



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

**Uhka- ja väkivaltatilanteisiin varautuminen
Joensuun Verven asiakastyössä**

Minna Laasonen

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön
koulutusohjelma (210 op)

11 / 2017

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma (210 op)

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Minna Laasonen	Sivumäärä 44 ja 5 liitesivua
Työn nimi Uhka- ja väkivaltatilanteisiin varautuminen Joensuun Verven asiakastyössä	
Ohjaava(t) opettaja(t) Jari Klemola	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja KK-Verve Oy / Verve Joensuu, Veijo Ojanaho & Tiina Venäläinen	
Tiivistelmä <p>Työturvallisuus koskettaa kaikkia asiakastyötä tekeviä. Tämä opinnäytetyö kokosi yhteen konkreettisia keinoja, joiden avulla työyhteisö voisi varautua asiakastyössä mahdollisesti tapahtuviin uhka- tai väkivaltatilanteisiin.</p> <p>Opinnäytetyöni tilaajana toimi Verven Joensuun toimipiste, jonka turvallisuuskysymyksiin toivottiin uudenlaisia ratkaisumalleja. Verve on valtakunnallinen organisaatio, jossa tehdään ammatillista kuntoutusta monenlaisten ihmisten parissa. Uhka- ja väkivaltatilanteita on ollut vähän, mutta niiden mahdollisuus on tiedostettu ja niihin halutaan varautua.</p> <p>Turvallisuuskysymyksiin paneutuminen oli tilaajalle ajankohtaista ja tarpeellista. He toivoivat opinnäytetyöni lisäävän työyhteisön valmiuksia uhka- ja väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyyn ja niiden käsitteilyyn. Saadakseni tietoa turvallisuusriskeistä sekä mahdollisista uhkatilanteista toteutin työyhteisölle toiminnallisen tuokion. He esittivät puoliuhjatusti pienoishälytelmiä omaan työyhteisöön kohdistuvista, todennäköisistä uhka- ja väkivaltatilanteista. Niiden kautta käsiteltiin useita ”entä jos” –tilanteita ja pohdittiin erilaisia toimintatapoja niiden ennakointiin, ehkäisemiseen sekä niissä toimimiseen.</p> <p>Koottujen tietojen pohjalta toteutin ohjeistuksen turvallisuuden säilyttämiseksi työyhteisössä. Tilaajan pyynnöstä ohjeistus on muodoltaan A4 -kokoinen, tiivistetty ja selkeä. Se liitettiin osaksi Verven perehdytyskansiota. Tuotoksen lisäksi myös tämän opinnäytetyön aikana käytettyjä menetelmiä voidaan soveltaa kaikilla asiakaspalvelutyön aloilla, joiden turvallisuusasioihin kaivataan uusia ratkaisumalleja.</p>	
Asiasanat Työhyvinvointi, työsuojelu, uhat, vaaratilanteet, väkivalta, asiakastyö	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Degree programme in Civic Activities and Youth Work (210 ECTS)

ABSTRACT

Author Minna Laasonen	Number of Pages 44 + 5
Title Preparing for threatening and violent situations in client work at Verve's office in Joensuu	
Supervisor(s) Jari Klemola	
Subscriber and/or Mentor KK-Verve Oy / Verve Joensuu, Veijo Ojanaho & Tiina Venäläinen	
Abstract <p>Occupational safety affects all people in client work. Nobody should experience threats or violence during the working day.</p> <p>Verve Joensuu is a subscriber of the thesis. Verve is a nationwide organization that provides professional rehabilitation. The main target group of the work are people of different ages. The first purpose was to find out the development needs of the work community. The main objective of this thesis is to find out safety issues in client work and to provide guidance on them. This includes all possible threats and violence situations.</p> <p>Quantitative method was applied. I designed and implemented a work community day during which they performed plays against potential threats or violence in their own work community. Through them, several "what if" situations were discussed. In addition, ways of preventing, anticipating and dealing with them were considered.</p> <p>Based on the results, a safety plan was created for the work community. It helps them to maintain the security of the work community and to deal with threatening situations. This safety plan and methods in this thesis can be used in all areas of customer work.</p>	
Keywords Well-being at work, work safety, threats, violence, customer work	

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ ABSTRACT

1 JOHDANTO	5
2 VERVE JOENSUU	6
2.1 Ammatillinen kuntoutusselvitys	7
2.2 Työllistymistä edistävä ammatillinen kuntoutus	9
2.3 Asiakastyö	10
3 TYÖTURVALLISUUS	10
3.1 Työnantajan velvollisuudet	11
3.2 Työntekijän velvollisuudet	13
3.3 Työtilojen turvallisuus	13
3.4 Työhyvinvointi	15
4 UHKA JA VÄKIVALTA ASIAKASTYÖSSÄ	15
4.1 Väkivallan käsitteet	16
4.2 Uhka ja väkivalta tilastoina	17
4.3 Uhka- ja väkivaltatilanteiden yleisyys	19
4.4 Uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakointi	20
4.5 Keinoja uhka- ja väkivaltatilanteiden käsittelyyn	21
5 KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT	23
5.1 Aineiston keruu	24
5.2 Ennakkotehtävä ja kysely	25
5.3 Toiminnallinen päivä	26
5.4 Menetelmien analysointi	27
6 TULOSTEN POHDINTA	29
6.1 Ennakkotehtävän purku	29
6.2 Toiminnallisen päivän purku	30
6.3 Väkivaltaisen asiakkaan kohtaaminen	32
6.4 Työtilojen turvallisuuskartoitus	34
6.5 Työntekijän oman toiminnan merkitys	36
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	38
7.1. Tuotos	38
7.2. Eettisyys ja luotettavuus	39
7.3 Oppimisprosessi	40
LÄHTEET	43
LIITTEET	45

1 JOHDANTO

Asiakaspalvelutyössä kohdataan monenlaisia ihmisiä, eivätkä kaikki kohtaamiset ole aina positiivisia. Uhka- ja väkivaltatilanteet ovat monilla aloilla arkipäivää eivätkä ne koskaan ole toivottuja. Työturvallisuuslaki edellyttää työnantajan puuttuvan asiaan, mikäli työntekijä joutuu työssään terveydelle haittaa tai vaaraa aiheuttavan häirinnän tai muun epäasiallisen kohtelun kohteeksi. (Työturvallisuuslaki 738/2002 28 §.)

Suoritin opintoihini kuuluvaa Sosiaalisen vahvistamisen käytäntöjä kehittävää harjoittelua Verve Joensuun (myöhemmin Verve) toimipisteessä, joka tuottaa muun muassa Kelan rahoittamia ammatillisen kuntoutuksen palveluita. Tutustuin harjoitteluni aikana Verven työyhteisöön, työntekijöiden työnkuvaan sekä heillä toteutettavaan asiakastyöhön. Työyhteisö on moniammatillinen, jossa keskustellaan asioista, kunnioitetaan toisia työntekijöitä sekä tehdään monipuolista ja pitkäkestoista asiakastyötä. Heidän työssään korostuu ihmisten tukeminen kaikissa elämäntilanteissa. Minulle tarjoutui mahdollisuus tehdä opinnäytetyöni tähän työyhteisöön, jonka avulla halusin toteuttaa jotakin konkreettisesti työyhteisön hyvinvointia kehittävää.

Keskustelin tilaajan kanssa mahdollisista kehittämiskohteista, joita lähdettiin täsmenämään työyhteisössä. Rajatakseni aihetta lähetin työyhteisön jäsenille sähköpostitse ennakkotehtävän, jossa pyysin heitä kirjoittamaan lyhyesti jostakin onnistumisen kokemuksesta omassa työssään. Myöhemmin tarinat kerrottiin työyhteisön jäsenille ja keskusteltiin niistä. Positiivisen vahvistamisen kautta korostin heidän työyhteisönsä hyviä puolia ja herätelin ajatuksia mahdollisista kehityskohteista. Esiin tulleiden ajatusten pohjalta teetin heille yksinkertaisen Webropol – kyselyn (liite 1).

Ennakkotehtävän, kyselyn tulosten (liite 2), työyhteisössä tekemiäni havaintojen sekä tilaajan näkemyksen pohjalta opinnäytetyöni aiheeksi valikoitui ”Uhka- ja väkivaltatilanteisiin varautuminen Joensuun Verven asiakastyössä”. Vaikka työyhteisössä kohdataan melko vähän uhka- tai väkivaltatilanteita, niitä on kuitenkin ollut. Osalle työyhteisön jäsenistä ne ovat aiheuttaneet eritasoista ahdistusta sekä pelkoa. Aiheen ajankohtaisuus tilaajalle oli merkittävin syy opinnäytetyön tilaukselle.

Saadakseni lisätietoa aiheesta toteutin toiminnallisen päivän (liite 3), jossa kirjoittamieni esimerkkitilanteiden pohjalta työyhteisön jäsenet esittivät toisilleen pienoishälytelmiä. Niissä kuvattiin todennukaisesti työntekijää mahdollisesti uhkaavia asiakastilanteita ja pohdittiin, kuinka niissä olisi kannattanut toimia ja olisiko niihin voinut varautua. Toiminnallisen osallistamisen kautta työyhteisö sai hyviä työkaluja uhka- ja väkivaltatilanteiden käsittelemiseen, niistä puhumiseen sekä niiden estämiseen.

Tässä opinnäytetyössä uhka- tai väkivaltatilanteiksi luetaan henkisen tai fyysisen väkivallan sekä sen uhan kohteeksi joutuminen työtehtävien hoitamisen aikana. Vervessä työturvallisuusasiat on huomioitu hyvin, mutta uhka- ja väkivaltatilanteiden käsittely on jäänyt vähemmälle huomiolle. Työturvallisuuskysymykset nousivat esiin Verven työyhteisössä tapahtuneiden uhkatilanteiden jälkeen. Tilaaja toivoo opinnäytetyön tuotoksena selkeää ohjeistusta työyhteisölle uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakointiin ja niiden käsittelyyn.

Opinnäytetyössäni käsittelen lisäksi työtilojen turvallisuuden kehittämistä ja käytännön menetelmiä, joilla voitaisiin parantaa asiakastyön turvallisuutta. Tämän opinnäytetyön tuotos (liite 4) turvallisuuden säilyttämiseksi työpaikalla sekä tietopohjan hankinnassa käytetyt menetelmät ovat siirrettävissä minkä tahansa työyhteisön käyttöön. Opinnäytetyötä voisi jatkokehittää luomalla uhka- ja väkivaltatilanteiden toimintamalleja myös asiakasnäkökulmasta katsottuna. Tässä työyhteisössä sille ei kuitenkaan ollut tarvetta.

2 VERVE JOENSUU

KK-Verve Oy on valtakunnallinen työhyvinvoinnin ja kuntoutuksen asiantuntija, kehittäjä ja palveluiden tuottaja. Verven omistajayhtiö on KK-Verve Oy. Sen omistavat Kuntoutussairaalasäätiö Kankaanpää ja Punkaharjun kuntoutussairaalasäätiö. Säätiöiden toiminnan tarkoitus on kuntoutuksen kehittäminen. Verven toimipisteitä on 11 paikkakunnalla. Joensuun aluetoimisto aloitti toimintansa vuonna 2009 ja siellä työskentelee tätä opinnäytetyötä kirjoitettaessa kahdeksan täysi- tai osa-aikaista henkilöä sekä yksi yhteisöpedagogiharjoittelija.

Verve tuottaa avomuotoisia ammatillisen kuntoutuksen tutkimus- ja ohjauspalveluita Kansaneläkelaitoksen (myöhemmin Kela), työeläkevakuutusyhtiöiden, Kevan (entinen Kuntien eläkevakuutus, joka on suomalainen julkisoikeudellinen eläkelaitos ja Suomen suurin työeläkevakuuttaja) ja työvoimahallinnon toimeksiannoista.

Asiakasmääriltään suurimmat palvelumuodot Vervessä ovat Ammatillinen kuntoutus selvitys sekä Työllistymistä edistävä ammatillinen kuntoutus. Palveluita tuotetaan myös erilaisille yrityksille sekä organisaatioille, esimerkiksi yrityksille räätälöity Navigo -palvelu auttaa työnantajaa ja työntekijää yhteisen sävelen löytymisessä, kun organisaation toiminta muuttuu.

2.1 Ammatillinen kuntoutus selvitys

Kelan kustantamaa ammatillista kuntoutus selvitystä (myöhemmin AKSE) tarjotaan silloin, kun halutaan joko päästä töihin, pysyä työssä tai palata siihen. Ohjausta ja tukea ammatillisen kuntoutussuunnitelman laatimiseksi tarjotaan henkilöille, joilla on jokin työkykyä rajoittava sairaus, vika tai vamma. (Kansaneläkelaitos 2015, 1–2.)

AKSE:ssa selvitetään kokonaisvaltaisesti kuntoutujan työ- tai opiskelukykyynsä vaikuttavia tekijöitä sekä otetaan huomioon kaikki elämän osa-alueet. Kuntoutujille annetaan työkaluja aina arjen hallinnasta säännöllisten ja terveellisten elämäntapojen ylläpitoon. Yksi kuntoutuksen tavoitteista on parantaa kuntoutujan elämänhallintataitoja sekä lisätä siten motivaatiota työelämässä pysymistä, sinne menemistä tai sinne palaamista varten. (Kansaneläkelaitos 2015, 1)

Kuntoutus selvityksen laatii moniammatillinen työryhmä, johon kuuluvat lääkäri, psykologi, sosiaalityöntekijä tai sosionomi sekä työelämän asiantuntija, joka toimii myös kuntoutujan omaohjaajana. Jatkovaiheessa mukana ovat myös kaksi erityistyöntekijää, fysioterapeutti sekä IT-ohjaaja. (Kansaneläkelaitos 2015, 3.)

Työryhmä auttaa löytämään jokaiselle kuntoutujalle yksilölliset väylät ja ohjeistaa niihin hakeutumisessa. Tarpeellisista jatkosuosituksista kootaan kuntoutujalle yksilöllisi-

nen lausunto. Selvityksen jälkeen mahdollisia jatkosuuntia voivat olla esimerkiksi josakin ulkopuolisessa yrityksessä toteutettava työkokeilu, työllistymistä edistävä ammatillinen kuntoutus, ammatillinen kuntoutuskurssi (ei järjestetä Joensuussa), koulutuskokeilu tai koulutukseen hakeutuminen, lääkinnällinen kuntoutus sekä TE-toimiston palveluista voidaan hyödyntää esimerkiksi palkkatukityötä tai ohjata kuntoutuja mahdollisiin lisätutkimuksiin. (Kansaneläkelaitos 2015, 8.)

