

”TAJUS, ETTÄ SIINÄ OLISI OIKEESTI VOINUT KÄYDÄ HUONOSTI”
Työntekijöiden kokemuksia työväkivallasta ja sen uhasta Helsingin ensikoti ry:n Valli-
lan yksiköissä

Heini Hämäläinen
Opinnäytetyö, syksy 2009
Diakonia-ammattikorkeakoulu,
Diak Etelä, Järvenpää
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi (AMK)

TIIVISTELMÄ

Hämäläinen Heini. Kokemuksia työväkivallasta ja sen uhasta. Haastattelu tutkimus Helsingin ensikoti ry:n Vallilan yksiköiden työntekijöiden kokemuksista työväkivallasta ja sen uhasta.

Järvenpää, syksy 2009, 45 s., 2 liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak Etelä Järvenpää. Sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (AMK)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Helsingin ensikoti ry:n Vallilan yksiköiden työntekijöiden kokemuksia työväkivallasta ja sen uhasta ja tuottaa tietoa Ensikodin organisaation johdolle työturvallisuuden kehittämiseksi.

Kohderyhmänä olivat Vallilan yksiköiden työntekijät, jotka olivat työssä kokeneet väkivaltaa tai sen uhkaa. Tutkimuksessa käytettiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Aineiston keruu toteutettiin teemahaastatteluin (5 kpl). Haastattelut toteutettiin touko- ja kesäkuussa 2009.

Päätuloksena korostui työväkivallan ja sen uhan yksilöllinen kokeminen. Työntekijät kohtaavat työväkivaltaa tai uhkatilanteita työssään lähes päivittäin. Työkokemus ja ammatillisuus tukevat työntekijää työväkivaltatilanteiden kohtaamisessa. Haastateltavat kokivat vaikeina työväkivaltatilanteet, joissa perheen lapset olivat läsnä.

Tutkimuksen johtopäätöksinä voidaan todeta, että Helsingin ensikoti ry:n työväkivallan hallinnan toimintamalleja tulee tarkentaa, työväkivaltatilanteiden jälkipuintia edelleen kehittää sekä luoda toimintamalli asiakkaiden kanssa työskentelyyn työväkivaltatilanteiden jälkeen. Oleellista on myös luoda keskustelukulttuuri, jotta työväkivallasta voitaisiin keskustella työyhteisöissä enemmän.

ASIASANAT: Työväkivalta, työväkivallan uhka, kokemus, työväkivallan hallinta, kvalitatiivinen tutkimus

ABSTRACT

Hämäläinen Heini. Violence and threat of violence at work. Experiences of mother-and-child home workers.

45 pages, 2 appendices. Language: Finnish. Järvenpää, autumn 2009. Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services. Option in Social Services and Education. Degree: Bachelor of Social Services.

The aim of this study was to describe the workers' experiences of violence at work and threat of violence in Helsinki association of mother-and-child homes. It is a child welfare association, which provides support and help for families with different kinds of difficulties.

The target group in the study was workers from Vallila units. This study focuses on the workers' experiences of violence at work and threat of violence. My aim was to provide information of experiences of violence at work for Helsinki association of mother-and-child homes.

The qualitative research method was used in the study. The data were provided by five theme interviews. They were carried out in May – June 2009.

The main outcome of this study is that the workers' experiences of violence at work and threat of violence were very individual. A worker faces threat of violence at work almost daily. Work experience and professionalism support them to face situations of violence at work. The workers felt that the situations of violence were very hard in cases where the children of the families were involved.

In conclusion, this study emphasises that the association should specify the control of violence at work, develop further aftercare and create a model of discussion with clients after situations of violence at work. Also the main thing is that the workers of the association should discuss threat of violence at work more.

Keywords: qualitative research, experience, violence at work, threat of violence, control of violence at work and aftercare

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 TUTKIMUKSEN TAUSTA	7
2.1 Tutkimuksen tavoitteet.....	7
2.2 Helsingin ensikoti ry	7
2.3 Työntekijöiden kokemuksia kartoittava kehittämishanke.....	9
3 TUTKIMUKSEN TEORIA	10
3.1 Työväkivalta ja sen yleisyys Suomessa	10
3.2 Lainsäädäntö	12
3.3 Työväkivaltilanteiden hallintamalli.....	13
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	15
4.1 Tutkimuksen tavoitteet.....	15
4.2 Tutkimusprosessi	15
4.3 Tutkimusmenetelmä.....	17
4.4 Tutkimusaineiston analyysi.....	19
4.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	20
5 TYÖVÄKIVALLAN JA SEN UHAN KOKEMUS.....	22
5.1 Kuvauksia työväkivalta ja sen uhkatilanteista	22
5.1.1 Työväkivaltilanteesta syntyneet tunnereaktiot.....	23
5.1.2 Ensikotityön väkivaltaisuus	24
5.1.3 Työväkivaltilanteiden syntyyn vaikuttavia tekijöitä	26
5.2 Työväkivallan hallinta.....	27
5.2.1 Organisaation toimintatapa ja kokemuksia Part-koulutuksesta	28
5.2.2 Työväkivaltilanteiden raportointi ja arviointi	29
5.2.3 Työväkivaltilanteiden jälkipuinti	29
5.3 Työturvallisuuden kehittäminen ja työntekijöiden tarpeet.....	31
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	33
6.1 Johtopäätökset.....	33
6.2 Työntekijöiden ajatuksia työturvallisuuden kehittämisestä	36
6.3 Pohdinta ja ammatillinen kehittyminen	37
LÄHTEET.....	40
LIITTEET	43
Liite 1. Suostumusasiakirja	
Liite 2. Teemahaastattelurunko	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni on työelämälähtöinen tutkimus, jonka tavoitteena on selvittää Helsingin ensikoti ry:n Vallilan yksiköiden työntekijöiden kokemusta työväkivallasta ja sen uhasta. Helsingin ensikoti ry. on lastensuojelujärjestö, joka tuottaa lastensuojelupalveluita Helsingin ja Espoon alueella. Helsingin ensikoti ry:n henkilöstöstä 99 prosenttia on naisia.

Fyysinen väkivalta ja sen uhka nousivat 1990 -luvun lopussa uusiksi työhön liittyviksi terveyst- ja turvallisuusriskeiksi. Työssä esiintyvä väkivalta ja sen uhka eivät ole ongelma kaikissa ammateissa, vaan kokemukset kasaantuvat tiettytyypisiin ammattiluokkiin. Sosiaaliala on nimetty yhdeksi työväkivallan riskialaksi. (Isotalus 2002, 13.)

Työväkivalta ja sen uhan kokemus on haastava aihe. Työväkivalta ja sen uhka voi vaikuttaa jokaiseen. Lievätkin uhka- tai väkivaltatilanteet saattavat aiheuttaa psyykkisiä vammoja, huonontaa työilmapiiriä sekä johtaa sairauspoissaolojen lisääntymiseen ja henkilöstön vaihtuvuuteen. Väkivallan uhka ja väkivaltainen ilmapiiri synnyttävät lisäksi pelkoa ja epävarmuutta, vaikka tilanteita olisikin määrällisesti vähän. (Honkala 2006, 29.) Työyhteisöissä tapahtuvat työväkivaltatilanteet ovat moninaisia ja jokainen osallisenä oleva työntekijä kokee työväkivaltatilanteen omalla tavallaan. Työväkivaltatilanteen kokemus määrittää myös työntekijän avun tarpeen. Yhdelle työntekijälle riittää kun hän saa keskustella tilanteesta työyhteisön kanssa, toinen työntekijä tarvitsee ulkopuolista apua ja tukea työväkivallan kokemukseensa. Mielestäni on tärkeää, että työyhteisöihin saataisiin yhteinen keskustelukulttuuri, joka mahdollistaisi työväkivaltatilanteen ja sen uhan kokemuksen jakamisen.

Tutkimuksen keskeisinä käsitteinä korostuvat työväkivalta ja työväkivallan uhka. Tutkimuksen tavoitteena on työntekijän oman kokemuksen tutkiminen ja saatujen tulosten hyödyntäminen työturvallisuuden kehittämiseksi Helsingin ensikoti ry:n organisaatiossa.

Helsingin ensikoti ry:n työturvallisuutta ja työsuojelua kehitetään jatkuvasti. Kaikki vakituiset työntekijät ovat saaneet PART -koulutuksen (professional assault response

training). PART on työskentelymenetelmä ammattilaisille, jotka työskentelevät sellaisten asiakkaiden kanssa, joiden puutteelliset kyvyt purkautuvat väkivaltana (Smith 2002, 2). Työturvallisuuskoulutuksen lisäksi lähes kaikki työntekijät ovat kehittäneet omia vuorovaikutustaitojaan lisäkoulutuksilla ja säännöllisillä työnohjauksilla.

Tutkimuksen aiheen ja tutkimuskysymykset olen valinnut oman mielenkiintoni ja työyhteisöstä tulleiden viestien pohjalta. Roolini tutkijana omassa työyhteisössäni on ollut haastava. Olen itse toiminut työsuojeluvaltuutettuna, joten aihe on minulle läheinen käytännön tasolla.

Oman kokemukseni mukaan sosiaalialan valinneet ammattilaiset ovat hyvin tietoisia siitä, että asiakaskunta, jonka kanssa he työskentelevät, saattaa olla väkivaltaista ja aggressiivista. Olemmeko niin ammattilaisia, että ymmärrämme väkivaltaista tai aggressiivista asiakasta niin paljon, että meidän ei tarvitse käsitellä asiaa asiakkaan kanssa, vaan hyväksymme aggressiivisuuden ja väkivaltaisen käyttäytymisen?

Niin sanotuissa käytäväkeskusteluissa ja yksiköiden välisissä tapaamisissa olen kuullut eri työntekijöiltä asiakkaiden väkivaltaisesta käyttäytymisestä. Kuitenkaan työntekijät eivät tee kirjallisia selvityksiä uhka- ja vaaratilanteista. Organisaation johtoryhmä ja työsuojelutoimikunta ovat neuvottomia, koska vaikuttaa siltä, että uhka- ja vaaratilanteita ei Helsingin ensikoti ry:n yksiköissä ole.

Haastattelin viittä Helsingin ensikodin Vallilan yksiköiden työntekijää teemahaastattelulla. Teemoina korostuivat työntekijän henkilökohtainen kokemus työväkivallasta, työväkivaltatilanteen hallinta sekä työväkivaltatilanteen seuraukset työntekijälle. Nauhoitin ja litteroin työntekijöiden haastattelut. Tutkimuksen johtopäätökset perustuvat haastatteluille, koska haluan korostaa työntekijän yksilöllistä kokemusta työväkivaltatilanteesta kokonaisuudessaan. Toivon, että tutkimuksen tuloksista on hyötyä Ensikoti ry:n organisaatiolle työturvallisuuden kehittämiseksi. Työntekijöiden kokemuksen kirjallinen raportointi antaa myös tietoa organisaation henkilöstölle työtovereiden henkilökohtaisista työväkivallan kokemuksista.

2 TUTKIMUKSEN TAUSTA

2.1 Tutkimuksen tavoitteet

Tutkimuksen tarkoituksena on edistää työturvallisuuden kehittämistä tarkentamalla Helsingin ensikoti ry:ssä olemassa olevaa työväkivallan toimintamallia ja kehittämällä työväkivallan seurausten hoitoa sekä tuottaa tietoa organisaation johdolle työväkivallasta ja sen uhan kokemuksista kirjallisesti. Tutkimuksen kohderyhmänä ovat Helsingin ensikoti ry:n Vallilan yksiköiden työntekijät.

Tutkimuskysymyksinä ovat:

1. Miten Helsingin ensikoti ry:n Vallilan yksiköiden työntekijät kokevat työväkivallan ja sen uhan?
2. Millainen kokemus Helsingin ensikoti ry:n Vallilan yksiköiden työntekijöillä on työväkivalta- ja sen uhkatilanteiden seurausten hoitamisesta?

2.2 Helsingin ensikoti ry

Helsingin ensikoti ry on lastensuojelujärjestö, jonka tarkoituksena on tukea yksinhuoltajaperheitä ja kriisissä olevia vauvaperheitä siten, että lapset saavat kaikissa tilanteissa tarvitsemansa hoivan ja huolenpidon sekä mahdollisuuden ikätason mukaiseen kasvuun. Ensikotityö on ennaltaehkäisevää ja korjaavaa lastensuojelutyötä sekä vanhemmuuden arviointia. Toiminnan kohderyhmänä ovat vanhemmuudessa ja elämänhallinnassa runsaasti tukea tarvitsevat vauvaperheet, muun muassa teinivanhemmat, maahanmuuttajaperheet sekä perheet, joissa vanhemmilla on päihde-, mielenterveys- tai elämänhallintaongelmia tai heikkolahjaisuutta. (Helsingin ensikoti ry i.a.)

Helsingin ensikotiyhdistyksen palveluksessa Vallilan yksiköissä työskentelee 38 henkilöä, joista 29 henkilöä asiakastyössä. Kaikilla asiakastyössä toimivilla työntekijöillä on opistotason, ammattikorkeakoulutason tai korkeakoulutason koulutus. Henkilöstöllä on korkea ammattitaito kohdata, tukea, opastaa ja auttaa lastensuojelun tuen tarpeessa olevia perheitä. Henkilöstöllä on säännöllinen työnohjaus ja he ovat saaneet oman ammattikoulutuksen lisäksi koulusta vuorovaikutukseen ja erilaisiin asiakastyön menetelmiin.

