sitä, että ymmärrystä tarvitsisi antaa asiakkaan häiritsevää käyttäytymistä kohtaan. Asiakasta kohdattaessa olisi hyvä muistaa ystävällisyys, kunnioittava asenne, asiallisuus ja ammatillisuus. (Kiviniemi ym. 2007, 132.)

Älä loukkaa tai loukkaannu asioista, joita uhkaava henkilö sanoo, älä myöskään nolaa tai vähättele asiakasta ja myönnä virheesi tarpeen niin vaatiessa. Kuuntele asiakasta. Älä esitä vastauhkauksia ja näin aja toista nurkkaan, vaan pyri tarjoamaan tilanteeseen vaihtoehtoisia ratkaisukeinoja. (Isotalus & Saarela 2007, 43.) Tarpeen vaatiessa aggressiivisuutta voidaan vähentää myös pyytämällä asiakkaalta anteeksi, johdattelemalla keskustelua positiivisiin asioihin ja rentoutumalla (Kiviniemi ym. 2007, 130).

Uhkaavassa tilanteessa työntekijän on hyvä valita itselleen turvallinen paikka ja pitää väliä asiakkaaseen sekä huolehtia siitä, että tilanteesta pääse nopeasti pois. Mikäli työntekijä joutuu hyökkäyksen kohteeksi, on hänen pyrittävä ensisijaisesti suojautumaan ja hälyttämään paikalle apua. (Isotalus & Saarela 2007, 44–45.) Ennakoitavissa olevia väkivaltatilanteita ei ole hyvä koskaan kohdata yksin, vaan työparin käyttö on suositeltavaa. Asiakastilanne voi toki muuttua hallitsemattomaksi yhtä äkkiäkin, ja silloin siitä on syytä paeta. (Kiviniemi ym. 2007, 130–131.)

4.2 Työntekijän pelko ja työnohjaus

Ihminen reagoi pelokkaasti ja ahdistuneesti, mikäli hän kokee itsensä ja oman turvallisuutensa uhatuksi. Ihmisen selviytymisen kannalta sekä pelkoreaktio että ahdistus ovat välttämättömiä, mutta korostuessaan pelontunne voi myös lamaannuttaa. Pelko voi estää ihmistä toimimasta parhaalla mahdollisella tavalla, sillä pelästyneen ihmisen ajattelukyky kapenee ja hän voi mennä lukkoon. (Weizmann-Henelius 1997, 96.) Työntekijän pelko viriää väkivaltaisissa tilanteissa, koska usein tilanteisiin liittyy todellinen uhka turvallisuudelle ja mielikuvien tasolla ajatus tuhoutumisesta ja jopa kuolemanpelosta voivat tulla esiin. Tunteena pelko on luonnollinen, ja sen tehtävä on varoittaa ihmistä vaarasta. Pelko aktivoituu ihmisessä automaattisesti ja todella nopeasti. (Vuori-Kemilä 2000, 169.)

Mahdollisen väkivaltatilanteen tapahduttua on tärkeää, että työntekijä kohtaa omat pelkonsa, sillä muuten ne saattavat alkaa hallita liiaksi elämää (Vartia 2003, 138; Saari 2003, 232). Mikäli traumaattinen kokemus on aiheutunut väkivallan kohteeksi joutumisesta eikä sairausloma fyysisten vammojen osalta ole tarpeen, on työntekijän hyvä palata töihin mahdollisimman nopeasti. Nopeaa töihin paluuta perustellaan muun muassa sillä, että työ on monella tavalla kuntouttavaa, se tuo mukanaan jatkuvuuden tunteen, työkaverit mahdollistavat sosiaalisen tuen ja työ normalisoi elämää, mitä traumaattinen tapahtuma on horjuttanut. (Saari 2003, 65.)

Työnohjaukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Työnohjauksen tarkoitus on tarjota työntekijälle aika ja paikka, jossa hän voi tarkastella työhön liittyviä asioita erilaisista näkökulmista. Työnohjaus voi olla sekä yksilö- että ryhmäohjausta. Yksilöohjauksessa koko työnohjausaika on yhden henkilön käytettävissä ja hänen asioihinsa voidaan paneutua huolellisesti. Ryhmäohjauksessa puolestaan esiin pääsevät ryhmäläisten erilaiset näkökulmat, mikä on rikkaus, ja se saattaa auttaa myös löytämään monipuolisia ratkaisuja. Neljästä kahdeksaan henkilöä, on suositeltava koko työnohjaus ryhmälle. (Kiviniemi ym. 2007, 164.) Työnohjauksella voidaan suunnitelmallisesti kehittää työntekijöiden valmiuksia hoitaa työtehtäviään. Seurakunnat ovatkin kehittäneet työnohjausta huolehtiessaan työntekijöidensä hyvinvoinnista. Erityisesti työnohjauksen on nähty sopivan hengellisessä työssä toimiville. (Marttila 2002, 75.)

Diakoniatyöntekijät ovat oppineet käyttämään työnohjausta kehittäessään omaa työtään ja itseään alati muuttuvassa diakoniatyössä (Mäkelä 2002, 430).

Kirkon piirissä työnohjauksesta on luotu suositukset. Suositusten mukaan työnohjaus pitää sisällään joko 40 yksintyöskentelykertaa tai 30 ryhmätyönohjauskertaa koulutetun ohjaajan kanssa (Mäkelä 2002, 430). Yksilöllinen työnohjaus kestää usein tunnin ja ryhmämuotoinen työnohjaus kestää noin puolitoista tuntia. Usein työnohjaukseen kokoonnutaan kerran tai kaksi kuukaudessa, mutta käytännöistä voidaan sopia tarpeen niin vaatiessa. (Toivio & Nordling 2009, 219.) Työnohjaus kestää noin kaksi vuotta, ja jokainen työntekijä saa todistuksen siitä. (Mäkelä 2002, 430.)

Työnohjaus toteutetaan keskustelemalla sekä toiminnallisilla menetelmillä. Se on pitkäjänteistä työskentelyä, jossa etsitään ja löydetään asioita. Tärkeää on ohjattavan ja ohjaajan välinen vuorovaikutus. Työnohjaus on tavoitteellista ja se tapahtuu työaikana ja työpaikan kustantamana. Siinä voidaan käsitellä työntekijän identiteettiin liittyviä asioita, ammattitaitoon liittyviä kysymyksiä, ammattitaidon vahvistamista, ammatissa kehittymistä sekä vuorovaikutustaitoja. Se on lähellä hengellistä ohjausta. (Mäkelä 2002, 430.) Työnohjaus ei kuitenkaan ole terapiaa, vaikka siinä käytävät asiat ovatkin usein työntekijälle henkilökohtaisia (Marttila 2002, 75). Työnohjaus kuuluu vaitiolosopimuksen piiriin ja siinä käsitellyt asiat ovat luottamuksellisia (Mäkelä 2002, 430).

4.3 Debriefing-istunto

Jälkihoito ei ole työnantajan velvollisuus vaan sen järjestäminen on vapaaehtoista. Useimmiten jälkihoidon järjestämisestä vastaa työterveyshuolto. (Puumi 2008, 31.) Mikäli työpaikalla on jälkihoitomahdollisuus, on siitä hyvä tiedottaa kaikille työntekijöille, jotta jokainen tietää, mistä apua voi tarpeen vaatiessa saada (Puumi 2008, 31).

Usea työntekijä kohtaa työssään uhkaavan tai väkivaltaisen tilanteen. Ennalta arvaamaton tilanne aiheuttaa voimakkaamman stressireaktion kuin ennakoitu tilanne. Uhkatilanteessa stressireaktiot ovat usein väistämättömiä ja normaaleja. Stressireaktioita ei tarvitse yrittää välttää, mutta turhaa ylireagointia on syytä hillitä. Uhka- ja väkivaltatilanteet voivat olla keskenään hyvinkin erilaisia, mutta uhrin oireet ovat usein hyvin samankaltaisia. Usein uhrille kehittyy traumaperäinen stressihäiriö. Traumaperäisestä stressistä kärsivälle uhrille on tyypillistä häpeän tunne, itsesyytökset ja tunne siitä, että on itse vastuussa tapahtuneesta. Tyypillistä ovat myös voimattomuus ja halu kostaa tapahtuma sekä tunne siitä, että on nöyryytetty ja pilkattu. Uhri voi myös haluta nöyryyttää ja vahingoittaa rikosentekijää. Tunnetiloina uhri voi kokea raivoa sekä syvää kiitollisuutta siitä, että selviytyi tilanteesta. Uhrin ärsytyskynnys voi alentua, keskittymiskyky voi häiriintyä, muisti voi heiketä, uhri voi tuntea myös ahdistusta ja masennusta. Useimmat uhrit alkavat toipua kokemastaan viimeistään puolen vuoden kuluttua tapahtumasta. (Lusa 2002, 56–57.)

Työntekijän kohdatessa onnettomuuden, vaarallisen tilanteen, väkivallan kohteeksi joutumisen tai jonkin muun vastaavanlaisen tunnerasitusta aiheuttavan tapahtuman jälkeen on hyvä käynnistää kriisitilanteiden jälkihoito. Kriisien hoidoksi on kehitelty sokkivaiheen ryhmässä tapahtuva psykologinen purkukokous eli defusing ja jälkipuintitilaisuus eli debriefing. Shokkivaiheessa defusingissa tapahtumat käydään läpi ajatusten tasolla ja myöhemmin debriefingissä keskitytään tunteisiin. Tavoitteena on ammatillisesti tukea surutyötä, omien ja toisten ihmisten reaktioiden ymmärtämistä, ryhmän keskinäistä tukea sekä paluuta normaaliin elämään. (Rauramo 2008, 115.)