Kuntoutusselvityksen alkuvaiheessa selvitetään kuntoutujan kokonaistilanne, kuntoutuksen tarve ja sovitaan jatkosta. Jatkovaihe pidetään 3–4kk kuluessa alkuvaiheesta. Silloin tarkennetaan alkuvaiheessa esille tulleita asioita ja laaditaan kuntoutujalle ammatillinen kuntoutussuunnitelma. Seurantavaiheessa tarkkaillaan kuntoutussuunnitelman sekä GAS-tavoite -lomakkeen toteutumista. GAS -lomake on väline, jonka avulla määritetään kuntoutujan tavoitteet ja tavoitteiden toteutumista voidaan tarkastella yksilö- tai ryhmätasolla tilastollisia menetelmiä hyväksi käyttäen. (Kansaneläkelaitos 2015, 6–12.)

AKSE päätetään ammatillisen kuntoutussuunnitelman tekemiseen. Siihen kirjataan ammatillinen kuntoutussuunnitelma ja sen vaihtoehtoiset toteutumistavat, kuntoutujan mahdollisesti eriävät näkemykset, keskeisimmät tutkimustulokset sekä kuntoutujan yksilöllisten tavoitteiden toteutuminen GAS-tavoite – lomakkeen pohjalta. Siinä otetaan myös kantaa kuntoutujan jäljellä olevaan työkykyyn ja sen rajoitteisiin sekä mahdollisen muun kuntoutuksen, lisätutkimusten tai jatkohoidon tarpeeseen. Ammatilliseen kuntoutussuunnitelmaan lisätään konsultaatio- ja asiantuntijalausunnat, vastataan Kelan esittämiin kysymyksiin sekä kirjataan seurantakäyntien tai yhteydenottojen tavoitteet sekä niiden toteutuminen. (Kansaneläkelaitos 2015, 11.)

Jatkovaiheen lopussa kuntoutujalla on loppukeskustelu moniammatillisen työryhmän kanssa, jossa arvioidaan kuntoutussuunnitelman toteuttamiskelpoisuutta sekä sovitaan seurannan aikataulua ja ohjelmaa. Kuntoutujan kanssa laaditaan kirjallinen muistilista niistä toimenpiteistä, joita jatkosuunnitelman toteutuminen häneltä edellyttää. Ensisijaisesti kuntoutuja on itse velvollinen hoitamaan yhteydenotot jatkokuntoutuksen kannalta tarpeellisiin hoitotahoihin. (Kansaneläkelaitos 2015, 11.)

2.2 Työllistymistä edistävä ammatillinen kuntoutus

Työllistymistä edistävä ammatillinen kuntoutus (myöhemmin TEAK) on Kelan kustantama kuntoutusmuoto, johon hakeudutaan toimittamalla Kelaan hakemuksen lisäksi lääkäriltä saatavan B-lausunnon sekä perustelut kuntoutuksen tarpeelle. Teakin tavoitteena on tukea kuntoutujaa pääsemään koko- tai osa-aikaiseen palkkatyöhön. Kuntoutuksen aikana kuntoutujaa tuetaan oman urasuunnitelman teossa sekä pohditaan ammattialojen soveltuvuutta itselle. (Kansaneläkelaitos 2017, 1.)

Työllistymistä edistävän ammatillisen kuntoutuksen palvelulinjoja ovat työkokeilu ja työhönvalmennus. Kuntoutujalle pyritään saamaan kuntoutuksen aikana onnistumisen kokemuksia työssäolosta ja omasta osaamisesta. Lisäksi heille opetetaan työnhakua ja harjoitellaan työhaastatteluissa toimimista sekä työyhteisötaitoja. (Kansaneläkelaitos 2017, 2.)

Työkokeilussa kuntoutujaa tuetaan urasuunnitelman teossa, alavaihtoehtojen valinnoissa ja pyritään selvittämään kuntoutujaa kiinnostavan alan vaatimukset sekä konkreettiset mahdollisuudet työskennellä alalla. Työkokeilu kestää 60 päivää ja sitä voidaan jatkaa 60–180 päivää kestäväällä työhönvalmennuksella. (Kansaneläkelaitos 2017, 3.)

Työkokeilun ja työhönvalmennuksen yhdistelmä soveltuu kuntoutujalle, joka tarvitsee paljon tukea oman uratavoitteensa täsmentämisessä sekä työkykyä vastaavien ammattialojen ja työnkuvien löytämisessä. Se aloitetaan työkokeilulla, jossa työhön valmentaja tukee urasuunnitelman teossa ja alavaihtoehtojen valinnassa sekä ammattialan työn soveltuvuuden varmistamisessa. Työkokeilun jälkeen kuntoutus jatkuu työhönvalmennuksella, jossa tuetaan etsimään palkkatyöpaikkaa ja siirtymään palkkatyöhön. (Kansaneläkelaitos 2017, 3–8.)

Kuntoutus päättyy, kun kuntoutusta ei ole enää tarkoituksenmukaista jatkaa, eli kun kuntoutuja on saavuttanut asettamansa kuntoutustavoitteet, sopivaa palkkatyötä tai harjoittelupaikkaa ei ole löytynyt tai kuntoutuksen kokonaiskesto tulee täyteen. Kuntoutuksesta kirjoitetaan palaute, joka toimitetaan sekä kuntoutujalle että Kelaan. Palautteessa kuvataan havaintoja kuntoutujan nykytilasta, eritellään kuntoutuksessa

suoritetut toimia sekä arviointimenetelmiä, toteutunutta aikataulua ja sen mahdollisia muutoksia, kuntoutujan toimintaa työhaussa ja oman tilanteen hoitamisessa sekä seurannan aikataulua. (Kansaneläkelaitos 2017, 18.)

Palveluun kuuluu lisäksi kaksi seurantaa, kolmen ja kuuden kuukauden kuluttua kuntoutuksen päättymisestä. Niitä varten asetetaan omat tavoitteet, joilla tuetaan palkkatyöhön pääsemistä. Omaohjaaja ja kuntoutuja sopivat viimeisellä seurantakerralla tahoista, jotka tukevat kuntoutujaa, kun yhteistyö palveluntuottajan kanssa päättyy. (Kansaneläkelaitos 2017, 19–20.)

2.3 Asiakastyö

Verven asiakaskuntaan kuuluu eläkepäätöstä odottavia, opiskelua suunnittelevia, työelämään suuntaavia sekä sinne palaavia työkäisiä henkilöitä. Heidän taustansa tuovat mukanaan monenlaisia asiakastilanteita. Asiakkaan ennakkotiedoissa maininta päihde- tai väkivaltataustasta herättää työntekijässä helposti ristiriitaisia tunteita. Auttamisen halun lisäksi voi herätä kysymyksiä siitä, hankaloittaako kyseinen tieto toimivaa yhteistyötä asiakkaan kanssa tai onko kuntoutus tällä hetkellä ajankohtaista. (Verven työyhteisö, 2017.)

Verven työtilat sijoittuvat kahteen kerrokseen, joissa on ryhmätilojen lisäksi työntekijöiden henkilökohtaiset työhuoneet. Vervessä työskentelee tällä hetkellä viisi naista ja kolme miestä. Heillä jokaisella on oma käsityksensä asiakastyössä tapahtuvan uhkaja väkivaltatilanteen määritelmästä sekä niiden kokemisesta. Asiakastyötä tehdään pääsääntöisesti yksin tai ryhmätilanteissa, mutta siihen kuuluu myös vaihtelevissa määrin parityöskentelyä. (Verven työyhteisö, 2017.)

3 TYÖTURVALLISUUS

Työturvallisuus koostuu työntekijän terveyden, työhyvinvoinnin, työskentelyn ja työympäristön turvallisuutta käsittävästä kokonaisuudesta. Työturvallisuuslaki

(738/2002), työterveyshuoltolaki (1383/2001) ja työsuojelun valvontalaki (44/2006) määrittelevät raamit sekä työnantajan että työntekijän vastuulle ja velvollisuuksille, joita voidaan lisäksi täsmentää työpaikkakohtaisilla ohjeistuksilla.

Sosiaali- ja terveysministeriön (2009) työturvallisuushankkeen tulosten mukaan sosiaalialan työympäristöjen turvallisuuteen on panostettu varsin puutteellisesti. Työntekijöiden turvattomuus on arkipäivää, sillä vaikka sosiaaliala on yksi työväkivallan riskialoista, riskitilanteisiin oli varauduttu ohjeistuksilla ainoastaan 40 prosentilla työpaikoista. Yksin työskentelevistä ainoastaan 20 prosentilla on menettelytapaohjeet työväkivallan (sisältää kaikki mahdolliset uhka- ja väkivaltatilanteet) varalta. Tutkimuksessa havaittiin puutteita uusien työntekijöiden perehdyttämisessä, uhka- tai väkivaltatilanteiden ilmoittamiskäytännöistä esimiehelle sekä esimiehen puutteellisista tiedoista toimia ilmoituksen saatuaan. Selvityksen mukaan työntekijät tarvitsisivat lisätietoa väkivaltaisen henkilön kohtaamisesta ja lähiesimiehet väkivaltatilanteiden jälkipuinnista ja -hoidosta. (Sundell, 19–20.)

3.1 Työnantajan velvollisuudet

Työturvallisuuslain (738/2002) mukaan työnantajan velvollisuuksiin kuuluu ehkäistä ennakolta väkivallan uhkaa sellaisissa työtehtävissä, joihin se oleellisesti liittyy. Käytännössä se tarkoittaa esimerkiksi uhka- ja väkivaltatilanteiden torjumista tai rajoittamista asianmukaisilla turvajärjestelyillä tai – laitteilla sekä mahdollisuutta hälyttää apua vaaratilanteessa. Yhtä lailla työntekijä on ilmoitusvelvollinen työnantajalleen, mikäli tämä havaitsee turvallisuuteen liittyviä epäkohtia työpaikallaan. (Työturvallisuuslaki 738/2002 27§.)

Työnantajan huolehtimisvelvoite kattaa kaiken muun, paitsi tilanteet, joihin ei ole voitu ennakoon varautua. Työnantajan tulisi perehtyä alalle tyypillisiin vaaratilanteisiin ja informoida työntekijöitä mahdollisista uhka- ja vaaratekijöistä. Tarvittaessa työnantaja voi palkata ulkopuolisen henkilön tekemään työpaikan turvallisuuskartoituksen. Työnantajan tulisi itse tarkistaa ajantasaiset suunnitelmat ja tiedostaa ne, sekä perehdyttää työntekijänsä toteuttamaan niitä käytännössä. (Työsuojeluhallinto 2015, Työturvallisuuslaki 738/2002 14§.)

Suuremmissa yrityksissä turvallisuuskysymykset jakaantuvat useille henkilöille, jolloin on tärkeää, että vastuut on jaettu selkeästi. Jokaisen työntekijän tulee tietää tarkkaan, mistä on itse vastuussa ja keneen kuuluu ottaa yhteyttä mihinkin asiaan liittyen. (Työsuojeluhallinto 2015.) Verve on valtakunnallinen organisaatio, jossa turvallisuusohjeet on laadittu sekä yleis- että yksikkötasoa varten. Ohjeistukset löytyvät henkilökunnan käyttämästä Intranetistä. Ne liittyvät muun muassa sisäiseen ja ulkoiseen viestintään kriisitilanteissa, työyhteisön vastuuhenkilöihin, tietomurtoihin sekä yleisiin turvallisuusohjeisiin. Intranetin kautta löytyvän verkkolomakkeen avulla työntekijät voivat raportoida omalle kohdalle sattuneesta uhka- tai väkivaltatilanteesta. (Verven Intranet 2017.)

Joensuun toimipisteellä on Verven oman ohjeistuksen lisäksi kattava koko kiinteistön kattava turvallisuusohjeistus, joka sisältää lakisääteiset turvallisuusohjeet niin tulipalon, uhkatilanteiden kuin suuronnettomuudenkin varalta. Ohjeistus on työntekijöiden luettavissa Verven intranetissä sekä paperisena versiona kansiossa työpaikalla. Edellä mainittujen ohjeistusten lisäksi työtiloihin on tehty turvallisuuskartoitusta, joka on liittynyt ensiaputarvikkeisiin sekä yleisiin turvallisuusohjeisiin, johon tämä opinnäytetyö sujuvasti nivoutuu.

Työssä, jossa työntekijä työskentelee yksin ja johon siitä syystä liittyy ilmeinen haitta tai vaara hänen turvallisuudelleen tai terveydelleen, työnantajan on huolehdittava siitä, että haitta tai vaara yksin työskenneltäessä vältetään tai se on mahdollisimman vähäinen (Työturvallisuuslaki 738/2002, 29§). Yksin työskentelevällä on suurin riski joutua uhka- tai väkivaltatilanteeseen, sillä hänen resurssinsa havainnoida tai ennakoita mahdollisia uhkatekijöitä ovat rajalliset. Hätätilanteessa jo pelkästään lisäävun paikalle hälyttäminen voi olla mahdotonta. Työnantaja on velvollinen ohjeistamaan työntekijää yhdessä sovittujen toimintamenetelmien käyttämiseen. (Sundell, 34–36.)

Joensuun Vervessä työntekijöiden kesken on sovittu joitakin yhteisiä pelisääntöjä. Esimerkiksi yksin tiloissa olevan henkilön tulisi noudattaa erityistä varovaisuutta avattaessa ulko-ovea eikä asiakkaan kanssa työskentelevää työkaveria tulisi jättää tiloihin yksinään muutoin kuin työntekijän omalla suostumuksella. Yhteisistä sopimuksis-

ta kiinni pitäminen lisää luottamusta työyhteisöön sekä vahvistaa turvallisuuden tunnetta. (Verven työyhteisö, 2017.)

3.2 Työntekijän velvollisuudet

Työturvallisuus ei ole yksistään työnantajan vastuulla. Työnantaja antaa ohjeistukset työntekijöille, joiden velvollisuudeksi jää niiden noudattaminen. Mikäli työntekijät laiminlyövät oman osuutensa, mikään ohjeistus ei riitä takaamaan turvallisia työoloja. Työturvallisuuslaissa (738/2002, 18§.) ohjeistetaan työntekijää noudattamaan työnantajan antamia määräyksiä ja ohjeita. Työntekijän tulee muutoinkin noudattaa työssä ja työolosuhteiden edellyttämää turvallisuuden ja terveellisuuden ylläpitämiseksi tarvittavaa järjestystä, siisteyttä, huolellisuutta sekä varovaisuutta.

Työturvallisuuslaki muistuttaa työntekijän velvollisuudesta ilmoittaa työnantajalle havaitsemistaan vioista tai puutteista työolosuhteissa tai työmenetelmissä, koneissa, muissa työvälineissä, henkilönsuojaimissa tai muissa laitteissa, jotka voivat aiheuttaa haittaa tai vaaraa työntekijöiden turvallisuudelle tai terveydelle. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 19§.) Vervessä työntekijöiden velvollisuuksiin kuuluvat yleisten turvallisuusohjeiden ja yhteisten pelisääntöjen noudattaminen sekä ensiaputarvikkeiden ja alkusammuttimien sijainnin tietäminen ja niiden oikeaoppisen käytön harjoittelu esimerkiksi ensiapukoulutuksessa (Verven työyhteisö, 2017).