Helsingin ensikoti ry. tuottaa ympärivuorokautista hoitoa sekä avopalveluita lastensuojelun perheille. Toimintaan kuuluvat kaksi päihde-ensikotia, kaksi päihdeavopalveluyksikköä ja Vallilan toimipiste. Vallilan toimipisteessä toimii kolme ympärivuorokautista yksikköä, Baby Blues, Triangeli ja Kaneli. Triangeli ja Kaneli tarjoavat pitkäaikaista (6–12 kk) kuntouttavaa laitoshoidoa (24 tuntia/vrk) lasta odottaville äideille ja vauvaperheille. Asiakkaita ovat muun muassa teini-ikäiset ja paljon tukea tarvitsevat vanhemmat, maahanmuuttajaperheet sekä perheet, joissa vanhemmilla on psyykkisiä ja sosiaalisia ongelmia. Baby blues-yksikkö tarjoaa vauvaperheille lyhytaikaista (alle 2 kk) ja kiireellistä laitoshoidoa ympärivuorokautista sekä avopalveluja. Yksikkö on tarkoitettu perheille, joissa äidillä on masennusta tai muita mielenterveyden ongelmia, perhe on uupunut, perhetilanne on kriisiytynyt tai perhe tarvitsee apua vuorokausirytmiin. (Helsingin ensikoti ry i.a.)

Avopalveluyksikköinä toimivat Varvara ja Perhetalo. Varvara tarjoaa intensiivistä ryhmä- ja yksilökuntoutusta perheille, jotka tarvitsevat tukea vanhemmuuteen sekä lapsen ja vanhemman väliseen vuorovaikutukseen. Perhetalon perhetyö tarjoaa suunnitelmallista, pitkäjänteistä ja intensiivistä apua ja tukea Perhetalon tukiasunnoissa asuvien lapsiperheiden omassa ympäristössä eli kotona. (Helsingin ensikoti ry i.a.)

Perinteisesti ensikodin työntekijä on asiakasperheen tukija, puolestapuhuja, rinnalla kulkija, opastaja ja vara-äiti. Työntekijöiden ja asiakkaiden välit ovat usein pitkien hoitajaksojen tuloksena hyvin luottamukselliset ja läheiset. Työntekijät yrittävät ymmärtää asiakkaiden käytöstä ja tekoja hyvinkin pitkälle. Usein asiakkailta on psyykeen sairauksia tai heidän elämäntilanteensa on hyvin vaikea, jolloin väkivaltainen käyttäytyminen ymmärretään enemmän sairauden oireeksi ja siitä johtuvaksi väkivallaksi.

Helsingin ensikoti ry:n organisaatiossa on toimiva työsuojeluorganisaatio. Työsuojelua kehitetään yhteistyössä henkilöstön kanssa. Organisaatiossa on työsuojelupäällikkö (toiminnanjohtaja) ja työsuojelutoimikunta, jossa on neljä henkilöstön valitsemaan työsuojeluvaltuutettua. Työsuojeluhenkilöstö toimii yhteistyössä henkilöstön, esimiesten ja työterveyshuollon kanssa. Työsuojeluvastuu ja päätösvalta toimenpiteistä ovat työnantajalla. Työsuojelutoimikunta tekee organisaation johdolle esityksiä työolojen parantamiseksi, työterveyshuollon kehittämiseksi sekä työsuolelukoulutuksen ja työhön perehdytyksen järjestämiseksi. Henkilöstön jäsenistä kaksi ovat saaneet työväkivallan kohtaa-

minen ohjaajakoulutuksen eli PART -koulutuksen. Nämä kaksi henkilöä ovat kouluttaneet henkilöstöä vuodesta 2004. PART -koulutuksen tavoitteena on perehdyttää työntekijää kohtaamaan väkivaltainen henkilö, tarkastelemaan omaa käyttäytymistään väkivaltatilanteessa sekä puolustusasennoin auttaa pääsemään irti ja suojautumaan väkivaltailta hyökkäykseltä.

2.3 Työntekijöiden kokemuksia kartoittava kehittämishanke

Syksyllä 2008 toteutin Diakin opinnoissa työ, työyhteisö ja johtaminen -opintojaksolla kehittämishankkeen, jossa selvitin koko Helsingin ensikoti ry:n henkilöstön kokemusta työväkivallasta ja sen uhasta kyselylomakkeella. Kehittämishankkeen tuloksista muodostin teemat tutkimuksen haastattelulle. Fyysisen työväkivallan ja sen uhan kokemukset olivat vähäisiä. Työntekijän sanallista haukkumista, solvaamista, mitätöintiä ja nimittelyä kuitenkin esiintyi. Halusin selvittää työntekijän omaa kokemusta työväkivaltatilanteesta ja kuvata sen mahdollisimman tarkasti. Teemoina korostuivat työntekijän kokemus työväkivaltatilanteesta, työväkivaltatilanteen hallinta ja työväkivaltatilanteen seuraukset työntekijälle. Käytin näitä samoja teemoja muodostaessani teemahaastattelurunkoa.

Halusin myös haastattelussa tarkentaa minussa ristiriitaisia tunteita herättäneitä vastauksia. Lähes 45 prosenttia kyselylomakkeen vastaajista koki, että työntekijä omalla käytöksellään lisää työväkivallan uhkaa. Omasta kokemuksestani tuntuu uskomattomalta, että kukaan työntekijä tietoisesti provosoisi asiakasta väkivaltaiseen käyttäytymiseen. Asioista pitäisi kyetä keskustelemaan avoimesti. Työntekijä saattaa vastata taistelulla asiakkaan aggressiiviseen tai väkivaltaiseen purkaukseen Kehittämishankkeen tuloksissa korostui toisena asiana dokumentointi. Vastaajat olivat hyvin tietoisia dokumentoinnista, kuitenkin 47 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että heidän mielestään ei ole tarpeellista täyttää uhka- ja vaaratilanelomaketta työväkivaltatilanteen jälkeen. Se, millaisesta väkivallasta tai sen uhasta pitäisi ilmoittaa, oli myös epäselvää. Kehittämishankkeen tuloksissa kolmantena asiana korostui työväkivallan kohtaaminen ja siinä organisaation henkilöstölle tarjoama PART-koulutus. PART-koulutus oli koettu hyödylliseksi työväkivallan kohtaamistilanteissa.

3 TUTKIMUKSEN TEORIA

Tässä luvussa käsittelen työväkivaltaa ja sen yleisyyttä Suomessa sekä työturvallisuuslakia ja työväkivallan hallintamallia, jotka ovat tutkimuksen keskeisiä käsitteitä. Käsitteiden määrittely selvittää sitä, mitä kyseisillä käsitteillä tässä tutkimuksessa tarkoitetaan. Työväkivallalla tarkoitetaan tässä tutkimuksessa tapahtumaa, jossa henkilöä loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään työssä, työmatkalla tai muissa työhön liittyvissä olosuhteissa ja joka suoraan tai epäsuoraan vaarantaa hänen turvallisuutensa, hyvinvointinsa tai terveytensä. (Isotalus & Saarela 2007, Heiskanen 2005.)

3.1 Työväkivalta ja sen yleisyys Suomessa

Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos tutkii työväkivaltaa säännöllisesti kansallisten uhritutkimusten rinnalla. Yksi uhritutkimusten analyysien esiintuoma kehityssuunta on se, että työväkivallan uhkaa raportoidaan aikaisempaa enemmän, kun taas fyysisen työväkivallan kokemukset eivät ole lisääntyneet. Kysymys voi olla väkivallan määrittelyn laajenemisesta, eli siitä, että aikaisemmin normaalin vuorovaikutuksen piiriin kuuluvia käyttäytymismuotoja on alettu määritellä väkivallaksi, jota ei enää suvaita yhtä helposti kuin ennen. (Honkatukia & Siren 2005, 148.) Vuosittain sattuu muutama kuolemaan johtava työpaikkaväkivallanteko. Uhrit ovat olleet järjestyksenpitotehtävissä toimivia sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluksessa olevia. Työpaikkaväkivallan riskiryhmiä sosiaalialalla olivat 25–54-vuotiaat aikuiset. Sukupuolittain tarkasteltuna työpaikkaväkivalta oli yleisintä 25–34-vuotiailla naisilla. (Heiskanen 2002, 144.)

Uhritutkimuksissa työväkivalta on määritelty kansainvälisen Californian Division of Occupational Health and Safety (OSHA 2002) tyypittelyn mukaan kolmeen luokkaan: 1) työpaikalle tunkeutumiseen, jossa tuntematon henkilö tulee työpaikalle ryöstön, seksuaalisen ahdistelun tai muun väkivaltaisen syyn vuoksi, 2) työntekijän ja kuluttajan, asiakkaan tai potilaan väliseen väkivaltaan sekä 3) läheissuhdeväkivaltaan, jossa tekijä on työtoveri tai kumppani. Neljänneksi tämän luokittelun ulkopuolelta löytyy rakenteellinen väkivalta, joka tarkoittaa organisaation tuottamaa väkivaltaa. (Heiskanen 2005, 40.)

Sosiaalialalle tyypillisiä väkivallan esiintymistilanteita ovat erimielisyydet sosiaaliavustuksista tai lapsen huostaanottoa tai muuta sellaista koskevista päätöksistä, työ lastensuolelulaitoksissa, nuorisokodeissa ja kehitysvammaisten ja vanhusten huoltoon tarkoitetuissa laitoksissa sekä kodinhoitotyö henkisesti sairaan tai alkoholiongelmaisen asiakkaan luona. (Isotalus 2002, 31.)

Työväkivaltatilanteilla on merkittäviä vaikutuksia työntekijän hyvinvointiin, jaksamiseen ja työkykyyn, vaikka vain pieni osa näistä tilanteista aiheuttaa fyysisiä vammoja. Yksilölliset vaikutukset vaihtelevat suuresti motivaation ja ammatillisen itsetunnon heikkenemisestä stressiin ja fyysisen tai psyykkisen terveyden horjumiseen. Myös työhön sitoutuminen voi heikentyä, mikä puolestaan voi alentaa työn tuottavuutta. Työväkivalta vaikuttaa myös organisaatioon, koska pelon ja uhan leimaamassa ympäristössä työskentelevät eivät kykene antamaan parasta mahdollista työpanosta. (Facts 24 2000.)

Haastattelu- ja kyselytutkimuksia työväkivallasta ovat Suomessa tehneet 1980-luvulta säännöllisesti tilastokeskus, Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos ja Työterveyslaitos. Myös sosiaali- ja terveysalan ammattijärjestöt, esimerkiksi Talentia (korkeakoulutettuja työntekijöitä edustava ammattijärjestö), ovat selvittäneet työväkivallan yleisyyttä jäsenkuntansa työssä. Sosiaalialalta ei ole ilmestynyt akateemista tutkimusta työväkivallasta lukuun ottamatta opinnäytetutkimuksia. Vuonna 2007 ilmestynyt hankeraportti Työväkivallan uhka, työväkivalta ja niiden hallinta sosiaalialalla on ainoa, joka kertoo sosiaalialalla esiintyvän työväkivallan yleisyydestä ja muodoista (Antikainen-Juntunen 2007). Tutkimuksia työntekijöiden kokemuksista työväkivallasta ja sen uhasta sosiaalialalla ei ole.

Euroopan komissio vahvisti uuden strategian vuonna 2007: ”Työn laadun ja tuottavuuden parantaminen: yhteisön työterveys- ja työturvallisuusstrategia vuosiksi 2007–2012”. Tämä uusi strategia poikkeaa edellisestä niin rakenteeltaan kuin sisällöltäänkin. Siinä on asetettu yksi selkeä tavoite: työtapaturmien vähentäminen 25 prosentilla strategiakauden aikana. Strategiassa mainitaan kahdeksan eri keinoa tai välinettä, joiden avulla tavoite on määrä saavuttaa. Tärkeitä keinoja ovat lainsäädännön asianmukainen toimeenpano sekä lainsäädännön parantaminen ja yksinkertaistaminen. Strategiassa on mainittu työväkivallan riskien pienentäminen yhtenä haasteena. (Euroopan työsuojelustrategia 2007–2012.)

Yleisesti suomalaisten kokema väkivalta on vähentynyt viime vuosikymmeninä. Työväkivalta on väkivallan tyypeistä ainoa, joka on lisääntynyt 1980-luvulta aina 2000-luvulle. Työväkivallan kasvu kuitenkin näyttää pysähtyneen vuoteen 2003. (Hulkko & Piispa 2009.) Markku Heiskanen on esittänyt tutkimuksessaan ajatuksen, että väkivalta työpaikalla saatetaan määritellä aikaisempaa herkemmin sosiaalisesti ongelmaksi, johon puututaan, koska siitä keskustellaan aiempaa enemmän työpaikoilla. Työväkivallasta keskusteleminen työyhteisöissä näyttää olevan yksi syy työväkivallan kasvun pysähtymiseen. (Heiskanen 2002, 143.)

Työväkivalta ja sen uhka liittyy tyypillisesti asiakastyöhön. Työväkivalta ja sen uhka ovat lisääntyneet myös työolotutkimusten mukaan parin viime vuosikymmenen aikana. Työolojen kolme vuosikymmentä -tutkimuksessa todetaan, että työväkivallan kohteeksi joutumisen vaara on tutkimusajanjaksolla kaiken kaikkiaan voimakkaimmin kasvanut vaara. Vuodesta 1984 vuoteen 2008 työväkivallan kohteeksi joutumisen vaara on noussut 11 prosentista 29 prosenttiin. (Lehto & Sutela 2008, 108, 126.)

