

Karjalainen Anja

TYÖTURVALLISUUDEN KARTOITUS ERÄISSÄ YLEISISSÄ EDUNVALVONTATOIMISTOISSA JA TYÖTURVALLISUUDEN KEHITTÄMINEN KUUSAMON YLEISESSÄ EDUNVALVONTATOIMISTOSSA

Opinnäytetyö

Kajaanin ammattikorkeakoulu

Tradenomikoulutus

Syksy 2005



Ala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma
Tekijä(t) Karjalainen Anja	
Työn nimi Työturvallisuuden kartoitus eräissä yleisissä edunvalvontatoimistoissa ja työturvallisuuden kehittäminen Kuusamon yleisessä edunvalvontatoimistossa	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot	Ohjaaja(t) Hyry Jussi Y.
Aika Syksy 2005	Sivumäärä 49+1
<p>Tiivistelmä</p> <p>Väkivalta- ja uhkatilanteet ovat lisääntyneet vuosi vuodelta erilaisissa asiakaspalveluammateissa. Edunvalvontatoimistojen asiakkaat käyttävät usein lääkkeitä tai päihteitä, jotka tekevät heidän käyttäytymisensä joskus arvaamattomaksi. Tämän opinnäytetyön tehtävänä oli selvittää millainen on Kuusamon yleisen edunvalvontatoimiston työturvallisuuden taso verrattuna joihinkin muihin edunvalvontatoimistoihin.</p> <p>Tutkimuksen taustalla oli havaitut puutteet työturvallisuudessa. Esimerkiksi hälytyslaitteiden puuttuminen koettiin ongelmaksi. Tutkimuksella haluttiin selvittää millaisia turvallisuusratkaisuja on käytössä muissa edunvalvontatoimistoissa.</p> <p>Tutkimusmenetelmäksi valittiin teemahaastattelu. Tutkimusilmiö jaettiin viiteen teema-alueeseen ja näiden alle muodostettiin teemoihin liittyvät kysymykset. Haastatteluihin valittiin erikokoisten edunvalvontatoimistojen edustajia. Kaikki haastateltavat olivat pitkäaikaisia työntekijöitä.</p> <p>Haastattelut tehtiin toukokuussa 2005. Haastattelut tallennettiin nauhurilla ja analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla. Haastattelut käytiin useaan kertaan läpi ja etsittiin yhtäläisyyksiä. Tämän jälkeen aineistosta saatiin kokonaiskuva.</p> <p>Tutkimustulosten mukaan työturvallisuudessa on parantamisen varaa, ennen kaikkea mahdollisten uhka- ja väkivaltatilanteiden hoitamiseen annettava koulutus on tarpeellista. Väkivallan mahdollisuutta ei pidä koskaan vähätellä vaan aina on oltava varuillaan. Väkivaltatilanteiden jälkihoitoon toivottiin myös parannusta.</p>	
Hakusanat	Työväkivalta. Työturvallisuus.
Säilytyspaikka	Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto



**Kajaanin
ammattikorkeakoulu**

ABSTRACT OF THESIS

School Business	Degree programme Business Administration
Author(s) Karjalainen Anja	
Title Survey and development of work safety in the public trustee office of Kuusamo	
Alternative professional studies	Instructor(s) Hyry Jussi Y.
Date Autumn 2005	Total number of pages 49+1 appendix
Abstract <p>The number of violent and threatening situations in customer service has increased year by year. Customers of the trustee offices often use medicines and intoxicants, which sometimes make them behave unexpectedly. The purpose of this thesis was to find out the present state of safety at the trustee office in Kuusamo. The deficiencies in work safety were the background for this study. For example, the lack of alarm equipment was a problem.</p> <p>The study was carried out by using the theme interview technique. The study phenomenon was divided into five theme areas for which questions were formulated. The interviewees represented trustee offices of different sizes and they were all experienced and long-standing employees. The interviews were made and tape-recorded in May 2005. The interviews were analysed several times to find similarities by using the data-based content analysis method.</p> <p>The results indicated that there is room for improvement in work safety. Above all, there is a need for providing training in how to handle the possible threatening and violent situations. We should never underestimate the possibility of violence but always be on our guard. Improvement in the after-care of violent situations was also desired.</p>	
Keywords	Violence at work, Work safety
Deposited at	Kajaani Polytechnic Library

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	AGGRESSIIVINEN KÄYTTÄYTYMINEN	3
2.1	Väkivallan ennusmerkkejä	4
2.2	Työssä esiintyvä aggressiivisuus	5
3	VÄKIVALLAN LAJIT JA ENNALTAEHKÄISY	7
3.1	Väkivaltaisuutta aiheuttavia tekijöitä	10
3.2	Sukupuolinen häirintä ja ahdistelu	11
3.3	Ennaltaehkäisevä toiminta	13
3.4	Väkivaltaisen käyttäytymisen motiiveja	15
3.5	Lähestymistapoja vihantunteisiin	16
3.6	Väkivallan tai sen uhan vaikutus työyhteisöön	16
4	EDUNVALVONTATYÖ	18

5	SUOJAUTUMISKEINOT	20
5.1	Ulkoinen ympäristö	21
5.2	Tilannerauhoittajat ja työtapojen valinta	21
5.3	Fyysisen väkivallan tai sen uhan esiintyminen	22
5.4	Väkivaltatilanteen jälkihoito	22
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	24
6.1	Haastattelumuotojen eroja	26
6.2	Haastattelun analysointi	28
6.3	Opinnäytetyön luotettavuus ja pätevyys	30
6.4	Tutkimuksen objektiivisuus ja eettisyys	31
7	TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET SEKÄ POHDINTA	32
	LÄHTEET	42
	LIITE	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tarkoituksena on Kuusamon yleisen edunvalvojan toimistossa työskentelevien henkilöiden työturvallisuuden parantaminen. Edunvalvontatyö on muuttunut vuosien myötä entistä vaarallisemmaksi. Kuusamon edunvalvojan toimistossa ovet ovat aina lukossa ja katsotaan ovisilmästä päästetäänkö asiakas sisälle vai ei. Aina ei asiakkaasta kuitenkaan ole nähtävissä, onko hän ”vaaraton”. Työturvallisuuden parannuksia on odoteltu, esimerkiksi hälytyslaitteet on jo luvattu mutta vielä niitä ei ole tullut.

Työturvallisuuden parantamisella tarkoitetaan tässä tutkimuksessa asiakkaiden mahdollista uhkaavaa tai uhkaksi koettua, sekä henkistä että fyysistä, käyttäytymistä. Työturvallisuuteen kuuluvat sekä tilat ja laitteet että turvallisuushenkilökunta. Turvallisuuden tunteen tasoa ja sen kehittymistä voidaan mitata haastattelututkimuksella, jonka suoritamme satunnaisesti valituille edunvalvontatoimistoille.

Lainsäädäntö velvoittaa työnantajaa huolehtimaan erilaisten työturvallisuusriskien torjunnasta: ”Työssä, johon liittyy ilmeinen väkivallan uhka, työ ja sen olosuhteet on järjestettävä niin, että tällainen uhka ja väkivaltatilanteet mahdollisuuksien mukaan ehkäistään ennakolta.” (TTL §.)

”Työnantajalla on oltava turvallisuuden ja terveellisyys edistämistä varten ohjelma, joka kattaa työpaikan työolojen kehittämistarpeet ja työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset (työsuojelun toimintaohjelma). Toimintaohjelmasta johdettavat tavoitteet turvallisuuden ja terveellisyys edistämiseksi sekä työkyvyn ylläpitämiseksi on otettava huomioon työpaikan kehittämistoiminnassa ja suunnittelussa ja niitä on käsiteltävä työntekijöiden tai heidän edustajiensa kanssa.” (TTL 27§.)

Erityisesti naisiin kohdistuvat työväkivaltatapaukset ovat lisääntyneet 90 -luvun aikana. Sosiaaliala, johon myös edunvalvonta kuuluu, on yksi riskialoista. Työturvallisuuden parantaminen vaikuttaa olennaisesti työntekijöiden työssä jaksamiseen ja työmotivaatioon sekä tätä kautta palvelun laatuun.

Tutkimuksen empiirinen osuus suoritettiin puhelinhaastatteluilla. Haastattelujen kohteena olivat Oulun, Raahen, Haukiputaan, Pudasjärven ja Rovaniemen yleisen edunvalvojan toimistot. Työntekijämäärä vaihteli kahdesta kahteentoista. Haukiputaan edunvalvoja hoitaa myös Iin, Yli- Iin ja Kiimingin edunvalvojan tehtävät. Rovaniemen ja Rovaniemen maalaiskunnan yhdistyessä vuoden vaihteessa myös nämä toimistot ovat yhdistyneet.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millaiseksi eri edunvalvontatoimistojen edustajat kokevat henkilöturvallisuuden tason, mitä näissä toimistoissa on tehty turvallisuuden parantamiseksi ja millaisia väkivalta- tai uhkatilanteita niissä on ollut. Tutkimuksessa haluttiin myös selvittää millaisia toiveita työntekijöillä oli turvallisuuden tunteen nostamiseksi. Näin pystymme kartoittamaan ne henkilöturvallisuuden osa-alueet, jotka tarvitsevat enemmän huomioimista Kuusamon yleisen edunvalvojan toimistossa.

Tutkimukseen saatiin mukaan sekä Kuusamon toimistoa pienempiä että suurempia toimistoja. Osalla toimistoista oli myös useamman kunnan päämiehiä hoidettavana, joten tutkimukseen saatiin kattava otos. Tutkimus rajattiin koskemaan henkistä ja fyysistä väkivaltaa sekä sukupuolista ahdistelua.

Turvallisuuden kartoituksessa selvitettiin muun muassa seuraavia seikkoja:

- edunvalvontatoimistojen toimintaympäristö
- edunvalvontatoimistoihin kohdistuneet väkivaltatilanteet ja niiden arvioitu uhka
- edunvalvontatoimistojen suojauskeinot
- väkivallan uhan vaikutus työntekijöiden työssä jaksamiseen
- sukupuolinen ahdistelu: työtovereiden tai asiakkaiden

2 AGGRESSIIVINEN KÄYTTÄYTYMINEN

Taipumus aggressioon on ihmiselle luontaista. Aggressio voi olla joko hyvänlaatuista tai pahanlaatuista. Toisaalta on hyvä, jos ihminen osaa pitää puolensa, mutta hän ei saisi toiminnallaan aiheuttaa vahinkoa muille. Tavallinenkin ihminen saattaa käyttäytyä väkivaltaisesti poikkeustilanteessa. Kypsä ja tasapainoinen ihminen puolustautuu kuitenkin väkivallattomasti. Epävakaampi ihminen ei kykene ottamaan vastuuta omasta käyttäytymisestään. Väkivaltaisesti käyttäytyvä haluaa vahingoittaa muita ihmisiä, eläimiä tai esineitä. Väkivaltaiseen käyttäytymiseen on monia syitä, joita on hyvä tuntea, jotta voitaisiin suunnitella miten toimimme väkivaltatilanteessa. (Purjo 1997, 13; Lehestö, Koivunen & Jaakkola 2004, 89.)

Aggression aiheuttamat näkyvät muutokset ovat esimerkiksi verenpaineen ja sykkeen nousu sekä hengityksen tiheytyminen. Vihaisuutta osoittaa esimerkiksi jännittyneet olkapäät, jäykä niska, otsa on rypyssä, katse on pistävä, kasvot punoittavat ja kädet ovat nyrkissä. (Purjo 1997, 25.)

Aggression tunne kertoo energiasta ja voimasta. Vaikka aggression tunteet ovat normaaleja, niiden ilmaisemisessa pitää olla tarkkana. Jos ihminen on pettynyt, on luonnollista että hän kiukustuu. Aggressiosta voi olla paljon hyötyä, jos ihminen osaa ilmaista kiukun tunteensa oikein. Esimerkiksi ärtymys vanhoja työtapoja kohtaan voi johtaa työyhteisön kehittymiseen. (Heiske 1997, 33 - 34.)

Freudin mukaan aggressio on ihmisen sisäsyntyinen, itsenäinen voima ja välttämättömyys. Inhimillisen kulttuurin erilaiset säännöt ja tavat ovat menetelmiä, joiden avulla ihminen hal-

litsee aggressioitaan. Oman aggressiivisuuden hallinta tuottaa ihmiselle myös tyydytystä. Kun on kyennyt hallitsemaan itsensä riitatilanteessa, on jälkeenpäin varmasti tyytyväinen. Vihan hyväksyminen itsessään on vaikeaa, koska se koetaan negatiiviseksi. On ajateltu, että kieltämällä vihaiset tunteet, aggressiivinen käytös katoaa. Ajatuksen ja teon välillä on kuitenkin ero. On eri asia esimerkiksi ajatella lyövänsä toista kuin todella tehdä niin. (Heiske 1997, 35 - 39.)

2.1 Väkivallan ennusmerkkejä

Weizmann-Heneliuksen mukaan väkivaltahistoria kertoo henkilön heikosta kyvystä sietää turhautumista ja ahdistusta sekä hillitä vihamielisiä tunteita ja aggressiivista käyttäytymistä. Jos henkilön väkivallan kohteena on ollut kuka tahansa, on todennäköistä että jatkossakin väkivallan kohteeksi voi joutua kuka tahansa. Jos taas kohteena on ollut tietty henkilö, myös jatkossa on todennäköisempää että väkivalta kohdistuu tiettyyn henkilöön. Väkivaltaiseen käyttäytymiseen syyllistyvä on useimmiten mies, usein naimaton tai eronnut. Hän käyttää alkoholia ja mahdollisesti myös muita päihteitä ja toimii hetken mielijohteesta. Naiset ovat syyllistyneet väkivaltaan harvemmin kuin miehet. Väkivaltainen henkilö on usein moniongelmainen. (Lehestö ym. 2004, 92 - 93.)