3.3 Työtilojen turvallisuus

Viime vuosikymmenenä työpaikoilla on kiinnitetty entistä enemmän huomiota turvallisuuden ja terveyden edistämiseen. Samaan aikaan kuitenkin väkivalta tai väkivallan uhka asiakkaiden taholta on lisääntynyt. Työ- ja elinkeinoministeriön vuonna 2016 teettämän työolobarometrin mukaan entistä useampi palkansaaja on kokenut, että työpaikalla joku on joutunut väkivallan tai sen uhan kohteeksi. Itse väkivaltaa tai sen uhkaa työpaikalla kokeneiden osuus on kasvanut kuudesta prosentista kahdeksaan prosenttiin vuosien 2008 ja 2016 välillä. (Mähönen 2017, 82.)

Palkansaajien työolojen muutoksia tutkivaan työolobarometriin vuonna 2016 vastanneista kuitenkin valtaosa, 88 prosenttia, on töissä sellaisissa työpaikoissa, joissa työympäristön turvallisuuteen on vaikutettu joko paljon tai jossain määrin. Vain 12 prosenttia heistä kertoi, että heidän työpaikallaan turvallisuuteen on vaikutettu vain vähän tai ei lainkaan. (Mähönen 2017, 83.)

Työturvallisuuslaki ohjeistaa työnantajaa suunnittelemaan työympäristön siten, että sen rakenteita, työtiloja, työ- tai tuotantomenetelmiä taikka työssä käytettävien koneiden, työvälineiden ja muiden laitteiden sekä terveydelle vaarallisten aineiden käyttöä suunnitellessaan työnantajan on otettava huomioon niiden vaikutukset työntekijöiden turvallisuuteen ja terveyteen. Niiden tulee myös olla aiottuun tarkoitukseen soveltuvia. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 12§.) Käytännössä tämä tarkoittaa työtilojen soveltuvuutta tarkoituksenmukaiseen työhön siten, että niissä työskentely on työntekijöille turvallista. Turvallisuus luodaan tilojen suunnittelulla, kalusteiden sijoittelulla, riittäväällä valaistuksella sekä tarpeellisia turvallisuusvälineitä käyttämällä.

Työyhteisön turvallisuutta voivat tukea myös palovaroitin, tallentava kameravalvonta, kulunvalvonta, vartiointi tai kiinteistöä suojaava sähköaita. Tärkein turvallisuutta ylläpitävä väline on kuitenkin ihminen itse, sillä turvallisuus on viime kädessä jokaisen henkilökohtainen (mielen) tila, johon omalla toiminnallaan ja valinnoillaan voi vaikuttaa. Työntekijä on esimerkiksi vastuussa siitä, lukitseeko hän oven poistuessaan työtilasta vai onko lukitseminen hänelle merkityksetöntä.

Vervessä näkyvää turvallisuutta työtiloissa luovat palovaroittimet, ovisilmä yläkerran ulko-ovessa, live – kuvaa näyttävä summeri alakerran ulko-ovessa sekä tietokoneelle asennettu hälytinnappi -ohjelma, jolla voi kertoa nopeasti työkavereille mahdollisesta uhkatilanteesta. Työntekijöitä on ohjeistettu oman työtilan kalusteiden sijoittamisesta siten, että sieltä poistuminen sekä asiakastyön tekeminen olisi mahdollisimman turvallista toteuttaa. Työntekijä on saanut valita, näkeekö hän relevanttina esimerkiksi työpöydän sijoittamisen asiakkaan ja itsensä välille.

3.4 Työhyvinvointi

Työhyvinvointi on merkittävä osa turvallista työyhteisöä ja siitä huolehtiminen kuuluu sekä työnantajalle että työntekijöille. Työnantaja huolehtii työympäristön turvallisuudesta, reilusta johtajuudesta ja työntekijöiden tasavertaisesta kohtelusta. Työntekijän vastuu on ylläpitää omaa työkykyään ja päivittää ammatillista osaamistaan. Työpaikan myönteiseen ilmapiiriin vaikuttavat kaikki työyhteisön jäsenet. Hyvinvoiva työyhteisö sitoutuu työhön ja parantaa siten työn laatua ja vähentää sairauspoissaolojen määrää. Työhyvinvointia voidaan parantaa esimerkiksi kehittämällä työoloja, järjestämällä työkykyä ylläpitävää toimintaa sekä hyödyntämällä työterveyshuollon osaamista. (Sosiaali- ja Terveysministeriö 2017.)

Euroopan työolotutkimuksen (European Working Conditions Surveys eli EWCS:n) maavertailussa suomalaisten työpaikkojen sosiaalisen ympäristön laatu osuu hyvin lähelle eurooppalaista keskiarvoa. Suomalaisten työpaikkojen sosiaalinen ympäristö on arvioitu selvästi paremmaksi kuin Ruotsissa, Saksassa tai Tanskassa, mutta vastaavasti huonommaksi kuin esimerkiksi Norjassa. (Mähönen 2017, 68.)

Verve teettää vuosittain työntekijöilleen useita työhyvinvointikyselyitä ja työturvallisuusselvityksiä, joissa mahdollisesti havaittuihin epäkohtiin puututaan nopeasti. Työyhteisön hyvinvointia lisäävät myös yhteiset aamu- ja iltapäiväkahvit, lounaat, työkyvyn kehittämis- ja hyvinvointipäivät, tiimipalaverit ja yhteiset illanvietot, kuten pikkujoulut. (Verven työyhteisö, 2017.)

4 UHKA JA VÄKIVALTA ASIAKASTYÖSSÄ

Jokaisella työntekijällä on oikeus työrauhaan omalla työpaikallaan. Epäasialliseen, uhkaavaan tai väkivaltaiseen asiakaskäyttäytymiseen tulisi laatia yhtenäinen ohjeistus. Tarvitaan konkreettisia työkaluja siihen, kuinka työntekijän tulisi toimia tilanteessa, jossa asiakas nimittelee, häiriköi tai uhkailee häntä. (Verven työyhteisö, 2017.)

Työ- ja elinkeinoministeriön vuonna 2016 teettämän työolobarometrin mukaan väkivallan ja väkivallan uhan havaitseminen ja sen kokeminen vaihtelevat voimakkaasti toimialojen välillä. Palkansaajien työolojen muutoksia mittaava tutkimus osoitti, että kunta-alalla lähes puolet työntekijöistä on havainnut väkivaltaa tai väkivallan uhkaa, mutta teollisuudessa vain noin prosentti. Kuitenkin jopa viidennes kunta-alan työntekijöistä on raportoinut joutuneensa itse väkivallan tai sen uhan kohteeksi vuonna 2016. Osuudet ovatkin kasvaneet merkittävästi nimenomaan kunta-alalla. (Mähönen 2017, 87.)

4.1 Väkivallan käsitteet

Työväkivalta on etenkin kirjallisuudessa käytettävä termi, joka pitää sisällään kaikki työpaikalla mahdollisesti tapahtuvat uhka-, väkivalta- tai vaaratilanteet. Työväkivalta voi olla asiakkaiden tai muiden ulkopuolisten taholta esiintyvää, väkivaltaista tai muutoin uhkaavaa käyttäytymistä, joka kohdistuu työntekijöitä, heidän läheisiään tai muita asiakkaita kohtaan. Sitä voi tapahtua työpaikalla, matkalla töihin tai jossakin muualla, joka voidaan rinnastaa työpaikkaan kuuluvaksi, kuten asiakkaan työkokeilupaikalla. Työväkivaltaan sisällytetään myös työpaikan ulkopuolella tapahtuva häiriköinti tai uhkailu esimerkiksi puhelimen tai tietokoneen välityksellä, mikäli se on jotenkin sidoksissa työntekijän ammattiasemaan. (Puumi 2009, 3.)

Väkivaltaa voi olla sanoin tai elein tapahtuva uhkaava käytös, johon voi liittyä omaisuuden rikkomista. Se voi ilmetä ahdisteluna tai pelotteluna, jolloin tullaan liian lähelle tai uhataan nolaamisella tai väkivaltaisilla toimilla. Siihen kuuluvat myös fyysisen väkivallan käyttäminen joko lyömällä, potkimalla, repimällä tai kiinni pitämällä. (Puumi 2008.)

Väkivalta syntyy monen asian yhtäaikaisesta toteutumisesta. Sen avulla joko yritetään saavuttaa haluamaansa, päästä voittajaksi, pelastaa omat kasvonsa tai suojata heikkoa itsetuntoa. Väkivallan laukaisee aina jokin tietty tekijä, vaikka sen perimmäiset syyt voivat olla usein syvällä tekijän sisällä. Mahdollisesti jokin lapsuuden, nuoruuden tai muuten elämän varrella koettu ongelma tai olosuhde on aiheuttanut nega-

tiivisen kierteen, josta ihminen ei selviä ilman toistuvia konflikteja ympäröivän yhteiskunnan kanssa. (Sundell 2014, 13.)

4.2 Uhka ja väkivalta tilastoina

Tilastokeskuksen vuosina 1977–2013 teettämässä työolotutkimuksessa tiedosteltiin, mitä vaaroja palkansaajat omassa työympäristössään kokevat. Erilaisista työssä ilmenevistä vaaratekijöistä kysyttiin, kokeeko vastaaja ne selvänä uhkana, ajatteleeko silloin tällöin vai ei koe vaarana laisinkaan. Vuonna 1997 uudistunut ammattiluokitus rajoittaa mahdollisuuksia tarkastella pidemmän aikavälin kehitystä eri ammattiryhmittäin, mutta vuosien 1997 ja 2008 välillä oli kuitenkin nähtävissä, että erityisesti terveydenhoitoalalla väkivallan selvä uhka yli kaksinkertaistui kahdeksasta prosentista 18 prosenttiin. (Lehto ym., 131–133).

Vuoden 2013 aineistossa käytettiin vuoden 2010 ammattiluokitusta, jonka mukaisista ryhmistä erottuvat erityisesti suojele- ja vartiointityöntekijät sekä terveydenhoidon asiantuntijat. Jälkimmäisistä lähes 80 prosenttia ajattelee väkivallan uhkaa vaaratekijänä omassa työssään ainakin silloin tällöin. Kaiken kaikkiaan väkivallan riski on yleisintä alempien toimihenkilöiden työssä, missä 43 prosenttia ajattelee sitä vähintään silloin tällöin. Ylempien toimihenkilöiden keskuudessa näin tekee vajaa neljännes (24 %) ja työntekijöistä noin joka kuudes (16 %). Kuntasektorilla työskentelevistä palkansaajista yli puolet vähintäänkin ajattelee silloin tällöin väkivallan uhkaa vaaratekijänä työssään (55 %). (Lehto ym., 131–133.)

Työolotutkimuksen mukaan väkivalta tai sen uhka liittyy tyypillisesti asiakastyöhön. Asiakkaiden kanssa vähintään puolet työajastaan tekemisissä olevista työntekijöistä lähes joka kolmas (31 %: naiset 35 %, miehet 23 %) kokee työssään väkivaltaa tai sen uhkaa ainakin silloin tällöin, kun muilla vastaava osuus on vain 8 prosenttia. (Lehto & Sutela 2008, 108–109.)

Euroopan työolotutkimuksen mukaan palkansaajien työssään kohtaama fyysinen väkivalta on lisääntynyt EU15-maissa (EU -maat ennen vappua 2004) 4 prosentista vuonna 1995 kuuteen prosenttiin vuonna 2005. EU27-maiden (EU – maat vuosina

2003–2007) keskiarvo oli 5 prosenttia vuonna 2005. Palkansaajat ovat kohdanneet fyysistä väkivaltaa 12 edeltävän kuukauden aikana yleisimmin Alankomaissa (11 %), Ranskassa (10 %) ja Britanniassa (9 %). Suomi yltää lähelle (8 %) kärkeä yhdessä Belgian ja Irlannin kanssa, Ruotsissa osuus jää prosenttiyksikköä pienemmäksi (7 %). Mitä tulee pelkkään fyysisellä väkivallalla uhkailuun, nousee Suomi Alankomaiden rinnalle. 13 prosenttia palkansaajista kertoo kohdanneensa fyysisellä väkivallalla uhkailua omassa työssään viimeisen 12 kuukauden aikana. Perässä tulevat Britannia (12 %), Ruotsi (10 %), Irlanti (9 %) ja Belgia (9 %). (Lehto ym., 109.)

Suomessa vuonna 2016 tehdyn työolobarometrin mukaan yhä useampi palkansaaja on havainnut väkivaltaa tai sen uhkaa asiakkaiden taholta työpaikallaan sitten vuoden 2008. Kun vuonna 2008 yhteensä 86 prosenttia ei ollut havainnut kertaakaan asiakkaiden taholta tulevaa väkivaltaa tai sen uhkaa omalla työpaikallaan, oli osuus vuonna 2016 enää 79 prosenttia. Samalla kun asiakkaiden taholta tulevan väkivallan tai sen uhan havaitseminen on yleistynyt, on myös sen henkilökohtainen kokeminen lisääntynyt. Vuonna 2008 noin 6 prosenttia oli itse kokenut väkivaltaa tai sen uhkaa, oli osuus vuonna 2016 jo 8 prosenttia (Mähönen 2017, 85).

Naiset sekä havaitsevat että kokevat väkivaltaa tai sen uhkaa selvästi miehiä useammin. Vuonna 2016 työssäkäyvistä naisista 31 prosenttia oli havainnut työpaikallaan väkivaltaa tai väkivallan uhkaa asiakkaiden taholta, mutta miehistä vain 11 prosenttia. Vastaavasti 13 prosentti naisista oli itse kokenut väkivaltaa tai sen uhkaa, mutta miehistä vain 4 prosenttia (Mähönen 2017, 86).

Tuloksista voi päätellä, että suurin osa kunta- tai sosiaalialalla työskentelevistä naisista on todennäköisesti kokenut tai havainnut jonkin asteista väkivaltaa tai sen uhkaa omassa työyhteisössään. Tutkimusten perusteella uhka- tai väkivaltatilanteiden pelko on konkretisoitunut kaikilla asiakastyötä tekeville, sillä jo yksistään ajatus niiden mahdollisuudesta tapahtua omalle kohdalle vaikuttaa palkansaajien työkykyyn.

4.3 Uhka- ja väkivaltatilanteiden yleisyys

Verven asiakastyössä ilmenevät uhka- ja väkivaltatilanteet ovat olleet vähäisiä, joskin niitä on silloin tällöin ollut. Useimmiten tilanteet ovat olleet nopeita ja jollakin tavalla ennakoitavissa olevia. Mahdollisia uhka- ja väkivaltatilanteita voivat olla asiakkaan hermostuminen joko omaan tilanteeseensa, kokemuksiinsa palveluihin tai omaan kuvitelmaansa siitä, ettei häntä osata auttaa tai hänen asiansa ei tule kuulluksi. Työntekijää kohtaan voi ilmetä eriasteista sanallista uhkailua, vähättelyä tai nimittelyä, millä ei ole mitään tekemistä asiakkaan taustojen kanssa. (Verven työyhteisö, 2017.)