Debriefing menetelmän eli psykologisen jälkipuinnin kehitti amerikkalainen psykologi Jeffrey Mitchell 1980-luvulla työssä tapahtuneiden traumaattisten asioiden käsittelyä varten. Debriefingin neljä keskeistä tavoitetta ovat todellisuuden kohtaaminen, psyykkisten reaktioiden työstäminen, sosiaalisen tuen syventäminen ja tehostaminen sekä reaktioiden normalisointi ja tuleviin reaktioihin valmistautuminen. Todellisuuden kohtaaminen on järkyttävän kokemuksen käsittelyn ja siitä toipumisen lähtökohta. Totuuden kohtaamisen lisäksi on todella tärkeää myös hyväksyä se, mitä on tapahtunut. Toinen tärkeä tavoite on työstää psyykkisiä reaktioita, kuten vaikkapa tapahtumaan liittyviä ajatuksia ja tunteita. Työstäminen voi tapahtua asioista puhumalla, kirjoittamalla tai ajattelemalla niitä. Sosiaalisen tuen syventäminen ja tehostaminen on

myös tärkeä tavoite, ja kun yhdessä käydään läpi traumaattista tapahtumaa, tulee tunne, että ei ole asiansa kanssa yksin. Se helpottaa uhria paljon. Reaktioiden normalisointi debriefing-istunnossa on tiedon jakamista ihmisten reaktioista ja niiden normalisoimista. Debriefing-istunto on hyvä järjestää ensimmäisen viikon aikana tapahtuman jälkeen. (Saari 2003,149, 154, 156, 163,165, 169, 170, 176.)

5 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää mahdollista väkivallan uhkaa ja työturvallisuutta diakoniatyössä. Lisäksi tavoitteenani on selvittää yhden kaupunkiseurakunnan diakoniatyöntekijöiden valmiuksia kohdata aggressiivisesti käyttäytyvää asiakasta, käsitellä omaa työpaikkaväkivaltaan liittyvää pelkoaan sekä mahdollisuuksia saada jälkihoitoa mahdollisen uhka- tai väkivaltatilanteen jälkeen. Samalla tavoitteena on tuoda esiin mahdollisia kehittämisideoita, joilla voitaisiin edelleen parantaa diakoniatyöntekijöiden työturvallisuutta ja sitä kautta työssä viihtymistä.

Tutkimuskysymykset:

1. Millaista asiakkaiden taholta tulevaa henkisen väkivallan uhkaa tai väkivaltaa diakoniatyössä esiintyy?
2. Miten työturvallisuus toteutuu käytännössä? Miten sitä voitaisiin kehittää?
3. Miten työntekijän valmiudet kohdata aggressiivista asiakasta ja käsitellä omaa pelkoaan on huomioitu diakoniatyössä?

6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

6.1 Laadullinen lähestymistapa

Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa on tarkoituksena kuvata todellista elämää. Laadullinen tutkimus on kokonaisvaltaista tiedonhankintaa ja aineisto kootaan aidoissa ja luonnollisissa tilanteissa. Tutkimuksessa suositaan ihmistä tiedon keruun välineenä, mutta apuna voidaan toki käyttää erilaisia lomakkeita ja testejä. Tutkijan päämäärä laadullisessa tutkimuksessa on paljastaa tutkittavasta asiasta jotain odottamatonta. Sitä, mikä tutkimuksessa tulee tärkeäksi, ei määrää tutkija. Metodeista suositaan sellaisia, joissa tutkittavan ääni tulee parhaiten esiin. Tutkittava joukko valitaan tarkoituksenmukaisesti. Tutkimussuunnitelma elää laadullisessa tutkimuksessa koko työn ajan. Pyrkimyksenä laadullisessa tutkimuksessa on käsitellä tapauksia ainutlaatuisesti ja tulkita kerättyä aineistoa sen mukaisesti. (Hirsjärvi 2008, 157, 160.)

Alasuutarin (1994) mukaan laadullisen tutkimuksen erityisenä piirteenä voidaan pitää sitä, että tavoitteena ei ole löytää totuutta tutkittavasta asiasta. Tutkimuksen tavoite on muodostaa tulkinta tutkittavista asioista ja näin saada asioista esille jotain, mikä on välittömien havaintojen tavoittamattomissa. (Vilka 2005, 98.)

6.2 Tutkimusympäristö, aineiston keruu ja analysointi

Opinnäytetyöni tutkimusympäristö on yksi kaupunkiseurakunta ja sen kaikki seitsemän diakoniatyöntekijää. Luvan opinnäytetyöhöni solmin keväällä 2009 johtavan diakoniatyöntekijän kanssa. Opinnäytetyöni on laadullinen, ja aineiston työhön keräsin keväällä 2009.

Opinnäytetyöni aineiston keräsin nimettömän avoimen kyselylomakkeen avulla aiheen arkaluontoisuuden vuoksi. Ajattelin, että väkivallan uhasta ja suorasta väkivallasta

puhuminen ei ole työntekijälle helppoa. Myöskään mahdollisten työturvallisuudessa olevien puutteiden esiin nostaminen olisi vaikkapa haastattelutilanteessa voinut olla kiusallista. Avoimia kysymyksiä sisältävä kyselylomake muotoutui parhaaksi vaihtoehdoksi sen vuoksi, että se sallii ja tuo parhaiten tutkittavien oman äänen ja näkemyksen asiasta esiin.

Keväällä 2009 lähetin kyselylomakkeet jokaiselle seurakunnan diakoniatyöntekijälle vastauskuorineen. Aikaa kyselyyn vastaamiseen oli reilu viikko, ja viimeinen palautuspäivä oli 20.5.2009. Kuusi kyselyä palautui tähän päivämäärään mennessä ja yksi kyselylomake vähän tuon jälkeen. Kaikki kyselylomakkeet palautuivat täytettyinä, ja ne ovat mukana opinnäytetyöni aineistossa.

Kysely on yksi tapa kerätä tietoa. Kyselyn etuna voidaan pitää sen tehokkuutta, sillä se säästää aikaa ja vaivaa. Menetelmänä se on edullinen. Sillä voidaan kerätä tietoa suurelta joukolta ja kysellä monia asioita. Postikyselyssä kyselylomake lähetetään tutkittaville ja he saavat täyttää sen itse ja palauttaa tutkijalle. Kyselylomakkeiden avulla voidaan kerätä tietoa tosiasioista, ihmisen käyttäytymisestä ja toiminnasta, tiedoista, arvoista, asenteista sekä erilaisista uskomuksista, käsityksistä ja mielipiteistä. Avoimissa kysymyksissä esitetään tutkittavalle vain kysymys, johon hän vastaa vapaamuotoisesti kysymyksen perässä olevaan tyhjään tilaan. Avoimet kysymykset antavat vastaajille muun muassa vapauden ilmaista asiansa omin sanoin, se ei ehdota valmiita vastauksia, välttää haitat, joita voi ilmentyä rasti-ruutuun kyselyissä, sekä tarjoaa vaihtoehdon monivalintakyselyille. (Hirsjärvi 2008, 188, 192, 193, 196.)

Aineistoni analysoin aineistolähtöistä sisällönanalyysia käyttäen. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä on tarkoitus yhdistellä vastauksia ja saada näin vastaus tutkimustehtävään. Sisällönanalyysi pohjautuu hyvin pitkälle tulkintaan ja päättelyyn, jossa edetään kerätystä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta aiheesta (Tuomi & Sarajärvi 2002, 115).

Miles ja Huberman (1994) ovat jakaneet aineistolähtöisen eli induktiivisen analyysin kolmeen eri vaiheeseen, jotka ovat aineiston redusointi eli pelkistäminen, aineiston klusterointi eli ryhmittely ja abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden muotoileminen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108). Opinnäytetyöni aineistoa analysoidessani luin avoimiin

kysymyksiin saamani vastaukset läpi useaan kertaan ja kirjoitin kaikki vastaukset puhtaaksi järjestäen ne allekkain aina kunkin kysymyksen alle. Puhtaaksikirjoituksen jälkeen aloin muodostaa vastauksista pelkistettyjä ilmauksia, jonka jälkeen etsin pelkistetyistä ilmauksista samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. Näin muodostuivat alaluokat, joita yhdistelemällä sain yläluokat ja lopulta kokoavan käsitteen ja vastaukset tutkimusongelmiini. Seuraavassa taulukossa on esimerkki opinnäytetyöni aineiston analyysin etenemisestä. (TAULUKKO 1, s.27) Esimerkissä käsitellään työntekijän omaa pelkoa. Osallistujilta kysyttiin, mikä on asia, jota he pelkäävät eniten työssä ollessaan työpaikkaväkivaltaan liittyen.

TAULUKKO 1. Esimerkki opinnäytetyön analyysin etenemisestä

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka	Päälouokka
<p>Että joutuisi yllättäen fyysisen väkivallan kohteeksi vastaanottotyössä.</p> <p>Sitä, että asiakkaalla voi olla veitsi tai teräase mukana ja asiakas on huumeiden/alkoholin vaikutuksen alainen.</p> <p>Pelkään ennakkoarvaamattomuutta. Kun ei tunne asiakasta, ei voi koskaan tietää, mitä kohtaa.</p> <p>Että joku asiakas pahoinpitelee tai tappaa minut tai jonkun työtoverini tai aiheuttaa jotain vastaavaa läheisilleni.</p> <p>Asiakkaan päälle käymistä vastaanottotilanteessa tai vapaa-ajalla. Asiakkaita tulee vastaan(lenkillä), kaupungilla tai kotikäynneillä.</p>	<p>Pelkään, että joudun fyysisen väkivallan kohteeksi vastaanottotyössä.</p> <p>Pelkään että asiakkaalla on veitsi/ teräase mukana ja että asiakas on huumeiden/alkoholin vaikutuksen alainen.</p> <p>Pelkään ennalta arvaamattomuutta.</p> <p>Pelkään asiakkaan pahoinpitelevän tai tappavan minut, työtoverini tai jonkun läheisistäni.</p> <p>Pelkään asiakkaan päälle käymistä työssä ollessani ja vapaa-ajalla.</p>	<p>Fyysinen väkivalta vastaanotolla, pahoinpidellyksi tai henkirikoksen uhriksi joutuminen, päälle käyminen työssä tai vapaa-ajalla.</p> <p>Asiakkaalla mukana teräase, päihtynyt asiakas, ennalta arvaamaton asiakas.</p>	<p>Väkivallan kohteeksi joutumisen pelko.</p> <p>Sekavan aseistautuneen asiakkaan pelko.</p>	<p>Työntekijöiden pahimmat pelot työpaikkaväkivaltaan liittyen.</p>