3.2 Lainsäädäntö

Tutkimuksessa keskityn tarkastelemaan työväkivaltaa työsuojelullisesta näkökulmasta. Työturvallisuuslaki (738/2002) säätää työnantajan vastuut ja velvollisuudet. Työnantajan on työntekijöiden turvallisuuden ja terveyden edistämiseksi sekä työntekijöiden työkyvyn ylläpitämiseksi tarpeellista luoda toimintaa varten työsuojelun toimintaohjelma. Toimintaohjelma sisältää työpaikan työolojen kehittämistarpeet ja työympäristöön liittyvien tekijöiden vaikutukset. Toimintaohjelma laaditaan ja käsitellään yhteistyössä työntekijöiden tai heidän edustajiensa kanssa. Työturvallisuuslaki määrittelee työnantajan yleiset velvollisuudet. Työnantajan ja työntekijöiden on yhteistyössä ylläpidettävä ja parannettava työturvallisuutta työpaikalla, täten myös työntekijällä on vastuu työturvallisuuden kehittämisestä.

Väkivallan uhkaa määrittelee työturvallisuuslain § 27. Ensisijaisesti tulee työn ja työolosuhteiden järjestelyin ehkäistä väkivaltaa ja uhkatilanteet suunnitelmallisesti. Keinoja tähän on laissa mainittu väkivallan torjumiseen tai rajoittamiseen tarkoitettut asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt ja turvalaitteet sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen.

Työturvallisuuslain pykälän 28 tarkoituksena on suojata työntekijää häirinnältä ja epäasialliselta käytökseltä. Tällaisissa tapauksissa työnantajan on ryhdyttävä toimiin epäkohtien poistamiseksi.

Euroopan komissio on antanut vuonna 1989 neuvoston direktiivin (89/391), joka sisältää työterveyttä ja työturvallisuutta koskevia perusluonteisia säännöksiä. Direktiivin (89/391) mukaan työnantaja edellytetään varmistamaan, etteivät työntekijät kärsi työstään johtuvasta haitasta, kuten häirinnästä tai väkivallasta. Direktiivin lähestymistavan mukaisesti työnantajan olisi yhdessä työntekijöiden ja heidän edustajiensa kanssa tapahtuvan häirinnän ja väkivallan poistamiseksi tai vähentämiseksi pyrittävä ehkäisemään työpaikalla tapahtuvaa häirintää ja väkivaltaa, arvioitava työpaikalla tapahtuvan häirinnän ja väkivallan riskit, toteutettava asianmukaisia toimia haittojen ehkäisemiseksi. (Facts 24 2002.)

3.3 Työväkivaltatilanteiden hallintamalli

Järjestelmällisellä suunnittelulla voidaan vähentää työväkivalta- ja uhkatilanteiden syntymistä ja parantaa henkilöstön turvallisuutta. Kokonaisvaltaiseen väkivaltatilanteiden hallintamalliin sisältyvät seuraavanlaiset elementit: Toimintaperiaatteet, organisatoriset toimenpiteet, vaaran arviointi, tekniset toimenpiteet, toimintatavat, toimintaohjeet ja koulutus, tapausten raportointi ja arviointi, henkinen jälkihoito väkivaltatilanteisiin joutuneille sekä järjestelmän tehokkuuden arviointi ja kehittäminen. (Isotalus 2002, 40.)

Toimintaperiaatteilla tarkoitetaan koko yrityksen johtamiskulttuuria ja työsuojelupolitiikkaa. Työväkivaltatilanteiden torjumisen toimintaperiaatteiden tulisi sisältää selvä määritelmä työväkivallalle ja vaatimus työväkivallan poistamiseksi. Toimintaperiaatteiden tulisi varmistaa henkilöstön tietoisuus työväkivaltaa ehkäisevistä toimista. Työväkivallan torjunnan onnistuminen edellyttää johdon sitoutumista ja koko henkilöstön osallistumista. (Isotalus 2002, 41.)

Organisatorisilla toimenpiteillä tarkoitetaan, että kaikilla organisaation tasoilla olevat työntekijät ovat vastuussa omasta ja johtamiensa ihmisten sekä niiden henkilöiden turvallisuudesta ja terveydestä, joihin heidän valvonnassaan olevat toiminnot saattavat vai-

kuttaa, esimerkiksi asiakkaat. Vaaran arvioinnilla tarkoitetaan, että työväkivallan vaarat selvitetään ja tunnistetaan, kuinka hyvin tilanteisiin on varauduttu ja arvioidaan tarvittavat torjuntatoimet vaaran poistamiseksi tai vähentämiseksi. (Isotalus 2002, 42.)

Tekniset toimenpiteet liittyvät työympäristön suunnitteluun ja teknisiin apuvälineisiin kuten turvanappeihin, turvakameroihin ja erilaisiin kulunvalvontalaitteistoihin (Isotalus 2002, 43). Toimintatavoilla ja työyhteisön yhteisesti luomilla toimintamalleilla voidaan ennaltaehkäistä työväkivalta- ja sen uhkatilanteiden syntymistä. Kirjallisten toimintamallien pitäisi sisältää ennaltaehkäisevät toimet työväkivaltatilanteisiin, yhteisesti valittu toimintamallin työväkivallan kohtaamiseen sekä työväkivaltatilanteiden seurausten hoitoon. Toimintatavat ovat tehokkaita vain, kun sovitut toimintatavat ovat kaikkien tiedossa ja niitä noudatetaan. (Isotalus 2002, 45.)

Työväkivaltatilanteiden dokumentointi ja arviointi ovat tärkeitä elementtejä kehittäessä työväkivallan kohtaamisen toimintamalleja. Työpaikoilla tulisi olla selvä toimintamalli ja -ohjeet työväkivaltatilanteen jälkeiseen toimintaan. Tukitoimenpiteet, joita ovat muun muassa fyysisten vammojen ensiapu, ilmoitus esimiehelle ja tilanteen vakavuudesta riippuen ilmoitus poliisille, välitön tuki työväkivaltatilanteeseen joutuneelle, tilanteen jälkipuinti, jatkohoito sekä avustaminen raportin teossa ja mahdollisessa poliisitutkinnassa. Nämä toimet auttavat minimoimaan ja hallitsemaan henkilöstöön kohdistuvia vaikutuksia ja nopeuttavat tilanteesta toipumista. Työyksiköiden turvallisuustasoa tulisi seurata jatkuvasti. Työväkivaltatilanteiden hallinnan tehokkuutta lisää, jos toiminnan vaikutuksia seurataan ja tuloksia arvioidaan sekä kehitetään järjestelmän osia. (Isotalus 2002, 46–48).

Työväkivallan tai sen uhan kohteeksi joutunutta ei saa jättää yksin kokemuksensa kanssa. Välittömästi väkivaltatilanteen jälkeen uhri pyrkii normalisoimaan tilanteen eikä välttämättä osaa pyytää apua tai koe tarvitsevänsä sitä. Eri henkilöt kokevat työväkivallan ja sen uhan yksilöllisesti, eikä kukaan muu voi arvioida avun ja tuen tarvetta kuin kokija itse. Omalta työryhmältä saatava tuki on erityisen tärkeä. Jälkipuinnilla työväkivaltatilanteissa tarkoitetaan asian käsittelyä esimiehen, työtoverin tai työyhteisön kanssa. Esimiehen tulisi huolehtia siitä, että työntekijä saa kulloinkin tarvitsemansa avun. (Suhonen 2004, 80.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tähän lukuun olen liittänyt tutkimuksen tavoitteet, tutkimusprosessin ja aineiston analyysin kuvauksen sekä tutkimuksen luotettavuuden ja eettisyyden kannalta keskeiset asiat. Kuvaan niitä teoriolla ja sillä, miten olen itse niitä tutkimuksessa käyttänyt. Tutkimusprosessista kirjoittaessani kerron tutkimuksen lähtökohdista ja prosessista. Aineiston keruusta kirjoittaessani kerron, keneltä ja miten olen sen kerännyt. Tutkimukseni teoreettisena viitekehyksenä toimii työväkivalta ja työväkivallan uhka sosiaalialan työssä. Työntekijän haastattelu työväkivallasta ja sen uhasta korostuu teoreettisen pohdinnan lähtökohtana.

4.1 Tutkimuksen tavoitteet

Tutkimuksen sisällöllisenä tavoitteena on selvittää Helsingin ensikodin työntekijöiden kokemusta työväkivallasta ja työväkivallan uhasta työssä ja tuottaa siitä tietoa organisaation johdolle ja henkilöstölle. Keskeisenä tavoitteena on työturvallisuuden kehittäminen vastaamaan henkilöstön tarpeita.

Tutkimuksen tarkoituksena on myös selvittää uhka- ja vaaratilanteisiin luodun toimintamallin toimivuutta ja kehittää dokumentointia. Työväkivaltatilanteita dokumentoidaan vuosittain koko Helsingin ensikoti yhdistyksessä noin 4–9 kappaletta. Työntekijätapaamisissa muun muassa väkivaltatyöryhmän tapaamisissa Vallilan eri yksiköiden työntekijöiltä on saatu viestiä, että työväkivalta ja sen uhka on lähes päivittäistä asiakastapaamisissa.

4.2 Tutkimusprosessi

Syksyllä 2008 toteutin työ, työyhteisö ja johtaminen -opintojaksolla kehittämishankkeen, jossa selvitin koko Helsingin ensikoti ry:n henkilöstön kokemusta työväkivallasta ja sen uhasta kyselylomakkeen välityksellä. Analysoin kyselylomakkeen vastaukset ja muodostin opinnäytetyölleni keskeiset teemat kyselylomakkeen tuloksista.

Olin esittänyt opinnäytetyöni tutkimussuunnitelman opinnäytetyöseminaarissa jo keväällä 2008 ja olin saanut hyväksynnän aloittaa opinnäytetyöprosessin. Opinnäytetyön aihe ja tutkimusmenetelmä olivat minulle hyvin selviä jo heti opintojen alussa syksyllä 2006. Jo silloin tutustuin aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen ja tutkimuksiin. Hain Helsingin ensikoti ry:n johtoryhmältä luvan sekä kehittämishankkeen että opinnäytetyön suorittamiseen työpaikallani loppukesällä 2008. Sain luvan molempiin syksyllä 2008.

Kehittämishankkeen työstäminen ja raportointi olivat jo tutkimuksen taustatyötä. Kehittämishankkeen tulokset antoivat minulle varmuuden siitä, että tutkimukseni voisi olla merkityksellinen organisaation johdolle ja henkilöstölle. Lähetin koko henkilöstölle lyhyen selvityksen kyselylomakkeen tuloksista. Työsuojelutoimikunta kannusti minua tutkimuksessani ja oma työtiimini oli erittäin kiinnostunut prosessin etenemisestä.

Olin keväällä 2009 sähköpostitse yhteydessä Helsingin ensikodin Vallilan yksiköiden työntekijöihin. Kerroin heille opinnäytetyöni aiheesta ja hain samalla vapaaehtoisia työväkivaltaa tai sen uhkaa kokeneita työntekijöitä haastatteluihin. Viestissä pyysin henkilöitä, jotka olivat kokeneet työväkivaltaa tai sen uhkaa ja olisivat halukkaita osallistumaan haastatteluun, ottamaan minuun yhteyttä sähköpostitse. Kuusi Vallilan yksiköiden työntekijää ilmoitti halukkuutensa osallistua haastatteluun. Lopulta viisi haastattelua toteutui.

Haastattelin kaikki viisi työntekijää touko-kesäkuussa 2009. Sain joustavasti sovittua haastatteluajat työntekijöiden kanssa. Haastattelu-aika oli työntekijöille työaika, joka helpotti haastatteluiden toteutumista. Olin varannut erillisen tilan työyksiköstä, jossa saimme häiriöttä toteuttaa haastattelun. Olin varannut jokaiseen haastatteluun aikaa puolitosta tuntia. Nauhoitin kaikki haastattelut. Ennen haastatteluiden alkua olin tarkastanut nauhurin esteettömän käytön, joten haastattelut etenivät joustavasti ilman keskeytyksiä. Kaikki viisi haastattelua olin sopinut kolmen viikon ajalle, koska aikataulullisesti ei ollut muuta mahdollisuutta. Haastateltavien työvuorot sekä oma työtilanteeni hankaloittivat haastattelu-aikojen sopimista. Haastattelujen toteutus kolmen viikon aikana antoi minulle kuitenkin aikaa arvioida omaa toimintaani tutkijana ja kehittyä haastattelijana. Huomasin heti ensimmäisen haastattelun jälkeen, että haastattelijan rooli on haastava haastateltaessa omia työtovereita. Jokainen haastateltava oli minulle tuttu useamman vuoden ajalta ja olin ollut osallisena joissakin haastateltavien kuvaamissa työväkivalta

ja sen uhkatilanteissa. Jouduin miettimään tarkkaan omaa rooliani haastattelijana ja sitä, mikä haastattelun tarkoitus oli.

4.3 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmillä tarkoitetaan empiirisen tutkimuksen konkreettisia aineiston hankinta ja -analyysimetodeja tai -tekniikoita, jotka voidaan puolestaan luokitella laadullisiin ja määrällisiin menetelmiin. Metodin eli menetelmän käsite on moniselitteinen. metodi on yleensä sääntöjen ohjaama menettelytapa, jonka avulla tieteessä tavoitellaan ja etsitään tietoa tai pyritään ratkaisemaan käytännön ongelma. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000, 183.)