Vervessä kuntoutuja on saattanut esimerkiksi hermostua annettujen tehtävien tekoon ja turhautuessaan pyyhkäistä papereita lattialle sekä käyttää tehosteena voimakasta kieltä. Tällainen toiminta voi olla tekijän kannalta katsottuna arkipäiväistä, mutta muiden tilassa olevien henkilöiden näkökulmat tilanteen vakavuudesta voivat vaihdella suuresti. Asiakasryhmien koot vaihtelevat ryhmän mukaan, mutta keskimäärin paikalla on 3-15 henkilöä. Pienimpäänkin uhka- ja väkivaltatilanteeseen puuttuminen ja niistä Intranetiin raportoiminen ovat tärkeitä toimia sekä työyhteisön että asiakastyön turvallisuuden kannalta. (Verven työyhteisö, 2017.)

Uhka- tai väkivaltatilanteen välitön vaikutus kohdistuu uhkan kohteeseen, mutta se vaikuttaa myös työyhteisöön. Kokemus voi heikentää työmotivaatiota, työssä jaksamista sekä työilmapiiriä. Työnantajan voi olla vaikeampi rekrytoida lisää työvoimaa, mikä lisää työntekijöiden vaihtuvuutta ja heikentää työn tulosta. Sitä kautta se voi aiheuttaa työnantajalle taloudellisia menetyksiä sekä huonontaa yrityksen julkisuuskuva. (Puumi 2009, 4.)

Väkivallasta ei aina aiheudu fyysisiä vammoja, mutta siitä voi seurata psyykkisiä oireita kuten pelkoa, ahdistusta ja stressiä. Uhkatilanteeseen joutuminen voi olla erittäin traumaattista ja siitä voi aiheutua eriasteista työkyvyttömyyttä sekä pitkiäkin sairauspoissaoloja. Työntekijän tulee voida luottaa työyhteisön kesken sovittuihin menettelytapoihin, esimiehen tukeen, työntekijöiden osallistamiseen turvallisuuden kehittämisessä, palautekanavien toimimiseen ja niihin reagoimiseen. Nämä kaikki vahvistavat työntekijän luottamusta ja lisäävät turvallisuuden tunnetta. (Sundell 2014, 18.)

Uhkaavan tilanteen kokeminen on uhka myös asiakkaille. Turvattomuus näkyy viihtyvyydessä ja asiakaspalaute tehdään yleensä konkreettisella tasolla eli poistamalla palvelusta. Työyhteisön imagoa voidaan panetella puheissa tai (netti-) kirjoituksissa. Ennaltaehkäisevien toimien avulla uhka- ja väkivaltatilanteita voidaan estää tai ainakin lieventää. Työpaikan turvallisuutta kehittämällä lisätään samalla työn tuloksellisuutta, työviihtyvyyttä ja työhön sitoutumista. (Puumi 2009, 4.)

4.4 Uhka- ja väkivaltatilanteiden ennakointi

Tunnistamalla asiakkaan väkivaltaista tai uhkaavaa käyttäytymistä provosoivia tekijöitä, uhkatilanteiden riskiä voidaan ennakoida tai vähentää, jopa estää. Sekavuus, psyykinen kuormitus, sairaus tai päihitteet ovat osaltaan laukaisevia tekijöitä uhka- ja väkivaltatilanteiden syntymiselle. Kenestäkään ei pysty päällepäin kertomaan, onko henkilö vaarallinen tai alkaako käyttäytyä niin. On kuitenkin olemassa merkkejä, joiden perusteella pystyy arvioimaan henkilön mielentilaa ja sen kautta vaarallisuutta. Tämänlaisia tunnusmerkkejä ovat esimerkiksi kiroilu ja uhkailu, tuijottaminen, hampaiden näyttäminen, kiihtynyt hengitys tai lähelle pyrkiminen. (Puumi 2009, 19.)

Puumin mukaan aggressiivinen käyttäytyminen kehittyy lievemmästä vakavaan neljän eri vaiheen kautta. Ensimmäisessä vaiheessa on erimielisyys, jota ei saada sovittua. Toisessa vaiheessa käytetään sanallista uhkaa ja korotetaan ääntä. Tilanne etenee kolmanteen fyysisen uhkan vaiheeseen, jolloin tunkeudutaan toisen reviirille ja esimerkiksi tönitään tai syljetään toisen päälle. Valitettavan monessa tapauksessa tilanne jatkuu neljänteen vaiheeseen, eli fyysiseen kontaktiin. Silloin henkilö hyökkää toisen päälle tarkoituksenaan satuttaa tätä. (Puumi 2009, 18.)

Verven valtakunnallisessa ohjeistuksessa tiimejä kehoitetaan kiinnittämään erityistä huomiota mahdollisten uhkatilanteiden ennalta ehkäisyyn. Heidän tulee muun muassa informoida ennakkoon työyhteisön jäseniä asiakaskontakteista tai palvelutilanteista, joihin saattaa liittyä uhkatilanteita. (Intranet 2017.) Joensuussa tästä ohjeistuksesta on luotu matalan kynnyksen toimintamuoto sopimalla, ettei uhkan mahdollisuutta tarvitse erikseen perustella, vaan jokaisen työntekijän oma ennakkoaavistus riittää. (Verven työyhteisö, 2017.)

Vervessä työntekijän kokema ennakkoavistus mahdollisesta uhka- tai väkivaltatilanteesta otetaan vakavasti ja koko työyhteisö toimii sen mukaan. Ohjeistuksen mukaan lähistöllä tulee olla muita työntekijöitä, jotka puuttuvat tilanteeseen, mikäli siihen ilmenee tarvetta. Työkaveri voi esimerkiksi hakea huoneesta sinne ”unohtuneita” papereita ja siten saada selville, tarvitseeko tilanteeseen puuttua vai ei.

Tietokoneen turvanappia (”vihreä nappi”) suositellaan myös herkästi käytettäväksi. Turvanappi on jokaisen työntekijän tietokoneelle asennettu ohjelmisto, jonka näytöllä näkyvää vihreää kuvaketta klikkaamalla muiden työntekijöiden koneille tulee ilmoitus kyseisen työkaverin olevan pulassa. Turvanapin käyttämisen tulisi olla kaikille helppoa ja jokaisen tulisi voida luottaa sekä napin toimivuuteen että työyhteisön nopeaan reagointiin. Sen toimivuutta ja käyttöä tulisi myös harjoitella säännöllisesti. (Verven työyhteisö, 2017.)

4.5 Keinoja uhka- ja väkivaltatilanteiden käsittelyyn

Sundell (2014) muistuttaa teoksessaan ”Työkaverina pelko”, ettei ole olemassa kahta samanlaista uhkatilannetta, vaan jokaisen tilanteen syntyyn vaikuttavat useat eri tekijät. Tästä syystä ei ole olemassa toimintamallia, josta olisi suoraan hyötyä tilanteiden ennakoimiseksi. On kuitenkin olemassa turvallisuutta lisääviä toimintamalleja, joita asiakastyössä voi soveltaa. Tärkeintä on pysyä valmiustilassa, jolloin ihmisen mieli on vireä, keskittynyt tunnistamaan ympärillään olevia tilanteita ja reagoimaan niissä tapahtuviin muutoksiin. Toinen tärkeä ohje on pitää kiinni omasta reviiristään, siitä tilasta, jossa on vielä hyvä olla toisen ihmisen lähellä. Oman tilan määritelmä vaihtelee ihmisestä itsestään, käsillä olevasta tilanteesta sekä tilaan tunkeutuvasta henkilöstä. Sopiva etäisyys antaa aikaa toimia, mikäli tilanne kehittyy uhkaavaksi. (Sundell 2014, 97–102.)

Jokainen ihminen kokee uhkaavan tilanteen omalla tavallaan. Omien rajojen tunnistaminen, niiden selkeyttäminen ja niissä pysyminen auttavat työntekijää uhkaavien tilanteiden käsittelyssä. Uhka- ja väkivaltatilanteessa työntekijän on pyrittävä säilyt-

tämään sekä oma että muiden tiloissa olevien turvallisuus, mikä onnistuu parhaiten oman rauhallisuuden säilyttämisellä. Työntekijän mahdollinen hätäantuminen, paniikki tai muutoin epäasiallinen käytös kärjistävät uhkaavaa tilannetta ja lisäävät väkivallan mahdollisuutta. Vastaavasti rauhallisuus ja määrätietoisuus rauhoittavat tilannetta. (Isotalus ym. 2007, 42–43.)

Rauhoittava puhe on taito, jota voi opetella. Lähtökohtana on, että jos ei itse pysty hillitsemään itseään, ei voi odottaa sitä toiseltakaan. Sen tavoitteena on saada kiihtynyt henkilö rauhoittumaan. Monesti kiihtyneen henkilön tunnetila voi vaikuttaa ulkopuolisesta merkityksettömältä, mutta sitä ei tule koskaan vähätellä. Tehokkain rauhoittelukeino ei toimi joka tilanteessa, sillä ne muuttuvat aina. Usein jo pelkkä kuunteleminen auttaa tilanteen rauhoittamiseen, kun kiihtynyt henkilö saa purkaa sydäntään ääneen. Asiallinen, ystävällinen ja neutraali käytös auttaa tilanteen hillitsemisessä, vaikka työntekijän näkökulmasta ajateltuna sellaista käytöstä ei kyseisessä tilanteessa ensimmäisenä tulisikaan mieleen noudattaa. (Puumi 2009,20.)

Assertiivisuus eli jämäkkyys on sekä tärkeä sosiaalinen taito että vuorovaikutuksen muoto. Siihen kuuluvat kieltäytymisen taito, taito kysyä ja tiedustella, kyky ilmaista positiivisia ja negatiivisia tunnetiloja sekä taito aloittaa, jatkaa ja lopettaa keskustelu. Tätä ominaisuutta jokaisen asiakastyötä tekevän työntekijän tulisi kehittää. Assertiivisen vuorovaikutuksen avulla voi oppia esimerkiksi pitämään puolensa toisten epäoikeudenmukaisia vaatimuksia vastaan, muuttamaan omaa käyttäytymistään toista kohtaan, välttämään tarpeettomia aggressiivisia ristiriitoja sekä viestittämään avoimesti ja luottamuksellisesti aiheesta kuin aiheesta. (Kauppila 2000, 150-151.)

Uhka- tai väkivaltatilanteessa myös sanattoman viestinnän merkitys korostuu. Sillä, mitä keho kertoo voi olla suurempi painoarvo kuin sanoilla. Sanatonta viestintää voi ja kannattaa harjoitella. Uhkatilanteessa eleiden ja ilmeiden tulisi olla hillittyjä ja harjittuja sekä mahdollisimman neutraaleja. Suora katsekontakti voi merkitä uhkaa, mutta sen vältteleminen taas kertoo pelosta. Turvallisinta onkin kohdistaa katse jonnekinnän ja poskien tienoille, jossa katseen siirtely on luontevaa eikä ahdistavaa. Hyvä

ryhti, vartalon kääntyminen toista henkilöä kohti sekä käsien rento esillä pitäminen osoittavat kiinnostusta sekä tilanteen hallintaa. (Puumi 2009, 22.)

Luottamusta herättävä ääni on selkeä, voimakas, vaihteleva ja tarpeeksi hidastempoinen. Vihamielisyyden syyn selvittäminen ja mahdollinen virheen myöntäminen sekä korjaaminen voivat rauhoittaa tilanteen. Jos asiakas on sanallisesti hyökkäävä, tulisi työntekijän välttää vastahyökkäyksiä eikä alkaa väittelemään hänen kanssaan. Asiakkaan sen hetkistä elämäntilannetta ymmärtävä palveluasenne kuntoutustyössä onkin hyvä lähtökohta konfliktien ja uhkatilanteiden välttämiseksi. Tarvittaessa paikalle kannattaa kutsua toinen työntekijä eräänlaiseksi asiantuntija-avuksi, jolloin työntekijän ei tarvitse kohdata uhkaavaa asiakastilannetta yksin. (Puumi 2009, 20–22.)

Mikäli asiakas uhkaa väkivallalla, työntekijän tulee varmistaa itselleen turvallinen poistumisreitti sekä tilanteesta että tilasta. Oma ammatillisuus sekä rauhallisuus tulee pyrkiä säilyttämään kaikin keinoin. Huomaamaton avunpyyntö työkavereille tulisi tehdä joko tietokoneen näytöllä olevalla hätänapilla, puhelimen pikavalinnalla tai mahdollisella hälytinnapilla (Verven työyhteisö, 2017).

5 KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT

Harjoittelu mahdollisti perusteellisen tutustumisen Verven työyhteisön työtapoihin, sen keskinäiseen vuorovaikutukseen ja toimintaan sekä työtilojen turvallisuuteen. Keräsin työyhteisöltä tietoa myös kirjallisesti sekä toimintatutkimukseen pohjautuvien menetelmien avulla. Työturvallisuuteen liittyvä kirjallisuus, tutkimukset ja lainsäädäntö antoivat opinnäytetyölleni tietoperustaa.

5.1 Aineiston keruu

Tavoitteena oli selvittää uhka- ja väkivaltatilanteiden vaikutuksia sekä käsittelytapoja tilaajan työssä. Selvitin työyhteisön jäsenten tunteita, ajatuksia ja kokemuksia aiheesta keräämällä aineistoa pääasiassa kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen menetelmien avulla. Silloin tutkija itse ei vaikuta tutkimuksen tuloksiin omilla ajatuksillaan, vaan koettaa pikemminkin ymmärtää kohderyhmän toimintaa ja näkökulmia. Saadakseni tarpeeksi spesifiä tietoa käsiteltävästä aiheesta, käytin lisäksi toimintatutkimuksen menetelmiä toiminnallisen päivän muodossa. Kohderyhmänä toimi Verven työyhteisö, josta määritin yhdessä tilaajan kanssa opinnäytetyöhön validin perusjoukon.

Teoksessa Tutki ja kirjoita (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2008) kvalitatiivisen tutkimuksen määritellään olevan kokonaisvaltaista tiedonhankintaa. Aineisto kerätään luonnollisissa ja todellisissa tilanteissa ja tarkoituksena on paljastaa odottamattomia seikkoja, sekä tarkastella aineistoa yksityiskohtaisesti ja monitahoisesti. Kvalitatiivisessa tutkimusmenetelmässä tutkija on suuressa roolissa ja hän perustaa tutkimuksen omiin havaintoihinsa. Tapaukset käsitellään ja tulkitaan ainutlaatuisina. (Hirsijärvi ym. 2008, 160.)