7 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

7.1 Väkivallan uhka ja väkivalta diakoniatyössä

Opinnäytetyön tulosten mukaan seitsemästä diakoniatyöntekijästä kuusi on kohdannut työssään väkivallan uhkaa tai väkivaltaa. Kysyttäessä osallistujilta onko väkivalta ollut henkistä (esimerkiksi nimittelyä, uhkailua) vai fyysistä (esimerkiksi lyömistä tai tönimistä) ja pyydettyä kuvailemaan väkivaltatilanteita tarkemmin, esiin nousi seuraavaa. Diakoniatyössä koettu väkivalta on ollut pääsääntöisesti henkistä väkivaltaa, kuten seksuaalista ahdistelua, verbaalista uhkaa, fyysisen väkivallan uhkaa sekä erilaisten viestimien avulla tapahtuvaa uhkailua. (TAULUKKO 2, s.29)

Seksuaalinen ahdistelu on ollut muun muassa asiakkaan taholta tulevaa lähentelyä, vaatteiden riisumista diakoniatyöntekijän vastaanotolla sekä uhkaavaa vihjailua. Seuraavassa esimerkissä, työntekijä on kokenut seksuaalista ahdistelua: miesasiakas oli tullut seisomaan alle 10 cm:n läheisyyteen työntekijästä kesällä ilman paitaa, vain irtotakki päällään ja takin napitus oli ollut auki.

Verbaalista uhkaa työntekijät ovat kokeneet uhkailun, epäasiallisen kielenkäytön, pelottelun, nimittelyn ja äänenkorottamisen muodossa. Epäasiallinen kielenkäyttö on tullut esiin muun muassa diakonisessa vastaanottotilanteessa, jossa asiakas on käskennyt diakoniatyöntekijää työntämään avustuslomakkeen...

Fyysisen väkivallan uhka on tullut ilmi, kun asiakas on uhannut työntekijän henkeä tai uhannut pahoinpidellä työntekijän tai vahingoittaa itseään. Fyysisen väkivallan uhan merkkejä työntekijälle ovat olleet myös asiakkaan hermostunut ja uhkaava liikehdintä.

Erilaisia viestintäkeinoja käytettiin myös työntekijöiden uhkailuun, kuten vaikkapa lähetettiin nimettömiä uhkauskirjeitä tai häiriköitiin puhelimen välityksellä.

Seuraavassa työntekijöiden vastauksia kysymykseen, millaista henkistä väkivaltaa he ovat työssään kokeneet. Sulkuihin on merkitty vastaajat yhdestä seitsemään, sekä kyselylomakkeen kysymyksen numero (LIITE 2).

Uhkailua on ollut äänenkorottamista ja pelottelua tai ”sinut joutas tappaan” -lausahdusta. (v.4.2.)

Haukkumista, pahoinpitelyllä uhkailua, puhelin häirintää, nimettömiä uhkauskirjeitä, pelottelua. (v.6.2.)

TAULUKKO 2. Henkisen väkivallan kohtaaminen diakoniatyössä

Alaluokka	Yläluokka	Päälouokka
Lähentely, riisuuntuminen, uhkaava vihjailu	Seksuaalisen ahdistelun uhka	Henkisen väkivallan muodot diakoniatyössä, työntekijöiden kokemuksen mukaan
Uhkailu, epäasiallinen kielenkäyttö, pelottelu, nimittely, äänen korottaminen	Verbaalinen uhka	
Tappouhkaus, pahoinpitelyuhkaus, uhkaus vahingoittaa itseä, uhkaava käytös	Fyysisen väkivallan uhka	
Uhkailu kirjeitse, puhelimella häiritseminen	Erilaisilla viestintä keinoilla häiritseminen	

Fyysinen väkivalta sen sijaan ei ole edennyt työntekijään kiinni käymiseen, mutta asiakas on liikehtinyt uhkaavasti ja estänyt muun muassa työntekijän pääsyn ulos työhuoneesta. Mainintoja fyysisestä väkivallasta oli vastauksissa vähän, vain kaksi vastaaja koki kohdanneensa fyysistä väkivaltaa.

7.2 Työturvallisuus diakoniatyössä

Työturvallisuus diakoniatyössä oli huomioitu sekä teknisesti että ulkopuolisten ammattilaisten tuella. (TAULUKKO 3, s.31)

Tekninen turvallisuus oli huomioitu muun muassa työhuoneen kalusteiden sijoittelulla, hälytyslaitteilla, yksin työskentelyn minimoimisella, asiakkaiden ajanvarausjärjestelmällä ja yhteisillä sopimuksilla. Työhuoneet oli suunniteltu yhdessä turvapalvelun kanssa. Esimerkkinä yksintyöskentelyn minimoimisesta oli asiakkaiden vastaanottotilanteiden järjestäminen niin, että asiakkaita ei oteta vastaan yksin ollessa, vaan niin, että toisessa työhuoneessa on paikalla toinenkin diakoniatyöntekijä. Lisäksi uudet asiakkaat vastaanotetaan kahden työntekijän voimin ja kotikäynnit uusien asiakkaiden luokse tehdään pareittain. Asiakkaiden ajanvaraus tapahtuu vaihteen kautta, jolloin tiedetään, kuka vastaanotolle on tulossa ja mihin aikaan. Näin ollen on mahdollista etukäteen arvioida muun muassa vartiointipalvelun tarve, mikäli tiedetään vaikkapa asiakkaan olevan entuudestaan väkivaltainen.

Ulkopuolisten ammattilaisten antama tuki oli lähinnä vartiointipalvelun ja työterveyshuollon kautta saatua tukea. Vartiointipalvelua käytettiin lähinnä vastaanottotilanteessa ja työterveyshuollonpalvelut olivat käytettävissä vaikkapa jälkihuoltoon sattuneen uhka- tai väkivaltatilanteen jälkeen.

Huonejärjestys on tarkastettu, jotta pakoreitti on (taattu) turvattu. On mahdollista saada vartija entuudestaan väkivaltaisen asiakkaan kohdalla. Olen kieltäytynyt kotikäynnistä jos olen tiennyt, että on uhkaava asiakas tai päihtyneitä. (v.4.4.)

Lain mukaiset varotoimet, käytettävissä vartiointi palvelu, hälytysjärjestelmät ja yhteiset sopimukset. (v.5.4.)

TAULUKKO 3. Miten työturvallisuus on huomioitu diakoniatyössä

Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
Työhuoneen kalustus, hälytysjärjestelmä, lainmukaiset varotoimet, ajanvarausjärjestelmä, parityöskentely	Tekninen turvallisuus	Diakoniatyöntekijöiden työturvallisuuden järjestäminen diakoniatyössä
Vartiointi, työterveyshuolto	Ulkopuolisten ammattilaisten tuki	

Työntekijät olivat saaneet työturvallisuuteen liittyvää koulutusta koulutuspäivillä. Työntekijöitä oli koulutettu työturvallisuuden suhteen perehdyttämisen yhteydessä, itsepuolustuskursseilla, sekä aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen liittyvässä koulutuksessa. Osa työntekijöistä koki koulutuksen olevan riittävää, mutta osa kaipasi koulutusta enemmän. Erityisesti kaivattiin asiakkaan psykologiseen kohtaamiseen liittyvää koulutusta ja tietojen ja taitojen päivittämistä mutta myös ensiapukursseja ja ensiapu taitojen päivittämistä pidettiin tarpeellisena.

Työturvallisuuskoulutuspäivä koko henkilökunnalle keväällä 2009, itsepuolustuskurssi muutama vuosi sitten. (v.2.5.)

Koulutuspäivä silloin tällöin. Ei ole riittävää... (v.4.5.)

Työturvallisuutta voitaisiin kehittää edelleen työntekijöiden mielestä työyhteisöissä, lisäämällä auttamismahdollisuuksia ja yhteistyötä muiden viranomaisten kanssa sekä muuttamalla työoloja ja työskentelytapoja (TAULUKKO 4,s.33). Työyhteisöissä

työturvallisuuden kehittäminen pitäisi sisällään koulutuksia, sisäisen työsuojelun tehostamista, riskien tiedostamista ja minimalisointia sekä työnantajan vastuuta.

Auttamismahdollisuuksien lisääminen oli asiakkaan kokonaisvaltaista auttamista, resurssien lisäämistä sekä parempaa yhteistyötä auttavien tahojen kanssa. Yhteistyötä muiden hoitavien tahojen kanssa kaivattiin lisää erityisesti päihteidenkäyttäjiä ja psykiatrisesti sairaita asiakkaita kohdattaessa.

Työolojen ja työtapojen muutos piti sisällään asianmukaiset työtilat, avoimen kommunikoinnin työntekijöiden kesken, työmäärän vähentämisen, parityöskentelyn lisäämisen ja suunnitelmallisemman työotteen. Asianmukaiset työtilat tulisi olla mieluiten keskustan tuntumassa, jotta työntekijä ei syrjässä työskennellessään joutuisi yllätetyksi, ja työtilojen työhuonejärjestelyä olisi syytä tarkkailla, jotta ne olisivat asialliset. Yksi vastaaja koki työtilat ahtaiksi ja sokkeloisiksi, ja niistä on hankala poistua nopeasti. Työmäärän vähentäminen koettiin tärkeäksi sen vuoksi, että työntekijä jaksaisi paremmin keskittyä asiakkaaseen ja huomata riittävän ajoissa mahdollisen väkivallan uhan.