Uhkailua voi olla monenlaista: vihjailua, leikkisää tai vakavissaan esitettyä. Se on kuitenkin merkki kasvaneesta väkivaltariskistä. Uhkailu on henkistä väkivaltaa. Toistuva uhkailun kohteena oleminen on äärimmäisen raskasta. Ilmiannon tekoa kannattaa kuitenkin tarkoin harkita, ettei tilanne pahenisi entisestään, jolloin uhkailujen tekijä voi alkaa toteuttaa uhkailujaan. Toisaalta yhteiskunta, jossa yksilö ei enää uskalla puolustaa itseään on luovuttanut rikollisuuden edessä. Tähän pitäisi puuttua lainsäädännön keinoin. Työnantajan tulee myös tukea työntekijää asian oikeudellisessa läpiviemisessä. (Lehestö ym. 2004, 94 - 95.)

Väkivaltaista käyttäytymistä esiintyy erityisesti päihtymis- ja päihdevieroitustiloissa. Väki- valtaisen käyttäytymisen riskiä lisää myös, jos henkilöllä on impulsiivinen persoonallisuushäiriö tai hän on psykoottisessa tilassa. Havainnot muutoksista henkilön tavanomaisessa käyttäytymisessä ovat erittäin tärkeitä, jotta pystytään ennakoimaan jatkoa. Muutosten ennakointi on helpompaa jos henkilö tunnetaan entuudestaan hyvin. Muutokset ovat myös

hyvin yksilöllisiä. Väkivallan ennusmerkkejä on hyvin monenlaisia. Henkilön tunnetilasta voi ennustaa paljon, onko hän kiihtynyt, hermostunut, harhainen ja niin edelleen. Fyysisiä merkkejä ovat esimerkiksi motorinen levottomuus, kalpeat kasvot ja jäykkä olemus. Uhkaava käytös on helposti havaittavissa kuten ovien paukuttelu, hampaiden kiristely ja käsien nyrkissä pitäminen. Väkivaltaisen ihmisen kohtaamisessa tärkeintä on uhkatilanteiden ennaltaehkäisy sekä asiallinen ja ammattitaitoinen kohtelu. Fyysiset tilat ja hälytyslaitteet pitää olla kunnossa. Lievimmätkin uhkatilanteet on muistettava rekisteröidä. (Vartiainen 2004.)

2.2 Työssä esiintyvä aggressiivisuus

Työyhteisöissä voi olla vaikeita, jopa väkivaltaisia henkilöitä, niin työntekijöinä kuin asiakkaina. Häiritsevästi käyttäytyvät, levottomat, hysteriset tai päihtyneet ovat useimmin vaikeita asiakkaita. Väkivaltaisuuden kokemistilanteella asiakassuhteessa on yhtäläisyyksiä työsuhteeseen. Se poikkeaa kuitenkin siinä että työsuhteessa pyritään tasapainoiseen vastavuoroiseen kohtamiseen. Palvelun ammattilaiselle asiakkaan viestin pitää olla ratkaiseva. Käytännössä työntekijän viestintä- ja empatiataidot ja ihmistuntemus on tärkeää. Vuorovaikutus tapahtuu sekä sanallisesti että sanattomasti. Nonverbaalit vuorovaikutustekijät ovat usein ratkaisevimmat. Äänensävyllä ja –painolla on myös suuri merkitys. Viestintään vaikuttavat sekä viestijä että viestin vastaanottaja. Aina viesti ei mene perille. (Perkka-Jortikka 2002, 38 - 39).

Kun väkivaltaisuutta on tapahtunut pitää selvittää, kuka on ollut aggressiivisuuden tai teon kohde, mikä suhde hänellä on ollut tekijään ynnä muut syyt väkivaltaiseen käyttäytymiseen. Aggressiiviseen käyttäytymiseen kuuluvat sopimaton kielenkäyttö, esineiden tai paikkojen rikkominen, fyysinen väkivalta, uhkailu tai poispääsyn estäminen. Vuonna 1989 suoritettiin maamme sosiaalitoimistoissa psyykkisen työsuojelun tutkimusprojekti, jossa kartoitettiin sosiaalityöntekijöiden viimeksi kokema väkivaltilanne. Tämän mukaan noin joka kolmannen henkeä oli uhattu ja viimeksi koetussa tilanteessa 1 - 2 % sosiaalityöntekijöistä oli yritetty surmata. Syyksi arvioitiin yli puolessa tapauksista työntekijän tekemä kielteinen avustuspäätös. Myös lastensuojelutilanteet ovat usein syynä väkivaltaa mahdollisesti aiheuttavaan tilanteeseen. (Weizmann-Henelius 1997, 54 - 55.)

Työministeriön vuonna 1994 tekemän tutkimuksen mukaan väkivaltatilanteet olivat yleensä tahattomia ja ennalta suunnittelemattomia. Ne liittyivät asiakassuhteissa muodostuneisiin ongelmiin. Sosiaalitoimistoissa sattuneet tapaukset olivat lähteneet liikkeelle useimmiten riidasta sosiaaliavustuksesta tai asiakkaan lasta koskevasta päätöksestä. Asiakas oli useimmissa tapauksissa juovuksissa tai krapulassa. Nämä tapaukset koettiin ”työhön kuuluviksi” eikä niistä tehty ilmoitusta poliisille. Väkivallantekijöistä oli naisten tai tyttöjen osuus miltei kolmasosa. Sosiaalityössä koettu väkivalta on useimmiten henkistä. (Aromaa, Haapaniemi, Kinnunen & Koivula 1994, 28 - 33.)

3 VÄKIVALLAN LAJIT JA ENNALTAEHKÄISY

Työpaikkaväkivalta ja työväkivalta merkitsevät kahta eri asiaa. Työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan työn yhteydessä koettua henkistä ja fyysistä väkivaltaa tai sen uhkaa. Kauko Aromaan (1998) mukaan työväkivallan määritelmä kattaa kaikki ne tilanteet, joissa työntekijöitä on uhkailtu tai pahoinpidelty heidän työhönsä liittyvissä olosuhteissa siten, että heidän turvallisuutensa, terveytensä tai hyvinvointinsa on vaarantunut. Työväkivalta merkitsee sanallista tai fyysistä hyökkäystä tai seksuaalista ahdistelua. Työväkivalta tulee työyhteisöön sen ulkopuolelta kun taas työpaikkaväkivalta on työyhteisön sisäistä. Työpaikan uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisemiseksi uhkat ja riskit on tunnistettava ja poistettava sekä arvioitava ne riskit joita ei voida poistaa. Riskit ja uhkat on tunnistettava jo ennakolta ja pyrittävä vähentämään niiden vaarallisuutta. Tämä edellyttää muun muassa työympäristön oikeaa suunnittelua. Työpaikalle on laadittava kattava työsuojeluohjelma (tasa-arvo-ohjelma) ja tarkoituksenmukaiset toimintaohjeet väkivaltatilanteiden varalle. (STTK 2004.)

Työtehtävien hoitamisen aikana fyysisen väkivallan tai sen uhan kohteeksi joutuminen on työväkivaltaa, joka on hallittavissa kun sen uhka tiedostetaan. Työntekijään kohdistuvaa väkivaltaa työpaikalla on aina pidettävä työhön ja työympäristön olosuhteisiin liittyvänä työsuojeluasiana. Työympäristön suunnittelussa on kartoitettava riskit, johon perustuen toteutetaan yhteydenpito- ja hälytysjärjestelmät. Työpaikassa, jossa voi esiintyä väkivaltaa tai sen uhkaa on oltava toimintavarma hälytysjärjestelmä ja yksintyöskentelyä olisi rajoitettava. Työturvallisuuslain mukaan henkilöstö on myös koulutettava. Koulutuksen tulisi antaa muun muassa vuorovaikutustaitoja. Väkivaltatilanteista oppiminen on tärkeää torjuntatoimien suunnittelussa. (Työsuojelupiirit 2005.)

Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta tuli voimaan 1987. Sen tavoitteena on edistää tasa-arvon toteutumista ja estää sukupuoleen perustuva syrjintä. Lain noudattamista valvoivat tasa-arvovaltuutettu ja tasa-arvolautakunta. (Hallitus 2004.)

”Tasa-arvolain 6§:ssä sanotaan, että työnantajan tulee huolehtia mahdollisuuksien mukaan siitä, ettei työntekijä joudu sukupuolisen häirinnän tai ahdistelun kohteeksi. Tasa-arvolain 8§:n 2 momentin 4 kohdassa säädetään, että työnantajan menettelyä on pidettävä 7§:ssä kiellettyinä syrjintänä, jos työnantaja laiminlyö velvoitteen sukupuolisen häirinnän tai ahdistelun poistamiseksi.”

Kasvava ongelma on naisiin työtehtävissä kohdistuva väkivalta tai sen uhka. Nykyinen palvelujärjestelmä ei tarjoa riittävästi apua väkivallan uhreille mutta ei toisaalta myöskään väkivallan tekijöiden auttamiseen. Väkivalta liittyy monen ministeriön hallinnonalaan: sosiaali- ja terveysministeriö, oikeusministeriö, sisäasiainministeriö, ulkoasiainministeriö. Hallitusohjelman mukaisesti ministeriöt varaavat riittävät resurssit oman hallinnonalansa väkivaltatyön tekemiseen. Väkivallan tekijöistä suurin osa on miehiä. Suurin osa sekä väkivallan tekijöistä että niistä miehistä jotka joutuvat sen uhriksi ovat syrjäytyneitä. Väkivallan tekijöiden hoito-ohjelmia parannetaan. Väkivallan vastaisesta käytännön työstä suurin osa tehdään paikallistasolla. Haasteena onkin tiedon ja osaamisen kehittäminen sekä hyvien käytäntöjen aikaansaaminen. Hallitus arvioi tasa-arvopoliittiset kysymykset myös miesnäkökulmasta, joka on verrattain uusi teema. Tasa-arvon edistämisessä miesten panos on tarpeen. (Hallitus 2004.)

Työtilojen turvallisuutta arvioitaessa kiinnitetään huomiota seuraaviin seikkoihin:

- Pääseekö tiloista tarvittaessa pakoon?
- Voidaanko työntekijän kimppuun käydä helposti ?
- Onko edessä mitään hyökkäykseltä suojaavia esteitä?
- Onko työtilassa sellaisia esineitä joita hyökkääjä voi käyttää aseena?
- Onko mahdollista tehdä hälytys ja kutsua apua tai varoittaa muita? (STTK 2004.)

Väkivaltaisen käyttäytymisen riskiä lisää päihteiden käyttö, aikaisempi väkivaltaisuus ja mielenterveysongelmat, tietyt sairaudet ja elämän erilaiset kriisitilanteet. Työntekijän on

syytä tarkkailla reagointiaan ja käyttäytymistään uhkatilanteissa ja miettiä, miten voi olla mahdollisimman rauhallinen. (STTK 2004.)

”Asiakastyön henkilöturvallisuusoppaassa annetaan toimintaohjeita väkivaltaisen henkilön kohtaamisen varalle:

- Pidä olemuksesi ja esiintymisesi rauhoittavana ja kätesi näkyvillä mielellään kämmenpuolet ylöspäin.
- Vältä tuijotusta ja pälyilyä. Pidä riittävä etäisyys asiakkaaseen.
- Älä esitä henkilökohtaisia vaatimuksia, vaan puhu yleisesti.
- Pyri saamaan uhkaava henkilö istumaan.
- Jos seisotte, seiso mieluummin hieman sivussa. Kävellessä kulje hieman perässä.
- Huolehdi siitä, että takanasi on tilaa sekä pakotie.
- Älä käännä selkääsi.
- Älä tee äkkinäisiä liikkeitä, vaan kerro etukäteen mitä olet tekemässä.
- Ota mukaan työtoveri, jos mahdollista.
- Ota uhkaukset aina todesta. ” (STTK 2004.)

Työpaikan työsuojeluohjelman laatimisesta on vastuu työnantajalla, mutta se on laadittava yhteistyössä henkilöstön edustajien kanssa. Työterveyshuollon kanssa on sovittava hoitoon pääsystä heti tilanteen jälkeen sekä jälkihoidosta. Riskienhallintaan kuuluu seuraavia asioita: ongelman mittakaava, mahdolliset toimenpiteet, kirjausjärjestelmä, koulutus sekä seurannan tulokset. (STTK 2004.)

Koulutuksen lisääntyminen ja itsetunnon kohentuminen on johtanut siihen, että ihmiset eivät tottele yhtä herkästi kuin ennen. Komento-menetelmää käyttävä työntekijä saa osakseen vastarintaa ja mahdollista väkivaltaa entistä enemmän. Yleisö vaatii myös perusteluja kommentelemaan käytökseen. Erityisiä vaatimuksia työntekijän ammattitaidolle asettaa se, että väkivaltatilanteisiin osallistuvat yleisön edustajat ovat usein humalassa. Merkittävänä työsuojeluongelmana on pidettävä sitä, että yhä yleisemmin kontrollitehtäviä joutuvat hoitamaan henkilöt, joilla ei ole siihen pätevyyttä. Ongelmaa ei ole tiedostettu sellaiseksi, että siihen olisi järjestetty koulutusta. Lukumääräisesti hallitsevat väkivaltatilanteet ovat yleiseltä luonteeltaan sellaisia, että työntekijän osaaminen ja itse tilanteen fyysinen muoto vaikuttavat siihen millaisia mahdollisista yhteenottotilanteista tulee. Tähän voimme vaikuttaa tapahtumaympäristön suunnittelulla ja henkilöstön koulutuksella. (Aromaa ym. 1994, 2 - 4.)

3.1 Väkivaltaisuutta aiheuttavia tekijöitä

Psyykinen sairaus tai päihtymystila on usein syynä väkivaltatilanteeseen. Päihteidenkäyttäjän käytös on usein tarkoitushakuista, hän pyrkii määrätietoisesti saamaan haluamansa asian päätökseen. Sitä eivät aina tehosta vaatimukset ja uhkailu, vaan hän voi pyrkiä päämääräänsä myös kanssaihminen tunteisiin vetoavalla käytöksellä. Päihteiden liikakäyttäjälle on tyypillistä malttamattomuus eikä hänellä ole kykyä tehdä kompromisseja. Hyvin helposti hän hermostuu jos tilanne ei etene niin kuin hän on ajatellut. Usein kyky normaaliin kanssakäymiseen puuttuu kokonaan. (Lehestö ym. 2004, 151.)