Toimintatutkimusta käytetään tutkittaessa tai kehitettäessä ihmisten yhteistoimintaa. Se on luonteeltaan sosiaalista toimintaa, jonka välitön tavoite on kehittää jotakin olemassa olevaa entistäkin paremmaksi. Sen keskeisenä piirteenä toimii reflektiivisyys, eli tutkittava kohde pyritään näkemään omasta näkökulmasta ja siten muuttamaan sen toimintaa. Tähän periaatteeseen pohjautui suunnittelemani toiminnallinen päivä, jossa draaman avulla kuvattiin omaa työtä asiakkaan näkökulmasta. Myös aggressiivisen käyttäytymisen omaksuminen ja sen havainnointi kuuluvat toimintatutkimukseen. (Aaltola & Valli 2007, 196–202.)

Verven työntekijöiden käyttämä, jo olemassa oleva ohjeistus toimi pohjana opinnäytetyöni työsuojelu- ja työhyvinvointiosiolle. Järjestämäni toiminnallisen päivän kautta sain koottua kvalitatiivista tutkimusaineistoa, joka vastaa sisällöltään tämän opinnäy-

tetyön tarkoitusta. Sen avulla sain koottua yhteen työyhteisön itse kehittämiä toimintakeinoja ja ajatuksia uhka- ja väkivaltatilanteiden käsittelemiseksi.

Keräsin tietopohjaa erilaisista työhyvinvointi- ja työturvallisuustutkimuksista, joiden tilaajia ovat olleet muun muassa työturvallisuuskeskus sekä tilastokeskus. Tutkimuksien tuloksista pystyin todentamaan uhka- ja väkivaltatilanteiden yleisyyden Suomen sekä Euroopan mittakaavassa ja vertailemaan niistä saatuja kokemuksia alakohtaisesti. Työturvallisuuteen ja työsuojeluun liittyvä lainsäädäntö toivat lisäksi tarvittavaa faktatietoa Suomessa käytettävistä määräyksistä.

5.2 Ennakkotehtävä ja kysely

Aloittaessani rajata opinnäytetyöni aihetta, annoin työntekijöille sähköpostitse toteutettavan ennakkotehtävän. Perusjoukosta rajattiin tässä vaiheessa pois toimistotyöntekijänä toiminut nainen sekä lääkäri, jotka ovat työyhteisössä osa-aikaisina. Työntekijöiden tuli kirjoittaa lyhyt tarina onnistumisen kokemuksesta omassa työssään. Tehtävän palautusaikaa oli viikko. Suurin osa työntekijöistä palautti kirjoitelman sovitusajassa, joidenkin vastaukset venyivät muistutuksista huolimatta kolme päivää yli sovittun.

Kokosin vastausten pohjalta PowerPoint -esityksen, jota käytin apuna tehtävän läpikäymisessä. Kerroin viikkopalaverin alkuun, että tilaisuuden tarkoituksena oli ideoida heidän työyhteisössään toteutettavaa kehittämistyötä, joka olisi myös Humanistisen ammattikorkeakoulun yhteisöpedagogiopintojeni opinnäytetyö. Painotin, etten ollut paikalla keksimässä heille aihetta, joka ei edistäisi mitään. Halusin alusta asti tehdä kehitystyön, joka olisi tilaajalle hyödyllinen. Toivoin työyhteisöltä aktiivista osallistumista ja pohdintaa siihen, olisiko heidän työyhteisössään jo olemassa olevaa tarvetta muutokselle tai kehittämiselle.

Positiivisen kokemuksen kirjoittaminen oli ollut valtaosalle todella helppoa. Osa työntekijöistä koki sen hetkisen työtilanteensa kuormittavana ja stressaavana, jolloin tehtävän tekeminenkin oli tuottanut hieman vaikeuksia. Tulostin työntekijöiden kirjoittamat tarinat paperille ja annoin vapauden joko lukea niistä suoraan tai kertoa tarinan omin sanoin muille työntekijöille. Suurin osa luki suoraan kirjoittamansa tekstin. Tarinaa kuuntelevat saivat käyttää PowerPointissa olevia apukysymyksiä tukena kirjoittaessaan ajatuksiaan paperille. Heränneistä mielipiteistä keskusteltiin lopuksi yhdessä.

Kokosin keskusteluiden pohjalta ilmenneistä kehitysideoista yksinkertaisen Webropol-kyselyn (liite 1), jossa tiedustelin työntekijöiltä kehityskohteiden merkityksellisyyttä omassa työssä. Kyselyn aiheisiin valikoituivat moniammatillisen työyhteisön kehittäminen, uhka- ja väkivaltatilanteisiin varautuminen asiakastyössä, myötätuntuu- muksen välttäminen sekä palautteiden saamisen tärkeys asiakkailta tai työkavereilta. (Verven työyhteisö, 2017.)

Kysely tuotti tilaajalle arvokasta tietoa työyhteisön ajatuksista ja tulosten pohjalta työyhteisön kehittämistä voidaan jatkaa opinnäytetyön ulkopuolellakin. Tulosten perusteella kaikkia aihealueita pidettiin tärkeinä oman työn kannalta ajateltuna. Moniammatillisen työyhteisön kehittäminen nousi täpärästi ylitse muiden ja uhka- ja väkivaltatilanteisiin varautuminen oli seuraavana. Koska kyselyn tarkoitus oli olla enimmäkseen suuntaa antava, opinnäytetyön aiheeksi ei valikoitunut moniammatillisuus. Uhka- ja väkivaltatilanteet nousivat kärkeen, kun tuloksista ja opinnäytetyön aiheesta keskusteltiin tarkemmin tilaajan kesken. Aiheen ajankohtaisuus oli suurin syy sen valitsemiseen. Verven työyhteisössä ei myöskään oltu aiemmin pohdittu aiheen tärkeyttä tässä laajuudessa. (Verven työyhteisö, 2017.)

5.3 Toiminnallinen päivä

Toteutin opinnäytetyöni kehitystehtävän osittain toiminnallisena. Selvitin työyhteisön kokemuksia ja ajatuksia uhka- ja väkivaltatilanteiden käsittelemisestä draaman avulla. Kirjoitin neljä lyhyttä näytelmää todenmukaisista asiakastilanteista (liite 3), joissa

oli jokin uhkaava tai väkivaltaan liittyvä teema. Tässä kohtaa tutkimusta perusjoukkoon lisättiin toimistovirkailijana työskentelevä nainen. Sekä työnantaja että kyseinen työntekijä olivat samaa mieltä siitä, että työyhteisön turvallisuusasioiden kartoitukseen sekä uhka- ja väkivaltatilanteiden käsittelyyn osallistuminen palvelee kaikkia osapuolia.

Päivän tarkoituksena oli kerätä työyhteisön jäseniltä kokemuksia, tietoa ja uusia toimintamalleja mahdollisten uhka- tai väkivaltatilanteiden käsittelemistä varten. Tilaisuuteen osallistuivat kaikki kutsutut työntekijät, eli kaksi miestä ja neljä naista. Opin näytetyöni ohjaaja toimi kirjurina eikä osallistunut toiminnallisen päivän ohjelman toteutukseen. Ohjelman läpi viemiseen oli varattu kolme tuntia, mikä osoittautui yllättävän lyhyeksi ajaksi. Päivän aikana kierreltiin työyhteisön toimitiloissa ja pohdittiin turvallisuuteen sekä uhka- tai väkivaltatilanteisiin liittyviä kysymyksiä. Samalla tehtiin työtilojen yleistä turvallisuuskartoitusta.

Saadakseni tietoa Verven olemassa olevista toimintatavoista sekä toiveita tulevaisuudessa käytettävistä toimintamalleista, laitoin työntekijät näyttelemään toisilleen kuvitteellisten ennakkotapausten pohjalta. Näytelmään osallistuvat saivat ennakkotietoina lyhyet ohjeistukset, joiden perusteella he toteuttivat itse näytelmän. Muut työntekijät seurasivat tilanteen kehittymistä ilman ennakkotietoja.

Näytelmien kautta herättelin keskustelua niissä kuvattujen tilanteiden todennäköisyydestä osua omalle kohdalle, niissä toimimisesta, niiden ennakkoinnista tai estämisestä sekä mahdollisista jälkitoimista. Tilanteet opettivat näkemään myös hyökkääjän sekä asiakkaan näkökulmia.

5.4 Menetelmien analysointi

Sosiokulttuurinen innostaminen (animation socioculturelle) on mielestäni tärkeä työkalu yhteisöpedagogin työkentällä. Leena Kurjen (2000) mukaan sen tavoitteena on saada ihmiset osallistumaan oman elämänsä ja yhteisöjensä elämän aktiiviseen ja tiedostavaan rakentamiseen. Sen avulla yksilöä innostetaan muokkaamaan omaa minäkuvaa, asenteita, ajattelua ja motivaatiota. Sosiokulttuurinen innostaminen tuo ihmisiä yhteen osallistamalla heitä esimerkiksi vapaa-ajan virkistystoimintaan, jolloin

yksilö integroituu omaan yhteisöönsä sekä yhteiskuntaan. (Kurki, Leena 2000, 344–355)

Sosiokulttuurisen innostamisen käyttäminen oli ammatillisesti oikea lähestymistapa tutkia Verven kehityskohdetta. Ennakkotehtävän avulla sain heräteltyä ajatuksia työyhteisön nykytilanteesta. Keskittymällä työyhteisön positiivisiin puoliin sain selvitettyä myös muutoksen tarpeita. Aiheen rajauksessa pyrin välttämään negatiivisia ilmaisuja kehittämistyön tarpeesta. Positiivinen vahvistaminen eli asioiden käsittely esimerkkien avulla ja niistä annettu välitön positiivinen palaute oli minulle helpoin tapa toimia. Työyhteisön jäsenet pitivät lähestymistapaani ja käyttämiäni menetelmiä erilaisina ja mielenkiintoisina sekä silmiä avaavina. Erityistä kiitosta sain eläväisestä ja puhuttelevasta PowerPoint -esityksestä.

Tekemällä oppiminen eli toiminnasta oppiminen on ehkä ensimmäinen ihmisten välinen oppimismenetelmä. Sen ajatuksena on joko ottaa mallia ja tehdä perässä tai tehdä kokeilemalla yrityksen ja erehdyksen kautta. Koska useimpiin opetuksellisiin menetelmiin liittyy mahdollisuus toiminnallisiin aktiviteetteihin, on toiminnallinen ilmaissumuoto vaikeasti määriteltävissä. (Vuorinen 2001, 179.) Tässä opinnäytetyössä, sillä tarkoitetaan sellaisia fyysisiä aktiviteettejä edellyttäviä toimintoja, joissa käytetään demonstraatiota, stimulointia tai draamatyöskentelyä. Työyhteisössä tekemällä oppiminen voi rakentua myös sosiaaliseksi tapahtumaksi, joka tukee useiden työn teon kannalta tärkeiden valmiuksien oppimista.

Kokemuksellinen oppiminen (experiential education) on tekemällä oppimista. Tätä oppimiskäsitystä edustava David Kolb kehitti kokemuksellisen oppimisen kehän, jossa omakohtaista kokemusta reflektoidaan eli kuvaillaan ja analysoidaan ja verrataan sitä uuteen, opittavaan asiaan. Uusi asia sisäistetään aktiivisen toiminnan kautta osaksi aiempia kokemuksia. Ongelmanratkaisua ei opi kirjoista lukemalla, vaan harjoittelemalla sitä. (Idman & Andstén 2008, 12–15.)

Ryhmätyöskentely on ihmisen luontaisin tapa asua, tehdä työtä, ratkoa ongelmia tai huvitella. Jokaisella osallistujalla on yhtäläinen mahdollisuus olla osana ryhmää. Useimmiten ryhmälle annetaan jokin sen ulkopuolella vaikuttava tehtävä, johon haetaan yhdessä ratkaisua. Silloin puhutaan tehtävätavoitteesta, jonka tuotoksena on raportti tai jokin uusi toimintamalli, joka jaetaan muille. (Vuorinen 2001, 92-94.)

Toiminnallisen päivän toteutus tapahtui ryhmämuotoisena, sillä koin sen olevan ainoa tapa saada kaikki työntekijät osalliseksi opinnäytetyöhön tarvittavaa tiedon keruuta. Draaman ja kokemuksellisen oppimisen avulla sain koottua jokaisen osallistujan ajatuksia omista kokemuksistaan, tietoa jo käytössä olevista keinoista uhka- ja väkivaltilanteiden käsittelemiseksi sekä ennen kaikkea ideoita uusista menetelmistä.

6 TULOSTEN POHDINTA

Opinnäytetyöni kattavin tietopohja syntyi toiminnallisuuden ja yhdessä tekemisen kautta. Työyhteisön kanssa toteutetut toiminnalliset menetelmät antoivat spesifiä tietoa juuri heidän omasta työyhteisöstään. Sen tiedon pohjalta toteutin tilaajan toivoman tuotoksen.

6.1 Ennakkotehtävän purku

Työyhteisön vahvuus on sen moniammatillisuus. Työntekijät tekevät paljon yhteistyötä ja tiimityöskentely on heille helppo tapa tehdä työtään. Toisten mielipiteitä, ammatillisuutta ja näkemyksiä kunnioitetaan sekä arvostetaan. Tehtävän jälkeen käydyissä keskusteluissa kaivattiin lisää palautetta asiakkailta sekä työkavereilta ja pohdittiin, kuinka jo olemassa olevaa moniammatillisuutta voisi kehittää. Lisäksi sivuttiin myötätuntouupumuksen mahdollisuutta, oman työn aikataulusongelmia sekä uhkatilanteiden käsittelyä työyhteisössä. Tämän keskustelun aikana ei noussut esiin yhtäkään selkeää kehitystarvetta.

Halusin toteuttaa Verven työntekijöille laajan Webropol -kyselyn, jossa olisin selvittänyt heidän kokemuksiaan uhka- ja väkivaltatilanteiden yleisyydestä, niiden todennäköisyydestä, ennakkoinnista ja käsittelystä työyhteisössä sekä tilanteiden raportoinnista, mutta tilaaja ei kokenut kyselyn toteuttamista itselleen tarpeelliseksi. Tilaaja toivoi konkreettista, mahdollisimman ytimekästä tuotosta uhka- ja väkivaltatilanteiden käsittelyyn. Työyhteisölle toteuttamani lyhyt Webropol -kysely (liite 1) riitti opinnäytetyön aiheen määrittämiseen.

Ennakkotehtävän avulla sain työntekijät pohtimaan, mitä hyvää heidän työyhteisössään on. Positiivisten asioiden esiin ottamisella saa aikaan paljon positiivisia vaikutuksia, sillä varsin usein ihmiset jumittavat pelkästään negatiivisiin asioihin ja ajatuskuvioihin. Verven työyhteisön työskentelytavat ovat niitä, jotka ylläpitävät sen työhyvinvointia. Aamu- ja iltapäiväkahvit, palaverit, lounaat, tiimityöskentely, moniammatillisuuden hyödyntäminen, ammattitaidon kehittäminen... Listaa voisi vain jatkaa.