Edellä mainitut koulutukset säännöllisesti. Muuten mielestäni työturvallisuus on otettu huomioon diakoniassa... (v.1.6.)

Työtilat ovat ahtaat ja sokkeloiset, monien lukollisten ovien takana. Vaikea päästä nopeasti pois. (v.7.6.)

TAULUKKO 4. Diakoniatyön työturvallisuuden kehittäminen

Alaluokka	Yläluokka	Päälouokka
Koulutukset, sisäinen työsuojelu, riskien tiedostaminen ja minimalisointi, työnantajan vastuu	Työturvallisuuden kehittäminen työyhteisöissä	Diakoniatyöntekijöiden kehittämisajatuksia oman työturvallisuutensa suhteen
Kokonaisvaltainen auttaminen, resurssien lisääminen, yhteistyö	Auttamismahdollisuuksien lisääminen ja yhteistyö	
Asianmukaiset työtilat, avoin kommunikointi, työmäärän vähentäminen, parityöskentely, suunnitelmallinen työote	Työolojen ja työtapojen muutos	

7.3 Aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen

Kysymykseen, kokevatko työntekijät omaavansa tarpeeksi valmiuksia kohdata aggressiivisesti käyttäytyvää asiakasta, seitsemästä diakoniatyöntekijästä neljä koki omat valmiutensa melko hyvänä. Kaksi työntekijää puolestaan koki, ettei heillä ole tarpeeksi valmiuksia. Yksi ei vastannut kysymykseen.

Ei voi koskaan sanoa, että on liikaa valmiuksia, yritän rauhoitella tilanteen puhumalla, kiireettömyydellä. (v.2.7.)

Kohtalaiset valmiudet. (v.3.7.)

Seitsemästä työntekijästä kuusi vastasi kysymykseen ja kertoi saaneensa koulutusta aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen liittyen, mutta kaikki kuusi kaipasivat myös tietojen päivitystä ja kertaamista aika ajoin. Säännöllistä tietojen päivittämistä ja uusien asioiden oppimista koulutuksissa pidettiin tärkeänä. Koulutus nähtiin myös ennaltaehkäisevänä asiana työturvallisuuden suhteen, ja hyvien valmiuksien koettiin parantavan oman työn laatua. Lisäksi uutta tietoa tulee kaiken aikaa, joten koulutusta pidettiin myös siksi tärkeänä.

Päivitystä tarvitsisi muutaman vuoden välein. (v.3.9.)

Säännöllinen päivittäminen ok! (v.1.9.)

7.4 Työntekijän pelon käsittely

Työntekijöiden pahimmat työpaikkaväkivaltaan liittyvät pelot olivat väkivallan kohteeksi joutumisen ja sekavan aseistautuneen asiakkaan pelkoa. Väkivallan kohteeksi joutumista pelättiin sekä vastaanottotyössä että vapaa-ajalla. Työntekijät pelkäsivät henkirikoksen uhriksi joutumista sekä pahoinpideltyksi joutumista. Myös työtovereiden ja omien läheisten turvallisuuden puolesta pelättiin. Sekavan aseistautuneen asiakkaan pelko oli pelkoa päihtyneestä asiakkaasta, jolla on esimerkiksi jokin teräase mukanaan. Myös asiakkaan ennalta arvaamattomuus pelotti, varsinkin silloin, kun asiakas oli työntekijälle uusi ja tuntematon.

Pelkään ennalta arvaamattomuutta. Kun ei tunne asiakasta, ei voi koskaan tietää, mitä kohtaa. (v.4.10.)

Että joku asiakas pahoinpitelee tai tappaa minut tai jonkun työtoverini tai aiheuttaa jotain vastaavaa läheisilleni. (v.6.10.)

Asiakkaan päälle käymistä vastaanottotilanteessa tai vapaa-ajalla... (v.7.10.)

Omaa pelkoaan työntekijät käsitelivät yhtä lukuun ottamatta puhuen niistä työkavereiden kanssa, esimiehen kanssa tai työnohjauksessa, myös työterveyshuollosta saatavaa tukea käytettiin oman pelon käsittelyyn (TAULUKKO 5, s.35). Seitsemästä työntekijästä kolme oli sitä mieltä, että työntekijän pelkoa on hyvä käsitellä

työyhteisössä puhumalla pelosta avoimesti, kaksi oli pienryhmäpurkujen kannalla ja kaksi oli henkilökohtaisen keskustelun kannalla.

Liika ennakointi lisää hysteriaa. En ennakoita yleensä pelkää. Joissakin tilanteissa keskustelen asioista työtovereiden kanssa. (v.1.11.)

Keskustelu työnohjauksessa on oleellisen tärkeää. Olen kauhuissani jonkin aikaa, kammo jää kyllä helposti päälle joksikin aikaa. (v.4.11.)

Työsuojelupäällikön ja esimiehen kanssa sekä työnohjauksellisesti. (v.5.11.)

TAULUKKO 5. Työntekijän pelon käsittely

Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
Keskustelu työkaverin tai työkavereiden kanssa	Vertaistuki	
Työnohjaus, Työsuojelupäällikkö, Esimies	Työnohjauksellinen tuki	Diakoniatyöntekijöiden tavat käsitellä omaa pelkoaan työpaikkaväkivaltaan liittyen
Työterveyshuolto	Työterveyshuollosta saatava tuki	

7.5 Työntekijän jälkihoito

Vastausten mukaan jälkihoito on järjestetty kyseisessä seurakunnassa työterveyshuollon kautta, mutta lisäksi asiaa on mahdollista käsitellä työnohjauksessa, esimiesten ja työsuojelupäällikön kanssa, psykologin kanssa tai debriefing-istunnossa.

Puretaan yksin esimiesten kanssa tai työsuojelupäällikön kanssa. Tarjolla on työnohjausta tai kriisi-istunto. (v. 5.13.)

Työterveyshuollon kautta. (v.3.13.)

Debriefing-istunnot, psykologi keskustelut, jälkipuintiryhmä, työterveyslääkärin vastaanotto ja seuranta, työnohjaus, esimiehen kanssa keskustelut...”(v.6.13.)

Seitsemästä työntekijästä viiden mielestä jälkihoito omassa seurakunnassa toimii hyvin, ja kaksi työntekijää ei osaa sanoa, koska he eivät ole tarvinneet jälkihoitoa. Jälkihoito koettiin myös riittävänä, vaikka tosin riittävyyteen koettiin vaikuttavan myös sattuneen uhka- tai väkivaltatilanteen vakavuus.

Toimii. En osaa sanoa riittävyydestä; tapauskohtainen, joskus riittävää. (v.4.14.)

En ole tarvinnut.(v.1.14.)

Työterveyshuolto toimii hyvin. (v.7.14.)

Jälkihoitoa työntekijät kehittäisivät niin, että asiat käsiteltäisiin nopeasti ja tilannetta seurattaisiin, jotta työntekijälle ei jää traumoja. Kovia kokeneelle työntekijälle voisi tarjota myös muita töitä joksikin aikaa, mikäli sattuu ikävä tilanne. Yleisesti ottaen työntekijän henkistä jälkihoitoa olisi hyvä kehittää.

Nopea käsittely tapauksen jälkeen, myöhempi seuranta ettei jää traumoja, työssä jaksamisen kannalta tosi tärkeää...(v.4.15.)

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

1. Diakoniatyössä koetaan väkivallan uhkaa ja väkivaltaa. Useimmiten koettu väkivalta on enemmän henkistä kuin fyysistä.
2. Työturvallisuus on otettu hyvin huomioon, mutta sitä tulee jatkuvasti kehittää.
3. Työntekijöiden valmiudet kohdata aggressiivisesti käyttäytyvää asiakasta ovat pääsääntöisesti hyvät. Tarpeellisena nähtiin kehittää koulutusta, oman pelon avointa käsittelemistä työyhteisössä ja henkistä jälkihoitoa.

9. OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Tutkimuksen eettisyyden pohdinta alkaa jo aiheen valinnasta (Tuomi & Sarajärvi 2009, 129). Opinnäytetyön aihetta valitessani pohdin eettisiä asioita muun muassa juuri diakoniatyöntekijöiden anonyymiutta, omaa kykyäni olla objektiivinen tulkitessani vastauksia ja asioiden kärjistämisen vaaraa. Mietin myös, onko ollenkaan soveliaista kysellä työntekijöiltä väkivaltakokemuksia, joka on arka ja aika vaiettu aihe, varsinkin diakoniatyössä. Myös se, miten hyvin saisin vastauksia kyseisestä aiheesta ja suostuisivatko diakoniatyöntekijät vastaamaan lainkaan, askarrutti mieltäni.

Tutkimusaineiston voi kerätä laadullisessa tutkimuksessa monin tavoin. Kaikki ihmisiltä saatava materiaali kertoo jotain niistä laaduista, joita ihmiset ovat kokeneet. Usein ihmisiä tutkitaan haastattelemalla heitä. (Vilka 2005, 100.) Itse pohdin opinnäytetyötä aloittaessani myös haastattelun mahdollisuutta, mutta koin tutkittavan aiheen liian arkaluontoiseksi ja henkilökohtaiseksi. Ajattelin, että diakoniatyöntekijöiden on helpompi vastata kysymyksiin kyselylomakkeen avulla kuin minulle kasvotusten. Toki haastattelulla olisi varmasti ollut puolensa, olisin päässyt aiheessa ehkä syvemmälle ja saanut tarkemman käsityksen erilaisista sattuneista uhkatilanteista.