Pitkään huumeita käyttänyt on omaksunut päihdemaailman arvot ja normit. Tämän maailman omat ”lait” eivät toimi yhteiskunnassa. Viranomaisten kohtaaminen voi muodostua ongelmakäyttäjälle stressitilanteeksi. Pienikin muutos ennalta valmiiksi mietittyyn tilanteeseen voi saada käyttäjän hermostumaan. Ongelmakäyttäjä kokeilee usein rajoja. Työntekijän käyttäytymisen tulee olla tällaisessa tilanteessa johdonmukaista ja hänen on oltava rauhallinen ja asiallinen. (Lehestö ym. 2004, 151 - 152.)

3.2 Sukupuolinen häirintä ja ahdistelu

Työpaikalla esiintyy jatkuvaa rutiininomaista vuorovaikutusta. Niinpä ihmiset voivat päästä perille toistensa kaikista ominaisuuksista. Työpaikalla voi esiintyä ystävyyttä, rakkautta, sukupuolisuhteita ja sukupuolista ahdistelua. Kaikki tunteet eivät aina ole vastavuoroisia ja myönteisiä. Yhdessä työskentely voi johtaa myös kielteisiin tunteisiin ja myönteisetkin tunteet voivat olla yksipuolisia. Tällainen yksipuolinen kiintymys voi johtaa sukupuoliseen ahdisteluun. Aihe on kovin arkaluonteinen ja siitä on alettu puhua vasta viimeaikoina. (Haa-vio-Mannila 1988, 7.)

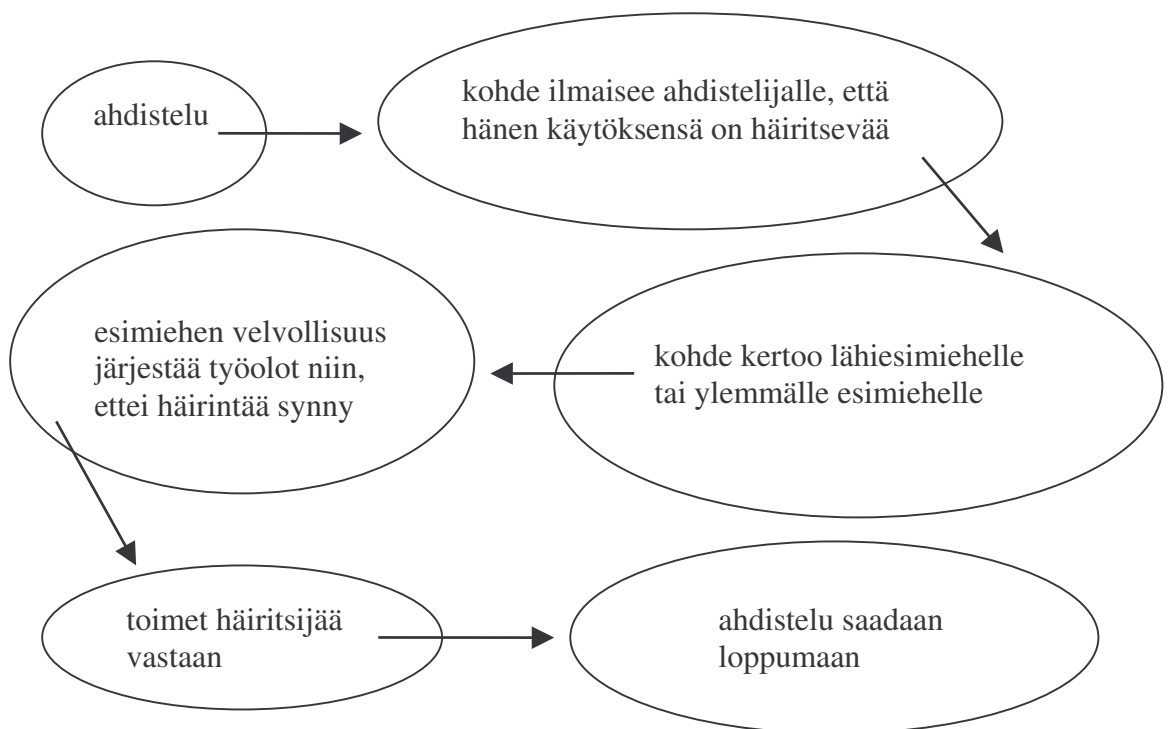
Sukupuolinen häirintä ja ahdistelu määritellään ei-toivotuksi ja yksipuoliseksi, joko fyysiseksi tai sanalliseksi seksuaalisväritteiseksi käyttäytymiseksi. Olennaista on, että se on kohteelle vastentahtoista. Määrittely on hyvin hankalaa, koska ahdistelua voi olla niin eriasteista. Häirintä koetaan sitä ahdistavampana mitä ylemmältä taholta se tulee. Tuli häirintä sitten miltä taholta tahansa, se vaikuttaa kielteisesti työpaikan ilmapiiriin. (Kauppinen & Purola 2001, 9 - 10.)

Sukupuolisen ahdistelun herättämä vastentahtoisuus erottaa häirinnän hyväntahtoisesta flirtistä. Rajanveto on kuitenkin vaikeaa, koska häirinnän kokeminen on yksilöllistä. Toinen voi pahoittaa mielensä härskistä vitsistä, kun taas toinen reagoi vasta fyysiseen kosketukseen. Häirintää voivat olla esimerkiksi sukupuolisesti vihjaavat eleet ja ilmeet, härskit puheet, kaksimielliset vitsit ja vartaloa tai pukeutumista koskevat huomautukset. Työpaikalla on käyttäytyttävä asiallisesti, sinne eivät sovi samat tavat kuin vapaa-ajalle. Jos ahdistelija on asiakas, on se työntekijälle henkisesti kuormittavaa. Ammattitaitoiseen palveluun kuuluu miellyttävä käytös ja tätä voidaan käyttää hyväksi asiakkaan taholta. (Kauppinen & Purola 2001, 11 - 13.)

Julkinen ja yksityinen elämänpiiri eivät ole kaukana toisistaan. Miesten ja naisten välisiin ystävyyssuhteisiin liittyvä eroottinen jännitys voi olla myös myönteinen asia. Se voi lisätä työmotivaatiota tai synnyttää ystävyyssuhteen. Työtovereiden välisiin eroottisiin tunteisiin suhtautuminen on myönteisempää kuin suhtautuminen sukupuolisuhteisiin. Epävirallisia sosiaalisia suhteita saatetaan pitää organisaatiolle tai perheelle haitallisina. Naisten työssä eteneminen mutkistuu jos epävirallinen vuorovaikutus miesten kanssa kielletään. On tärkeää

että naisten ja miesten välillä on sekä virallisia että epävirallisia suhteita. (Haavio-Mannila 1988, 10 - 12.)

Sukupuolinen ahdistelu ja häirintä lisäävät stressiä eivätkä ne voi olla vaikuttamatta työhön. Miesten ja naisten yhteinen työ johtaa helposti ystävyYTEEN mutta voi joissakin tapauksissa johtaa myös ahdisteluun. Kummassakin tapauksessa se voi olla työntekijän perhesuhteille joskus häiriöksi. Naista alistavasta sukupuolijärjestelmästä johtuu että naiselle on tärkeämpää seurustella epävirallisesti toisen sukupuolen kanssa. Epävirallisten suhteiden tärkein edellytys tietenkin on molempien sukupuolten läsnäolo työpaikalla. (Haavio-Mannila 1988, 158 - 159.)



Kuvio 1. Ahdistelun eteneminen työpaikalla (Kauppinen & Purola 2001, 38)

Työpaikan keinot puuttua häirintään ovat rajalliset. Ensimmäisenä pitäisi pystyä vaikuttamaan asenteisiin ja ilmapiiriin, esimerkiksi koulutuksella. Työnantajalla on joka tapauksessa

velvollisuus puuttua häirintätapauksiin. Ilmitulleet ahdistelutapaukset käsitellään yleensä epävirallisesti, neuvotteluin tai anteeksipyynnöllä. Kaikkein vakavimmat tapaukset käsitellään tuomioistuimissa. Sen sijaan työyhteisön ulkopuolelta tulevaan ahdisteluun, työnantajalla ei ole aina mahdollisuuksia puuttua. Tällaisissakin tapauksissa puhuminen auttaa selviytymisessä. (Kauppinen & Purola 2001, 36 - 39.)

Työpaikkakiusaamisen, häirinnän ja henkisen väkivallan tarkka määrittely on mahdotonta. Käsitteen määrittelyä tärkeämpää onkin ymmärtää kielteisen käyttäytymisen yksilöllinen kokeminen. Negatiivinen käyttäytyminen ilmenee työyhteisöissä tavallisimmin mustamaalaamisena, nonverbaalisina viesteinä, työyhteisöstä eristämisenä, työnteon vaikeuttamisena, mielenterveyden kyseenalaistamisena, fyysisenä väkivaltana tai sukupuolisena häirintänä tai ahdisteluna. Sukupuolinen häirintä voi ilmetä fyysisenä, suullisena tai kirjallisena. Häirintä tai ahdistelu on aina ei-toivottua ja yksipuolista. Ihmisiä häiritään työpaikoilla muistakin syistä mutta laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta nostaa sukupuolen erityiseen asemaan syrjinnän perusteena. Myös sukupuolinen häirintä pitäisi nähdä oikeassa yhteydessä eli osana henkistä väkivaltaa työssä. Sekä kiusaajan että kiusatun yksilölliset ominaisuudet ja toimintatavat vaikuttavat tilanteessa. Kiusatuksi joutuvat henkilöt joko hyökkäävät takaisin, puolustautuvat tai alistuvat. Vakavasta henkisestä väkivallasta voi seurata psyykkisiä häiriöitä tai fyysisiä oireilua. Henkisen väkivallan seurauksia ovat esimerkiksi itseluottamuksen mureneminen sekä hyvinvoinnin ja jaksamisen heikentyminen. (Perkka-Jortikka 2002, 25 - 27.)

3.3 Ennalta ehkäisevä toiminta

Väkivaltaan voidaan varautua tekemällä ympäristö turvalliseksi eli huolehtimalla työtilojen tarkoituksenmukaisuudesta. Turva- ja toimintaohjeiden laadinta on myös keskeinen osa ennaltaehkäisyä. Olennaisin ennaltaehkäisevä toiminta on kuitenkin työntekijöiden koulutus, jonka tulee sisältää tietoa aggressiivisuudesta ja väkivaltaiseen käyttäytymiseen taipuvaisten henkilöiden persoonallisuudesta. Työntekijän on myös tunnettava itsensä ja toimintatapansa väkivaltatilanteessa. (Weizmann-Henelius 1997, 53.)

Vastuu työsuojelusta on yleisesti työnantajalla. Ylimmän johdon keskeisimpiä tehtäviä on luoda yrityskulttuuri, jossa työsuojelutoimintaa arvostetaan sen yritystoimintaa kehittävän vaikutuksen vuoksi. Ylin johto luo myös työsuojelutoiminnan peruseriaatteet ja tavoitteet. Turvallinen toiminta taataan tehokkailla koulutus-, perehdyttämis- ja tiedotusjärjestelmillä. Tämä edistää myös työyhteisön henkistä hyvinvointia, joka on osa työsuojelua. Työsuojelutoimintaan on varattava riittävät aineelliset resurssit sekä järjestettävä yleisjohto ja valvonta. (Kuikko 2002, 9 - 10.)

Työsuojelulainsäädäntö tuo velvollisuuksia myös työntekijälle. Työntekijän on noudatettava sekä lainsäädännön että työnantajan ohjeita ja määräyksiä. Työssä on myös noudatettava varovaisuutta sekä huolellisuutta. Työntekijän on kokemuksensa ja ammattitaitonsa mukaisesti huolehdittava omasta ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta. Työntekijällä on myös ilmoitusvelvollisuus työnantajalle havaitsemistaan puutteellisuuksista ja vaaroista. (Kuikko 2002, 18 - 19.)

Työsuojelu on yhteistoimintaa jota varten työpaikoille on nimetty työsuojelupäälliköt, toimikunnat tai muut yhteistyöelimet. Työsuojelupäällikkö on vastuussa työsuojeluyhteistoinnin toteuttamisesta. Lähtökohtana on, että vaarat ja riskit on pyrittävä poistamaan ennakolta. Kaikkien työelämän osapuolten on toimittava niin, että henkilöstön työkyky on turvattu. Tämä edellyttää yhteistyötä ja on jokaisen velvollisuus. (Kuikko 2002, 20 - 24.)

Sosiaali- ja terveysministeriön ohjauksessa toimivat työsuojelupiirit valvovat viranomaisina työsuojelusäädösten noudattamista työpaikoilla. Piirit ohjaavat ja neuvovat sekä työntekijöitä että työnantajia. Työsuojelutarkastajalla on oikeus päästä jokaiselle työpaikalle. Tarvittaessa työsuojelupiiri voi velvoittaa korjaamaan työturvallisuuspuutteet. Tarkastajalla on vaitiolovelvollisuus. Suomessa on kahdeksan työsuojelupiiriä, joiden valvottavana on 240 000 työpaikkaa. Sosiaali- ja terveysministeriön työsuojeluosasto ohjaa työsuojelupiirejä sekä antaa niille resurssit. (Työsuojelupiirit 2005.)