Yksikään yritys ei ole kuitenkaan ongelmaton, vaan aina löytyy jotakin kehitettävää. Oman työn aikataulutusta, työn ja muun elämän yhteen sovittaminen, myötätuntouupumus ja stressin sietokyvyn parantaminen voisivat olla mahdollisia yksilötason kehityskohteita. Niihin en tässä opinnäytetyössä kuitenkaan enempää paneudu, sillä tarkoituksena on kehittää koko työyhteisön yleistä hyvinvointia.

Työyhteisön kehityskohteeksi turvallisuuskysymysten lisäksi ei noussut mitään yhtä aihetta, johon voisi tarttua. Jokaisella työntekijällä on varmasti omat, henkilökohtaiset kehitystoiveensa, mutta yhteisöllisellä tasolla sellaista ei ilmennyt. Mielestäni tämä kertoo paljon Verven työyhteisöstä ja sen hyvinvoinnista.

6.2 Toiminnallisen päivän purku

Työyhteisö oli alusta asti innokas osallistumaan toiminnallisen päivän ohjelmaan. Toiminnallisuus oli paitsi itseni, myös tilaajan näkökulmasta katsottuna oikea tapa

lähestyä aiheen käsittelyä. Työyhteisön toteuttaessa näytelmiä nauru oli herkässä, sillä joillakin työntekijöillä oli selvästi näyttelijän vikaa ja selvästikin vakavia aiheita voidaan käsitellä myös huumorin keinoin. Taidolla toteutetut näytelmät herättivät myös vakavia tunteita ja saivat osallistujat pohtimaan asioita eri näkökulmista.

Olin tehnyt heille selkeät roolitukset, mutta päätin kuitenkin antaa heille mahdollisuuden improvisoida ja toimia vapaaehtoisina. Tämä valinta osoittautui hyväksi, sillä sitten sain tapauksista irti odotettua enemmän. Roolien vaihtuminen toi esimerkkeihin lisää syvyyttä ja sai minut pois omalta mukavuusalueeltani, jossa olin luonut jo valmiit oletukset tilanteiden etenemiselle.

Tekeminen on tärkeä keino minkä tahansa opetuksen konkretisoinnissa. Kun kokeillaan, harjoitellaan, osallistutaan ja tutustutaan, eletään juuri sitä todellisuutta, johon oppimisen tavoite kohdistuu. Konkreettisuuden teho perustuu oppijan omiin kokemuksiin ja tekemisestä saatuun välittömään palautteeseen. Konkreettinen toiminnallisuus onkin menetelmänä paikallaan, mikäli oppimistavoitteena on taitojen hankkiminen tai asenteisiin vaikuttaminen. (Vuorinen 2001, 180–181.)

Toiminnallinen päivä antoi työyhteisölle mahdollisuuden käsitellä pelottavia ja ahdistavia tilanteita turvallisessa ympäristössä. Osallistujilla heräsi monenlaisia tunteita tehtyjen roolitusten myötä, sillä suurin osa koki kaikkien esimerkkitapausten voivan tapahtua omassa työssään. Uhkaavien tilanteiden kokeminen ja niiden läpi käyminen antoivat tarpeellista tietoa turvallisuuskysymyksiin. Tilanteiden turvallisesta käsittelystä oli hyötyä erityisesti niiden henkilöiden kohdalla, jotka olivat aiemmin kokeneet jonkin uhkaavan tilanteen.

Päivän aikana saatiin koottua keinoja uhkaavien tilanteiden ennakointiin ja käsittelyyn ja muutkin työyhteisön turvallisuuskysymykset nostettiin esiin. Osallistujat saivat myös lisää välineitä omaan työhönsä, kun he asettuivat asiakkaan rooleihin.

6.3 Väkivaltaisen asiakkaan kohtaaminen

Jos asiakkaan ennakkotiedoissa on merkintä väkivallasta, se tulee ehdottomasti ottaa huomioon työn suunnittelussa. Ensimmäisen asiakastapaamisen voisi toteuttaa vaikkapa työparin kanssa. Mikäli tämä ei olisi mahdollista, tulisi työkavereille informoida mahdollisesta uhkatilanteesta ja pyytää heitä olemaan lähettyvillä tapaamishetkellä. Tarvittaessa työkaveria voi pyytää välillä käymään huoneessa esimerkiksi hakemassa lomaketta tai asiakkaan aikaan voi itse pyytää työkaveria paikalle konsultoimaan asiakkaan tilannetta. (Verven työyhteisö, 2017.)

Asiakkaan monipuolinen huomioiminen on tärkeää. Kahvin tarjoilu, wc:n sijainnin kertominen, odotustilaan ohjaaminen ja mahdollisen tapaamisajan ylittämisen huomioiminen ovat asioita, joihin paneutumalla voidaan välttyä uhkaavilta tilanteilta. Lisäksi asiakkaan aiemmat kokemukset odottamisesta, hänen kohtaamistaan työntekijöistä, hänen oma psyykinen ja fyysinen olotilansa sekä sen hetkinen vireystasonsa määrittelevät sen, kuinka hän reagoi ympärillä oleviin tilanteisiin. Kaikki ihmiset eivät kuitenkaan aiheuta uhka- tai väkivaltatilanteita suuressakaan kuormituksessa.

Asiakkaan käytöksessä tai olemuksessa voi ilmetä tunnusmerkkejä uhka- tai väkivaltatilanteen mahdollisuudesta. Työntekijän olisi hyvä oppia tunnistamaan aggressiota kuvaavia tunnetiloja, kehonkieltä sekä sanallisia tunnusmerkkejä. Varomerkkejä osoittaviin tunnetiloihin kuuluvat muun muassa viha, ahdistus, ärtyneisyys, kiihtyneisyys, syyllisyys ja häpeä. (Savonia Ammattikorkeakoulu 2011, 12–14.)

Yleisiä reagoititapoja aggression kasvaessa ilmenee myös kasvoilla ja kehonkielen reaktioina. Kasvoilla näkyviä merkkejä ovat esimerkiksi lihasten kiristyminen, kasvojen punehtuminen, kalpeneminen, ohimo- tai kaulasuonien pullistuminen, tuijottaminen, otsan rypistyminen, hampaiden yhteen puristaminen ja niiden narskuttelu tai sierainten laajentuminen. Kehonkieli osoittaa merkkejä aggressiosta hengityksen kiihtymisenä, kehon levottomana liikehdintänä, sormien heristelyllä, käsien nyrkkiin puristamisella tai koko kehon lihasten jännittymisellä. (Savonia Ammattikorkeakoulu, 12–14.)

Turhautumista kuvaavia merkkejä ovat lisäksi haukottelu, huokailu, pinnallinen ja huokuva hengitys, äänen voimakkuuden korostaminen tai sen muuttuminen selkeästi korkeammaksi tai matalammaksi. Sanallisia tunnusmerkkejä ovat puolestaan solvaava, herjaava kielenkäyttö, kiroilu, väittely, uhkailu ja riidan haastaminen, epäluuloinen puhe tai muutoin puheen erittäin väkivaltainen sisältö. (Savonia Ammattikorkeakoulu, 12–14.)

Toiminnallisen päivän aikana aggressiivisen asiakkaan kohtaamisesta puhuttiin useaan eri otteeseen. Mikäli työntekijä havaitsee asiakkaassa jännittyneisyyttä tai ahdistusta, hänen kanssaan tulee jutella hetki arkisista asioista, kuten nukkumisesta, edellisillan jalkapallopelistä tai tämän omista kiinnostuksenkohteista. Siten voi koettaa omalta osaltaan lievittää asiakkaan ahdistunutta mielentilaa, ennen kuin se purkautuu muulla tavoin, kuten aggressiona. Uhkaavan asiakkaan kohtaamisessa työntekijältä vaaditaan paljon "pelisilmää". Joskus on hyvä pohtia tilanteen katkaisua esimerkiksi avaamalla ikkunan, pyytämällä työkaveria paikalle, vaihtamalla puheenaihetta tai ehdottamalla asiakkaalle suoraan toista tapaamispäivää. (Verven työyhteisö, 2017.)

Mikäli omista ennakoinneista huolimatta tilanne eskaloituu eikä asiakas ole rauhoitettavissa, työntekijällä on hyvä olla varasuunnitelma oman turvallisuutensa säilyttämiseksi. Työpöydän sijainti työntekijän ja asiakkaan välissä tekee siitä uhkatilanteessa käytettävän turvallisuusvälineen, kun sen voi työntä uhkaavasti käyttäytyvää asiakasta vasten. Näin työntekijä saisi muutaman lisäsekunnin poistua tilasta.

Työntekijän tulee ennakoida työtilansa turvallisuus myös siten, ettei siellä ole mitään, millä voisi lyödä, heittää tai muutoin vahingoittaa toista. Lisäksi tietokoneen turvanappi tulee olla aina käytettävissä ja sen toimivuus tulee tarkistaa säännöllisesti, sillä sen avulla työntekijä saa nopeasti muiden työntekijöiden huomion. Turvanapin käytön tulee olla matalan kynnyksen toimintaa, eikä sen käyttöä tule arkailla.

Tapahtuneesta uhka- tai väkivaltatilanteesta tulisi kertoa mahdollisimman nopeasti muille työntekijöille sekä purkaa se työyhteisön kanssa. Tapauksesta riippuen purkuun tulisi osallistua myös ulkopuolinen taho, kuten työterveyshuolto tai psykologi.

Lisäksi tapahtuma raportoidaan valtakunnallisesti Verven intranetissä olevalla lomakkeella.

6.4 Työtilojen turvallisuuskartoitus

Tein Verve Joensuun työtilojen turvallisuuskartoitusta yhdessä työyhteisön kanssa. Työtilojen sisustuksella voidaan vaikuttaa moniin turvallisuustekijöihin. Huonekalujen sijoittuminen oveen nähden on ensisijaisen tärkeää. Työntekijän ja asiakkaan välillä oleva pöytä luo monen asiakastyötä tekevän mielestä konkreettisen esteen hyvän yhteistyön kehittämiseksi, mutta uhka- ja väkivaltatilanteiden välttämisen kannalta työpöytä voi toimia myös suojamuurina. Työpöydän avulla voi estää mahdollisen päälle karkauksen, mikäli sen ehtii työntää uhkaavaa henkilöä vasten. (Puumi, 10–13.)

Työpöydällä ei tulisi säilyttää mitään sellaista, jolla voisi vahingoittaa toista ihmistä. Vahingollisia esineitä voivat olla esimerkiksi sakset, rei'ittäjä tai paperiveitsi. Tietokoneen johdot tulisi sijoittaa kiinteisiin koteloihin, ettei niistä saisi tehtyä esimerkiksi köyttä. (Puumi, 10–13.)

Työtilojen turvallisuus on otettu Vervessä huomioon joiltakin osin, mutta muutamia konkreettisia päivityksiä olisi hyvä tehdä. Tilojen ja työntekijöiden jakaantuminen kahteen kerrokseen luo haasteita turvallisuuden näkökulmasta katsottuna. Esimerkiksi molempien ulko-ovien olisi mielestäni hyvä olla rakenteeltaan sellaisia, että sisältä näkee tulijan mutta ulkoa ei näkisi sisään. Yläkerran tiloissa on ovisilmällä ja turvaketjulla varustettu puuovi, jollaisen voisi vaihtaa alakertaankin. Siellä on nykyisellään huurrekalvoitettu panssariovi, joka hankaloittaa tulijan tunnistamista. Turvallisuuskartoituksen jälkeen alakerran ulko-oveen asennettiin live – kuvaa lähettävä ovikello, jolloin sisääntulijan näkee välittömästi. Työntekijöiden mielestä se on lisännyt alakerran turvallisuutta huomattavasti. (Verven työyhteisö, 2017.)

Toiminnallisen päivän aikana toteutetussa turvakartoituksessa huomattiin, että yläkerran neljästä työhuoneesta kaksi oli sisustettu siten, ettei asiakkaalla olisi mahdolli-

suutta päästä suoraan käsiksi työntekijään. Näissä tiloissa myös työntekijä oli sijoittunut huoneeseensa siten, että sieltä poistuminen asiakkaan ohitse oli mahdollista, eli hän istui lähempänä poistumisreittiä kuin asiakas. Ainoastaan yhden työntekijän huoneessa oli kaksi ovea.

Työpöydillä ei säilytetty sellaisia esineitä, joilla olisi suoraan pystynyt vahingoittamaan ketään. Tietokoneen johdotus havaittiin mahdolliseksi riskitekijäksi, mutta todettiin kuitenkin johtojen irrotukseen menevän sen verran aikaa, että työntekijä ehtisi jo poistua paikalta. Käyttöön voisi ottaa kaapeliläpivientejä, joihin johdot saataisiin piiloon.

Tiloista löytämäni turvallisuusohje oli vuodelta 2013, josta puuttuivat kaikki oleelliset liitteet sekä täsmälliset ohjeistukset. Tieto itsessään oli myös vanhentunutta, sillä muutoksia on tullut niin itse rakennukseen kuin siinä sijaitseviin yrityksiinkin. Informoin asiasta Verven turvallisuudesta vastaavaa henkilöä ja toivoin, että ohjeistus päivitetäisiin vastaamaan Joensuun yksikön nykytilaa. Tätä opinnäytetyötä tehdessä vastausta kysymykseen ei vielä tullut.

Kahden muun työhuoneen kohdalla ongelmaksi muodostuu tilojen rakenne. Ensimmäinen huone on putkimainen, jossa asiakas sijoittuu väistämättä lähemmäs ovea kuin työntekijä. Työyhteisössä pohdittiin, voisiko tilasta poistaa tarpeettomana olevan kaapiston ja saada sitä kautta lisätilaa asiakkaalle. Tämä jäi harkittavaksi, mutta ideaa pidettiin hyvänä.

Tietoturvallisuuskysymys nousi esille, kun työntekijän tietokoneen näyttö näkyi suoraan asiakkaalle. Tietokone tulisi sijoittaa siten, ettei näkyvyyttä ole tai käyttää tietosuojakalvoa, joka estää näytön näkyvyyden sivuille. Tietosuojakalvo on käytössä muutaman työntekijän koneessa.

Toisen huoneen kohdalla asiakas on työntekijän välittömässä läheisyydessä eikä työntekijä pääse poistumaan tilasta ohittamatta asiakasta. Työntekijä haluaisi pitää avoimen yhteyden asiakkaaseen, mutta mielestäni kaikkien tulisi ottaa työyhteisön laatimat turvallisuusohjeet huomioon ja noudattaa niitä.

Yleisiltä tiloiltaan yläkerta on turvallinen. Ulko-ovi on aina lukittu ja ovesa on sekä ovisilmä että turvaketju. Yleiset tilat on suunniteltu siten, että työntekijä on puhuesaan sijoittunut lähimmäksi ulko-ovea. Tiloista löytyy myös tarvittava määrä palovaroittimia sekä alkusammutus- ja ensiapuvälineet.