Reynoldsin (1987) mukaan ihmisoikeuksia voidaan yleistäen pitää tutkimuksen eettisenä perustana tutkittaessa ihmisiä. Ensinnäkin tutkittavien suojaan kuuluu se, että tutkija selvittää tutkimukseen osallistujille tutkimuksen tavoitteet, menetelmät ja mahdolliset tutkimukseen sisältyvät riskit, esimerkiksi fyysistä tai psyykkistä terveyttä uhkaavat haitat. Toiseksi tutkimukseen osallistujilla on oikeus vapaaehtoisesti suostua tutkimukseen tai kieltäytyä siitä. Heillä on myös täysi oikeus keskeyttää tutkimuksessa mukanaolo ja kieltää jälkikäteen tutkimusaineiston käyttö. Heillä tulee olla tietona nämä oikeudet. Kolmanneksi tutkimukseen osallistujien tulee tietää, mistä tutkimuksesta on kysymys. Lisäksi tutkimusta tehdessä on turvattava tutkittavien oikeudet ja hyvinvointi, heille ei pidä aiheuttaa vahinkoa. Tutkimuksessa esille tulleiden tietojen on oltava luottamuksellisia, tutkimuksessa kerättyä aineistoa ei luovuteta ulkopuolisille eikä sitä jälkepäin käytetä toisiin tarkoituksiin. Tutkittavien on jäätävä nimettömiksi ja vaikka lupa nimen julkaisemiseen olisikin, sitä ei suositella. Tutkijan on oltava

vastuuntuntoinen ja noudatettava antamiaan lupauksia, eikä hän saa vaarantaa tutkimuksen rehellisyyttä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 131.)

Opinnäytetyötä tehdessäni selvitin tutkimukseen osallistujille, mistä tutkimuksessani on kysymys. Lähettäessäni kyselylomakkeen (LIITE 2) osallistujille lähetin heille myös saatekirjeen (LIITE 1), jossa kerroin lyhyesti opinnäytetyöni aiheesta. Annoin myös omat yhteystietoni osallistujien käyttöön, jotta he voivat ottaa yhteyttä minuun, mikäli heillä on jotain opinnäytetyöhöni liittyvää kysyttävää.

Kyselyyn vastatessaan työntekijät ovat itse saaneet päättää, mitä asioita he kyseisistä aihealueista haluavat tuoda julki. He ovat saaneet myös päättää, mihin kysymyksiin he vastaavat vai vastaavatko he lainkaan. Kyselyn palautus minulle täytettynä on ollut myöntävä vastaus opinnäytetyöhön osallistumisesta.

Opinnäytetyön luotettavuuden ja tutkittavien anonyymiyden pyrin säilyttämään käsittelemällä vastaukset itse ja hävittämällä kerätyt tiedot opinnäytetyöni valmistuttua. En myöskään tuo työssäni julki seurakuntaa tai yksittäisiä työntekijöitä, jotka ovat osallistuneet opinnäytetyöhöni.

Tutkijan yksityiskohtainen selostus tutkimuksen eri vaiheista parantaa laadullisen tutkimuksen luotettavuutta. Selonteko kaikista tutkimuksen vaiheista aina alusta loppuun asti tekee tutkimuksesta luotettavamman. (Hirsjärvi 2008, 227.) Opinnäytetyössäni olen pyrkinyt selvittämään koko tutkimusprosessin niin tarkasti, kuin se vain on mahdollista. Aineistoa analysoidessani olen pyrkinyt säilyttämään vastausten ajatussisällöt siinä muodossa, kun ne ovat minulle tulleet. Tuloksia havainnollistamaan olen liittänyt tekstiin alkuperäisiä ilmauksia ja taulukoita, joista lukija voi nähdä, miten tulokset ovat muotoutuneet.

Opinnäytetyöni aineiston pieni koko on tulosten luotettavuutta heikentävä tekijä. Olen kuitenkin päätenyt tekemään opinnäytetyöni yhdestä seurakunnasta ja perustelen valintaani sillä, että haluan kehittää ja hyödyntää nimenomaan tätä yhtä seurakunnan työyhteisöä. Ajattelen myös, että satunnainen tutkittavien poimiminen monesta seurakunnasta ei olisi välttämättä ollut hyödyksi kenellekään. Toki jos olisin päätenyt määrälliseen tutkimukseen, tilanne olisi toinen. Olisin saanut laajemman kuvan

olemassa olevasta työturvallisuudesta ja sen riittävydestä. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston koolla ei ole suurta väliä tutkimuksen onnistumisen kannalta. Aineiston koon määrittämiseksi ei ole olemassa mitään mekaanista sääntöä. Laadullisessa tutkimuksessa voidaan kuitenkin puhua aineiston kylläntymisestä eli saturaatiosta. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että aineistoa on riittävästi, kun uudet tapaukset eivät tuota tutkimusongelman kannalta uutta tietoa. (Eskola & Suoranta 2008, 61–62.)

Laadullisessa tutkimuksessa tutkija on keskeinen tutkimusväline. Luotettavuuden pääasiallinen kriteeri on tutkija itse, ja senpä vuoksi luotettavuuden arviointi koskee koko tutkimusprosessia. Tämän seikan vuoksi laadulliset tutkimusraportit ovatkin usein paljon henkilökohtaisempia ja saattavat sisältää enemmän tutkijan omaa pohdintaa kuin määrälliset tutkimukset. (Eskola & Suoranta 2008, 210–211.)

Luotettavuutta saattavat tutkimuksessani heikentää myös kyselylomakkeen laajuus ja tiukka aikataulu, joka vastaajilla oli kyselyn suhteen. Lisäksi en voi olla varma, ovatko kaikki vastaajat ymmärtäneet kyselyn kysymykset juuri niin, kuin olen ne tarkoittanut. Analyysi on tutkimuksessani myös kohta, jossa olen saattanut ymmärtää asian eri tavalla, kuin tutkimukseen osallistuja on sen tarkoittanut. Näin ollen luotettavuus on saattanut heikentyä.

Laadullista tutkimusta ei voi toistaa koskaan aivan samalla tavalla, sillä tehty tutkimus on aina ainutkertainen. (Vilka 2005, 159). Opinnäytetyöni onkin kuvaus yhden seurakunnan diakoniatyöntekijöiden keväällä 2009 kerätyistä kokemuksista ja käsityksistä, jotka liittyvät väkivallan uhkaan ja työturvallisuuteen. Lisäksi työhön ovat vahvasti vaikuttaneet henkilökohtaiset valintani opinnäytetyöni eri vaiheissa.

10 POHDINTA

Kiinnostuin diakoniatyön työturvallisuudesta jo opiskelujeni alku aikoina huomatessani omasta mielestäni puutteita diakoniatyöntekijöiden työturvallisuudessa. Suurinta hämmennystä aiheuttivat työhuoneet, joissa työntekijän selän takana oli joko ikkuna tai betoniseinä. Samoin työn yksinäisyys ja se, että kukaan ei oikeasti tiedä, missä diakoniatyöntekijä milloinkin kulkee, sai minut pohtimaan työnturvallisuutta. Muistan usein miettineeni, miten esimerkiksi yksin työskentelevä diakoniatyöntekijä kohtaa vaikkapa aggressiivisesti käyttäytyvän avustusasiakkaan tai miten mielenterveyspotilaan luo kotikäynnille menevän työntekijän turvallisuus on taattu ja turvattu.

Opinnäytetyöni on ollut minulle matka diakoniatyön työturvallisuuteen ja työn turvattuuteen. Se on avannut silmäni näkemään sen tosiasian, että diakoniatyössä todella koetaan asiakkaiden taholta tulevaa väkivallan uhkaa ja väkivaltaa. Koettu väkivalta on enemmän henkistä kuin fyysistä. Tämä tuli ilmi sekä omassa opinnäytetyössäni että muissa aiheeseen liittyvissä tutkimuksissa ja selvityksissä. Tulokset eivät hämmästyttäneet minua sillä ennakko-oletukseni olivat samankaltaiset. Päinvastoin olisin ollut ihmeissäni, jos väkivaltaa ei olisi koettu missään muodossa. Väkivallan uhka ja väkivalta näet ovat arkipäivää tämän päivän Suomessa joka alalla.

Diakoniatyöntekijöiden työturvallisuuden jatkuva kehittäminen on tarpeen, sillä väkivallan uhkaan ja mahdolliseen väkivaltaan ei voi koskaan varautua liikaa. Uskon, että tulevaisuudessa väkivallan uhka ja väkivalta lisääntyvät yhä enemmän diakoniatyössä. Perustelen näkemystäni ihmisten lisääntyvillä päihde-, mielenterveys- ja talousongelmilla.

Työntekijöiden työturvallisuutta voidaan kehittää ja valmiuksia voidaan parantaa kouluttamalla työntekijöitä. Koulutusten päivittämistä pidettiin työturvallisuuden lisäämiseksi hyvänä asiana ja näin varmasti onkin, sillä kertaushan on opintojen äiti. Kerran läpi käyty itsepuolustuskurssi ilman säännöllistä harjoittelua tuskin kuitenkaan

hyödyttää ketään oikeassa väkivaltatilanteessa, sillä taito vaati jatkuvaa päivitystä. Muutenkin aggressiivisen asiakkaan kohtaamista olisi mielestäni syytä harjoitella kuvitteellisissa tilanteissa säännöllisesti, sillä se jos mikä auttaa työntekijää kehittämään omia valmiuksiaan. Pelkkä teoriaopetus aggressiiviseen asiakkaan kohtaamisesta ei riitä, vaan tilanteita on syytä harjoitella käytännössä.

Jälkihoito sattuneen väkivaltatilanteen jälkeen on tärkeä osa työntekijän henkistä huoltoa ja työssä jaksamisen tukemista. Samalla se antaa myös tietoa sattuneesta tilanteesta ja auttaa ehkä tulevaisuudessa kohtaamaan vastaavanlaisia tilanteita. Matala kynnyks jalkihoidon saamiseen olisi mielestäni ehdottoman tärkeää, sillä esimerkiksi työntekijän kohtaama henkinen väkivalta on todella kuluttavaa ja työntekoa häiritsevää. Ihanne olisi, että tuntuipa asia miten pieneltä vain, siitä voisi sen jäädessä painamaan työntekijän mieltä mennä puhumaan jollekulle. Tärkeintä olisi, että työntekijöillä olisi mahdollisuus saada apua nopeasti ja vaivattomasti.