Opinnäytetyöni tutkimusmenetelmä on laadullinen eli kvalitatiivinen. Opinnäytetyössäni laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on työntekijän kokemuksen ymmärtäminen, heidän omien tulkintojensa ja tutkittavalle ilmiölle antamien merkitysten hahmottaminen. (Pyörälä 2002). Haluan tarkastella tutkimuksessa työntekijöiden kokemusta heidän omasta näkökulmastaan.

Jussi Kotkavirta määrittelee kokemuksen kirjoituksessaan, Kokemuksen ehdot ja hahmot, seuraavanlaisesti:

Kokemus on jotakin, joka karttuu ajan myötä. Se on näkemys asioista ja valmiutta hallita käytännön tilanteita. Kokemuksen subjekti on yksilö. Toisessa merkityksessä käytämme sanaa kokemus puhuessamme hetkellisistä elämyksistä, jotka ovat erityisen voimakkaita, mielenpainuvia ja merkityksellisiä. Kokemukset ovat voimakkaita elämyksiä, jotka vahvistavat, joskus myös horjuttavat tai muuttavat kokijan identiteettiä. (Kotkavirta 2002, 15.)

Myös tutkijan ymmärrys on kokemusta. Kokemusta tutkittaessa on aina läsnä se hankaluus, että tutkimuskohde on toisten elävä kokemus, tutkijalle näyttäytyvä aihe on heidän kuvauksensa siitä. Kokemuksen tutkimisen yleisenä ehtona on se, että tutkija mieltää itsensä samanlaiseksi kokevaksi olennoksi kuin tutkimansa ihmiset, ja ymmärtää senkin, että hänen kokeva ominaislaatunsa on tutkimuksellisen ymmärtämisen edellytys. (Perttula 2005, 143.)

Kokemuksia ei voi tutkia empiirisesti, elleivät haastateltavat kuvaa kokemuksiaan jollain tavalla. Yksi ehto kokemuksia ilmentävän tutkimusaineiston on täytettävä: siihen on voitava palata. Haastattelu edellyttää erillistä tallennusta, kuten ääni- tai kuvanauhointa, jotta siihen voi palata. Tutkijan on kiinnitettävä paljon huomiota tutkimusaineiston hankintatilanteeseen tutkimukseen osallistuvien aiheena. Kukin tutkimustilanne on tällaisena aiheena erityinen ja samalla tietynlainen ehto tavalle kuvata kokemuksia. Tämän erityisyyden tunnistaminen ja eritteleminen on osa tutkijan tehtävää. (Perttula 2005, 140.)

Opinnäytetyöni tutkimus on luonteeltaan empiirinen tutkimus. Tutkijan omat kokemukset eivät muodosta empiiristä todellisuutta, jota tutkija on selvittämässä. Tutkija joutuu tutustumaan omiin kokemuksiinsa siksi, että kykenisi erottamaan ne tutkimuksen aikana niistä kokemuksista, jotka ilmenevät suhteessa tutkittaviin. (Perttula 2005, 134). Aiemmin olen jo todennut, että työväkivallan kokemus on yksilöllistä. On tärkeää, että myös tutkija ymmärtää oman kokemuksensa ainutlaatuisuuden suhteessa tutkittavien kokemuksiin. (Laine 2007, 34). Olen pohtinut enemmän omaa rooliani tutkijana pohdinta kappaleessa.

Tutkimusmenetelmänä käytin tässä tutkimuksessa teemahaastattelua. Teemahaastattelu antaa tutkittaville mahdollisuuden kuvata työväkivaltaan liittyviä kokemuksia. Haastattelu oli kohdennettu tiettyihin teemoihin, joista keskustelin haastateltavien kanssa. Teemahaastattelu etenee tiettyjen teemojen mukaisesti. Teemahaastattelu ottaa huomioon sen, että työntekijöiden tulkinnat asioista ja heidän asioille antamansa merkitykset ovat keskeisiä, samoin kuin se, että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47.)

Haastatteluaineiston kerääminen ei edennyt teemahaastattelurungon mukaisessa järjestyksessä vaan teemahaastattelu nivoutui työväkivaltatilanteen kuvauksen ympärille. Kaikilta haastateltavilta en kysynyt teemahaastattelurungon mukaisesti kysymyksiä vaan yritin olla herkkä kuunnellessani haastateltavien kuvauksia työväkivalta tai sen uhkatilanteesta ja oikeissa kohdissa kysyä työväkivaltatilanteen kokemukseen liittyvät kysymykset.

4.4 Tutkimusaineiston analyysi

Analyysitekniikat ovat moninaisia ja on paljon erilaisia työskentelytapoja. Ei myöskään ole yhtä oikeaa tai yhtä ehdottomasti parempaa analyysitapaa (Hirsjärvi & Hurme, 2000, 136). Laadullisen aineiston käsittely käsittää monia vaiheita. Analyysivaiheessa tarkastellaan sellaisia aineistosta korostuvia piirteitä, jotka ovat yhteisiä usealle haastateltavalle. Analyysistä korostuvat teemat pohjautuvat tutkijan tulkintoihin haastateltavien sanomisista. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 172–173.) Haastattelun aineiston analyysissä käytin teemoittelua. Jäsensin aineiston teemojen mukaisesti ja tiivistin aineistoa. Järjestin aineiston uudelleen teemojen mukaan niin, että jokaisen teeman alla on kaikkien haastateltavien vastaukset kyseiseen teemaan.

Kirjoitin haastattelut omiin tiedostoihin tietokoneelle sanasta sanaan eli litteroin aineiston. Litteroin aineiston heti haastattelun jälkeen, jolloin minulla oli vielä oma kokemus haastattelusta hyvässä muistissa. Kirjoitettua tekstiä kertyi kaiken kaikkiaan 46 liuskaa. Yhden tunnin haastattelun litterointiin meni ajallisesti noin 4–6 tuntia. Koin tärkeänä tallentaa jokaisen haastattelun omaksi tiedostokseen, koska se helpotti aineiston käsitteilyä ja vastauksien viemistä eri teemojen alle. Tämä ensimmäinen vaihe oli työläs, koska haastattelut eivät edenneet loogisessa järjestyksessä vaan tilannekuvauksen mukaisesti ja aineistoa piti lukea useaan kertaan saadakseen kokonaiskuvan haastateltavien kokemuksista. Aineiston edelleen tiivistäminen ja aineiston lukeminen ei ollut ylivoimaista sillä haastateltuja oli pieni määrä ja työläin vaihe oli jo ohi.

Muodostin teemahaastattelurunon ja aineistosta korostuvien teemojen mukaan uudet teema-alueet. Tiivistin aineistoa ja vein teemojen alle niitä kuvaavat vastaukset jokaisesta haastattelusta. Merkitsin jokaisen haastatteluvastauksen numerolla, jotta pystyisin vaivattomasti palaamaan yksittäisen haastateltavan aineistoon sen eri analyysivaiheissa. Työtäni helpotti se, että olin tallentanut jokaisen haastattelun omaksi tiedostoksi ja tulostanut ne. Usean lukemiskerran jälkeen ja eriväristen kynien käytön avulla merkatesani teemoihin liitettäviä merkityksiä, kykenin joustavasti palaamaan aineistoon tietokoneella ja tiivistämään aineistoa edelleen uudeksi tiedostoksi. Tulostin taas tiivistetyn aineiston ja merkitsin vastauksia, jotka kuvasivat kyseistä teemaa. Kirjasin uudelleen teemat omaksi tiedostokseen ja merkitsin teemaan kiinnittyvät vastaukset teemojen alle. Näin sain vastauksia työntekijöiden työväkivallan ja sen uhan kokemuksesta. Pyrin jat-

kamaan aineiston analyysi deduktiiviseen vaiheeseen. Deduktiivisessa vaiheessa tutkija tarkastelee luokitettua aineistoa omasta ajatusmaailmastaan käsin (Hirsjärvi ym. 2000, 150). Tavoitteenani oli ymmärtää työntekijän kokemusmaailmaa monipuolisesti oman kokemukseni näkökulmasta.

Haastattelutilanteet olivat haastavia, koska aihe oli herkkä ja henkilökohtainen. Olin itse myös ollut osassa kuvattavista työväkivaltilanteissa mukana, joten tavoittelin tutkijan roolia haastattelijana. Haastattelijana minun piti kyetä tunnistamaan haastateltavien tunteita, jotta en mennyt liian syvälle kysymyksissäni haastateltavan kokemusten kuvauksessa ja pyrin noudattamaan alkuperäistä teemahaastattelurunkoa. (LIITE 2)

4.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Haastatteluaineiston luotettavuus riippuu sen laadusta. Hyvä valmistautuminen haastatteluun turvaa tutkimuksen laadukkuuden. Hyvin valmisteltu haastattelurunko sekä etukäteen valmistautuminen haastatteluun sekä teknisen välineistön joustava käyttö ovat osa laatua. Laatua parantavat myös haastattelupäiväkirjan pito sekä haastattelun pikainen litterointi. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 184–185.)

Tutkimuksessani tutkin työntekijöiden kokemusta työväkivallasta ja sen uhasta. Tutkitavikseni halusin työntekijöitä, jotka ovat kokeneet työväkivaltaa tai sen uhkaa. Haastateltavat osallistuivat vapaaehtoisesti haastatteluun. Haastateltavien käyttämä aika oli heille työaika. Käytin samaa teemahaastattelurunkoa jokaisessa haastattelussa. Teemojen järjestys saattoi vaihdella. Pyrin kuitenkin käymään läpi samat teemat kaikkien haastateltavien kanssa, jotta aineisto olisi selkeä. (Hirsjärvi ym. 2004, 218.)

Korostin kaikille haastatteluun lupautuneille, että heitä eikä heidän työyksikköään tunnista aineiston analyysistä. Jokainen haastateltava kirjoitti suostumusasiakirjan, joka korosti tutkimusaineiston luottamuksellista käsittelemistä sekä haastateltavien anonyymiuutta. Myös minä, haastattelijana ja tutkijana, allekirjoitin suostumusasiakirjan. (LIITE 1)

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2002, 3) mukaan on hyvän tieteellisen käytännön mukaista, että tutkijat työskentelevät tiedeyhteisön tunnustamien toimintatapojen mukaisesti (rehellisyys, huolellisuus, tarkkuus), käyttävät tieteellisen tutkimuksen vaatimusten mukaisia ja eettisiä menetelmiä tiedonhankinnassa ja arvioinnissa sekä huomioivat asianmukaisesti toisten tutkijoiden tekemän työn.

Jouduin miettimään kriittisesti opinnäytetyöni teoreettista näkökulmaa ja teemahaastattelurunkoa. Olin tarkoituksellisesti valinnut työsuojellisen näkökulman tutkimukseeni, koska halusin tutkia työhön liittyvää väkivaltaa. Työntekijöiden työväkivallan ja sen uhan kokemusten tutkiminen on herkkä aihe. Jouduin tarkkaan miettimään tutkimuksen teemoja ja tekemään etukäteen valintoja, joissa ajattelin haastateltavien hyvinvointia haastattelutilanteessa ja sen jälkeen. Myös omat kokemukseni työväkivallasta vaikuttivat haastattelutilanteisiin. Tutkijan vastuu haastateltavista myös haastattelutilanteen jälkeen huolestutti minua. En halunnut kenenkään haastateltavista tuntevan, että he ovat kertoneet henkilökohtaisista väkivallankokemuksistaan haastattelijalle, eivätkä ole saaneet vastavuoroisesti palautetta haastattelijalta. Haastattelijan täytyy ottaa vastuu haastateltavista. Työntekijöiden oma väkivaltahistoria on merkityksellisen työväkivallan kohtaamisessa ja se on hyvä tiedostaa. Väkivallasta keskusteltaessa haastattelijan pitää olla herkkä kuulemaan haastateltavien kokemusten syvyys ja osata rajata haastateltavia kertomaan vain työväkivallan ja sen uhan kokemuksista.

Olen tutkimuksessani pyrkinyt olemaan tarkka ja huolellinen lainauksia käyttäessäni. Olen merkinnyt lähdeviitteillä kaikki asiasisältöiset lainaukset ja suorat lainaukset olen merkinnyt sisennyksin. Olen pyrkinyt kunnioittamaan muiden tutkijoiden asiasisältöjä heitä lainatessani, enkä ole kyseenalaistanut heidän tutkimuksiaan. Oman tutkimukseni aineiston tulokset eivät ole yleistettävissä koko sosiaalialalle, koska kohderyhmä sijoittuu lastensuojeluorganisaation sisälle. Olen pyrkinyt tutkimuksen selkeään raportointiin ja olen tarkkaan selostanut kaikki tutkimuksen vaiheet. (Hirsjärvi ym. 2000, 27–28.)

5 TYÖVÄKIVALLAN JA SEN UHAN KOKEMUS

Tässä kappaleessa esittelen tutkimusanalyysin tulokset. Halusin analyysin tuloksissa korostaa työntekijän kokemusta työväkivalta- ja sen uhkatilanteesta, siitä syntyviä tunnereaktioita, asiakasväkivallan yleisyyttä ja siihen vaikuttavia tekijöitä ensikotihoidossa. Työturvallisuus näkökulmasta korostin analyysin tuloksia, jotka kertoivat työväkivallan ehkäisystä, hallinnasta ja seurausten hoitamisesta. Lopuksi korostin haastateltavien näkökulmia työturvallisuuden kehittämiseksi.