3.4 Väkivaltaisen käyttäytymisen motiiveja

Työntekijät eivät useinkaan näe tai koe väkivaltaiseen käyttäytymiseen minkäänlaista syytä. Sen sijaan väkivaltaisesti käyttäytyneet henkilöt ovat kertoneet että heitä on loukattu tai kiusattu. Aggressiivisuudella on aina jokin merkitys. Aggressio on ihmisen käyttövoimaa, jolla hän pyrkii saavuttamaan tai ylläpitämään tasapainoaan. Aggressiivisuus voidaan ymmärtää yritykseksi päästä avuttomuudentunteesta tai ihminen voi kokea itseään mitätöitävän. Jos asianomaisen rakkauden tai riippuvuuden tarpeiden osoittaminen on johtanut lapsuudessa pettymyksiin, hän pyrkii suojautumaan kipeiltä tunteiltaan suhtautumalla vihamielisesti muihin ihmisiin. Jos ihminen ei pysty käsittelemään omia tunteitaan, hän turvautuu voimakeinoihin. (Weizmann-Henelius 1997, 58 - 59.)

Tunteet syntyvät vuorovaikutuksessa. Työntekijä voi tiedostamattaan provosoida asiakasta aggressioon. Muiden aggressio on helpompi huomata kuin oma kiukustuminen tilanteessa. Asiakkaan tunteet pitää ottaa huomioon ja selvittää aggression syy, joka ei aina suinkaan ole tarkoitettu työntekijälle, vaikka hän saakin sen kuulla. Taustalla voi olla esimerkiksi asiakkaan ahdistus tai vaikea elämäntilanne. Työntekijä saattaa reagoida kiukkuiseen asiakkaaseen päättämällä tehdä vain omat työtehtävänsä. Tällöin työntekijä katkaisee kontaktin asiakkaaseen eikä näe inhimillistä kanssakäymistä osaksi työntekoa. (Heiske 1997, 46 - 47.)

Aggressiivisuus tarkoittaa ihmisen tunnetilaa ja motivoitua toimintaa, kun taas väkivaltaisuuksella tarkoitetaan ihmisen ulkoista käyttäytymistä. Väkivaltaisuus on usein reaktio ylivoimaiseksi koettuun tilanteeseen, josta ihminen ei tunne muuta ulospääsykeinoa. Väkivalta liittyy aggression tunteisiin ja väkivaltaisuus yhdistyy yksilön persoonallisuuden kehitykseen. Psykkisessä kehityksessä vaikuttaneet tekijät muovaavat väkivaltaisen persoonallisuuden perusrakenteen. Väkivaltaiseen käyttäytymiseen liittyviä ominaisuuksia ovat esimerkiksi itkeskeisyys, heikko itsetunto, virheellinen minäkuva ja heikosti kehittynyt tunne-elämä. Aggressiivista käyttäytymistä ei voida kuitenkaan johtaa yhdestä tekijästä. Väkivaltaiseen käyttäytymiseen on etsitty syitä biologisista ja psykologisista tekijöistä sekä ympäristö- ja tilannetekijöistä. (Leppänen 2004, 13.)

3.5 Lähestymistapoja vihantunteisiin

Vihantunne on ihmiselle luonnollinen ja tärkeä väline tarpeiden tunnistamiseksi. Se auttaa ihmistä selviytymään vaarallisista tilanteista. Vihantunteiden ilmaiseminen muita tai itseä kohtaan on normaalia ja ihmiset, jotka eivät koskaan suutu joutuvat aggressiivisten henkilöiden alistamiksi. Väkivaltaista käyttäytymistä voidaan hallita pysyvillä ratkaisuilla kuten lukoilla ja hälytyslaitteilla. Tilanteeseen voidaan myös varautua, kun tiedetään tulossa olevan asiakkaan olleen aikaisemmin väkivaltainen. Työntekijän hyvillä vuorovaikutustaidoilla voidaan rauhoitella henkilö, joka osoittaa suuttumisen merkkejä. Vuorovaikutuksen merkitys korostuu sosiaalialalla. (Weizmann-Henelius 1997, 60.)

Vihamielisyydelle on monta selitystä. Tarve saada arvostusta tai aito inhimillinen kontakti voi olla aggressiivisen käytöksen taustalla. Aggressio kannattaa yrittää muuttaa mielekkääksi kontaktiksi. Myös pelko, ahdistus ja yleinen epäluulo, väärinkäsitykset ja tiedon puute voivat tehdä ihmisen kiukkuiseksi. Aggressiivinen ihminen haluaa puolustautua kokemassaan vaaratilanteessa ja työntekijän tehtävänä voi olla näyttää olevansa vaaraton. Työntekijän on hyvä pyrkiä asettumaan asiakkaan asemaan kokonaisvaltaisesti eikä vain kuunnella hänen sanojaan ja loukkaantua niistä. (Heiske 1997, 50 - 52.)

Vihaansa purkavaan ihmiseen voi olla vaikea saada yhteyttä, joten on parasta odottaa pahimman purkauksen ajan. Tämän jälkeen voi yrittää puheyhteyttä rauhallisella äänellä esittäen kysymyksiä ei väittämiä. Olennaista on että ei pidä itse sortua korottamaan ääntään. Voidaan myös käyttää ystävällisiä, kohteliaita ja ymmärtäviä eleitä. Päämääränä on luonteva vuorovaikutus. (Työministeriö 1994, 19.)

3.6 Väkivallan tai sen uhan vaikutus työyhteisöön

Väkivalta on erilaista, kun se tapahtuu vapaa-aikana, työssä, naisiin kohdistuvana, miehiin kohdistuvana eli kokijasta ja tilanteesta riippuvana monimutkaisena ilmiönä. Väkivalta voidaan luokitella ruumiilliseen, henkiseen, seksuaaliseen ja rakenteelliseen. Väkivallan kohteeksi joutunut henkilö harvoin luokittelee kokemaansa koska se voi sisältää piirteitä kaikista näistä luokista. Huomattava merkitys on myös väkivallan pelolla, joka vaikuttaa mer-

kittävästi normaaliin elämään, sillä pitkäaikainen häirintä aiheuttaa pelkoa sekä työssä että vapaa-aikana. Väkivaltakeskustelua vaikeuttaa se, että väkivallan mieltäminen on yksilöllistä ja tilannesidonnaista. Asiakkaalla ja työntekijällä saattaa olla aivan erilainen käsitys väkivallasta. Yleensä asiakassuhdetta on jatkettava myös väkivaltatilanteen jälkeen. (Aromaa ym. 1994, 97 - 101.)

Väkivalta voi aiheuttaa ruumiillisia vammoja, pienimmillään mustelmia ja pahimmassa tapauksessa jopa hengen menetyksen. Myös henkinen pahoinvointi on merkittävä ongelma. Väkivalta voi johtaa sairauslomiin, jopa työkyvyn menetykseen. Tästä voi johtua myös henkilökunnan vaihtuminen sekä vaikeus saada työvoimaa. Tällä voi olla vaikutusta myös asiakastyytyväisyyteen. (Työterveyslaitos 2005.)

Väkivaltaan johtaneita tapaturmia rekisteröidään vuosittain keskimäärin 500. Näistä yli puolet johtaa alle kolmen päivän sairauslomaan. Pää ja kädet vahingoittuvat yleisimmin. Väkivallan seurauksena on enimmäkseen ruhjeita, pintavammoja ja naarmuja. Sisäelinvammat aiheuttavat yleisimmin vakavimmat seuraukset. Kuolemaan johtaneita tapaturmia on keskimäärin kaksi vuodessa. (Työterveyslaitos 2003, 59.)

4 EDUNVALVONTATYÖ

Jos henkilö ei enää pysty huolehtimaan itsestään ja asioistaan, voidaan hänelle määrätä edunvalvoja. Edunvalvojan määrää maistraatti tai käräjäoikeus. Holhousviranomaisena toimii maistraatti. Maistraatti valvoo edunvalvojen toimintaa muun muassa tarkastamalla tilit ja myöntämällä luvat päämiehensä puolesta tehtäviin tärkeimpiin oikeustoimiin. Maistraatti voi myös määrätä, että omaisuuden hoidon ja käytön ohjeeksi on laadittava hoitosuunnitelma. Lisäksi maistraatit pitävät valtakunnallista holhousasioiden rekisteriä. (Oikeusministeriö 2004.)

Holhustoimen palveluilla pyritään auttamaan henkilöitä, jotka eivät itse kykene huolehtimaan taloudellisista asioistaan. Holhustoimen avulla tällainen henkilö voi saada tuekseen edunvalvojan, joka yhdessä hänen kanssaan tai hänen puolestaan huolehtii hänen asioistaan ja valvoo hänen etujaan. Edunvalvoja voi olla tarpeen, kun esimerkiksi vaikea sairaus tai korkea ikä ovat heikentäneet asianomaisen henkisiä kykyjä niin, että hän ei itse kykene valvomaan etujaan tai hoitamaan asioitaan. (Oikeusministeriö 2004.)

Edunvalvojaksi voidaan määrätä myös yleinen edunvalvoja, joka hoitaa näitä tehtäviä työnä puolesta. Yhteiskunta huolehtii siitä, että jokainen yleisen edunvalvojan palveluita tarvitseva voi saada niitä kotiseudultaan. Edunvalvojan tehtävistä päättää maistraatti tai käräjäoikeus. Yleensä edunvalvojalle annetaan tehtäväksi hoitaa päämiehensä omaisuutta ja taloudellisia asioita. Taloudellisten asioiden lisäksi edunvalvojan on huolehdittava siitä, että päämies saa sopivan hoidon, huolenpidon ja kuntoutuksen. Edunvalvojan tulee tarvittaessa olla yhteistyössä esimerkiksi kunnan sosiaali- ja terveydenhuollon viranomaisten kanssa.

Edunvalvojan on huolehdittava siitä, että päämies saa varoistaan riittävästi rahaa omaan käyttöönsä. (Oikeusministeriö 2004.)

Kuusamossa yleinen edunvalvontatoimisto sijaitsee kaupungintalolla. Työtehtäviä hoitavat yksi edunvalvoja, yksi sihteeri joka toimii edunvalvojan sijaisena tarvittaessa ja lisäksi on yksi sihteeri toimistotöissä. 12.4.2005 tehdyn laskennan mukaan päämiehiä oli 162. Kuusamon kaupungin edunvalvontaan määrättävä henkilö tulee joko Oulun maistraatin Pudasjärven palveluyksikön tai Kuusamon käräjäoikeuden päätöksellä. Päämiehien määrä lisääntyy tulevaisuudessa ja samalla työmäärä lisääntyy. Myös entistä vaikeammat ja aikaa vievemmät tehtävät ovat lisääntyneet.

Haastattelujen kohteena olleet edunvalvontatoimistot sijaitsivat pääsääntöisesti kaupungintaloilla. Yksi edunvalvontatoimisto oli rakennuksessa, jossa ei ollut muita toimistotiloja. Työntekijöiden määrä vaihteli luonnollisesti päämiehien määrän mukaan. Pienimmissä toimistoissa oli kaksi työntekijää ja isoimmassa kaksitoista työntekijää. Pienimmissä toimistoissa työntekijät joutuivat myös työskentelemään yksin, koska esimerkiksi lomansijaisia ei ollut.

5 SUOJAUTUMISKEINOT

Kunnallisen alan työpaikoilla tapahtuu harvoin ryöstöjä tai ryöstöyrityksiä, koska rahaliikenne hoidetaan nykyisin pankkien kautta. Kunnissa on kuitenkin palvelupisteitä, joissa voi käydä aggressiivisesti käyttäytyviä asiakkaita. Ongelmatilanteetkin pitää pystyä hoitamaan, koska tällaisten asiakkaiden avuntarve on usein suurin. Väkivallan uhkaa voidaan ennakoida pakenemis- ja toimintasuunnitelmalla. (Antman 1998, 60.)

Sekä väkivaltaista käyttäytymistä että väkivaltilanteista selviytymistä pystytään ennakoimaan. Mitä paremmin ongelmatilanteisiin on varauduttu, sitä paremmin ne pystytään hoitamaan. Ennakoiva asenne sekä ennalta suunnitellut ja harjoitellut toimintamallit ovat kaikkein tärkein työturvallisuutta parantava tekijä. Jokaisessa työyksikössä tulisi myös tehdä säännöllisiä tarkistuksia puutteiden tai riskitekijöiden havaitsemiseksi. (Lehestö ym. 2004, 98 - 99.)

Uuden työntekijän valinnassa on arvioitava riittävän tarkasti työntekijän fyysiset ominaisuudet ja valmiudet työskennellä riskialttiissa työssä. Tämä pätee myös määräaikaisiin työntekijöihin. ”Hoitoalan väkivaltatutkimuksessa Vartia ja Hyyti (1999) havaitsivat, että nuoremmilla ja vähemmän kokeneilla työntekijöillä oli suurempi riski joutua väkivallan kohteeksi kuin vanhemmilla. Myös työsuhteen määräaikaisuus näytti kyseisessä tutkimuksessa lisäävän väkivaltariskiä.” (Lehestö ym. 2004, 103.)

5.1 Ulkoinen ympäristö

Toimenpiteet asiakasväkivallan ehkäisemiseksi on suunniteltava kullekin työyksikölle yksilöllisesti. Kalustusta suunniteltaessa on väkivaltatilanteen mahdollisuus otettava huomioon. Asiakasta ei pitäisi sijoittaa oven eteen ja työntekijällä pitäisi olla mahdollisuus poistua huoneesta asiakasta ohittamatta. Huoneet tulisi varustaa kahdella ovella. Nykyään on hyvin monenlaisia hälytysjärjestelmiä tarjolla. Hälytysjärjestelmän tulee varmasti toimia ja työntekijöiden pitää tietää miten hälytystilanteessa menetellään. Järjestelmän toimivuutta on testattava säännöllisesti. Asiakkaiden odotustilojen tulisi olla viihtyisiä, sillä sen on todettu vähentävän asiakkaiden ahdistusta. Vahtimestarit on perehdytettävä hyvin tehtäviinsä. Heidän täytyy olla helposti tavoitettavissa esimerkiksi kannettavalla sisäpuhelimella ja asiakkaiden on tunnistettava vahtimestari nimikyltistä. (Työministeriö 1994, 45 - 46.)