Tulevaisuudessa diakoniatyöntekijöiden työturvallisuutta pitäisi mielestäni edelleen kehittää järjestämällä työhuoneet asianmukaisesti, tekemällä työtä yhä enemmän pareittain ja välttämällä työskentelyä yksin iltamyöhällä. Myös jatkuva säännöllinen työntekijöiden kouluttaminen on tarpeen, sillä se pitää työturvallisuusasian mielessä eikä paina sitä unohduksiin.

10.1 Opinnäytetyön tulosten tarkastelua ja vertailua muihin tutkimuksiin

Tähtinen (2001) tutki opinnäytetyössään diakoniatyöntekijöihin kohdistunutta väkivaltaa Helsingin seurakuntayhtymässä. Tulosten mukaan suurin osa vastaajista oli kokenut henkistä väkivaltaa lähinnä uhkailun muodossa. Yleisimmin koettu uhkailu oli henkistä, mutta myös fyysistä ja aseella uhkailua oli koettu. Uhkailijana oli useimmiten päihtynyt keski-ikäinen mies. Pieni osa vastanneista oli kokenut myös fyysistä väkivaltaa. Fyysistäkin väkivaltaa kohdattiin eniten päihtyneen keski-ikäisen miehen taholta. Eniten väkivaltaa koettiin vastaanottotilassa. Noin puolet vastanneista oli kokenut myös erityyppistä häirintää, kuten kotiin soittelu, omaisuuden rikkomista ja perättömien juorujen levittelyä. Väkivaltatilanteiden käsittelyyn tarjottiin keskustelu apua esimiehen tai työnohjauksen avulla mutta osa tapauksista jätettiin huomioimatta. (Tähtinen 2001, 2, 20–21, 23–25, 27.)

Tähtisen (2001) opinnäytetyön tulokset ovat hyvin pitkälti samankaltaisia kuin tämän opinnäytetyön tulokset. Molemmissa töissä kävi ilmi, että diakoniatyöntekijät kokevat henkistä väkivaltaa enemmän kuin fyysistä väkivaltaa. Omassa työssäni ilmi ei tullut minkäänlaista aseella uhkailua, mutta erityyppistä häirintää, kuten puhelimella ja kirjeellä häiritsemistä, esiintyi myös tämän työn tuloksissa. Kysyessäni työntekijöiden pahinta pelkoa työpaikkaväkivaltaan liittyen esiin nousi pelko sekavasta aseistautuneesta asiakkaasta. Jälkihoito sattuneen väkivaltatilanteen jälkeen oli hyvin hoidettu opinnäytetyöni mukaan, eikä kukaan vastanneista tuonut ilmi, että asiat olisivat jääneet hoitamatta.

Pisilä (2001) tutki opinnäytetyönään diakoniatyöntekijöiden kohtaamaa väkivaltaa Kuopion hiippakunnassa. Tulosten mukaan diakoniatyöntekijät kohtaavat työssään väkivallan uhkaa, mikä lisää työn kuormittavuutta. Väkivaltaa esiintyy enemmän henkisessä kuin fyysisessä muodossa. Yli puolet tutkimukseen osallistuneista koki seurakunnan turvatoimet ja ohjeet väkivaltatilanteiden varalle riittämättömiksi. Osa vastaajista kertoi, että seurakunnassa ei ollut minkäänlaisia yhteisesti sovittuja turvatoimia. Moni oli myös tyytymätön työnantajiin, koska he eivät tarpeeksi kiinnittäneet huomiota turvatoimiin. Jälkihoito oli myös monessa seurakunnassa puutteellisesti järjestetty, ja osasta seurakuntia se puuttui kokonaan. Suurin osa

työntekijöistä piti jälkihoitoa myös riittämättömänä. (Pisilä 2001, 18, 22, 24, 26– 27, 29– 30.)

Pisilän (2001) opinnäytetyön mukaan henkinen väkivalta oli myös yleisempää kuin fyysinen, mikä on yhteneväinen seikka omien tuloksieni kanssa. Seurakunnassa olevista turvatoimista tai ohjeista ei kukaan vastanneista korostanut niiden riittämättömyyttä. Turvatoimia vastausten perusteella oli käytettävissä hyvin, mutta niiden jatkuvassa tarkkailussa ja huomioimisessa oli kehittämisen varaa. Opinnäytetyöni tulosten perusteella jälkihoito koettiin hyväksi ja riittäväksi. Tulos oli Pisilän tulokseen verrattuna erilainen.

Heiskanen-Pietiläinen ja Sarenius (2002) tutkivat opinnäytetyössään diakoniatyöntekijöiden valmiuksia kohdata väkivaltainen asiakas Jyväskylän kaupunkiseurakunnassa. (Heiskanen-Pietiläinen & Sarenius 2002, 29.) Tulosten mukaan puolet vastanneista oli varautunut ennalta väkivaltaisen asiakkaan kohtaamiseen muun muassa koulutuksella. Suurin osa työntekijöistä oli itse kohdannut väkivaltaisen asiakkaan ja väkivallan uhkaa, suoranaista väkivaltaa oli kohdannut vain harva työntekijä. Lähes kaikki vastanneista tiesivät jonkun toisen työntekijän, joka on kohdannut väkivaltaisesti käyttäytyvän asiakkaan. Melkein kaikki työntekijät olivat tiedostaneet työssä olevan väkivallan uhan. Puolella väkivallan uhka ei vaikuttanut mitenkään omaan työhön. Enemmistö työntekijöistä ei kokenut työstressin lisääntyneen väkivallan uhan myötä, vähemmistö sen sijaan koki sen vaikuttavan työtä aiheuttavaan stressiin. Valtaosa työntekijöistä oli saanut työpaikkaväkivaltaan liittyvää koulutusta ja suurelta osin työntekijät kaipaivat koulutusta lisää. (Heiskanen-Pietiläinen & Sarenius 2002, 33- 36.)

Opinnäytetyössäni tuli myös ilmi jatkuva työntekijöiden koulutusten päivittämisen tarve työturvallisuutta ylläpitävänä asiana. Samalla koulutukset antavat työntekijöille mahdollisuuden oppia uusia asioita, joita he voivat työssään ja työskentelytavoissaan hyödyntää.

Gävert (2009) tutki pro gradussaan diakonian työalajohtajan ja hänen tiimiläistensä työhyvinvointia. Seuraavassa käsittelen tulosten mukaan kahta keskeistä työhyvinvointiin vaikuttavaa seikkaa diakoniatyössä, jotka nousivat esiin myös tämän

opinnäytetyön tuloksista. Ensinnäkin diakoniatyön vaativuuteen liittyvät asiat, kuten diakoniatyössä kohdattavat raskaat aiheet, monista ongelmista kärsivät asiakkaat ja liiallinen työn määrä vaikuttivat työntekijöiden hyvinvointiin negatiivisesti. Toiseksi yhteys lähimpiin työkavereihin ja keskinäinen tuen ja avunanto edistivät työntekijöiden hyvinvointia. (Gävert 2009, 21, 101.)

Tulokseni Gävertin pro gradun tuloksiin ovat tältä osin yhteneväisiä. Opinnäytetyön tuloksien mukaan työturvallisuutta lisäävänä tekijänä koettiin muun muassa se, että auttamismahdollisuuksia ja yhteistyötä diakoniatyössä lisättäisiin, etenkin päihdeidenkäyttäjien ja psyykkisesti sairaiden asiakkaiden kohdalla. Koettiin myös, että työmäärää diakoniatyössä olisi alennettava, jotta työntekijä jaksaisi kohdata asiakkaan niin, että huomaa ajoissa mahdolliset väkivallan uhan merkit. Opinnäytetyöni tuloksen mukaan työkavereilla oli merkittävä osa yksittäisten työntekijöiden työturvallisuudessa. Työkaverit olivat myös henkisenä tukena työntekijän käsitellessä vaikkapa omaa pelkoaan. Nämä seikat vaikuttavat sekä työhyvinvointiin että työturvallisuuteen.

Honkala (2006) tutki pro gradussaan, minkälaisia vaikutuksia väkivallan uhan alla oleminen ja väkivallan kohtaaminen työssä aiheuttavat sosiaalitoimistojen työntekijöiden käyttäytymiseen ja toimintaan niin työssä kuin vapaa-ajallakin (Honkala 2006, 55). Tutkimuksen mukaan kaikki haastateltavat olivat kokeneen jonkin tasoista väkivallan uhkaa. Lähes kaikki olivat saaneet tappouhkauksia, lisäksi oli uhattu myös perheenjäseniä ja aiottu ottaa kotiosoite selville ja uhattu odotella ulkona työpäivän päätyttyä. Myös kirje ja puhelinhäirintää oli tapahtunut asiakkaiden taholta. Työsuhteen alussa työntekijät kokivat useimmiten uhkaavia tilanteita. (Honkala 2006, 68, 71, 73.) Uhkauksia työntekijöille tuli muun muassa tilanteissa, joissa asiakkaan vaatimukset olivat kohtuuttomia, asiakkaan rahansaanti oli hankalaa tai asiakas ymmärsi asioita väärin. Uhkailevat asiakkaat olivat esimerkiksi päihdeongelmaisia, mielenterveysongelmaisia ja rikollisentaustan omaavia. Osa työntekijöistä oli kohdannut jonkin verran väkivallan uhkaa myös vapaa-ajalla ollessaan. (Honkala 2006, 74–76.)

Yhteneväisiä tuloksia Honkalan pro gradussa ja opinnäytetyössäni olivat tulokset, joiden mukaan myös diakoniatyöntekijät olivat saaneet asiakkaalta esimerkiksi tappouhkauksia ja pahoinpitelyuhkauksia. Myös puhelimella ja kirjeellä oli häiriköity.