6.5 Työntekijän oman toiminnan merkitys

Asiakastyössä myös työntekijän oma käytös sekä kehonkieli on hyvä ottaa huomioon. Väkivaltatilanteiden kokemiseen, havaitsemiseen ja niissä toimimiseen vaikuttavat aina voimakkaasti työntekijän omat mielikuvat, asenne, tunteet ja pelot. Väkivaltaa kohdattaessa oman pelon hallinta on tärkeää. Työntekijän toiminnan on hyvä olla ennalta suunniteltua, jotta välttää joutumasta kauhuun, paniikkipuolustautumiseen tai hyökkäämiseen. Näin ollen mahdollisia vaaratilanteita on hyvä käydä läpi etukäteen ja sopia käyttäytymismalleista sekä toimintaohjeista. (Puumi, 14.)

Työntekijän oma käyttäytyminen ja persoona vaikuttavat myös osaltaan väkivaltatilanteen kehittymiseen ja itse tilanteeseen. Jokaisella on erilaisia päiviä tai elämänvaiheita, jolloin motivaatio ja oma vireystila voivat olla normaalista poikkeavia, kuten läheisen kuolema, avioero tai muut arjen kriisit. Nämä tulisi ottaa huomioon työyhteisöissä. Henkilö, jonka vireystila on huono, ei välttämättä pysty ennakoimaan ja hallitsemaan uhka- ja väkivaltatilanteita tarpeeksi ammatillisesti. (Puumi, 14.)

Toimintapäivän aikana teimme työntekijöiden kanssa testin, jossa jokainen kiskaisi avaimille tarkoitetusta kaulanauhastaan napakasti. Joidenkin kohdalla lukitus ei auennut. Yhdellä työntekijällä oli itse tehty avainnauha, jossa ei ollut pikalukkoa. Tulimme siihen johtopäätökseen, ettei kaulanauhoja tulisi pitää kaulassa, elleivät ne ole helposti aukeavia. Samalla puhuttiin yleisellä tasolla myös kaula- ja korvakorujen sekä huivien käytöstä, sillä yhtä lailla nekin ovat turvallisuusriskejä. (Verven työyhteisö, 2017.)

Verven työyhteisössä on yhteisesti sovittu, että yksin tiloissa olevan tulee noudattaa erityistä varovaisuutta ulko-ovea avattaessa. Lisäksi on sovittu, ettei asiakkaille ole

tiloihin pääsyä lounastauon aikana, kun joku työntekijöistä saattaa olla tiloissa yksinään.

Toimintapäivänä puhuttiin turvallisuuskoulutuksen järjestämisestä työntekijöille. Se antaisi heille turvakeinoja uhka- tai väkivaltatilanteiden kohtaamisessa ja toimisi eräänlaisena ensiapuna. Yksi työntekijä oli ollut vastaavanlaisessa koulutuksessa edellisessä työpaikassaan ja oli kokenut sen hyvänä. Tämän toteuttaminen laitettiin vakaasti harkintaan.

Puheeksi otettiin myös työpuhelimen käyttö hätätilanteessa, mutta monikaan uusimmista älypuhelimista ei mahdollista yhden näppäimen kautta tapahtuvaa hätänumerovalintaa. Tämän toiminnon olemassaolon tulisi jokaisen selvittää omasta puhelimestaan. Taskussa oleva matkapuhelin, jonka avulla saisi nopeasti yhteyttä hätänumeroon, olisi kaikkien mielestä hyvä asia.

Työntekijän oman tilan ja työpisteen sijoituksen merkitys korostui, kun puhuttiin seksuaalisesta ahdistelusta. Työntekijä on ikään kuin tarjottimella, mikäli asiakas pääsee siirtymään sopimattoman lähelle työntekijää. Fyysisen ja psyykkisen etäisyyden ottaminen asiakkaaseen nähtiin erityisen tärkeänä. Vaikka huumorin käyttö on asiakastyössä erinomainen väline, sen ei koettu soveltuvan tähän tilanteeseen. Muutoinkin seksuaalisuuteen viittaavat väärinymmärrykset tulisi minimoida.

Toiminnallinen päivä herätti kysymyksiä myös työntekijöiden henkilökohtaisesta turvallisuudesta. Keskusteltiin kuinka toimia, jos esimerkiksi joku ihastunut asiakas päättää laittaa työntekijälle viestiä sosiaalisen median kautta tai soittaa tämän henkilökohtaiseen puhelinnumeroon. Oman yksityisyyden suojaaminen asiakastyössä on yksi isoimpia turvallisuuskysymyksiä. Maistraatin internetsivujen kautta kuka tahansa voi kieltää omien väestötietojärjestelmästä löytyvien henkilö- ja osoitetietojensa luovutuksen yksityissektorin käyttöön, kuten suoramarkkinointiin, suoramainontaan, etämyyntiin, markkina- ja mielipidetutkimukseen tai osoitepalveluun.

Maistraattiin toimitettavalla vapaamuotoisella hakemuksella voi saada myös turvakielon, mikäli hakijalla on perusteltu syy tai epäily oman tai perheensä turvallisuuden uhasta. Se on voimassa ensin viisi vuotta ja sitä voidaan jatkaa kaksi vuotta kerral-

laan. Sillä estetään omien osoite- ja ajoneuvorekisteritietojen luovutus muille paitsi viranomaisille. (Maistraatti, 2017.)

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kokosin opinnäytetyöni tuotokseen lyhyen ohjeistuksen, joka tukee Verven työyhteisön turvallisuutta. Käsittelin työni eettisyyttä ja luotettavuutta, käytettyjen menetelmien soveltuvuutta toisiin työyhteisöihin, opinnäytetyön jatkotutkimuskohteita sekä omia oppimiskokemuksiani.

7.1. Tuotos

Tilaaajan toiveiden, työyhteisöltä saatujen toiminnallisen päivän aineiston sekä useiden lähteiden avulla kokosin Verven käyttöön lyhyen, huoneentaulu -tyyppisen ohjeistuksen turvallisuuden säilyttämiseksi asiakastilanteessa (liite 4). Tein tuotoksesta useita versioita, mutta ne osoittautuivat liian pitkiksi ja viralliseksi tilaajaan tarpeisiin nähden. Tarpeellisten muutosten jälkeen tilaaja oli tuotokseen tyytyväinen.

Vaikka konkreettinen tuotos tästä opinnäytetyöstä oli vain yhden A4 -arkin kokoinen, tilaaja sai yhteistyön myötä arvokasta tietoa Verven työtilojen turvallisuuden kehittämistä ja työyhteisön ajatuksista sekä toiveista. Teettämieni tehtävien avulla autoin heitä huomaamaan, miten paljon hyvää heidän työyhteisössään on. He alkoivat pohtia muita mahdollisia kehittämisen kohteita, kuten palautteen antamisen ja saamisen tärkeyttä sekä työssä jaksamista.

Tuotos sekä tässä opinnäytetyössä käytetyt menetelmät soveltuvat joko suoraan tai sovellettuna kaikkiin työyhteisöihin. Toiminnallisten ja osallistavien menetelmien avulla voidaan selvittää esimerkiksi työhyvinvoinnin tilaa, pohtia työyhteisön turvallisuuskysymyksiä tai etsiä keinoja uhka- tai väkivaltatilanteiden ennakointia ja käsittelyä varten.

Tuotosta voisi jatkokehittää ottamalla uhka- ja väkivaltatilanteiden varautumiskohdeksi asiakkaat. Voisi pohtia sitä näkökulmaa, että kuinka asiakkaat voisivat huomioida turvallisuuskysymyksiä kuntoutusjaksonsa aikana. Tuloksia voisi kerätä henkilöhaastatteluilla, joiden avulla tutkija saisi luotettavampaa tietoa kuin mitä esimerkiksi verkkokyselyllä. Henkilökohtaisilla kyselyillä kysymyksiä voidaan tarvittaessa avata niin, että asiakas ymmärtää kysymykset oikein.

Vervessä tämänkaltaiselle tutkimukselle ei mielestäni ole tarvetta, sillä pienessä yhteisössä liiallinen uhka- tai väkivaltatilanteiden esiin nostaminen voi enemmänkin lisätä huolta kuin turvallisuutta. Valtakunnallisella tasolla Verve voisi kuitenkin mielestäni hyötyä tällaisesta tutkimuksesta.

7.2. Eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen teossa on tärkeää ottaa huomioon sen eettisyys ja luotettavuus. Yleensä tutkimusta arvioidaan validiteetin ja reliabiliteetin avulla. Validiteetti tarkoittaa tutkimusmenetelmän ja sen kohteen yhteensopivuutta. Tulosten pysyvyyttä ja alttiutta satunnaisvaihtelulle voidaan taas arvioida reliabiliteetin eli toistettavuuden avulla. (Heikkinen, Rovio & Syrjälä 2008, 147.)

Opinnäytetyöni on validi, eli aineiston kokoamistapa vastaa tarpeeseen. Tekemäni opinnäytetyön kohdalla reliabiliteetti toteutui, sillä vaikka tutkittava kohderyhmä oli määrällisesti pieni, tutkimuksen toistettavuus missä tahansa toisessa työyhteisössä antaa vastaavia tuloksia. Tuloksia voi arvioida reliabiliteetin vaatimalla tavalla, sillä tutkimuksen toiminnallinen osuus toteutettiin perusjoukon kesken suljetussa tilassa, jossa tutkija oli ainoastaan tarkkailijan roolissa.

Mitä tahansa tutkimusta tehdessä on tärkeä tiedostaa omat ennako-oletuksensa ja näkemyksensä sekä osata reflektoida omaa rooliaan tutkimuksessa. Sanotaan, että ”tutkijan tärkein tutkimusväline on hän itse”. Kaikki informaatio, mitä tutkimuksesta annetaan ulkopuolisille, kulkee sen tekijöiden kautta. Siksi tutkimuksia tulisi myös aina lukea kriittisesti, koska se on aina jonkun henkilön oma näkemys asiasta. Kun tutkija on reflektiivinen, tiedostaa hän omat rajansa sekä mahdollisuutensa. Näihin

asioihin pyrin kiinnittämään huomiota tätä opinnäytetyötä tehdessäni. (Heikkinen ym. 2008, 152.)

7.3 Oppimisprosessi

Pelko lisääntyy työelämässä vuosi vuodelta. Se kertoo, ettemme elä niin turvallisessa maailmassa, kuin joskus lapsena kuviteltiin. Muistan ajan, kun uhkatekijänä pidettiin ensisijaisesti humalaista tai jotenkin päästään vialla olevaa ihmistä. Mielenterveysongelmien lisääntyminen, huumausaineiden käytön räjähdysmäinen kasvu ja aseiden määrä ovat saattaneet lisääntyä minun nuoruudestani, sillä väittäisin, että ne ovat suurimmat uhka- tai väkivaltatilanteita aiheuttavat tekijät nyky-yhteiskunnassa.

Jo pelkästään ajatusasteella turvattomuus, pelko ja väkivallan kohteeksi joutuminen aiheuttavat merkittävää työ- ja toimintakyvyn alenemista kenessä tahansa. Ajatus niiden mahdollisuudesta sattua omalle kohdalle voi ahdistaa ja lamaannuttaa. Kun niitä kohtaa oikeasti, tilanne on jo astetta vakavampi.

Kotona omaan turvallisuuteen on vielä helppo vaikuttaa, mutta sieltä poistuessa tilanne on toinen. Siksi työpaikan tulisi olla sellainen, jossa jokainen työyhteisön jäsen pystyy tekemään työnsä ammattitaidolla ilman pelkoa tai edes tunnetta siitä. Kaikkea väkivallan uhkaa ei voida poistaa eikä ennakoita, mutta keinoja niiden ehkäisemiseksi ja ennakoinniseksi on olemassa.

En ollut aiemmin antanut ajatustakaan asiakastyössä tapahtuville uhka- tai väkivaltatilanteille, ennen kuin tätä opinnäytetyötä tehdessä. Olin ehkä sinisilmäisesti kuvitellut, etteivät nämä asiat koskettaisi minua, vaan ainoastaan joitakin muita ihmisiä. Sain kuitenkin oppitunnin siitä, kuinka läheltä piti – tilanne voi osua eteen milloin ja missä vaan. Lounasta hakiessani sekavan oloinen mieshenkilö ilmestyi tyhjältä eteeni ja alkoi uhitellen kävellä edessäni. Miehen kaverit naureskelivat sivulla. Tilanteen äkillisyydestä johtuen en ehtinyt juurikaan ajatella, miten tilanteessa olisi kuulunut toimia. Reaktioni oli äkäinen tuhaudus ja tönäisy, sekä askelten nopeuttaminen ja

tilanteesta pois meneminen. Jälkeenpäin sydän hakkasi hullun lailla ja mietin, että miten olisikaan käynyt, jos miehellä olisi ollut mukana kättä pidempää.

Opinnäytetyötä tehdessä pohdin laajalti työturvallisuuden merkitystä yhteiskunnallisellakin tasolla sekä uhkatilanteisiin varautumisen merkitystä työyhteisöissä. Vaikka Suomessa on laadittu useita lakeja työturvallisuudesta ja työsuojelusta, herää kysymys, onko niillä mitään merkitystä, jos niitä ei noudateta. Pelkkien lakien tuijottamisen sijaan tulisi mielestäni panostaa enemmän työntekijöiden turvallisuuskoulutukseen, jossa opetellaan turvallisuusasioiden lisäksi itsepuolustusta äkillisiä uhkatilanteita varten. Myös työnantajia tulisi informoida paremmin oikein valittujen turvallisuusvälineiden merkityksestä työyhteisölle ja niiden vaikutuksesta työntekijöiden hyvinvointiin ja työkykyyn.

Mielestäni työturvallisuus syntyy hyvinvoivasta työyhteisöstä, jonka jokainen jäsen ymmärtää työsuojelun ja sovittujen sääntöjen noudattamisen tärkeyden ja jokainen haluaa omalta osaltaan edistää työyhteisön hyvinvointia myös pitkällä tähtäimellä. Tätä vahvistetaan olemassa olevilla menetelmillä, kuten tämän opinnäytetyön tulosten mukaisilla ohjeistuksilla, tai keksitään yhdessä uusia. Hyvä työilmapiiri synnyttää hyvän työyhteisön, jossa vaikeistakin asioista on helppo puhua. Silloin mahdollisista uhka- ja väkivaltatilanteistakin selvittää yhdessä.

Tilaaajan antaman palautteen (liite 5) perusteella kehitystyöni onnistui paremmin kuin hyvin. Käytin monenlaisia menetelmiä kerätessäni tietoa työyhteisön toiminnasta ja sen syvimmistä ajatuksista. Monista jo olemassa olevista turvallisuusohjeista heiltä puuttui juuri heitä varten yksilöity toimintamalli. Työyhteisön osallistaminen tiedon keräämiseksi osoittautui hyväksi menetelmäksi saada heidät kommunikoimaan ja jakamaan omia ajatuksiaan toisille. Parasta on ollut huomata ne konkreettiset toimet, joita tämän opinnäytetyön myötä on tullut. Live – kuvaa lähettävä ovikello sekä ensiaputarvikkeiden päivittäminen uusiin ovat vain pieni osa uudistuksista.