Arvaamattomasti käyttäytyvät henkilöt, jotka voivat olla huumausaineiden käyttäjiä tai vaikeaan psyykkiseen tilaan joutuneita, saattavat olla vaarallisia. Koulutus tällaisten tilanteiden varalle on tärkeää. Tällaista ihmistä ei saa provosoida. Rauhallinen keskustelu auttaa useimmiten, uhkatilanteeseen on tiettyjä toimenpiteitä. (Taura-Jokinen 2004, 24.)

Työntekijän on opittava näkemään aggression vaarallisuusaste. Jos kysymyksessä on vaarallinen tilanne, työntekijän on paettava ja haettava apua. Lievemässä tapauksessa tilanne selvitetään puhumalla. Pyrkimys aggression syiden selvittämiseen ei merkitse sen hyväksymistä. Asiakkaiden väkivaltainen käyttäytyminen ei ole koskaan oikeutettua. (Heiske 1997, 49.)

5.2 Tilannerauhoittajat ja työtapojen valinta

Riskiasiakkaan kohtaamisessa voivat auttaa myös tilannerauhoittajat. Tilannerauhoittajia ovat esimerkiksi hiljaa kuunteleminen, puheenaiheen vaihtoyritykset, tauon ehdottaminen sekä huumorin käyttö. Tilannerauhoittajien käyttö edellyttää kuitenkin asiakaspalvelijalta sitä, että hän on erittäin hyvin tilanteen tasalla. Saattaa olla niin, että asiakas kokee esimerkiksi huumorin käyttämisen vielä ärsyttävämpänä. Parityöskentely on yksi parhaimmista tavoista selvittää uhkaavassa tilanteessa. Työtoverilla voi olla enemmän kokemusta tai pa-

remmat vuorovaikutustaidot. Yksintyöskentelyä voidaan pyrkiä vähentämään lisäämällä osastojen välistä yhteistyötä. (Snygg 2000, 38 - 39.)

Perinteisillä väkivalta-aloilla peruskoulutukseen on kuulunut väkivallan kohtaamisen opettelu. Uusilla väkivalta-aloilla kuten kaupan alalla ja sosiaalipuolella, tämä ei ole kuulunut peruskoulutukseen. Toimintavalmiuksien riittävyys on aika ajoin myös tarkistettava. (Lehestö ym. 2004, 54.)

5.3 Fyysisen väkivallan tai sen uhan esiintyminen

Fyysinen väkivalta tai sen uhka on lisääntynyt naispalkansaajilla. Kasvua tapahtui jo 1990-1997, mutta uusimmassa tutkimuksessa naisten osuus on lisääntynyt reilusti, kun taas miesten kohdalla osuus on pysynyt vuoden 1997 tasossa. Eniten riskejä sisältyy terveydenhoitoalan ja sosiaalialan työhön sekä palvelutyöhön. Nuorimmat palkansaajat kohtaavat työssään väkivaltaa tai sen uhkaa useammin kuin vanhemmat. Tämä voi johtua siitä, että vanhemmat työntekijät ovat oppineet ennakoimaan väkivaltatilanteita tai he ovat siirtyneet turvallisempiin työtehtäviin. (Lehto & Sutela 2004, 54.)

Kaikista palkansaajista 6 prosenttia on joutunut väkivallan kohteeksi ainakin kerran vuoden aikana. Työväkivalta ja kiusaaminen ovat yleisiä kunta-alalla. Naiset kokevat keskimäärin useammin väkivaltaa kuin miehet. Kaikkein riskialttein on terveydenhuoltoala. Myös sosiaalitoimessa riski joutua väkivallan uhriksi on suuri. Työpaikkakiusaaminen tai henkinen väkivalta on myös ajankohtainen ongelma. Suomen työpaikkakiusaamis- ja -väkivaltaluvut ovat Euroopan maihin verrattuna korkeat. Tämä voi johtua siitä, että Suomessa asiaan on kiinnitetty paljon huomiota. (Työturvallisuuskeskus 2005.)

5.4 Väkivaltatilanteen jälkihoito

Aina ei tapahtumaan osallisten keskeinen jälkipuinti riitä, vaan uhri tarvitsee myös ammatti-auttajan apua. Työterveyshuollon edustaja pystyy parhaiten arvioimaan, millaista apua uhri tarvitsee. Työterveyshuollon kautta uhri voidaan myös ohjata saamaan jatkohoitoa, esimer-

kiksi psykologille. Terveysthuollon palveluja tulisi saada ilman ajanvarausta, mahdollisimman nopeasti ensikäynnille sekä jatkossa soittomahdollisuus tarpeen vaatiessa. Uhrin / työntekijän itsetuntoa olisi tuettava joka vaiheessa. Olisi myös korostettava että tapahtunut ei ole millään tavalla hänen syytään. Työterveyshuollon tehtävänä on kaiken kaikkiaan varmistaa että tuki on mahdollisimman laaja-alaista. (Työministeriö 1994, 51.)

Väkivallasta tai sen uhasta voi seurata paitsi fyysisiä myös henkisiä vammoja, jotka saattavat tulla myöhemmin ja olla pitkäaikaisia. Työpaikalla on oltava valmius välittömään jälkihoitoon, joka on aloitettava enintään 1 – 2 vuorokauden kuluttua tilanteesta. Luontevin jälkihoidon antaja on työpaikan työterveyshuolto, mutta myös erikoispalveluja on tarjolla. Tapahtunutta on läpikäytävä myös työpaikalla kaikkien työntekijöiden kesken. (Työsuojelupiirit 2005.)

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

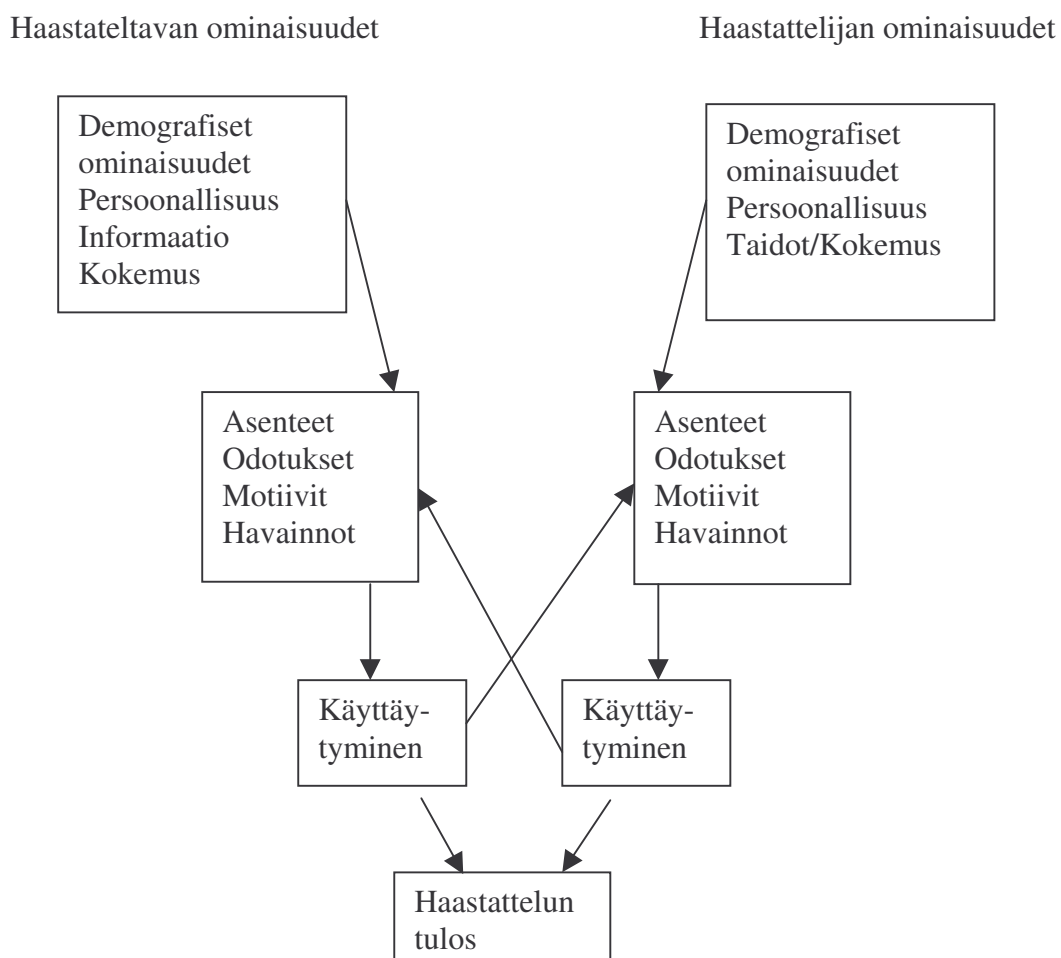
Tutkimuksessa käytettiin puhelinhaastattelua. Haastattelut suoritettiin toukokuussa 2005. Puhelinhaastattelun suorittamiseen käytettiin Kuusamon kaupungintalossa sijaitsevaa työhuonetta. Henkilökohtainen haastattelu ei ollut mahdollinen, koska haastateltavat työskentelevät kaukana toisistaan. Haastattelukäynnit olisivat tulleet kohtuuttoman kalliiksi, koska yhden päivän aikana ei olisi ehtinyt tehdä kaikkia haastatteluja. Aluksi tutkimuksessa käytettäväksi aiottu kyselylomake hylättiin jäykkyytensä vuoksi.

Kun tehdään puhelinhaastattelu, on tärkeää laatia hyvä ja asiallinen kirje, jolla lähestytään haastateltavia. Kysymysten pitää olla lyhyempiä ja kenties on syytä puhua hieman hitaammin, jotta haastateltava ymmärtää kysymyksen oikein. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 64 - 65.)

Ensin kysyttiin kirjeellä suostumusta haastateltavaksi, jonka jälkeen lähetettiin teema-alueet tutustuttavaksi. Sähköpostilla tiedusteltiin kirjeen perille tuloa jos ei saatu vastausta. Puhelinhaastattelut nauhoitettiin paitsi yhdessä tapauksessa joka tuli niin yllättäen että ei ollut aikaa hakea sanelulaitetta. Tämä sen takia, että kyseisellä haastateltavalla oli niin kiireinen aikataulu. Haastattelut nauhoitettiin kaupungintalossa sijaitsevassa työhuoneessa.

Tietynlaiseksi ongelmaksi muodostui se, miten saisi haastateltavat kiinnostumaan tutkimuksesta varsinkin kun kysymyksessä on näin arkaluontoinen aihe. Tämä jäi haastattelijan tehtäväksi. Haastattelutilanne pitää saada riittävän mielekkääksi, riittävän palkitsevaksi ja riittävän miellyttäväksi, jotta haastateltava saataisiin motivoituksi ja jotta tämä motivaatio säilyisi.

Motivointiin kiinnitetään huomiota eri tavoin haastattelun kuluessa: Haastattelupyyntöä esitettäessä pyritään **herättämään** haastateltavan kiinnostus. Haastattelua aloitettaessa **vahvistetaan** edelleen kiinnostusta. Koko haastattelun ajan on tärkeää **ylläpitää** kiinnostusta. (Hirsjärvi & Hurme 1995, 46.)



Kuvio 2. Haastatteluprosessin motivaatiomalli (Hirsjärvi & Hurme 1980, 61)

Sekä haastateltavan että haastattelijan ominaisuudet vaikuttavat haastattelun tulokseen. Kuten myös vaikuttavat asenteet ja odotukset sekä motiivit että havainnot haastattelusta. Omaan käyttäytymiseemme haastattelutilanteessa vaikuttavat myös toisen asenteet ja odotukset ynnä muut. Koko haastattelun tulokseen liittyvät siis hyvin monenlaiset asiat ja sen takia haastattelut ovat aina ainutlaatuisia. (Hirsjärvi & Hurme 1980, 61.)

Toiseksi ongelmaksi muodostuivat haastateltavien kiireiset aikataulut. Haastattelupyynnön kirjjeessä arvioitu haastattelu-aika, noin yksi tunti, osoittautui liian pitkäksi ajaksi. Moni haastateltava toivoi että haastattelu saataisiin menemään viidessätoista minuutissa ja se taas tarkoitti sitä että haastattelu jäi aika suppeaksi.

6.1 Haastattelumuotojen eroja

Haastattelu on tutkimusmuotona joustava, siinä haastattelija ja haastateltava ovat vuorovai-
kutuksessa keskenään. Kysymysten järjestyksestä on myös mahdollista muuttaa vielä haastat-
telutilanteessa ja vastauksia voidaan selventää ja syventää. Haastattelun miinuspuolina voi-
daan pitää sitä, että haastattelijalta vaaditaan taitoa ja kokemusta. Haastattelut vievät myös
tutkijalta aikaa. Haastattelut saattavat sisältää monia virhelähteitä, esimerkiksi haastateltava
ei anna totuudenmukaisia vastauksia. Haastattelut aiheuttavat monenlaisia kustannuksia
riippuen siitä millä tavalla ne suoritetaan. Analysointi, tulkinta ja raportointi on usein on-
gelmallista varsinkin kokemattomalle tutkijalle, koska ei ole olemassa valmiita ”malleja”.
(Hirsjärvi & Hurme 2001, 34 - 35.)

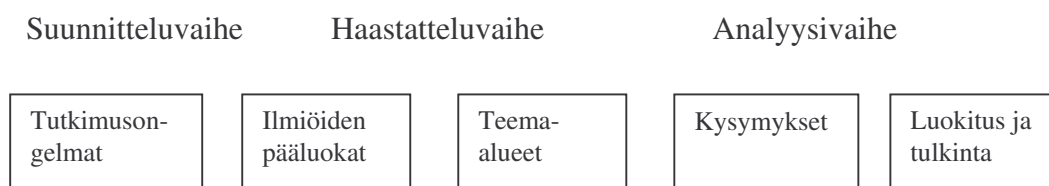
Lomakehaastattelussa kysymykset ovat kiinteät ja kysymysalueet tiukasti määriteltä. Haastateltavien määrä on suuri mutta kustannus yksikköä kohden pienehkö. Tutkijan työ-
määrä analyysivaiheessa on melko pieni. Saatua tietoa on pintapuolista eikä tutkijalta vaadita
välttämättä suurta paneutumista. **Teemahaastattelussa** kysymysalue on vain pääpiirteittäin
määriteltä. Haastateltavien määrä on melko pieni mutta kustannukset nousevat. Tutkijan
työmäärä lisääntyy myös analyysivaiheessa, samoin tutkijan täytyy paneutua enemmän.
Tällä tavalla saatua tietoa on syvempää. **Avoimessa haastattelussa** kysymykset voidaan
muotoilla vapaasti ja kysymysalueet ovat vapaat. Haastateltavien määrä voi olla pieni mutta
kustannus yksikköä kohden suurehko. Tutkijan työmäärä ja paneutuminen on suurta niin
kuin teemahaastattelussakin. Avoimen haastattelun avulla saatua tietoa on syvällisempää.
(Hirsjärvi & Hurme 1995, 38.)