Kaikki haastatteluun osallistuneet työntekijät olivat naisia. Iältään he olivat 29–51 -vuotiaita. Sosiaalialalta heiltä oli kokemusta viidestä vuodesta yli kahteenkymmeneen vuoteen. Ensikoti ry:n palveluksessa haastateltavat olivat olleet kolmesta vuodesta yli kahteenkymmeneen vuoteen. Haastateltavat työskentelivät ympärivuorokautisissa ja avopalvelu yksiköissä.

5.1 Kuvauksia työväkivalta ja sen uhkatilanteista

Työväkivallan tai sen uhan aiheuttajia olivat tyypillisimmin ulkopuoliset. Yleisimpiä tilanteiden aiheuttajia olivat asiakasperheiden lasten isät, jotka eivät olleet asiakassuhteessa ensikotiin, keskenään tappelevat asiakkaat, asiakkaat, jotka uhkailivat työntekijää huostaanottotilanteissa ja asiakkaat, jotka uhkailivat työntekijöitä kun nämä rajasivat asiakkaita.

Siinä oli yhden äidin miesystävä, tosi päihtyneenä tuli sinne äidin asuntoon, jossa äiti ei ollut paikalla. Tällä miehellä oli avaimet ja ne piti saada pois. Hän oli tosi päihtynyt ja uhkaava.

Äiti istu puutarhakalusteella jotenkin ja siinä penkillä ja isä istu siinä ja piti häntä jalkojen välissä ja löi nyrkillä sitä äitiä.

Olin huostaanottotilanteessa mukana. Sen jälkeen meni jonkun aikaan, niin tää lasten äiti antoi tappouhkauksen minulle.

Siinä oli se mies, joka ei saanut olla meidän tiloissa niin ihan uhkaili niin kun tappaa sen äidin ja se uhkaili minuakin.

On jouduttu rajaamaan äitiä, kun hänen käytös muita äitejä kohtaan oli usein uhkaava.

Asiakas, joka oli eri kulttuurista tuleva, koki, että häntä niinku kohtaan ollaan, hän koki itsensä uhatuksi. Hän yhtenä päivänä tarttu leipäveitseeseen yksikön keittiössä ja uhkasi sillä toista asiakasta.

Kahden asiakkaan välillä on ollut tilanne, mihin oli mentävä väliin, koska siinä oli lapsia.

Tilanteessa, jossa asiakas uhkasi leipäveitsellä toista asiakasta, loukkaantui toinen tilanteeseen puuttunut työntekijä. Työntekijä sai viiltohaavan käteensä. Kerrottu tilanne oli ainoa, jossa työntekijä oli saanut fyysisiä vammoja.

5.1.1 Työväkivaltilanteesta syntyneet tunnereaktiot

Pelko perheen lasten hyvinvoinnista puhutti kaikkia haastateltavia. Työntekijät olivat valmiita oman hyvinvointinsa kustannuksella suojaamaan asiakasperheiden lapsia väkivallalta. Haastateltavista tuntui pahalta etenkin se, että lapset olivat läsnä väkivaltatilanteissa. Haastateltavat kertoivat toimineensa työväkivaltilanteissa ensisijaisesti lasten hyvinvoinnin turvaamiseksi.

Että ne lapset olivat siinä läsnä, että ne näkivät koko ajan.

Lapset olivat siinä ja kattoivat siinä.

Lapsi oli kylläkin aika turvaton.

Taas tuli vähän niin kuin lapsen puolesta pelko.

Siinä olisi voinut sen lapsen puolesta voinut käydä huonosti.

Haastateltavat olivat kokeneet työväkivaltilanteet yksilöllisesti. Haastateltavien oli vaikea kuvailla tunteitaan työväkivaltilanteen aikana. He kuvasivat, että siinä tilanteessa he vain toimivat eivätkä tarkemmin ajatelleet. Fysiologisia tuntemuksia kuten sydämen sykkeen tihentyminen, käsien hikoilu ja käsien vapina ilmestyivät vasta työväkivaltilanteen rauettua. Työväkivaltilanteissa, joissa uhkaaja oli ulkopuolinen, haastateltavat kokivat työväkivaltilanteet henkilökohtaisemmin.

Kyllä mä koin, että se oli vaan minuun kohdistuvaa. Mä en muista, mitä se sanoi. Se meni ihan varpasiin asti. Se tuntui tosi pahalta.

Se jotenkin, se herätti niin hirveesti tunteita.

Henkiset jälkivaikutukset olivat kuitenkin aika rankat.

Ja sit huomas, että tota, alkoi omat kädet tärisee. Tajus, että siinä olisi oikeesti voinut käydä huonosti.

Jos tulee samantyyppinen tilanne tai uhka niin niitä käy läpi, ne tulee niinku mieleen ja nousee ne vanhat.

Haastatteluista selvisi, että pahan työväkivaltilanteen sattuessa, työntekijä ei kykene jättämään asioita työpaikalle vaan tunteet seuraavat myös vapaa-ajalle. Työväkivaltilanteet vaikuttavat muun muassa unen laatuun siten, että tilanteesta näkee unia, herää kesken unien ja nukahtaminen on vaikeaa. Työväkivaltilanne vaikuttaa myös työympäristöön monta viikkoa. Se näkyy työntekijöiden varovaisuutena ja varmistuksena. Työntekijät ovat tarkempia siitä, missä kukin työntekijä on, kenen kanssa ja milloin palaa takaisin. Työväkivaltilanteet eivät hyvän jälkikäsittelynkään jälkeen unohdu kokonaan.

Musta tuntuu, että siitä ei pääse yli ikinä toisaalta, mutta se sitten muodostuu tapahtumaksi omaa ammattihistoriaa ja se on ihan hyvä. Mua ei se enää paina, mutta mä tiedostan, että mulle on tapahtunut tällanen tapahtuma. Mä oon sinut sen kanssa.

Haastateltavat kokivat, että työväkivaltilanteista korostuvia tunteita on helpompi käsitellä, mitä kauemmin on tätä työtä tehnyt. Myös työn erottaminen vapaa-ajasta on helpompaa. Myös se mietitytti haastateltavia, että kannattaako tällaista työtä tehdä, kun omaa perhettä ja lasta uhataan sanallisesti. Haastateltavat korostivat, että työväkivaltilanteet palaavat mieleen tilanteissa, joissa on aistittavissa uhkaavaa käytöstä asiakkaitten välillä.

Kyllä siitä sitten sellanen jäi, ja mitä siitä sitten etenkin oppi, että muistaa ja kuulostelee, jos on tällaisia ristiriitoja tai joku kokee, että hänestä puhutaan pahaa takanapäin tai hänelle nauretaan tai hän kokee jäävänsä ulkopuoliseksi, niin yritetään tehdä kaikkemme, että ei syntyis sellasta tilannetta.

5.1.2 Ensikotityön väkivaltaisuus

Haastateltavat totesivat tutkimuksessa, että fyysistä väkivaltaa ei työssä tarvitse sietää, se ei kuulu ensikotityöhön. Uhkailu ja henkilökohtainen solvaaminen ymmärretään osaksi asiakkaiden omaa historiaa. Kaikkea käytöstä ei kuitenkaan voi hyväksyä, vaikka

asiakkailla olisi omia väkivallan kokemuksia, pahoja lapsuuden muistoja ja traumoja. Työntekijöiden tehtävä on mallintaa asiakkaille sitä, miten arjessa toimitaan.

Haastateltavat kokivat, että sanallinen uhkailu asiakkailta ei myöskään kuulu ensikoti-työhön. Tällaisissa tilanteissa asia pitää selvittää asiakkaan kanssa, koska jo kuulopuheet saattavat olla uhkaavia. Uhkaaviin tilanteisiin pitää puuttua välittömästi. Tärkeänä koettiin, että asiakkaat tietävät, missä roolissa työntekijät ovat ja uhkaava käyttäytyminen ei ole hyväksyttävää. Työntekijät pyrkivät toiminnallaan välittämään asiakkaille uusia toimintamalleja, miten ristiriitatilanteissa tulisi toimia. Uhkatilanteiden kehittyessä mahdottomaksi, se pitää voida sanoa asiakkaalle suoraan. Työntekijöitä helpottaa uhkatilanteissa se, että asiakas purkaa itseään työntekijälle, koska asiakkaalla ei ole kehtään muita, johon hän voisi sanallisesti purkaa itseään. Hyvänä asiana koettiin, että asiakkaat purkavat turhautumisensa ja vihansa työntekijöihin eikä omiin lapsiinsa. Työntekijät yrittävät ottaessaan vastaan asiakkaan sanallista purkautumista samalla sanoittaa asiakkaan toimintaa hänelle. Tärkeäksi koettiin, että asiakkaille opetetaan käsittelemään omia tunteitaan ja sanoittamaan niitä.

Joittenkin kohdalla se on hurjasti auttanut, että ne saa kiinni siitä, että mikä tää juttu oikein, on eikä vaan tupsahda tuolta sisältä joku juttu. Sekin on sellaista mallittamista, oppimista, sanoittamista.

Tilanteet, joissa työntekijä on kahden vanhemman kanssa, työntekijä voi kestää asiakkaan uhkaa kauemmin, koska kokee, että asiakas purkaa omia turhautumiaan. Tilanteet, joissa aggressio kohdistuu lapseen, tilanteeseen puututaan välittömästi. Työntekijän on hyvä tiedostaa, että on työroolissa ja työssä. Se luo turvallisuutta asiakastyöhön. Asiakkaiden aggressioiden tulkinta on työntekijöiden kokemuksen mukaan suhteellista. Toiset kokevat tietyn tilanteen uhkaavampana kuin toiset.

Kysyttäessä haastateltavilta, että tiesivätkö he tullessaan töihin ensikotiin, että asiakasperheet tai heidän läheisensä saattaisivat käyttäytyä väkivaltaisesti työntekijöitä kohtaan ja uhkailla heitä, vastaukset vaihtelivat. Haastateltavat kertoivat, että fyysisen väkivallan kohtaamista he eivät osanneet odottaa. Tiedossa oli, että työssään he tulevat kohtaamaan tilanteita, joissa asiakkaat voivat olla uhkaavia. Näiksi tilanteiksi nimettiin lasten huostaanottotilanteet ja lasten sijoitukset. Ajateltiin myös, että ristiriitatilanteet saavat aikaan

asiakkaissa kaikenlaisia reaktioita. Kukaan ei tosin uskonut etukäteen, että reaktiot ovat niin voimakkaita ensikodissa.

Oma elämäkokemus ja työkokemus sosiaaalialalta auttoivat haastateltavia suhtautumaan ammatillisesti asiakkaiden taholta uhkaavaan väkivaltaan. Suuri osa asiakkaista on pienten vauvojen ja lasten äitejä. Ensikotityössä keskitytään raskauteen, synnytykseen, vauvan hoitoon, varhaisen vuorovaikutuksen ja vanhemmuuden tukemiseen. Asiakkaan väkivaltaisuus tai aggressiivisuus ei kuitenkaan katoa, vaikka hänellä olisi pieni vauva hoidettavanaan vaan käyttäytyminen voi olla hyvinkin aggressiivista.

Niin tietenkin sitä ajatteli, että ei olis niin rankkaa kun aika tosiaan on näyttänyt sitten, että jos on tilanteita, jossa ehkä joku turvautuu väkivaltaan tai uhkaan niin ei se kato sitä onko hänellä lapsi tai ei.

5.1.3 Työväkivaltilanteiden syntyyn vaikuttavia tekijöitä

Ympärivuorokautisissa ja avopalveluyksiköissä asiakassuhteet ovat pitkiä. Asiakkaat asuvat samassa ympäristössä, jossa työntekijät työskentelevät. Työntekijät tuntevat asiakkaat hyvin. Haastateltavat kertoivat, että he kykenevät näkemään esimerkiksi asiakkaiden välisiä ristiriitoja ja osaavat valmistautua tilanteessa mukana olemisen perusteella mahdolliseen työväkivaltilanteeseen. Samoin, jos asiakkaan kanssa joutuu ottamaan puheeksi jonkin asiakkaalle vaikean asian, voi jo etukäteen valmistautua tilanteeseen pyytämällä mukaan työparin ja miettimällä työympäristön turvallisuutta. Haastateltavat kokivat, että he ovat työntekijän ammattiroolissa ja ymmärtävät, jos asiakkaat huutavat heille ja käyttäytyvät aggressiivisesti heitä kohtaan. Työväkivaltilanteet, joissa on ulkopuolinen tekijä, on vaikea ennakoida ja haastavaa ymmärtää.

Hänellä oli omat kokemukset väkivaltaisista lapsuudenkodista ja hänen ystäväpiirissään oli väkivaltaisista ihmisiä.

Se lähtee sellaisesta, että puututaan johonkin.

Ne on tullut sellattiin, että on saanut vähän aikaa valmistautua ennenku menee sinne.

Ei, ne tuli vaan.

Haastateltavat olivat sitä mieltä, että työntekijä omalla käytöksellään voi lisätä työväkivallan uhkaa ja väkivaltatilanteiden syntyä Työväkivaltatilanteet syntyvät vuorovaikutuksessa toisen ihmisen kanssa. Työntekijä voi tahtomattaan provosoida asiakasta eleillään, ilmeillään ja asennoillaan. Edellä mainitut asiat liittyvät vuorovaikutukseen ja siihen, että jotkut asiakkaat voivat aiheuttaa erilaisia tunnereaktioita työntekijässä.