Työyhteisöltä kuultujen kokemusten ja oman kohtaamiseni kautta uhkatilanteisiin suhtautuminen oli syvällisempää kuin mitä se olisi ollut ilman minkäänlaisia ennakkotietoja. Mikäli toiminnallinen kehittäminen olisi pitänyt toteuttaa kliinisellä tutkimuksella, se ei todennäköisesti olisi palvellut tilaajaa -saati minua. Juuri näillä valitsemillani

keinoilla ja käyttämilläni menetelmillä toteutettuna tämä opinnäytetyö antoi kaikkensa. Tilaaja sai kaipaamaansa tietoa ja uusia näkökulmia vakavan aiheen käsittelyyn ja minä sain rutkasti lisää ammatillista varmuutta ja tietoa siitä, kuinka yhteisöpedagogi voi vaikuttaa erilaisten yhteisöiden työturvallisuuteen.

LÄHTEET

- Aaltola, Juhani & Valli, Raine 2007. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Juva: WS Bookwell Oy.
- Heikkinen, Hannu L.T., Rovio, Esa & Syrjälä, Leena (toim.) 2008. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Hansaprint Direct Oy.
- Hirsijärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2008. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Idman, Marika & Andstén, Jenna 2008. Pois poteroista – seikkailukasvatuksen erikoisammattitutkinnon tarpeellisuus ja suomalaisen seikkailukasvatuksen työnkuva. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Ammattikorkeakoulun perusasteen opinnäyte-työ.
- Isotalus, Nina & Saarela, Kaija Leena 2007. Vältä työväkivalta. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.
- Kauppila, Reijo A. 2000. Vuorovaikutus ja sosiaaliset taidot. Vuorovaikutusopas opettajille ja opiskelijoille. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kansaneläkelaitos 2015. Avo- ja laitosmuotoisen kuntoutuksen standardi. Ammatillinen kuntoutus selvitys. Verkkojulkaisu. Viitattu 26.10.2017.
<http://www.kela.fi/documents/10180/1887882/150316+Ammatillinen+kuntoutus selvitys+.pdf/4718a381-3b6d-4fef-af1d-6adb86904f4c>
- Kansaneläkelaitos 2017. Avo- ja laitosmuotoisen kuntoutuksen standardi. Työllistymistä edistävä ammatillinen kuntoutus. Verkkojulkaisu. Viitattu 26.10.2017.
<http://www.kela.fi/documents/10180/2826255/stnd tk.pdf/d26f6ff3-be37-4e0a-bc63-fd2139e2aa8c>
- Kurki, Leena 2000. Sosiokulttuurinen innostaminen yhteisöllisyyden rakentajana. Teoksessa Kiilakoski, Tomi & Tomperi, Tuukka & Vuorikoski, Marjo, 2005. Kenen kasvatusta. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Lehto, Anna-Maija & Sutela, Hanna 2008. Työolojen kolme vuosikymmentä. Tilastokeskus. Helsinki: Multiprint.
- Maistraatti, 2017. Turvakielto. Verkkojulkaisu. Viitattu 7.11.2017.
https://www.maistraatti.fi/fi/Palvelut/kotikunta_ ja_ vaestotiedot/Turvakielto/
- Mähönen, Erno, 2017. Työolobarometri 2016. Verkkojulkaisu. Viitattu 6.11.2017.
http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80549/TEMrap_34_2017_verkkojulkaisu.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Oikeusministeriö 2002. Työturvallisuuslaki 738/2002. Verkkojulkaisu. Viitattu 25.9.2017. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>
- Oikeusministeriö 2001. Työterveyshuoltolaki 1383/2001. Verkkojulkaisu. Viitattu 25.9.2017
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=1383>

Oikeusministeriö 2006. Työsuojelulaki 44/2006. Verkkojulkaisu. Viitattu 25.9.2017.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060044>

Puumi, Susanna 2009. Väkivalta pois palvelutyöstä. Kerava: Painojussit Oy.

Savonia ammattikorkeakoulu 2011. Ennakoi väkivaltaa työssä. Verkkojulkaisu. Viitattu 7.11.2017.

<http://ennakoivakivaltaa.savonia.fi/tiedostot/Ennakoi%20vakivaltaa.pdf>

Sosiaali- ja Terveysministeriö 2017. Työhyvinvointi. Verkkojulkaisu. Viitattu 2.11.2017. <http://stm.fi/tyohyvinvointi>

Sundell, Lauri 2014. Työkaverina pelko. Väkivaltariskien ennakointi ja hallinta. Juva: Bookwell Oy.

Työsuojeluhallinto 2015. Työnantajan vastuu. Verkkojulkaisu. Viitattu 26.10.2017.
<http://www.tyosuojelu.fi/tyosuojelu-tyopaikalla/vastuut-tyosuojelussa/tyonantaja>

Verven turvallisuusohjeistus työntekijöille 2017. Henkilöstön intranet. Viitattu 4.10.2017.

Verven työyhteisö 2017. Henkilökunnan kanssa käydyt keskustelut ajalla 6.6.2017–24.10.2017.

Vuorinen, Ilpo (toim.) 2001. Tuhat tapaa opettaa. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

LIITTEET

Liite 1. Webropol -kysely kehittämiskohteista alkupohdinnan jälkeen.

Työyhteisön kehitysideoita

1. Ajatellessasi oman työyhteisösi tilaa ja sen kehittämistarpeita, kuinka tärkeänä koet seuraavat osa-alueet? *

1 - ei mitään merkitystä 2 - hieman merkitystä 3 - melko tärkeää 4 - erittäin tärkeää

	1	2	3	4
Palautteen saaminen työyhteisöltä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palautteen saaminen asiakkailta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Myötätuntouupumisen riskikartoitus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uhkatilanteisiin varautuminen/käsitleminen työpaikalla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Moniammatillisuuden hyödyntäminen työyhteisössä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Liite 2. Webropol -kyselyn tulokset.

Työyhteisön kehitysideoita

1. Ajatellessasi oman työyhteisösi tilaa ja sen kehittämistarpeita, kuinka tärkeänä koet seuraavat hyvinvoinnin osa-alueet?

Vastaaajien määrä: 6, valittujen vastausten

lukumäärä: 30

	1	2	3	4	Yhteensä	Keskiarvo
Palautteen saaminen työyhteisöltä	0	1	3	2	6	3,17
	0%	16,67%	50%	33,33%		
Palautteen saaminen asiakkailta	1	2	2	1	6	2,5
	16,67%	33,33%	33,33%	16,67%		
Myötätuntouppumisen riskikartoitus	0	4	1	1	6	2,5
	0%	66,66%	16,67%	16,67%		
Uhkatilanteisiin varautuminen/käsittelyminen työpaikalla	0	2	1	3	6	3,17
	0%	33,33%	16,67%	50%		
Moniammatillisuuden hyödyntäminen työyhteisössä	0	1	2	3	6	3,33
	0%	16,67%	33,33%	50%		
Yhteensä	1	10	9	10	30	2,93

Liite 3. Toiminnallisen päivän suunnitelma.

Toimintapäivä

Muutama Case, joissa vuorollaan näytellään ja toiset tekevät tulkintoja ja ratkaisuehdotuksia tilanteisiin. Osallistujia on 6, joista naisia 4 ja miehiä 2. Tuloksista kootaan ohjeistus uhka- ja väkivaltatilanteiden käsittelyyn Verven työyhteisöön.

1. Työntekijä tapaa uuden asiakkaan ensimmäistä kertaa.

Työntekijä on hyväntuulinen ja motivoitunut, sillä luettuaan asiakkaan tiedot hänellä on jo monta kehittämisen arvoista ideaa mielessään. Työntekijä ohjaa asiakkaan huoneeseensa eteisestä. Heidän välillään on pöytä ja työntekijällä on lyhyt matka ovelle. Keskustellaan asiakkaan tilanteesta.

Asiakas on omaan tilanteeseensa epäuskoinen. Takana on pitkä työttömyys ja sairastelukierre eikä taas yksi kurssitus tuo hänen maailmaansa mitään uutta. Jo yksistään tapaaminen tuntemattoman ihmisen kanssa turhauttaa häntä suunnattomasti. Hänen asenteensa on avoimen negatiivinen, haistatteleva ja halveksuva. Hän hyökkää sanallisesti työntekijää vastaan ja menee julmasti henkilökohtaisuuksiin arvostelemalla mm. työntekijän ulkonäköä ja puhetapaa. Lopulta asiakas menettää totaalisesti hermonsa ja ponnahtaa seisomaan lyöden samalla nyrkkiä pöytään.

Mikä olisi ensimmäinen konkreettinen asia, mitä työntekijä voi tilanteessa tehdä ja kuinka työntekijä saisi pidettyä tilanteen ammatillisena?

(pysyä rauhallisena, kuunnella, koettaa selvittää käytöksen perimmäinen syy, kutsua työkaveri avuksi ns. "asiantuntijakortti, varmistaa turvallinen poistuminen tilasta, VIHREA NAPPI.)

Miten työntekijä olisi voinut ennakoida/estää tilanteen? (lukemalla asiakkaan paperit "rivien välistä", ammatillisen silmän

lisäksi myös maalaisjärkeä on hyvä käyttää, tarkkailemalla asiakkaan olemusta (kehonkieli), säätelemällä omaa innokkuuden tasoa.)

Kuinka moni kokee tämänkaltaisen tilanteen uhkaksi tai vaaraksi itselleen?
Voisiko edellä mainitun kaltainen käytös jatkua esimerkiksi sähköpostien, tekstiviestien tai soitteluiden muodossa?
Kuinka silloin tulisi toimia?

Liite 4. Tuotos ”Turvallisuuden säilyttäminen”



Turvallisuuden säilyttäminen Verve Joensuu

Yhteiset pelisäännöt

- Yksin tiloissa ollessa tulee noudattaa erityistä varovaisuutta avattaessa ulko-ovea.
- Työasussa tulee mahdollisuuksien mukaan välttää pitkiä koroja / huiveja ja kaulassa pidettävä avainnauhan olisi hyvä olla pikalukollinen.
- Työhuoneen kalusteiden turvallinen sijoittelu sekä tietoturva-asiat tulee huomioida. (Pöytä asiakkaan ja työntekijän välissä, postumiresettien huomiointi, irtoesineet pöydältä, tietosuojakäivo näytölle jne.)
- Mikäli työntekijä arvioi mahdollisen uhkatilanteen ennakkoon, työkavereita tiedotetaan tilanteesta ja otetaan tarvittaessa työpari mukaan ohjaustilanteeseen.
- Tietokoneen vihreän napin käyttämisen tulee olla matalan kynnyksen toimintaa ja sen toimivuutta tulee harjoitella säännöllisesti.
- Ensiaputarvikkeiden sijainnin tulee olla kaikkien työyhteisön jäsenten tiedossa.

Toimintaohjeita

- Havainnoi asiakkaassa ilmeneviä tunnetilan muutoksia ja pyri rauhoittamaan tilannetta kuuntelemalla ja kyselemällä.
- Huomioi oman ulkoisen viestinnän merkitys tilanteessa (kehonkieli, ilmeet, äänenpaino).
- Pyri katkaisemaan tilanteen eteneminen esimerkiksi vaihtamalla puheenaihetta, pyytämällä työkaveria paikalle ”asiantuntija-avuksi” tai ehdottamalla uutta tapaamisaikaa.
- Älä lähde mukaan mahdolliseen provosointiin.
- Pyri pitämään sekä puheesi että eleesi mahdollisimman rauhallisena.
- Koeta saada työkaveri paikalle esimerkiksi tietokoneen vihreää nappia painamalla.
- Informoi kaikkia työyhteisön jäseniä tapahtuneesta.
- Raportoi tapahtuneesta intraan.
- Tilanteen purkaminen yhdessä työyhteisön kanssa tulee toteuttaa saman päivän aikana.

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Minna Laasonen
23.10.2017

Liite 5. Tilaajalta saatu palaute.



Minna Laasosen opinnäytetyöstä

Minnan opinnäytetyö, jonka tuotoksena syntyi Verve Joensuun käyttöön turvallisuudesta muistutava "huoneentaulu", oli meille osallistujille arvokas prosessi. Harjoittelunsa alkuvaiheen aikana Minna otti esiin mahdollisuuden opinnäytetyön tilaamiseen, jolla on läheimme hahmottolomaan jotakin työyhteisön tai työhyvinvoinnin kehittämiseen liittyvää aihetta. Minnan terävien huomioiden ja osallistavan työskentelyotteen avulla, yhdessä tiimin kanssa keskustellen aiheeksi valikoitui lopulta turvallisuuden huomio miner asiakastyössä. Tästä toivoimme Minnalta keskustelun herättelyä, yhteisten toimintatapojen sopimista ja niiden kirjaamista ylös "huoneentauluksi". Käytössämme on toki koko organisaatiota, tiloja ja rakennusta koskevia sekä asiakkaille suunnattuja turvallisuusohjeita, mutta tiloissamme sattuneen lievän uhkatilanteen jälkipuineissa havahtuimme siihen, että verrattain harvoin työyhteisössämme ei oltu yhdessä sovittu toimintatapoja siihen kuinka uhkaavassa tilanteessa yhdessä toimisimme. Koin, että tarpeellista olisi myös tiiminä pohtia ko. tilanteisiin varautumista ja niiden ennaltaehkäisyä.

Edellä mainittuihin Minna vastasi ronskasti työskentelyllään. Varsinainen tuotos on vain lyhyt koonti ja tiivistys niistä pohdintoista, joita prosessin aikana käytiin läpi. Minna onnistui hienosti aiheen valintaprosessiin liittyvässä tehtävässä, jossa pohdimme onnistumisia työssämme ensin itsenäisesti ja sitten ryhmänä. Positiivisen lähestymistavan avulla hän onnistui löytämään myös kohittamisen kohteita. Erityistä hyötyä meille työyhteisönä oli Minnan toteuttamasta turvallisuuspäivästä, jonka aikana saimme kokemuksellisuuden kautta kiinnittää huomiota potentiaalisiiin turvallisuusuhkiin työssämme. Pystyimme myös jakamaan yhteisön sisällä osaamistamme aiheeseen liittyen, ja luomaan meille toimivimman tavan varautumiseen. Päivä tuotti sekä yksilöllisiä että yhteisöllisiä oivalluksia ja vahvisti yhteistä näkemystä aiheesta. Mikä tärkeintä, päivän aikana esiin tulleisiin kehittämistarpeisiin on jo tartuttu, eli opinnäyte on tuottanut konkreettista hyötyä tilaajalle jo prosessin aikana. Tuotoksena syntynyttä turvallisuusohjetta tulemme tarkastelemaan ja päivittämään säännöllisesti ja lisäämme sen myös perendylysmateriaaleihimme.

Kiitämme Minnaa lämpimästi ronskasta kehittämisprosessin toteutuksesta!

Joensuussa 10.11.2017

Tiina Venäläinen

ammattilinen kuntoutusohjaaja Verve Joensuu