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä eli lomake- ja avoimen haas-
tattelun välimuoto. Haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin joista keskustellaan. Ky-
symykset eivät ole kuitenkaan tarkassa muodossa tai järjestyksessä. Lomake-, teema- ja

avointa haastattelua voidaan verrata muutamien keskeisten seikkojen suhteen. (Hirsjärvi & Hurme 1995, 37.)

Syvähaastattelu tarjoaa nimensä mukaisesti syvällisempiä tietoja kuin tavalliset, luokitellut haastattelut. Tässä haastattelumuodossa paneudutaan 'haastateltavan' psyykeen. Haastattelussa voi erottaa kolme peräkkäistä vaihetta. Ensimmäisen vaiheen sisältönä on molemminpuolinen tunnustelu, jolloin puhutaan etäisistä asioista. Toiseen vaiheeseen päästään, jos keskinäinen luottamus ja yhteisymmärrys syntyvät. Tässä vaiheessa keskustelu on avointa ja vilpittöntä, haastattelijan ja kysymysten merkitys laskee. Kolmas vaihe on selittäminen ja jäsentäminen. Tässä vaiheessa tasoitellaan ensimmäisen ja toisen vaiheen välisiä ristiriitoja. (Kortteinen 1982, 295 – 296.)

Ihmisillä on tapana rakentaa itselleen 'onnellisuusmuuri' suojelemaan heitä. Haastatteliija törmää tähän muuriin haastattelun ensimmäisessä vaiheessa ja tämän lävitse hän etenee. Sosiaalisessa käyttäytymisessä voidaan tehdä jako etualaan ja taka-alan. Ensimmäinen käsite tarkoittaa sitä, kuinka esimerkiksi kotona käyttäytyään vieraan läsnä ollessa, ja toinen tarkoittaa sitä, mitä on 'roolin' takana. Onnellisuusmuurilla siis puolustetaan yksityiselämää sosiaalisesti. Syvähaastattelun etuna on se, että yksilö saa puhua niistä asioista, jotka ovat hänelle tärkeimpiä. On tutkijan ongelma, jos haastateltava ei halua tai jaksa puhua. Jos hän taas haluaa puhua, tämä perustuu haastattelukontaktille. (Kortteinen 1982, 297 - 300.)



Kuvio 3. Teema-alueet tutkimuskokonaisuudessa (Hirsjärvi & Hurme 2001, 67.)

Tutkimuksen suunnittelu ei ole kertakaikkinen vaan jatkuva tapahtuma, kaikkein tärkein on kuitenkin edeltävä suunnittelu. Suunnitteluvaiheessa tutkijan on päätettävä, mitä hän aikoo aineistosta hakea. Teemahaastattelua käytettäessä on suunnitteluvaiheen tärkeimpiä tehtäviä

teemojen suunnittelu. Haastattelurunkoa laadittaessa laaditaan teema-alueuettelo, ei yksittäisiä kysymyksiä. Haastattelutilanteessa teema-alueet tarkennetaan kysymyksillä. Sekä tutkittava että tutkija toimivat kysymysten tarkentajina. Teema-alueiden tulisi olla niin väljiä että mahdollisimman paljon tietoa paljastuu. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 65 - 67.)

6.2 Haastattelun analysointi

Teemahaastattelun avulla saadaan yleensä paljon aineistoa. Tästä seuraa että analyysivaihe on mielenkiintoinen ja haastava. Aineiston käsittely ja analyysivaihe on aloitettava mahdollisimman pian. Tällöin se inspiroi myös tutkijaa. Tietojen selventäminen ja täydentäminen on helpoimmin tehtävissä heti haastattelujen jälkeen. Toisaalta on huomattava, että on myös ongelmia ja ilmiöitä joiden ymmärtämiseen tarvitaan kypsyttelyä ja enemmän aikaa. (Hirsjärvi & Hurme 1995, 108.)

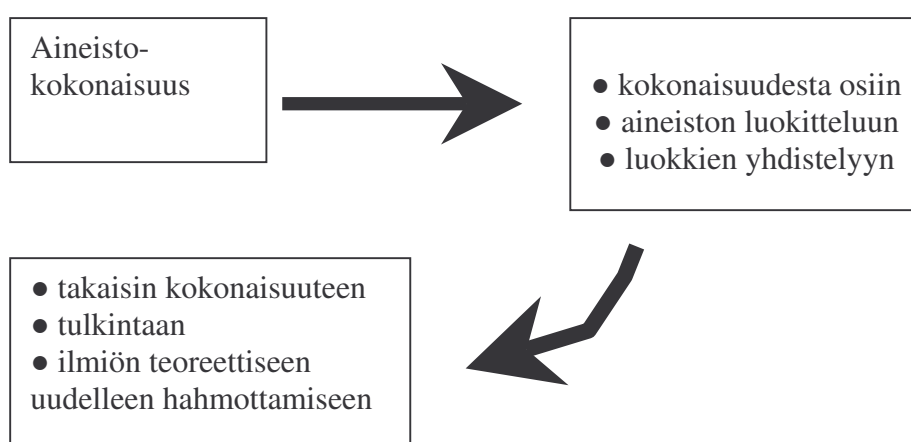
Laadullisen analyysin pääpiirteitä:

- 1) Analyysi alkaa usein jo itse haastattelutilanteissa. Tutkija voi jo haastatellessaan tehdä havaintoja ilmiöistä, tyypitellä malleja tai kerätä lisää aineistoa.
- 2) Aineistoa analysoidaan lähellä aineistoa. Laadullinen tutkimus säilyttää aineistonsa sanallisessa muodossa.
- 3) Tutkija käyttää induktiivista tai abduktiivista päättelyä. Induktiivinen päättely on aineistolähtöistä. Abduktiivisessa päättelyssä on valmiina teoreettisia johtoideoita, joita pyritään todentamaan aineiston avulla.
- 4) Analyysitekniikat ovat moninaisia ja myös työskentelytapoja on erilaisia. Laadullisessa tutkimuksessa on vähän standardoituja tekniikoita. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 136.)

Kun aineisto on tallennettu, se kirjoitetaan tekstiksi eli litteroidaan. Teemahaastattelun menetelmällä kerätystä aineistosta voidaan muodostaa kortisto purkamista varten. Tallennetaan

kunkin henkilön tiedot yhteen tiedostoon mutta käytetään kullekin teemalle eri sivuja. Sitten kopioidaan eri henkilöiden samaa teemaa koskevat sivut peräkkäin. Kokonaisuus pirstoutuu käsittelyvaiheessa. Kuitenkin aineistoa pitää lukea kokonaisuutena ja useampaan kertaan, muuten aineistoa ei voi analysoida. Aineistoa on luettava aktiivisesti ja esitettävä kysymyksiä aineistolle. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 138 - 143.)

Analyysi jossa edetään



Kuvio 4. Haastatteluaineiston käsittely analyysistä synteisiin (Hirsjärvi & Hurme 2001, 144)

Edellä käsitettä analyysi on käytetty suppeassa merkityksessä. Usein kvalitatiivisen aineiston tulosten esittäminen jää analyysin vaiheeseen. Tulkinta on vähäistä, eikä ilmiötä ole saatu synteessin tasolle, jotta ilmiö tulisi syvällisesti ymmärretyksi. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 144.)

Haastattelujen teon jälkeen sanelut purettiin, ensin kunkin haastateltavan haastattelu kokonaisuudessaan. Tämän jälkeen eri teema-alueiden vastaukset yhdisteltiin ja tehtiin näistä luokkia. Luokat yhdisteltiin ja käsiteltiin kokonaisuutena ja päästiin analyysin vaikeimpaan vaiheeseen eli tulkintaan. Saatu tulkinta viimeisteltiin sanalliseen muotoon.

6.3 Opinnäytetyön luotettavuus ja pätevyys

Tutkimuksen luotettavuutta (reliabiliteettia) ja pätevyyttä (validiteettia) on aina arvioitava, ne liittyvät toisiinsa. Jos reliabiliteetti on alhainen, niin myös validiteetti on alhainen. Tutkimusmenetelmä voi kuitenkin olla luotettava, vaikka tulokset eivät vastaisikaan tutkimuksen kysymysasettelua. Tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä tulee arvioida sen takia että lukija voi päätellä tiedon merkityksen, tutkimuksen etiikka vaatii sitä, tulosten merkittävyyden kannalta sekä siksi että se kuuluu tutkimustyön luonteeseen. (Likitalo & Rissanen 1998, 71.)

Tulosten ja todellisuuden mahdollisimman hyvä vastaavuus tulisi olla tavoitteena jokaisessa tutkimuksessa. Teemahaastattelussa pyritään tavoittamaan tutkittavien ilmiöiden vivahteet ja tiivistämään ne. Luotettavuustarkastelu koskee koko tutkimusprosessia. Tutkimuksen käsitevalidius on huono, ellei tutkittavasta ilmiöstä tavoiteta olennaisia piirteitä. Ongelmanasettelu sekä haastattelurunko on siis suunniteltava hyvin. Käsitevalidiutta ei voi parantaa jälkikäteen. Teemahaastattelun sisältövalidius on huono jos teemaluettelon laatimisessa on epäonnistuttu. Sisältövalidiutta voimme parantaa varautumalla riittäviin lisäkysymyksiin kultakin teema-alueelta. (Hirsjärvi & Hurme 1995, 128 - 129.)

Haastatteluaineiston luotettavuus riippuu sen laadusta. Laadukkuutta voidaan tavoitella etukäteen sillä, että tehdään hyvä haastattelurunko. Mietitään ennalta, miten teemoja voidaan syventää, ja pohditaan vaihtoehtoisia lisäkysymysten muotoja. Laatua parantaa myös haastattelupäiväkirjan pito. Siihen voidaan esimerkiksi merkitä muistiin sellaisia kysymysmuotoja, jotka ovat tuottaneet haastateltaville vaikeuksia. Haastattelut tulee litteroida niin nopeasti kuin mahdollista. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 184 - 185.)

Reliaabeliudella tarkoitetaan sitä, että tutkittaessa samaa henkilöä saadaan kahdella tutkimuskerralla sama tulos. Jos kuitenkin oletetaan, että ihmiselle on ominaista ajassa tapahtuva muutos, tästä tutkimustuloksiin kohdistuvasta määritelmästä on luovuttava varsinkin silloin, kun kyseessä ovat muuttuvat ominaisuudet. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 186.)

Haastattelut suoritettiin käyttämällä apuvälineinä sanelunauhuria ja kauitinpuhelinta. Äänen laatu ei aina ollut paras mahdollinen jolloin haastateltavan kaikista sanoista ei saanut selvää.

Ydinkohdat tulivat kuitenkin selville. Haastattelun luotettavuutta parannettiin kirjoittamalla myös paperille asioita. Nauhurin olemassaolo ei vaikuttanut negatiivisesti haastateltavien vastauksiin. Haastattelijan kokemattomuus tuli esiin siinä että mahdollisia lisäkysymyksiä oli aika vähän eli haastattelu perustui ennalta suunniteltuihin kysymyksiin. Haastatteluista olisi ehkä saatu enemmän irti jos ne olisi tehty paikanpäällä mutta tämä ei ollut mahdollista kustannusten ja ajanpuutteen vuoksi.

6.4 Tutkimuksen objektiivisuus ja eettisyys

Kaikilla aineistonhankintamenetelmillä on eettisiä ongelmia ja siksi tutkijan on erityisesti laadullisessa tutkimuksessa tiedettävä mitä tekee. Tutkimukseen osallistumisen tulee olla vapaaehtoista ja haastateltaville on annettava riittävästi tietoa tutkimuksesta. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan tutkimusprosessin luotettavuudella. Pääasiallisin luotettavuuden kriteeri on tutkija itse, koska tutkija on tutkimuksensa keskeinen tutkimusväline. Siksi kvalitatiiviset tutkimukset sisältävät enemmän omaa pohdintaa kuin kvantitatiiviset tutkimukset. (Leppänen 2004, 61.)

Haastateltaviin otettiin yhteyttä kirjeellä, jossa kerrottiin tutkimuksen tausta sekä haastattelun tarkoitus. Tällöin myös haastateltavalla oli mahdollisuus kieltäytyä haastattelusta. Haastateltavilla oli mahdollisuus ennen haastattelua tutustua kysymyksiin, ne lähetettiin sähköpostilla kun oli saatu suostumus haastatteluun.

Tutkimuksen eettisyydellä tarkoitetaan tässä tutkimuksessa, miten tutkija esittää kokoamansa haastattelutiedon. Tutkimustuloksista ei saa käydä ilmi yksittäisen vastaajan vastauksia. Suorien lainauksien kertojana voi olla kuka tahansa haastatelluista.

Tutkimuksen objektiivisuus edellyttää, että tutkija on puolueeton aineistoa käsitellessään: tutkijan omat mielipiteet, kiinnostuksen kohteet ja näkökulmat eivät saa vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin. Teemahaastattelu on tulosten tulkinnan kannalta vaativa. Virhetulkintoja voi ilmetä, mikäli tutkimusta suorittaa kokematon tutkija, joka ei osaa tulkita haastateltavan kielellistä ja ei-kielellistä viestintää. Puhelinhaastattelussa ei luonnollisesti voi esiintyä ei-kielellistä viestintää.