Opinnäytetyöni tulosten mukaan yksi työntekijän pahin pelko oli joutua asiakkaan päällekkäymisen uhriksi myös vapaa-ajalla. Sen sijaan mainintoja vapaa-ajalla sattuneista uhka- tai väkivaltatilanteista ei aineistossani ollut.

Työturvallisuus sosiaalialalla-hankkeen tutkimustuloksen mukaan henkinen väkivalta on yleisempää kuin fyysinen väkivalta. Tutkimukseen osallistuneista sosiaalialan työntekijöistä lähes puolet ilmoitti kokeneensa henkistä väkivaltaa, kuten nimittelyä, haistattelua, puhelinhäirintää ja työntekijän uhkailua oikeudella ja fyysisellä satuttamisella. Pieni osa työntekijöistä oli kohdannut myös fyysistä väkivaltaa. (Antikainen-Juntunen 2007,3.) Tämänkin tutkimuksen tulos tukee omia opinnäytetyöni tuloksia.

10. 2 Jatkotutkimushaasteet

Jatkotutkimushaasteena tulisi tutkia väkivallan uhkaa ja työturvallisuutta diakoniatyössä esimerkiksi seurakunnissa, joissa työskentelee vain yksi diakoniatyöntekijä. Opinnäytetyöni tulosten perusteella näet työturvallisuus oli hyvin paljon kiinni myös työkavereiden läsnäolosta ja tuesta. Työkavereiden apua ja tukea työturvallisuuden takaamiseksi käytettiin muun muassa vastaanottaessa uusia asiakkaita diakoniavastaanotolla tai tehtäessä kotikäyntejä uusiin paikkoihin. Jatkossa voisi tutkia ja verrata myös, onko kaupunki- ja maalaisseurakuntien välillä olennaisia eroja työturvallisuuden suhteen.

LÄHTEET

- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Heiskanen, Markku 2005. Työpaikkaväkivalta Suomessa. Teoksessa Siren, Reino & Honkatukia, Päivi (toim.) Suomalaiset väkivallan uhreina – Tuloksia 1980–2003 kansallisista uhrihaastattelututkimuksista. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 216. Helsinki: Hakapaino Oy, 39 - 56.
- Heiskanen-Pietiläinen, Tarja & Sarenius, Virpi 2002. Väkivaltaako? Diakoniatyöntekijöiden valmiudet kohdata väkivaltainen asiakas Jyväskylän kaupunki seurakunnassa. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Diak Itä, Pieksämäki. Diakoninen sosiaali-, terveys- ja kasvatustieteiden tutkimusohjelma. Opinnäytetyö
- Henttonen, Kai 1997. Voiko sen tehdä toisinkin? Diakoniatieteen lähtökohdat ja valinnat. Lahden ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja C Oppimateriaalia 1997:1, Lahti: Lahden kaupungin painatuskeskus.
- Hirsjärvi, Sirkka 2008. Metodologiset ja teoreettiset lähtökohdat. Teoksessa Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula. Tutki ja kirjoita. 13.–14., osin uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy 119–161.
- Hirsjärvi, Sirkka 2008. Tutkimuksen reliiäabelius ja validius. Teoksessa Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula. Tutki ja kirjoita. 13.–14., osin uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy 226–228.
- Hirsjärvi, Sirkka 2008. Tutkimustyyppit ja aineistonkeruun perusmenetelmät. Teoksessa Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula. Tutki ja kirjoita. 13.–14., osin uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy 186–215.

- Holmberg, Jan 2008. Aggressiivisesta ja väkivaltaisesta käyttäytymisestä selviytyminen. Teoksessa Havio, Marjaliisa, Inkinen, Maria & Partanen, Airi(toim.) Päihdehoitotyö. Jyväskylä: Gummerrus kirjapaino Oy 206–211.
- Honkatukia, Päivi & Siren, Reino 2005. Suomalaiset väkivallan uhreina – johtopäätöksiä. Teoksessa Siren, Reino & Honkatukia, Päivi (toim.) Suomalaiset väkivallan uhreina – Tuloksia 1980–2003 kansallisista uhrihaastattelututkimuksista. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 216. Helsinki: Hakapaino Oy, 145–151.
- Isotalus, Nina & Saarela, Kaija Leena 2007. Vältä työväkivalta. 1. painos. Helsinki: Työterveyslaitos
- Kansanaho, Erkki 1979. Raamatun diakonia. Teoksessa Kansanaho, Erkki & Hissa, Pentti. Palveleva kirkko- diakonian oppikirja. 3.,uudistettu painos. Pieksämäki: Sisälähetysseuran kirjapaino Raamattutalo, 13–24.
- Kiviniemi, Liisa, Läksy, Marja-Liisa, Matinlauri, Timo, Nevalainen, Kaija, Ruotsalainen, Kari, Seppänen, Ulla-Maija & Vuokila-Oikkonen, Päivi 2007. Minä mielenterveystyön tekijänä. Helsinki: Edita Prima Oy
- Latvus, Kari & Elenius, Antti 2007. Auttaminen, diakonia ja teologia. Teoksessa Latvus, Kari & Elenius, Antti (toim.) Auttamisen teologia. Hämeenlinna: Karisto Oy:n kirjapaino 11–33.
- Lehestö, Mika, Koivunen, Olli & Jaakkola, Heikki 2004. Hoitajan turva. Helsinki: Edita Prima Oy
- Lusa, Sirpa (toim.) 2002. Huumeet ja turvallinen työpaikka. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Marttila, Oili 2002. Henkilöstön kehittymismahdollisuuksien tukeminen. Teoksessa Marttila, Oili & Tamminen, Hannu (toim.) Hyvinvointi seurakuntatyössä –

seurakuntien työympäristö- ja kehittämisopas. 1. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 73–76.

Mäkelä, Hilikka 2002. Diakoniatyössä jaksaminen. Teoksessa Helosvuori, Riitta, Koskenvesa, Esko, Niemelä, Pauli & Veikkola, Juhani (toim.) Diakonian käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 419–435.

Olson, Jeannine E 2005. Deacons and deaconesses through the centuries. Saint Louis: Concordia Publishing House.

Pietiläinen, Rauni (toim.) 2007. Työturvallisuuslaki – soveltamisopas. 6., uudistettu painos. Tampere: Tammer - Paino Oy

Pisilä, Anna-Maria 2001. Diakoniatyöntekijöiden kohtaama väkivalta Kuopion hiippakunnassa. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Diak Itä, Pieksämäki. Diakoninen sosiaali-, terveys- ja kasvatustieteiden koulutusohjelma. Opinnäytetyö

Puumi, Susanna 2008. Väkivalta pois palvelutyöstä. 1. painos. Työturvallisuuskeskus TTK, kuntaryhmä ja palveluryhmä. Painojussit Oy

Rauhala, Anna 2000. Diakonia työnä– Haastattelu tutkimus diakoniatyöntekijöiden työstä kahdessa eteläsuomalaisessa rovastikunnassa. Helsingin yliopisto. Käytännöllisen teologian laitos. Pro gradu -työ

Rauramo, Päivi 2008. Työhyvinvoinnin portaat – viisi vaikuttavaa askelta. 1. painos. Helsinki: Edita Prima Oy

Räisänen, Heikki 2007. Raamattu, varhaiskirkko ja diakonia. Teoksessa Latvus, Kari & Elenius, Antti (toim.) Auttamisen teologia. Hämeenlinna: Karisto Oy:n kirjapaino 37–51.

- Rättyä, Lea 2004. Diakoniatyöntekijöiden kuvauksia työstään ja siinä jaksamisestaan. Oulun yliopisto. Hoitotieteen ja terveyshallinnon laitos. Licensiaatintutkimus.
- Saarela, Kaija Leena 2003. Fyysisen väkivallan uhka. 1.–2.painos. Teoksessa Riikonen, Eila, Kämäräinen, Markku, Lappalainen, Jorma, Oksa, Panu, Pääkkönen, Rauno, Rantanen, Salme, Saarela, Kaija Leena & Sillanpää, Jarmo. Työsuojelun perusteet. 1.-2. painos. Helsinki: Työterveyslaitos, 59–64.
- Saari, Salli 2003. Kuin salama kirkkaalta taivaalta – kriisit ja niistä selviytyminen. 3. uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy
- Saarinen, Mauri 2007. Työsuhteen pelisäännöt. 5., uudistettu painos. Hämeenlinna: Karisto Oy.
- Sollamo, Raija 1991. Lunastettu lähimmäisyyteen – diakonia Uudessa testamentissa. Teoksessa Inkala, Kerttu (toim.) Hoivatkaa toinen toistanne – diakonian teologian käsikirja. Pieksämäki: Sisälähetysseuran kirjapaino Raamattutalo 25–35.
- Tamminen, Hannu 2002. Riskitekijät seurakuntatyössä. Teoksessa Marttila, Oili & Tamminen, Hannu (toim.) Hyvinvointi seurakuntatyössä – seurakuntien työympäristö- ja kehittämisopas. 1. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 29–45.
- Toivio, Timo & Nordling, Esa 2009. Mielenterveydenpsykologiaa. 1. painos. Tampere: Esa Print
- Tornberg, Helena 1997. Aggressio vuorovaikutuksen suola. Kokkola: Kirjapaino Antti Välikangas Oy
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5., uudistettu painos. Jyväskylä Gummerus Kirjapaino Oy
- Tähtinen, Pekka 2001. Diakoniatyöntekijöihin kohdistunut väkivalta Helsingin seurakuntayhtymässä. Diakonia- ammattikorkeakoulu. Diak Etelä: Helsinki. Diakoninen sosiaali-, terveys- ja kasvatusalan koulutusohjelma. Opinnäytetyö
- Vartia, Maarit 2003. Väkivallan vaara työssä. Teoksessa Antti- Poika, Mari, Martimo, Kari – Pekka & Husman, Kaj (toim.) Työterveyshuolto. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 131–139.
- Veijola, Timo 2002. Diakonian juuret Raamatussa. Teoksessa Helosvuori, Riitta, Koskenvesa, Esko, Niemelä, Pauli & Veikkola, Juhani (toim.). Diakonian käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy 13–34.
- Veikkola, Juhani 2002. Diakonian perustehtävä, visiot ja tavoitteet. Teoksessa Helosvuori, Riitta, Koskenvesa, Esko, Niemelä, Pauli & Veikkola, Juhani (toim.) Diakonian käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 107–128.
- Veikkola, Juhani (toim.) 2003. Vastuun ja osallisuuden yhteisö–Diakonia ja yhteiskuntatyön linja 2010. Suomen ev.lut. kirkon keskushallinto Sarja C 2003:9. Helsinki: Kirkkohallitus
- Vilka, Hanna 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy
- Vuori- Kemilä, Anne 2000. Uhkaavasti käyttäytyvän asiakkaan kohtaaminen. Teoksessa Saarelainen, Ritva, Stengård, Eija & Vuori-Kemilä, Anne Mielenterveys ja päihdetyö: yhteistyötä ja kumppanuutta. 1. painos. Porvoo: WSOY 167–177.
- Weizmann- Henelius, Ghitta 1997. Väkivaltaisen ihmisen kohtaaminen. Helsinki: Kirjayhtymä Oy