Työntekijä voi provosoitua ja se on valmis se kissa ja hiiri-suhde. Työntekijän kokemuksista pitäisi puhua muun muassa työnohjauksissa, koska ne ovat niin suhteellisia asioita. Joku ehkä kokee asiakkaan käyttäytymisen uhkaavampana kuin joku toinen.

Jos työntekijä ei ole valmis asiakkaan kohtaamiseen, voi tulla vaikeuksia. Työntekijä saattaa olla väsynyt, hänellä on stressaava elämäntilanne tai työntekijällä on omia väkivaltakokemuksia. Myös työntekijän valta-asemaa suhteessa asiakkaaseen mietitytti haastateltavia.

Se, kuinka me pidetään jostain reviiristä kiinni ja ollaan itse siinä uhkaavina ja laitetaan tietyllä tavalla niitä rajoja väärin.

Haastateltavat olivat eri mieltä siitä, että oma ammattirooli suojaa heitä työväkivallalta. Toisaalta ammattirooli ei suojaa ja toisaalta suojaa työntekijää työväkivallalta. Työntekijän työkokemus ja ammattirooli auttaa luovimaan eri tilanteissa kun huomaa, että jotain on tapahtumassa.

Siinä kun jotain tapahtuu, sen näkee ja tuntee. Sitä lähteen niinku peesamaan jollai tavalla sitä toista.

5.2 Työväkivallan hallinta

Tässä luvussa tarkastelen analyysin tuloksia työväkivallan hallintamallin mukaan organisaation toimintatapojen, koulutuksen, tilanteiden raportoinnin ja arvioinnin sekä jälki-puinnin näkökulmasta. Helsingin ensikoti ry:ssä on yhteinen toimintamalli uhka- ja vaaratilanteisiin sekä jokaisessa yksikössä on luotu yhteisen toimintamallin mukaan yksikön oma toimintamalli uhka- ja vaaratilanteisiin.

5.2.1 Organisaation toimintatapa ja kokemuksia PART-koulutuksesta

Haastateltavat kertoivat, että heillä oli tiedossa, että joka yksikössä on oma toimintamalli työväkivaltatilanteiden kohtaamiseen ja jälkipuintiin sekä koko organisaation yhteinen toimintamalli. Kaikki haastateltavat eivät olleet tietoisia uhka- ja vaaratilanelomakkeesta ja jälkipuinnista eikä kaikkia ollut perehdytetty väkivaltaisen tai uhkaavan asiakkaan kohtaamiseen. Tietoisia ei myöskään oltu siitä, mitkä etuudet kuuluvat työntekijälle. Työntekijät eivät tienneet sitä, onko kaikilla työntekijöillä mahdollisuus työväkivaltatilanteen jälkipuintiin työterveyshuollon psykologin kanssa.

Haastateltavien kertomuksista korostui, että toimintamalli työväkivaltatilanteisiin on, mutta silti jokainen hoitaa tilanteet oman systeeminsä mukaan.

Se ei oo niin selkeesti tuotu esille ja käyty läpi toimintamallia yhdessä.

Kaikkien haastateltavien kertomuksista selvisi, että PART-koulutuksesta oli ollut hyötyä työväkivaltatilanteiden kohtaamisessa. Haasteltavilla oli yhteneväisiä kokemuksia, mutta myös hyvin yksilöllisiä kokemuksia koulutuksen annista.

Työntekijöiden kokemuksena PART-koulutuksen hyödyistä korostuivat, että koulutus on auttanut työntekijöitä suunnittelemaan työväkivaltatilanteiden kohtaamisen. Työntekijät ennakoivat tilanteita ottamalla työparin tilanteisiin, harkitsemalla toimintaa erityyppisissä työväkivaltatilanteissa, kontrolloimalla työympäristöään eri tavalla ja pohtimalla koulutuksen oppeja väkivaltaisen asiakkaan kohtaamisessa.

Haastateltavat kokivat, että he pohtivat työväkivaltatilanteisiin liittyviä asioita tarkemmin. Haastateltavat kokivat, että he eivät varmaan tiedosta kaikkea oppimaansa, mutta heidän toiminnassaan se näkyy. PART-koulutus tuki heitä juuri siinä, miten toimia väkivaltaisen asiakkaan kohtaamisessa ja miten suojata itseään loukkaantumiselta. PART-koulutus antoi hyvän toimintamallin toimia työväkivaltatilanteissa. Haastateltavat korostivat koulutuksen teoriaosuutta mainitsemalla työntekijän itsekontrollin tärkeyden työväkivaltatilanteissa.

Mutta sehän toi on, hyvin pitkälle sitä harkintaa ja miten sä ite toimit siinä. Mä uskon, että siinä on tosi iso asia, että lähtee sillä tavalla toimii, mitä siinä oli.

Haastateltaville oli jäänyt mieleen ennen kaikkea väistämis- ja puolustusasennot. He kokivat, että koulutus oli todella hyödyllinen, mutta jotkin asiat unohtuvat. He toivoivat lyhyitä kertauksia koulutuksen teoria- ja käytäntösisällöstä. Kertaukset voisivat olla samaan tapaan käytäviä kuin ensiapukurssit määrääjain, keskeisimmät ja tärkeimmät alueet.

Tärkeä osa- ja aihealue, se on työturvallisuutta.

5.2.2 Työväkivaltilanteiden raportointi ja arviointi

Työväkivalta ja sen uhkatilanteiden dokumentointi on vaihtelevaa. Haastateltavat eivät tieneet, minkälaisia työväkivallan ja sen uhkatilanteita dokumentoidaan. Haastateltavat olivat epätietoisia myös siitä, miksi tilanteita dokumentoidaan, koska dokumentoinnista ei saa palautetta.

Haastateltavat olivat eri mieltä dokumentoinnin tarpeellisuudesta. Työväkivaltilanteita dokumentoidaan loppujen lopuksi aika vähän. Haastateltavien mielestä uhka- ja vaaratilannelomake ei toimi. Lomakkeessa puhutaan liikaa fyysisestä väkivallasta eikä se vastaa sellaisia työväkivaltilanteita, joihin työntekijät ovat joutuneet. Uhka- ja vaaratilannelomakkeita täytetään usein vasta toisen työntekijän kehotuksesta tai se jätetään täyttämättä, koska sen täyttäminen on turhauttavaa. Turhauttavaksi uhka- ja vaaratilannelomakkeen täyttämisen tekee työväkivaltilanteiden huomattava määrä, työväkivalta tai sen uhkatilanteita tapahtuu lähes päivittäin. Haastateltavien mielestä oli turhauttavaa myös se, että työntekijöillä ei ollut selvää käsitystä siitä, mihin uhka- ja vaaratilannelomakkeita käytetään. Haastateltavat eivät olleet saaneet palautetta täytetyistä uhka- ja vaaratilannelomakkeista

5.2.3 Työväkivaltilanteiden jälkipuinti

Haastateltavilla oli erilaisia kokemuksia työväkivaltilanteiden jälkipuinnista ja jälkipuinnin järjestämisvastuusta. Kaikilla haastateltavilla oli ajatuksia siitä, miten jälkipuinti tulisi järjestää ja kenen vastuulla se olisi. Työväkivaltilanteissa saattaa usein olla koko työyhteisö paikalla ja silloin työyhteisön toisilleen antama tuki voi olla riittämätöntä.

Haastateltavat olivat kokeneet tilanteita, joissa ei ulkopuolista tukea ollut haettu ja tilanteet olivat jääneet käsittelemättä loppuun. Ensikotityössä voi jopa päivittäin kohdata työväkivaltaa ja sen uhkaa ja siihen pitäisi tottua.

Sitähän tässä työssä tulee vastaan ja mennään eteenpäin.

Syitä siihen, miksi työväkivaltilanteiden jälkipuintia ei ollut järjestetty, oli monia. Työväkivaltilanteen aikana oli loma-aika eikä esimies ollut tavattavissa eikä työntekijällä ollut tietoa, miten toimitaan. Pidempään työssä ollut työntekijä piti huolta siitä, että tilanteet käydään läpi. Loma-ajan jälkeen tilanteisiin ei enää palattu.

Tilanne, jossa työntekijä uhattiin tappaa, ei käyty mitenkään läpi organisaation johdon kanssa. Työparin kanssa keskustelu oli ainoa tapa purkaa tilannetta. Samoin työväkivaltilanteet, joissa koko työryhmä on osallisena, olisi tärkeä käydä läpi työryhmän kanssa. Työntekijöiden poissaolojen vuoksi siirrettyjä jälkipuinti tilanteita ei kuitenkaan ole toteutettu.

Mun mielestä se on, että jonkinlainen jälkipuinti on oltava, että se kuuluu asiaan koko työryhmälle. Ja vaikka joku työryhmästä olisi lomalla, niin jokainen, että se tietää, missä mennään, koska se koskettaa koko sitä työpistettä.

Kokemuksena haastatteluista korostui, että työväkivaltilanteen jälkipuinti järjestettiin aika ajoin. Yksiköissä, joissa työväkivallan uhkaa oli paljon, ei enää jälkipuintia järjestetty vaan yritettiin eri tavoin asiakkaan kanssa työstää väkivalta asiaa. Asian työstäminen ei tuottanut tulosta ja työväkivallan uhka yksikössä säilyi samanlaisena.

Haastateltavat kokivat, että jälkipuinnin järjestäminen olisi työryhmän vastaavien vastuulla. Vastaava voisi olla myös se henkilö, joka kävisi työntekijän kanssa henkilökohtaista purkukeskustelua. On kuitenkin tilanteita, joissa vastaava voi olla itse työväkivaltilanteen kokija. Haastateltavien mukaan olisi hyvä, johtaja olisi tietoinen työyksiköissä tapahtuvista työväkivaltilanteista ja valmis auttamaan ja tukemaan työryhmää.

Olis se ihan hyvä, että vastaava kävis jonkinlaisen purun työntekijän kanssa henkilökohtaisesti. Kestäisi se sitten 15 minuuttia tai tunnin, mutta katsottais, että se huoli tai uhka työntekijältä olis otettu vastaan.

Työyksikön työväkivaltilanteisiin puuttuminen paranee kun työryhmässä on työsuojelusta kiinnostuneita työntekijöitä. Työsuojeluvalluutettu työryhmän jäsenenä edistää koko työryhmän työhyvinvointia ja tietoisuutta työturvallisuudesta.

5.3 Työturvallisuuden kehittäminen ja työntekijöiden tarpeet

Haastateltavat kokivat, että dokumentoinnin kehittäminen on tarpeellista. He ehdottivat uhka- ja vaaralomakkeen päivittämistä sekä toivoivat henkilökohtaista palautetta jätettyään lomakkeen esimiehille.

Käsitelläänkö niitä oikeesti? Mun tilannetta ei ainakaan, mä en edes tiedä, minne se meni? Tosissaan vois olla vielä tarkempi, että mitä näille uhka- ja vaaratilannelipukkeille tapahtuu sen jälkeen?

Lomakkeista saataisiin tietoa, minkälaisia ne tilanteet on, jotta niihin pysyttäisiin ennakoimaan ja tekemään jotakin järjestelyjä tai muutoksia tiloissa tai suunnittelemaan taikka jotakin ulkopuolista koulusta tai työterveyshuoltoa.

Painotetaan paljon väkivalta- ja uhkalomakkeiden täyttämistä Lomake ei toimi. Toivon, että lomake käsiteltäisiin yhdessä johdon kanssa.

Jälkipuinnin kehittäminen yhteneväiseksi koettiin myös tärkeänä. Nyt rakenteet ovat sekavia, eivätkä työntekijät tiedä miten toimia. Työväkivaltilanteista puhuminen laajemmin organisaation sisällä ja johdon vastuuttaminen rakenteiden kehittämiseksi korostui haastateltavien kertomuksissa.

Työväkivaltaa pitäisi enemmän huomioida yhdistyksen rakenteissa ja työtiimien rakenteissa, että näitä säännöllisesti tutkitaan ja käsitellään näitä uhkia ja pohditaan, miten niitä voidaan vähentää.

Täällä väkivalta on koko ajan läsnä, että siitä jotenkin avoimesti puhuminen olisi tärkeää. Tämä ei ole vaan äidin ja vauvan tuoksua ja vuorovaikutusta vaan tässä on isot traumat asiakkailla, jotka elävät arjessa ja se vaikuttaa heidän käytöstapoihin ja he voivat käydä uhkaaviksi ja rauhattomiksi.

Kaikki velvoitettaisiin osallistumaan jälkipuintiin tiiminä, sääntö.

Jälkipuinnin kehittäminen. Selkeä runko, työntekijän yksilölliset tarpeet otettava huomioon. Jonkun otettava vastuu työntekijän tukemisesta työväkivaltilanteissa.

Haastateltavat toivoivat, että työsuojelutoimikunta ottaisi aktiivisemman roolin työturvallisuuden kehittämiseksi kartoittamalla henkilöstön toiveet. Myös työntekijän oma vastuu ottaa selvää työturvallisuudesta ja siitä miten toimia työväkivaltilanteissa korostui. Haastateltavien mielestä opinnäytetyö on tärkeä väylä informoida johtoa ja muita työntekijöitä yksittäisten työntekijöiden kokemuksista työväkivallasta, toimintaohjeista ja jälkipuinnista. Haastateltavat kokivat, että työntekijöiden on tärkeä oppia ymmärtämään omia tunteitaan ja sitä kautta myös ymmärtää, miten muut voivat kokea työväkivaltilanteet. Tämä koettiin tärkeäksi, koska asiakaskunta muuttuu vaativammaksi. Se auttaa myös työssä jaksamista, ettei heidän tarvitse kokea työväkivallan uhkaa työssä. Haastateltavat pitivät tärkeänä työntekijän omaa kokemusta työväkivaltilanteesta, koska jokaisen työntekijän ammatillinen kehitys on eri vaiheissa ja on tärkeätä, että se mainitaan ja muistetaan ja siihen saa tukea, että jokainen kokee työväkivaltilanteet omalla lailla. Väkivalta ilmiönä on tärkeä aihe.