7 TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET SEKÄ POHDINTA

Toteutetut turvallisuusratkaisut

Turvallisuusratkaisujen taso vaihteli suuresti eri toimistojen välillä. Työntekijöiden huoneiden ovet olivat pääsääntöisesti lukossa. Sisään pääsi ovikelloa soittamalla tai vahtimestarin välityksellä. Vahtimestari hoiti kulunvalvontaa ja käytössä oli myös metallinpaljastin. Mutta oli myös toimistoja, joihin pääsi aivan vapaasti. Pippuri- tai kaasusumuttimia oli vaihtelevasti käytössä.

”Elikkä siinä on kulunvalvonta ja metallinpaljastin. Asiakkaat eivät pääse suoraan sisälle vaan aina kysytään kenen luokse ja meille ilmotetaan etukätteen kun asiakas on tulossa.”

”Tämä yksikkö on kaupungintalon alakerrassa, täällä ei ole vahtimestaria, täällä on ihan avoimet ovet.”

”Ei ole kaasusumuttimia. Siinä on se tilanne, että me todennäköisesti pökerryttäs ite ensin. Kun on astma ei pysty sellasta käyttämään.”

”Sitten meillä on pippurisumutteet jotka on sitä viimesintä hätää varten että jos ei muuten, omaa henkeä jos uhataan niin se on mahdollista käyttää mutta siihen on tosi korkea kynnyks.”

Huoneissa, joissa työntekijät työskentelevät oli kaksi ovea. Toisesta ovesta tulivat asiakkaat ja toinen oli niin sanottu pako-ovi. Yhden toimiston sisustusratkaisu ei kuitenkaan tukenut pako-oven käyttöä sillä hetkellä. Huoneiden ovissa käytettiin myös turvaketjuja.

”Meillä on kaks ovea elikkä asiakkaat tulee toisesta ja sitten meillä on niin sanottu pako-ovi...että meillä on soluhuone.”

”Turvallisuus on sillä lailla että me pystytään kuitenkin poistumaan kahdesta ovesta. Huoneeseen on kaksi ovea aina. Periaatteessa me pystytään järjestämään niin että, selän taakse jää toinen ovi.”

Hälytysnappeja oli eri muodoissaan käytössä. Eräässä toimistossa oli kaksi nappia: lievä ja punainen. Vahtimestari tuli paikalle, kun painettiin lievää nappia, ja kun painettiin punaista hälytysnappia koko toimisto lähti liikkeelle eli kyseessä oli todella vakava tilanne. Rannekehälyttimet olivat yleisesti käytössä. Näistä hälyttimistä hälytys lähti joko poliisille tai vartiointiliikkeeseen. Hälytyksen välitti eteenpäin yleensä vahtimestari ja yhdessä tapauksessa talonmies. Parhaiten turvatassa toimistossa oli käytössä myös kulunvalvonta ja metallinpaljastin. Valvontakamerat, jotka eivät olleet nauhoitavia, olivat käytössä eräässä toimistossa.

”Hälytysnapit, kuuluu koko käytävälle ja vartija tulee joskus paikalle, yleensä pienellä viiveellä mutta on olemassa.”

”Hälytysnappi on suoraan tuonne poliisiin, se jonka vahtimestari sitten hälyttää eteenpäin tämän avuntarpeen, niin se menee poliisilaitokselle.”

Peilien käyttö turvallisuusratkaisuna oli myös huomattu. Koko käytävän levyiset laajakuvapeilit paljastavat sen tapahtumat. Ulko-oven viereen sijoitetusta peilistä voi nähdä kuka on tulossa, jos käytössä ei ole valvontakameraa.

”Huoneessa ikkuna josta näkee pihalle ja ulkoportaalla on ’juorupeili’, joka on meillä semmonen turvakameran esiaste.”

”Laajakuvapeilit koko käytävällä, joten vahtimestari näkee koko käytävän tapahtumat.”

Työssä koetut väkivalta- tai uhkatilanteet

Tilanteiden uhkaavuus ja yleisyys kulkivat rinta rinnan turvallisuusjärjestelyjen tason kanssa. Mitä enemmän uhkaavia tilanteita oli sattunut, sitä enemmän oli kiinnitetty turvallisuuden huomiota.

Tilanteita, joissa oli käytetty veistä aseena, oli useita. Kaikkein vakavin eli isku sydämeen oli johtanut kuolemaan vuonna 2000. Lievempiä tilanteita eli uhkailuja oli viikoittain, paitsi yhdessä toimistossa jossa oli rauhallinen tilanne. Uhkailija oli usein humalassa tai lääkkeiden vaikutuksen alainen. Periaatteessa toimistoihin ei pääse tai ainakaan asioimaan ei ryhdytä, jos päämies eli asiakas on humalassa. Erästä edunvalvojaa oli uhattu koiralla kotikäynnin yhteydessä. Omistaja oli nauttinut tilanteesta kun koira oli pitänyt työntekijät todella pelon alla.

”Kyllä on sattunut. Onneksi ei näin jälkeinpäin hirveen vakavia mutta sillä hetkellä riittävän vakavia...Hän tempasi taskustaan tuommosen hedelmäveitsen ja iski sen pöytään.”

”Meillähän ei oo niinku mittään vahtimestaria, että se pääsee huoneeseen asti...ja minä oon kyllä tehny seleväksi että jos on humalassa niin silloin minä en rupia millekään.”

Kaikki vakavasti uhkailleet olivat olleet miehiä. Naiset yleensä korottavat tällaisissa tilanteissa ääntään ja sitä ei koeta uhkaavaksi vaan työntekijät puolestaan madaltavat silloin omaa ääntään ja saavat näin tilanteen rauhoittumaan. Myös hidasliikkeinen ja jopa liikuntarajoitteinen henkilö voi olla uhkaava.

”Aggressiiviset käyttäytyjät ovat olleet kaikki miehiä. Että naisia en oo sillai kavahtanu, säikähtäny. Kun tuota niin, naisethan yleensä korottaa sitä ääntään ja se on silloin

automaattinen reaktio että me lasketaan ääntä. Puhutaan hiljempaa ja tää asiakas alkaa sitten myös puhumaan hiljempaa.”

”Ett tuolla...kunnassa on pienellä veitsellä hyökätty mua kohti ja se oli aika, voi sanoa että vanhus. Ei hän vuosiltaan vanhus ollut mutta vähän hijasliikkeinen.”

Uhkatilanne pyritään rauhoittamaan puhumalla ja yleensä se onnistuu. Tilanteen vakavuus on luettava asiakkaan käytöksestä. Tällaisessa tilanteessa ei saa provosoida eikä provosoitua. Työssä kehittyä ruumiinkielen tulkinta ja työntekijät ovat hyviä huomaamaan milloin asiakasta ei kestä yhtään ärsyttää. Yksi merkki ärsyyntymisestä on se että iho alkaa kiiltää eli asiakas hikoilee.

”Se viestittää sillä omalla ruumiillaan tämä asiakas että millon se hermostuu. Vaikea pukea sanoiksi mutta että niillä ... Yks merkki että alakaa iho kiiltää elikkä alakavat hikoileen.”

”Kylläpä se ehkä enempi on siitä asiakkaan käytöksestä ja olemuksesta on luettava. Vaikka huutaa ei välttämättä ole uhkaava.”

Uhkatilanteet vievät paljon energiaa ja erityisesti yksintyöskentely on hyvin voimille ottavaa. Uhkatilanteen aiheuttama tunnetila pitäisi saada heti katkaistua eli keskustella jonkun toisen kanssa. Jos ei ole työparia, niin se on vaikeaa, koska työntekijöillä on vaitiolovelvollisuus ja pitää aina miettiä kenelle voi puhua.

” Se pelko kesti niin kauan kun mun mies tuli kotia että mä sain hänelle asiasta puhua. Mulla ei ollu silloin sitä työparia jonka kans puhua. Että niinkö tässä sanoin jo että jos tätä työtä tekee yksin niin tää niinkö vie kaiken energian ja voimavarat.”

Edunvalvoja on aika keskeinen henkilö monen asiakkaan elämässä. Voi olla että heillä ei ole ketään läheistä, joille voi kertoa omia asioitaan. Edunvalvojat joutuvat toimimaan tavallaan mielenterveystoimistona, mikä ei tietenkään ole heidän tehtävänsä.

” Elikkä me ollaan tavallaan mielenterveystoimistona vaikka me ei terapiaa hänelle

anneta mutta me ollaan semmonen... Kun hänellä ei oo ketään, kaikki lähipiiri on hänet hylännyt eli hän on meidän toimiston palvelujen väärinkäyttäjä.”

Aggressiivisen käytöksen syytä on vaikea löytää. Syynä voi olla se että ei saa rahaa mutta toisaalta ”raha ei ole lääke” vaan taustalla on jotain muuta. Asiakas voi olla humalassa tai psyykkinen kunto on heikko. Henkilö on usein pahalla päällä jo tullessaan ja tämä kiukku on purettava johonkin.

”Mä en usko että aggressiivisuus johtuu siitä että ei saa rahaa, koska kyllähän nämä asiakkaat pääsääntöisesti saa sen summan. Kun mä mietin, että mikä se oli... Se on se psyykkinen kunto, tää oli niin huonossa kunnossa tää yks asiakas joka...”

Väkivalta- tai uhkatilanteisiin ei totu koskaan eikä niitä koskaan liioittele. Esimerkiksi poliisit ovat kehottaneet ottamaan nämä tilanteet tosissaan. Uhkatilanne säikäyttää aina ja tämän pelkotilan vie mennessään esimerkiksi kotiin. Pelko voi kestää pitkään ja aiheuttaa työkyvyn heikentymistä. Toimistossa, jossa tilanne oli rauhallinen, kävi aika vähän päämiehiä ja hekin ajanvarauksella.

”Että minusta tätä asiaa ei niinkö koskaan, sitä ei liioittele yhtään. Että eihän tämmösiin väkivaltatilanteisiin, eihän niihin totu koskaan.”

”Myös psyykkisesti sairaita, eivät ole uhkailleet. Minun tykönä kyllä aika vähän käy näitä minun päämiehiä.”

Työntekijöiden jälkihoito

Tässä on suuria eroja eri toimistojen kesken. Osassa toimistoja jälkihoitoa ei ole tarvittu ollenkaan vaan asiat on purettu keskenään. Eräässä toimistossa, jossa oli sattunut vakaviakin tilanteita, jälkihoito oli toiminut erittäin hyvin. Työterveysshuollostosta oli tullut kriisityöntekijä jo ennen kuin poliisit lähtivät paikalta. Kriisihoitoa oli jatkunut monta kuukautta. Henkilökohtaiset keskustelut olivat toimineet kriisihoidossa erittäin hyvin. Ryhmäohjaus ei ollut toiminut heidän kohdallaan vaan siinä oli aina palattu lähtötilanteeseen eikä oltu päästy asiassa eteenpäin. Oli myös toimisto jossa jälkihoito ei ollut toiminut ollenkaan.

”Tämä jälkihoito, edes työnohjausta antamalla, niin se on meillä täysin hoitamatta. Me työntekijät keskenään annetaan jälkihoitoa toisille. Elikkä puhumme asiasta ääneen.”

” Mielettömän hyvä. Jo ennen kuin poliisit lähti työterveyshuollosta tuli kriisityöntekijä. Kriisihoitoa oli monta kuukautta.”

” Siitä minulla ei oo tietoa, periaatteessa työterveyshuolto on käytettävissä... tarvittaessa ehkä saadaan keskusteluapua.”

Jos joku käyttäytyy väkivaltaisesti tai uhkaavasti tilanteesta menee ilmoitus koko toimistolle. On myös hyvä, jos tilanteesta menee tieto sähköpostitse tai muuten kaikkiin tahoihin, joihin uhkailija on sidoksissa. Näin esimerkiksi mielenterveystoimisto voi ehkä auttaa tilanteessa.

” Jos joku käyttäytyy väkivaltaisesti, ilmoitetaan koko toimistolle, pariin viikkoon ei päästetä sisälle.”

Tärkeintä jälkihoitoa on siis keskustelu työkavereiden kesken tai esimerkiksi työterveyshuollon edustajan kanssa. Näin tilanne saadaan purettua ja saadaan uusia näkökulmia asioihin.

” Yleensä me täällä keskenämme pähkäillään että olipas radikaalia...erinomanen tilanne...näkökulmia...”

Turvallisuuskoulutus

Turvallisuuskoulutusta on liian vähän. Koulutuksen saannista on kauan tai sitä ei ole ollut käytännössä ollenkaan. Koulutuksen tulisi olla ennen kaikkea ennakoivaa. Sen pitäisi keskittyä psyyken hoitamiseen eli siihen että uhkatilanteissa ei saisi provosoida eikä provosoi-tua. Tietyistä teknisistä järjestelyistä kuten hälytysnapin tai pippurisumuttimen käytöstä on järjestetty koulutusta.

” Meillä silloin kun tuli nuo pippurisumutteet niin poliisi järjesti täällä semmosen koulutustilaisuuden mut siitäkin on jo aikaa useampi vuosi että näitä pitäis olla ihan säännöllisesti.”

”Ei ole käytännössä toiminut tai tieto koulutuksesta ei ole tullut... muuta kuin turvanapin käyttö.”

” Ei oo saatu. Tietysti olisi tarpeen...eihän sitä koskaan tiiä.”

Koulutusta pitäisi olla vähintään kerran vuodessa. Edunvalvojien yhteinen kokoontuminen säännöllisesti olisi muutenkin hyvä asia. Myös toimiston sisällä käydyt keskustelut ja esimerkiksi videoiden katsominen väkivaltatilanteista auttaa pitämään nämä turvallisuusasiat mielessä. Näissä asioissa ei saa lipsua vaan aina pitää olla varuillaan.

” Säännöllisin väliajoin katsellaan videoita uhkatilanteista toimistolla ja sitten keskustellaan.”