Äimälä, Markus, Johan, Åström, Rautiainen, Hannu & Nyssölä, Mikko 2003.
Käytännön työoikeutta esimiehille. Juva: WS Bookwell Oy

Elektroniset lähteet:

Antikainen-Juntunen 2007. Sosiaalitalo oy: työväkivallan uhka, työväkivalta ja niiden hallinta sosiaalialalla. Työturvallisuus sosiaalialalla-hankkeen loppuraportti. Viitattu 11.9.2009
http://www.sosiaalitalo.fi/ep/tiedostot/Tyoturvallisuus_sosiaalialalla_raportti.pdf

Diakoniatyöntekijöiden liitto i.a. Diakoniatyöntekijöiden työturvallisuus- ja työhuoneohjeet Viitattu 19.11.2009
<http://www.dtl.fi/www/page/107>

Diakoniatyöntekijöiden liitto i.a. Väkivaltaisen henkilön kohtaaminen diakoniatyössä Viitattu 19.11.2009
<http://www.dtl.fi/www/page/107>

Gävert, Titi 2009. Diakonia työlajohtaja ja hänen tiimiläistensä työhyvinvointi. Helsingin yliopisto. Käytännöllisen teologian pro gradu- tutkielma. Viitattu 9.9.2009
<https://oa.doria.fi/bitstream/handle/10024/44854/diakonia.pdf?sequence=3>

Heiskanen, Markku 2007. Violence at work in Finland – Trends, contents, and prevention. Journal Of scandinavian studies in criminology and crime prevention, 8(1): 22– 40. Viitattu 7.9.2009
<http://web.ebscohost.com/ehost/pdf?vid=14&hid=108&sid=ec306dcd-8820-4dc4-b449-6ff41edc4b07%40sessionmgr110>

Honkala, Paula 2006. Väkivallan uhka- sosiaalialan mörköpeikko. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Sosiaalityön pro gradu- tutkielma. Viitattu 9. 9. 2009

<http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu01106.pdf>

Kirkkojärjestys 1991/1055, 8.11.1991. Viitattu 12.11.2009

[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931055?search\[type\]=pika&search\[pika\]=kirkkolaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931055?search[type]=pika&search[pika]=kirkkolaki)

Kirkkolaki 1993/ 1054, 26.11.1993. Viitattu 12.11.2009

[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931054?search\[type\]=pika&search\[pika\]=kirkkolaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931054?search[type]=pika&search[pika]=kirkkolaki)

Suomen evankelis-luterilainen kirkko. Kirkon tilastollinen vuosikirja 2008. Seurakuntien toiminta. Viitattu 17.11.2009

[http://evl.fi/evlfi.nsf/Documents/3924E0CDA62EEC54C22576400034A5E5/\\$file/Seurakuntien%20toiminta.pdf](http://evl.fi/evlfi.nsf/Documents/3924E0CDA62EEC54C22576400034A5E5/$file/Seurakuntien%20toiminta.pdf)

Työturvallisuuskeskus i.a. Kirkon alan työolobarometri 2007: raportti kirkon työntekijöiden työoloista. Työturvallisuuskeskus. Viitattu 22.7.2009

http://www.tyoturva.fi/files/695/kirkkobarometri_2007.pdf

Työturvallisuuslaki 2002/738, 23.8.2002. Viitattu 12.11.2009

[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738?search\[type\]=pika&search\[pika\]=ty%C3%B6turvallisuuslaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738?search[type]=pika&search[pika]=ty%C3%B6turvallisuuslaki)

Virkki, Tuija 2008. The Art of Pacifying an Aggressive Client: `Feminine´ Skills and Preventing Violence in Caring Work. Gender, Work and Organization. 15 (1) 2008 72–87. Viitattu 19.11.2009

[http://web.ebscohost.com/ehost/resultsadvanced?vid=3&hid=111&sid=fb7beec0-153f-4ac6-8bdf-53d71c28ca8a%40sessionmgr111&bquery=\(tuija+virkki\)&bdata=JmRiPWFwaCZkYj11ZmgmdHlwZT0xJnNpdGU9ZWwhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d](http://web.ebscohost.com/ehost/resultsadvanced?vid=3&hid=111&sid=fb7beec0-153f-4ac6-8bdf-53d71c28ca8a%40sessionmgr111&bquery=(tuija+virkki)&bdata=JmRiPWFwaCZkYj11ZmgmdHlwZT0xJnNpdGU9ZWwhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d)

LIITE 1 Saatekirje

Arvoisa diakoniatyöntekijä!

Olen kolmannen vuoden Sosionomi-diakoni opiskelija Riitta Sirviö Oulun Diakonia-ammattikorkeakoulusta. Tällä hetkellä olen opinnoissani siinä vaiheessa, että on aika paneutua opinnäytetyöhön.

Opinnäytetyön aiheena minulla on väkivallan uhka ja työturvallisuus diakoniatyössä. Tarkoituksena on selvittää diakoniatyöntekijöiden kokemuksia väkivallasta, sen uhasta ja siitä, kuinka työturvallisuus työntekijöiden mielestä on otettu huomioon ja kuinka sitä voitaisiin kehittää edelleen. Lisäksi selvitän työntekijöiden valmiuksia kohdata aggressiivisesti käyttäytyvää asiakasta, työntekijöiden omaa pelkoa ja sen käsittelyä sekä olemassa olevaa jälkihuoltoa. Opinnäytetyöni on laadullinen ja aineistoni kerään kyselylomakkeella.

Ajatuksenne ja kokemuksenne ovat ensisijaisen tärkeitä, jotta opinnäytetyöhön tulisi kaikkien Seurakunnassanne työtä tekevien diakoniatyöntekijöiden näkemykset kyseisistä asioista. Erityisesti kehittämisideoiden kannalta mahdollisimman monen työntekijän näkemys on merkittävä.

Kyselylomake koostuu avoimista kysymyksistä, joihin toivon teidän vastaavan omin sanoin, mieluiten kokonaisilla lauseilla. Mikäli kysymys tuntuu hankalalta tai se ei kosketa teitä, voitte vetää viivan kyseiseen kohtaan. **Palautathan kyselyn mukana olevassa kirjekuoressa viimeistään 20.5.2009 mennessä.**

Kyselyn vastaukset käsittelen luottamuksellisesti, anonymisti ja hävitän kerätyt tiedot opinnäytetyöni valmistuttua.

Kiitoksia ajastanne ja vaivannäöstänne!

Ystävällisin terveisin:

Riitta Sirviö

riitta.sirvio@student.diak.fi

LIITE 2 Kyselylomake

VÄKIVALLAN UHKA JA TYÖTURVALLISUUS DIAKONIATYÖSSÄ

TYÖPAIKKAVÄKIVALTA

1. Oletteko kokeneet työssänne väkivaltaa?

2. Onko se ollut henkistä (esim. nimittelyä, uhkailua)? Kuvaile millaista se on ollut?

3. Onko se ollut fyysistä (esim. lyömistä, tönimistä)? Kuvaile millaista se on ollut?

DIAKONIATYÖN TYÖTURVALLISUUS TYÖPAIKKAVÄKIVALTAAN
LIITTYEN

4. Miten työturvallisuus on otettu huomioon työpaikallanne?

5. Millaista koulutusta olette saaneet työturvallisuuteen liittyen? Koetteko sen riittäväksi?

6. Mitkä asiat diakoniatyössä tarvitsisivat kehittämistä työntekijän turvallisuuden suhteen? Miten kehittäisitte diakoniatyöntekijän työturvallisuutta?

AGGRESSIIVISEN ASIAKKAAN KOHTAAMINEN

7. Koetteko, että teillä on valmiudet kohdata aggressiivisesti käyttäytyvä asiakas?

Millaiset valmiudet teillä mielestänne on?

8. Onko teille annettu koulutusta, miten aggressiivisen asiakkaan kanssa tulisi toimia?

Millaista koulutusta?

9. Kaipaisitteko lisäkoulutusta aggressiivisen asiakkaan kohtaamiseen liittyen?

TYÖNTEKIJÄN OMA PELKO

10. Asia jota eniten pelkätte työssä ollessanne työpaikkaväkivaltaan liittyen?

11. Miten käsittelette omaa pelkoanne?

12. Miten työntekijän pelkoa olisi hyvä mielestänne käsitellä työyhteisössä?

TYÖNTEKIJÄN JÄLKIHOITO

13. Minkälaista jälkihoitoa teidän työpaikallanne järjestetään, mikäli sattuu uhkaava- tai väkivaltatilanne?

14. Miten jälkihoito käytännössä toimii? Koetteko sen riittäväksi?

15. Miten kehittäisitte työntekijöiden jälkihoitoa?

16. Mitä muuta haluaisitte kertoa asiaan liittyen?

KIITOS VASTAUKSISTANNE!