Työturvallisuusvälineistön lisääminen työntekijöiden tueksi koettiin myös tärkeäksi. Olemassa oleva kameravalvonta on hyvä, mutta sitä ei ole kaikissa yksiköissä. Yksin työskentelyn turvaksi toivottiin myös turvanapin käyttöä kaikissa yksiköissä.

Haastateltavat kertoivat, että kaikista esitetyistä työväkivaltilanteista ei asiakkaille aiheutunut mitään jälkiseuraamuksia. Asiakkaalle kerrotaan yleensä väkivalta käyttäytymisen seurauksista ja siitä, että ensikotijaksollakin voidaan tehdä rikosilmoitus väkivaltaisuudesta ja uhkailusta. Asiakkaiden kanssa on keskusteltu, että näin ei voi toimia. Asiakkaalle on painotettu, että ensikotijakson aikana asiakkaalla on mahdollisuus käydä läpi tilannetta perusteellisesti työntekijöiden kanssa ja yrittää muuttaa käytöstään.

Vaikka puhuttiin säännöistä ja miten käyttäytyään toista kohtaan, ja miten vähän oppisi uusia käyttäytymistapoja, niin oli tosi hankalaa.

Yhtään rikosilmoitusta ei työväkivallasta tehty ja kokemukset työväkivaltilanteiden käsittelystä asiakkaiden kanssa olivat vaihtelevia. Asiakkaiden kanssa käytävää jälkipuintia tulisi kehittää. Jokainen tilanne pitäisi käydä läpi asiakkaiden kanssa. Haastateltavat kokivat, että työväkivaltilanteita alkaa pehmitellä itselleen kun niitä tulee paljon ja ajattelee, että ne kuuluvat työarkeen.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Käsittelen tässä kappaleessa teemahaastatteluiden tuloksia peilaten niitä tutkimuskysymykseeni. Johtopäätöksissäni pohdin, miten saamani aineisto vastaa tutkimuskysymykseeni ja mikä tutkimuksessa aineistoni avulla ei selvinnyt. Esitän lisäksi haastateltavien ajatuksia työturvallisuuden kehittämiseksi. Oman ammatillisen kasvuni pohdintaa olen liittänyt myös tähän kappaleeseen.

6.1 Johtopäätökset

Ensikotityössä työntekijän ja asiakkaan suhde on usein pitkäaikainen, luottamuksellinen ja hyvinkin läheinen. Ensikotityön tavoitteena on asiakkaan hyvinvoinnista huolehtiminen, mikä taas tekee väkivallan käsittelystä ja torjunnasta haastavaa. Asiakkaiden väkivaltaan puuttuminen on usein vaikeaa. Puuttuminen käsitetään helposti ymmärtämisen ja auttamisen vastakohdaksi (Törrönen 2008).

Sosiaalityön rooli aggressiivisuutta lisäävänä tekijänä on hyvä huomioida. Ensikotityössä puututaan asiakasperheiden yksityisyyteen ja kontrolloidaan heidän tekemisiään, joka saa asiakasperheiden tunteet aika ajoin kuumenemaan. Lisäksi toimeentuloon liittyvät viivästymiset ja lastensuojeluun liittyvä lakisääteiset työntekijän velvollisuudet eivät aina saa ymmärrystä asiakasperheiltä. Edellä mainitut asiat eivät ole ensikotityössä työskentelevien työntekijöiden määrättävissä ja usein työntekijät joutuvat ottamaan asiakasperheiden turhautumisen purkaukset vastaan byrokratian puolesta.

Tutkimuksessa työntekijöiden kokemukset työväkivaltilanteista olivat vaihtelevia. Yllättävää oli, että työntekijä on valmis oman hyvinvointinsa uhalla puolustamaan asiakasperhettä väkivaltaiselta hyökkäykseltä. Varsinkin työväkivaltilanteet, joissa lapset olivat läsnä, aiheuttivat pelkoa lasten hyvinvoinnista. Tällaisissa tilanteissa työntekijät eivät tarkemmin ajatelleet toimintaansa, he vain toimivat vaistojensa varassa.

Kokemuksena työväkivaltilanteet olivat erilaisia. Tulkitsin, että tilanteet, joissa lapset olivat läsnä tai uhkaaja oli ulkopuolinen, olivat haastateltaville kaikkein haastavimpia ja mieleenpainuvimpia kokemuksia. Näissä tilanteissa työntekijä ei kyennyt jättämään

kokemusta työpaikalle, vaan tilanteesta korostuvat tunteet seurasivat työntekijää myös vapaa-ajalle. Nämä kokemukset vaikuttivat voimakkaasti vielä vuosien kuluttua tapahtumista.

Olin toivonut haastateltavien kuvaavan tarkemmin työväkivaltilanteista syntyviä tunteita. Haastateltavat eivät kyenneet kuvaamaan tarkasti juuri työväkivaltilanteessa omia tunteitaan. Päälimmäisiä tunteita olivat pelko ja viha. Työväkivaltilanteen jälkeen osalla saattoi olla fysiologisia tuntemuksia, kuten käsien vapina ja hikoilu sekä sydämen sykkeen tihentyminen. Kukaan haastateltavista ei ollut sairauslomalla työväkivaltilanteen seurauksena. Tulkitsin, että työväkivaltaa kokenut työntekijä oli saanut henkistä tukea ja apua heti työväkivaltilanteen jälkeen omalta työyhteisöltään.

Työväkivaltilanteissa työntekijä jää usein sovittelijan rooliin suhteessa asiakkaaseen. Työntekijältä vaaditaan erityisiä vuorovaikutustaitoja, joita usealta asiakkaalta ei useinkaan löydy. Asiakkaan kohtaamiseen työväkivaltilanteessa vaikuttavia asioita on monia. Vuorovaikutukseen voi vaikuttaa työntekijän oma henkinen tila ja vireystaso, käsiteltävä asia, ympäristö, asiakkaan tarpeet ja odotukset sekä henkilökemia. Työntekijän kohdalla puheen lisäksi on kehon kieli työväkivaltilanteen vuorovaikutuksessa merkittävä. Tutkimuksessa oli havaittavissa, että haastateltavat ymmärsivät hyvin oman kehonkielensä merkityksen vuorovaikutuksessa ja pyrkivät välttämään työntekijän valta-aseman roolia suhteessa asiakkaaseen.

Työntekijän rooli työväkivaltilanteessa oli aina ymmärtävä ja asiakasta kunnioittava. Työntekijät kykenivät näkemään työväkivallan syntyyn vaikuttavat tekijät asiakkaan traumahistorian näkökulmasta. Työntekijät ymmärsivät, että he eivät kykene juuri työväkivaltilanteessa vaikuttamaan asiakkaan käyttäytymisen taustoihin. Työntekijät ymmärsivät, että asiakkaan omat kokemukset, esimerkiksi asiakkaan omat varhaiset lapsuuden kokemukset, muiden vaikeuksien kasautuminen, päihteiden käyttö ja psyykeen sairaudet vaikuttavat työväkivaltilanteiden syntyyn.

Tutkimuksessa haastateltavat korostivat, että asiakkaiden käytös työväkivaltilanteissa ei ole hyväksyttävää työntekijöiden ymmärryksestä huolimatta. Työntekijät pyrkivät toiminnallaan työväkivaltilanteiden jälkeen auttamaan asiakkaita käsittelemään omia

tunteitaan ja sanoittamaan niitä sekä tukemaan asiakasta muuttamaan käytöstään välittämällä asiakkaille uusia toimintamalleja ristiriitatilanteissa toimimiseen.

Työntekijän rooli työväkitilanteissa työntekijänä luo turvallisuutta asiakastyöhön. Työntekijöiden oma elämäkokemus ja työkokemus sosiaalialalta auttoivat haastateltavia suhtautumaan ammatillisesti asiakkaiden taholta uhkaavaan väkivaltaan. Paula Honkalan pro gradu -työn, *Väkivallan uhka - sosiaalialan mörköpeikko*, johtopäätökset tukevat tätä työntekijöiden kokemusta. Hänen tutkimuksessaan työntekijät kokevat, että oikein toimiminen työväkivaltilanteissa syntyy kokemuksen ja tiedon kautta sekä lisäksi työntekijän persoonallisuudella on ratkaiseva merkitys (Honkala 2007, 106). Omassa tutkimuksessani en tutkinut työntekijän persoonallisuuseroja työväkivaltilanteissa, vaikka ne voivat vaikuttaakin työväkivaltilanteen kohtaamiseen. Se, mitä tutkimuksessani korostui, oli työntekijän oma kokemus väkivallan kohtaamisesta. Kokemus työväkivallasta on aina subjektiivinen, toinen työntekijä voi kokea tilanteen uhkaavaksi ja toinen työntekijä ymmärtää sen vain asiakkaan omaksi toimintatavaksi.

Työväkivallan hallintamallin näkökulmasta tutkimuksen tuloksissa oli työntekijöiden tietämyksessä paljon puutteita. Kaikkia työntekijöitä ei ollut perehdytetty työväkivallan kohtaamiseen. Huolestuttavaa tutkimuksen tuloksissa oli, että työntekijät olivat tietoisia organisaation toimintamallista työväkivallan kohtaamiseen, mutta jokainen toimii niin kuin parhaaksi kokee. Samoin työväkivaltilanteiden raportointi oli hyvin vaihtelevaa, eivätkä työntekijät kokeneet sitä aina tarpeelliseksi. Työntekijät eivät tieneet, miksi uhka- ja vaaratilanelomaketta täytetään ja mihin sitä käytetään.

Työväkivaltilanteiden tunnistaminen, arviointi ja raportointi ovat keskeisiä elementtejä työväkivallan riskien hallinnassa. Työväkivaltilanteita voidaan vähentää, kun väkivallan merkit tunnistetaan ajoissa ja kun tiedetään, miten työväkivaltilanteiden syntyminen voidaan estää ennalta ja miten tilanteissa tulee toimia. Järjestelmällisellä suunnittelulla voidaan vähentää työväkivalta- ja uhkatilanteiden syntymistä ja parantaa henkilöstön turvallisuutta. (Isotalus 2002, 39–40.) Vaaran arvioinnissa tavoitteena on tunnistaa väkivallan riskit ja selvittää kuinka hyvin tilanteisiin on varauduttu. Yksiköiden omissa toimintamalleissa tulisi selvittää kaikki edellä mainitut seikat. Tutkimuksessa selvisi, että työntekijät eivät tunne toimintamallien sisältöä eivätkä toimi sen mukaisesti.

Helsingin ensikoti yhdistys otti työsuojelun osaksi vuonna 2005 työntekijöiden työväkivallan kohtaamisen tueksi PART -koulutuksen. Ilahduttavaa tutkimuksen tuloksissa oli, että PART -koulutuksen sisältö oli hyvin kaikkien haastateltavien mielessä. He olivat kokeneet koulutuksen annin hyödylliseksi työväkivaltatilanteiden kohtaamisessa. Jokaisella työyksiköllä organisaatiossa on kuitenkin omat toimintamallinsa, eikä PART -koulutus yksin anna työyksikölle valmiuksia toimia työväkivaltatilanteessa.

Työväkivaltatilanteiden raportoinnin pitäisi antaa tietoa organisaatiolle työväkivalta ja sen uhkatilanteita edeltävistä tapahtumista, itse tapahtumasta, sen seurauksista sekä tapauksen jälkeisestä toiminnasta (Isotalus 2002, 46). Tutkimuksessa selvisi, että raportointi on vaihtelevaa tilanteesta riippuen eikä sitä aina koettu tarpeelliseksi. Turhauttavaksi raportoinnin teki uhka- ja vaaratilanelomakkeen toimimattomuus ja se, että työntekijät eivät tieneet, miksi uhka- ja vaaratilanelomaketta täytetään.

Työväkivaltatilanteiden jälkipuinti oli myös vaihtelevaa. Työväkivaltatilanteen jälkipuintiin ei ollut yhtä toimintamallia vaan jälkipuinti järjestettiin, jos siihen oli tarvetta. Jossain tilanteissa jälkipuintia ei järjestetty, vaikka siihen olisi ollut tarvetta. Tutkimuksessa selvisi, että työntekijät kokivat jälkipuinnin järjestämisen tarpeelliseksi työväkivaltatilanteen luonteesta riippumatta. Jälkipuinnin järjestäminen työväkivaltatilanteen jälkeen koettiin välttämättömäksi koko työyhteisölle, vaikka kaikki työntekijät eivät olisi olleet osallisena työväkivaltatilanteeseen. Perusteluna tähän oli se, että työväkivaltatilanne vaikuttaa työyhteisön työilmapiiriin jopa viikkoja.

6.2 Työntekijöiden ajatuksia työturvallisuuden kehittamisestä

Haastateltavilla oli paljon ajatuksia työturvallisuuden kehittämiseksi. Listasin kehittämistoiveet perusteluineen. Haastateltavat kokivat, että dokumentoinnin kehittäminen on tarpeellista. He ehdottivat uhka- ja vaaralomakkeen päivittämistä vastaamaan työntekijöiden tarpeita sekä toivoivat henkilökohtaista palautetta jätettyään lomakkeen esimiehille.