” Varmasti vähintään kerran vuodessa sais olla koulutusta. Mutta tuota tätä väkivaltaisen asiakkaan kohtaamista, tilanteita semmosia koulutus...luentojuttuja niitä sais olla kans ja tää menee lähinnä sinne työnohjauksen puolelle.”

Sukupuolinen ahdistelu

Työtovereitten taholta sukupuolista ahdistelua ei ole esiintynyt. Asiakkaiden taholta ahdistelua on esiintynyt jonkin verran, enemmän lievempää mutta myös uhkaavampaa. Asiakkaat, jotka ahdistelevat ovat humalassa vaikka periaatteessa humalaisia ei päästetä sisälle. Erään työntekijän kohdalla ahdistelu loppui kun ahdistelija sai tietää työntekijän olevan äiti. Ahdisteluja ei ole joka kuukausi mutta vuosittain useamman kerran. Myös työntekijöiden kynnys, sille minkä he kokisivat ahdisteluksi, on aika korkea.

” Ett mä oon sillai aika karski että mä en niinkö niistä... mä en oo sillai niinkö herkkä niille. Naureskelen niille, ett ne on niitä miesten juttuja.”

” Mulla varmaan se kynnykskin on aika korkea, minkä kokisin. Mä en varmaan tämmöstä seksuaalista ahdistelua ees rekisteröis.”

” Skitsofreenikkoja, jotka ovat humalassa. Jos ovat selvin päin ja ottavat lääkkeensä, ei esiinny.”

Sukupuolisen ahdistelun määrittely on hyvin hankalaa, mikä tuli esille myös tässä tutkimuksessa. Häirinnän kokeminen on yksilöllistä. Ahdistelu on kohteelle on aina vastentahtoista, mikä erottaa sen hyväntahtoisesta flirtistä. Asiakkaiden kielenkäyttö voi joskus olla loukkaavaa mutta fyysistä ahdistelua esiintyi onneksi harvoin.

Kokonaisuudessaan haastatteluista ilmeni että eri toimistojen välillä oli suuria eroja sekä turvallisuusjärjestelyjen tason että ilmenneiden uhkatilanteiden välillä. Jos toimistossa oli sattunut jokin vakava väkivaltatilanne, turvallisuuteen oli kiinnitetty enemmän huomiota. Edunvalvojat olivat kuitenkin sitä mieltä, että aina kannattaa olla varuillaan vaikka turvallisuusjärjestelyt olivatkin heikommalla eli mahdolliset uhkatilanteet on kyllä tiedostettu. Uhkatilanteet johtuvat suurelta osin siitä että asiakas on päihtynyt tai muuten sekavassa tilassa eli tähän pitäisi kiinnittää vielä enemmän huomiota että esimerkiksi humalaiset asiakkaat eivät pääsisi ollenkaan sisälle.

Koulutusta uhkatilanteista kaikki haastateltavat toivoivat lisää esimerkiksi aggressiivisen asiakkaan kohtaamisesta. Koulutuksen pitäisi olla säännöllistä ja myös työntekijöiden keskenään olisi hyvä katsella esimerkiksi videoita uhkatilanteista ja sen jälkeen keskustella niistä, koska kaikkein tärkeintä tässä asiassa on ennakointi. Ei pidä odottaa niin kauan että jotain on jo ehtinyt tapahtua. Myös säännölliset työyksikön tarkistukset riskitekijöiden havaitsemiseksi ovat paikallaan. Uuden työntekijän valinnassa on kiinnitettävä huomiota työntekijän kykyyn työskennellä riskialttiissa työssä.

Yksintyöskentely edunvalvontatoimistossa lisää turvattomuutta ja kuormittaa henkisesti. Siksi pitäisi kiinnittää huomiota myös loma-aikoihin että saataisiin sijaisia koska uhkaavia tilanteita voi sattua milloin vaan. Myös miespuolisen työntekijän olemassaolo vaikuttaa rauhoittavasti asiakkaisiin. Uudelle työntekijälle on opetettava perusasiat miten menetellä mahdollisessa uhkatilanteessa.

Edunvalvojille ei ole olemassa mitään yhtenäistä koulutusta, vaan tällä hetkellä heitä on puhelinvaihteenhoitajista lakimiehiin. Myöskään palkkaus ei ole yhtenäistä. Edunvalvoja rinnastetaan usein sosiaalityöntekijään mutta työ on kuitenkin erilaista. Työn vastuullisuus ja vaarallisuus tulisi ottaa huomioon myös palkkauksessa.

Perusturvallisuuden tason on oltava kunnossa jotta työntekijät voivat keskittyä pääasialliseen tehtäväänsä eli päämiesten asioiden ja edun hoitamiseen. Uhkatilanteen ilmoittamiseen tarvitaan toimiva hälytysjärjestelmä. Hälytyksen teon jälkeen avun on tultava paikalle viipymättä. Jälkihoitoon on myös kiinnitettävä huomiota, koska lieväkin uhkatilanne voi jättää työntekijälle pelkotilan, joka on saatava katkaistua.

Työntekijöiden jälkihoidon merkitystä ei ole ymmärretty kaikissa toimistoissa. Työterveyshuollon antaman jälkihoidon on oltava asiantuntevaa ja yksilöllistä. Tilannetta on purettava avoimesti myös työtovereiden kesken, koska väkivalta ja väkivallan uhka vaikuttaa myös yksityiselämään ja työntekijän työssä jaksamiseen ja hyvinvointiin. Väkivalta voi johtaa myös työntekijöiden vaihtuvuuteen ja heikentää asiakastyytyväisyyttä.

Kuusamon kaupungin perusturvan tukipalveluilla, johon myös edunvalvonta kuuluu, on käytössään riskienhallintasuunnitelma. Riskejä on kartoitettu ja niiden ennaltaehkäisyyn on kiinnitetty huomiota. Jokainen uhkatilanne raportoidaan riskien tiedonkeruulomakkeella. Asiaista käydään mielestäni avointa keskustelua työyhteisössä. Ainakin lähin esimies ymmärtää asian tärkeyden, mikä on hyvä, koska esimiehen tuki on työntekijälle välttämätöntä. Riskienhallintaa arvioidaan vähintään kaksi kertaa vuodessa. Työturvallisuuden kehittämässä on kuitenkin vielä parantamista, lähinnä teknisissä ratkaisuissa ja myös turvallisuus-koulutuksen kehittämisessä.

Kaikkein tärkeimpänä asiana Kuusamon toimistossa pitäisin hälytyslaitteiden saamista koska välitön avunsaanti uhkatilanteessa voi pelastaa työntekijän terveyden. Tietokoneella olevat hälytysnapit ovat hyvät ja huomaamattomat. Toinen vaihtoehto on rannekehälyttimet, joita on myös käytössä osassa toimistoista.

Toimiston sijaintipaikka pääsisäänkäynnin vieressä ei ole paras mahdollinen koska asiakas voi tuntea olonsa kiusaantuneeksi odottaessaan sisäänkäyntiä (kun kaupungintalon muut

asiakkaat kulkevat hänen ohitseensa). Odotustilojen viihtyisyyteen kannattaa myös kiinnittää huomiota koska edunvalvontatoimiston asiakkaat muuttuvat helposti kärsimättömiksi odottaessaan.

Vahtimestarin olisi hyvä olla lähempänä edunvalvontatoimistoa. Vahtimestarilla ei ole loma-aikoina sijaista, mikä on erittäin huono asia. Jo pelkkä vahtimestarin olemassaolo voi hillitä asiakkaiden aggressiivisuutta.

Peilejä voidaan käyttää halpana turvallisuusratkaisuna. Peilit, joista näkee odotustiloihin, olisivat hyvät koska niistä voi seurata vuoroaan odottavia asiakkaita. Kuusamon toimistossa olevat ovisilmät ovat olleet tarpeelliset mutta niistä näkee aika kapealle alalle.

Opinnäytetyön tekeminen on ollut haastavaa, opettavaista ja aika ajoin erittäin stressaavaa. Työntekijöiden hyvinvointi on mielestäni tärkeä asia ja siksi valitsin tällaisen aiheen, josta ei ole vielä paljon tehty opinnäytetöitä. Työtä tehdessäni olen oppinut ymmärtämään mahdollisia uhka- ja väkivaltatilanteita myös asiakkaiden kannalta. Mahdollisen uhka- tai väkivaltatilanteen hoidossa on kyse ennen kaikkea vastavuoroisesta palvelutilanteesta, jossa suurin merkitys on työntekijän vuorovaikutustaidoilla. Teknisten ratkaisujen pitää kuitenkin olla kunnossa, koska joskus tilanne voi riistäytyä hallinnasta.

LÄHTEET

- Antman, A. 1998. Työturvallisuuskeskus: Työsuojelu kunnissa ja kuntayhtymissä. Kirjapaino Verbi.
- Aromaa, K., Haapaniemi, M., Kinnunen, A. & Koivula, A-K. 1994. Väkivalta työtehtävissä. Työssä koettua väkivaltaa koskevan tutkimushankkeen osaraportti. Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos 124. Tampere. Tammer-Paino Oy.
- Haavio-Mannila, E. 1988. Työpaikan rakkaussuhteet. Tutkimus miesten ja naisten välisestä ystävydestä, rakkaudesta ja sukupuolisesta ahdistelusta työssä. Juva. WSOY.
- Heiske P. 1997. Hyvinvointia työyhteisöön. Helsinki. Painotalo Miktor.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 1980. Teemahaastattelu. Tampere. Tammer-Paino Oy.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 1995. Teemahaastattelu. Helsinki. Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki. Yliopistopaino.
- Kauppinen, K., Purola, M. 2001. Flirtti, häirintä, jännite. Työterveyslaitos. Helsinki.
- Kortteinen, M. 1982. Tutkimus elämäntapojen muutoksesta. Keuruu. Kustannusosakeyhtiö Otava.
- Kuikko, T. 2002. Esimiehen työsuojeluvastuu. Tampere. Tammer-Paino Oy.
- Lehestö, M., Koivunen, O. & Jaakkola, H. 2004. Hoitajan turva. Helsinki. Edita.
- Lehto, A-M & Sutela, H. 2004. Tilastokeskus. Uhkia ja mahdollisuuksia. Työolotutkimusten tuloksia 1997 - 2003. Helsinki. Edita Prima.
- Leppänen, M-L. 2004. Hallittu terapeuttilinen fyysinen rajoittaminen-toimintamalli väkivaltatilanteiden kohtaamiseen. Pro gradu –tutkielma. Kuopion yliopisto, yhteiskuntatieteellinen tiedekunta.
- Likitalo, H. & Rissanen, R. 1998. Tutkimusmenetelmät. Menetelmätietoutta tradenomiopiskelijoille. Helsinki. Hakapaino Oy.
- Perkka-Jortikka, K. 2002. Työyhteisöjohtaminen. Helsinki. Editaprima Oy.
- Purjo, T. 1997. Väkivallan hallinta – ilman väkivaltaa; Itsepuolustus, itsesuojelu ja väkivallan hallinta työpaikalla ja vapaa-aikana. Porrur Oy.
- Snygg, P. 2000. Hotellivirkailijan työssä koettu väkivalta ja uhkaavat tilanteet. Rovaniemen ammattikorkeakoulu. Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

- Taura-Jokinen, E. 2004. Kunnan ammattilaiset n:o 8-9. Asiakaspalvelua panssarilasin takaa: vaaraan varauduttu toimistossakin.
- Työpaikkaväkivallan ehkäisy. 1994. Työntekijöiden ja asiakkaiden välisten väkivaltatilanteiden hallinnan opas. Työministeriö. Tampere. Pirkan Painotuote Ky.
- Työterveyslaitos. 2003. Työsuojelun perusteet. Vammalan kirjapaino Oy.
- TTL. Työturvallisuuslaki (738/2002) 27§.
- Weizmann-Henelius, G. 1997. Väkivaltaisen ihmisen kohtaaminen. Helsinki: Kirjayhtymä.

INTERNET-LÄHTEET

- Hallitus.http://www.svof.fi/carrefour/cesec_doc/TASA-ARVO-OHJELMALUONNOS_C1.11.2004.doc (Luettu 1.5.2005)
- Oikeusministeriö. Holhoustoimen palvelut. www.om.fi/18664.htm. (Luettu 24.10.2004)
- STTK- Toimihenkilökeskusjärjestö. www.sttk.fi/fi/aineisto/mitaon (Luettu 21.11.2004)
- Työsuojelupiirit. <http://www.tyosuojelu.fi>. (Luettu 14.5.2005)
- Työterveyslaitos.
<http://www.tyky.fi/tyky/Suomi/Yritys/Tyo+ja+tyoolot/Psykkiset+tekijat/>(Luettu 1.4.2005)
- Työturvallisuuskeskus.<http://www.tyoturva.fi/keskus/tiedotteet/2005/1112940711.html> (Luettu 11.4.2005)
- Vartiainen. Väkivaltaisen ihmisen kohtaaminen.
<http://www.kolumbus.fi/jyrki.vartiainen/vakivaltainen.htm> (Luettu 29.11.2004)

TEEMA-ALUEET

Toteutetut turvallisuusratkaisut

hälytyslaitteet, vahtimestari, vartiointiliike
tilajärjestelyt: ovatko ovet lukossa?, onko pakomahdollisuutta?
itsepuolustusvälineet?

Työssä koetut väkivalta- tai uhkatilanteet

montako tilannetta sattunut esim. vuodessa ja kuinka vakavia
aggression syy
missä menee raja ja miten se osoitetaan asiakkaalle
ovatko väkivaltaiset ja uhkaavat tilanteet mielestäsi lisääntyneet?

Työntekijöiden jälkihoito

tuki työyhteisöltä
työterveyshuolto

Turvallisuuskoulutus

onko riittävästi koulutusta?
millaista koulutusta tarvittaisiin lisää?
miten uusi työntekijä perehdytetään mahdollisiin väkivaltatilanteisiin?

Sukupuolinen ahdistelu

esimiehet
työtoverit tai alaiset
asiakkaat
muut henkilöt

KIITOS VASTAUKSISTASI