Jälkipuinnin kehittäminen yhteneväiseksi, koettiin myös tärkeänä. Nyt rakenteet ovat sekavia, eivätkä työntekijät tiedä miten toimia työväkivaltatilanteen jälkeen ja millai-

seen jälkihoitoon heillä on mahdollisuus osallistua. Johdon vastuuttaminen rakenteiden kehittämiseksi korostui haastateltavien toiveissa. Rakenteiden kehittämisellä he tarkoittivat työturvallisuus ohjeiden ja työväkivallan hallintamallin tarkentamista. Lisäksi he toivoivat kertausta PART -koulutuksen sisällöstä säännöllisillä koulutuksilla tai kehittämisiltapäivillä.

Haastateltavat kokivat, että työntekijöiden on tärkeä oppia ymmärtämään omia tunteitaan ja sitä kautta myös ymmärtää, miten muut voivat kokea työväkivaltatilanteet. Haastateltavat toivoivat, että työsuojelutoimikunta ottaisi aktiivisemman roolin työturvallisuuden kehittämiseksi kartoittamalla henkilöstön toiveet. Työsuojelutoimikunnan ja työsuojeluvaltuutettujen rooli ei ollut kaikille selvä. Työturvallisuusvälineistön lisääminen työntekijöiden tueksi koettiin myös tärkeäksi. Vallilan ympärivuorokautisissa yksiköissä on käytössä kulunvalvontakamera, jolla näkee ketkä kulkevat ensikodin etuovesta. Avopalveluyksiköissä ei ole käytössä tällaista välineistöä.

Tutkimuksessa korostui, että asiakkaiden kanssa käytävää jälkipuintia tulisi kehittää. Asiakkaan kanssa keskustellaan työväkivaltatilanteiden jälkeen. Usein keskustelun käyvät asiakas ja työväkivaltatilanteessa mukana ollut työntekijä. Nyt toiveena olisi asiakkaiden kanssa käytävä keskustelu, jossa olisi työyksikön ulkopuolinen vetäjä. Työyhteisö, jossa työväkivaltatilanne on tapahtunut, ei voi olla vastuussa jälkipuinnin järjestämisestä vaan vastuu tulisi olla organisaation johdolla. Mielestäni yksi tärkeimmistä kehittämistoiveista oli yhteisen keskustelukulttuurin synnyttäminen työyksiköissä työväkivallasta. Uskon, että mitä enemmän työväkivallan uhasta puhutaan, sitä vähemmän työväkivaltatilanteita syntyy. Työväkivallan uhasta pitäisi kyetä keskustella avoimesti ja ottaa huomioon jokaisen työntekijän subjektiivinen kokemus väkivallan uhasta.

6.3 Pohdinta ja ammatillinen kehittyminen

Aiheena työntekijöiden kokemus työväkivallasta ja sen uhasta on kiinnostanut minua vuosia. Ollessani työsuojeluvaltuutettu mietin usein, miksi työväkivaltatilanteita ei raportoida, vaikka työntekijät kokevat niitä vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa. Työsuojelutoimikunta sai vain noin viisi uhka- ja vaaratilanelomaketta vuosittain ja kui-

tenkin todellinen määrä oli jopa viisinkertainen. Ristiriitaisia tunteita herätti juuri se, että tilastoitujen työväkivaltatilanteiden mukaan tilanne organisaatiossa oli hyvä.

Omat kokemukseni uhka- ja väkivaltatilanteista ovat myös vaikuttaneet opinnäytetyön aiheen valintaan. Olen aina pitänyt itseäni hyvänä toipujana eli olen saanut tukea ja apua työtovereiltani uhka- ja väkivaltatilanteiden purkamisessa enkä ole sen jälkeen pahemmin ajatellut asiaa. Kuitenkin aina kun uhka- tai väkivaltatilanne syntyy omassa tai naapuriyksikössä, muistuvat mieleeni omat kokemukseni uhka- ja työväkivaltatilanteista.

Yhdyn haastateltavien kokemuksiin siitä, että pitkä työkokemus ja koulutus auttavat toimimaan työväkivaltatilanteissa johdonmukaisesti, ja hyväksi koetut tavat työväkivaltatilanteen seurauksien purkamisessa, helpottavat työntekijän toipumista. Työväkivaltatilanteista tulee välttämättä osa ammattihistoriaa, ja hyvin hoidettuna niistä voi oppia ja saada tukea työyhteisöltä kohdata työväkivaltatilanteita asiakastilanteissa.

Mielestäni työntekijöiden ammattitaito ja lisäkoulutukset auttavat ja tukevat työntekijöitä kohtaamaan väkivaltaisia tai aggressiivisia asiakkaita. Kohtaaminen perustuu vuorovaikutukseen ja siinä ensikodin työntekijät ovat ammattilaisia. Kuitenkin myös ulkoisiin turvallisuustekijöihin tulisi kiinnittää entistä enemmän huomiota, koska pelkät vuorovaikutustaidot eivät riitä työntekijöiden turvaksi. Työntekijän omien tunteiden tiedostaminen ja hallitseminen on tärkeätä myönteisen vuorovaikutuksen luomiseksi ja ylläpitämiseksi. Vuorovaikutusta edesauttaa myös työntekijän ja asiakkaan välinen luottamuksellinen suhde.

Työväkivalta ja sen uhkatilanteista sekä siitä, miten toimimme, jos jotain sattuu, tulisi keskustella työyhteisöissä enemmän. Kokemus väkivalta ja sen uhkatilanteesta on aina subjektiivinen ja erilaisten tilanteiden kokeminen väkivallaksi voi vaihdella samalla henkilöllä päivästä toiseen. Koen, että ollessani työsuojeluvaltuutettuna, oma työyhteisöni oli paremmassa asemassa muihin työyhteisöihin verrattuna. Syynä siihen oli mielestäni se, että uudet ajatukset ja toimintamallit olivat helpompi tuoda omaan työyhteisöön. Muihin työyhteisöihin oltiin yhteydessä lähinnä sähköpostitse, vaikka fyysisesti olimme hyvin lähellä toisiamme. Jälkeenpäin ajatellen meiltä puuttui rakenne, joka olisi mahdollistanut, esimerkiksi kuukausittaiset tapaamiset työyhteisöjen kanssa. En tiedä,

olisiko kuukausittainen tapaaminen ollut mahdollista vain järjestää työyhteisöjen kesken, vai olisiko se vaatinut organisaation johdon hyväksyntää.

Oman ammatillisen kehittymisen kannalta opinnäytetyön tekeminen oli haastavaa. Työntekijöiden kokemukset työväkivallan uhasta ovat mielenkiintoisia ja niitä olisi ollut mahdollista tutkia myös eri näkökulmista. Olisin voinut tutkia työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutussuhdetta työväkivaltatilanteissa. Koin kuitenkin tärkeäksi selvittää työsuojelullista näkökulmaa työntekijöiden kokemuksista työväkivallan uhasta. Mielestäni oli tärkeää saada selville, miksi työväkivallan hallinta ei toimi työntekijöiden näkökulmasta. Omalta työyhteisöltäni ja haastateltavilta saamani palautteen mukaan opinnäytetyöni aihe oli merkittävä. Uskon, että tutkimuksen tuloksilla on käyttöä kehitettäessä Helsingin ensikoti ry:n työturvallisuutta.

Tutkimuksen haastattelut olivat haastavia, koska itse olin ollut osassa kuvatuissa työväkivaltatilanteissa mukana. Minun piti kyetä ulkoistamaan itseni työntekijänä ja ottaa tutkijan rooli. Mielestäni onnistuin siinä hyvin. Olen onnekas, että sain jakaa tutkimukseen osallistuneiden työntekijöiden työväkivallan uhan kokemuksia ja sanoittaa sen opinnäytetyössäni. Sain myös itse uuden näkökulman tarkastella kokemiani työväkivallan uhan kokemuksia.

Tosiasia on, että työntekijät tulevat kokemaan tulevaisuudessa työväkivaltaa sosiaalialalla. Sosiaalialan koulutuksessa tulisi yhtenä opintojen aiheena ottaa huomioon työväkivalta ja sen uhka. Uskon, että harva työntekijä uskoo hakeutuessaan sosiaalialalle töihin, että hän saattaa kohdata työssään työväkivaltaa ja sen uhkaa. Sosiaaliala on määritelty niin sanotuksi riskialaksi, mikä tarkoittaa sen olevan yksi niistä aloista, jossa työntekijät tulevat kohtamaan yhä enenevässä määrin asiakkaiden aggressiivisen käyttäytymisen seurauksena syntyviä työväkivaltatilanteita. (Honkala 2006, 104). Varsinaisia tutkimuksia sosiaalialan työntekijöiden kokemuksista työväkivallasta ja sen uhasta ei ole. Työväkivalta ei häviä sosiaalialalta ja nyt sitä olisi hyvä tutkia tarkemmin ja laajalaisemmin. Nykyinen yhteiskunnallinen tilanne talouslamassa lisää huono-osaisten asiakkaiden määrää ja huonovointisuutta. Meidän tehtävämme sosiaalialan ammattilaisina on vastata heidän tuen tarpeeseensa ja kyettävä kohtamaan heidät kaikissa tilanteissa.

LÄHTEET

- Antikainen-Juntunen, Eija 2007. Työväkivallan uhka, työväkivalta ja niiden hallinta sosiaalialalla. Työturvallisuus sosiaalialalla –hankkeen loppuraportti. Sosiaalitalo Oy - Socialkompetens Ab.
- Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana 2007. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I – Metodien valinta ja aineiston keruu: Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Juva: WS Bookwell Oy. 25–43.
- Euroopan työsuojelustrategia 2007–2012. 2007. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön julkaisu. Helsinki
- Facts 24. Third European survey on working conditions 2000. Euroopan elin- ja työolojen kehittämissäätiö, Luxemburg 2001. Viitattu 26.9.2009. <http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>. Tuloste tekijän hallussa.
- Helsingin ensikoti ry:n toiminta. www.helsinginensikoti.fi. Viitattu 17.10.2009.
- Heiskanen, Markku 2005. Työpaikkaväkivalta Suomessa. Teoksessa Päivi Honkatukia & Reino Siren (toim.) Suomalaiset väkivallan uhreina. Tuloksia 1980 – 2003 kansallisista uhrihaastattelututkimuksista. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 216. Helsinki, 39–56.
- Heiskanen Markku 2002. Väkivalta, pelko, turvattomuus: surveytutkimusten näkökulmia suomalaisten turvallisuuteen. Helsinki: Tilastokeskus
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2000. Tutki ja Kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Honkala, Paula 2006. Väkivallan uhka – sosiaalialan mörköpeikko. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Pro gradu – tutkielma.
- Honkatukia, Päivi & Siren, Reino 2005. Suomalaiset väkivallan uhreina - johtopäätöksiä. Teoksessa Päivi Honkatukia & Reino Siren (toim.) Suomalaiset väkivallan uhreina. Tuloksia 1980–2003 kansallisista uhrihaastattelututkimuksista. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 216, 145–151.

- Hulkko, Laura & Piispa, Minna 2009. Työväkivalta on yleistä terveys- ja sosiaalialojen ammateissa. Hyvinvointikatsaus 3/2009. Tilastokeskus. Viitattu 16.10.2009. www.stat.fi/artikkelit/2009/art_2009-09-30_002. Tuloste on tekijän hallussa.
- Isotalus, Niina 2002. Työväkivalta ja sen torjunta kaupan alalla. Työ ja ihminen tutkimusraportti 21. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Isotalus, Nina & Saarela, Kaija Leena 2007. Vältä työväkivalta. Työterveyslaitos.
- Kotkavirta, Jussi 2002. Kokemuksen ehdot ja hahmot. Teoksessa Haaparanta, Leila & Oesch, Erna (toim.) Kokemus. 15–33.
- Kunta-alan työolobarometri 2008. Viitattu 26.9.2009. <http://www.poliklinikka.fi/?page=1497210&id=4617205>. Tuloste tekijän hallussa.
- Laine, Timo 2007. Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II – näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin.. Juva: WS Bookwell Oy. 28 – 45.
- Lehto, Anna-Maija & Sutela, Hanna 2008. Työolojen kolme vuosikymmentä. Työolo-tutkimusten tuloksia 1977–2008. Tilastokeskus. Helsinki – Helsingfors: Multiprint. Viitattu 26.9.2009. http://www.stat.fi/tup/julkaisut/isbn_978-952-467-930-5.pdf. Tuloste tekijän hallussa.
- Lehtomaa, Merja 2005. Fenomenologinen kokemuksen tutkimus: haastattelu, analyysi ja ymmärtäminen. Teoksessa Juha Perttula & Timo Latomaa (toim.) Kokemuksen tutkimus: merkitys, tulkinta, ymmärtäminen. Dialogia. Guttenberg AS Tartu. 163–193.
- Perttula, Juha 2005. Kokemus ja kokemuksen tutkimus: Fenomenologisen erityistieteen tieteenteoria. Teoksessa Perttula, Juha & Latomaa, Timo (toim.) Kokemuksen tutkimus. Merkitys - tulkinta - ymmärtäminen. Helsinki: Dialogia, 115- 157.
- Pyörälä Eeva 2002. Johdatus laadullisen tutkimuksen metodologiaan. Laadulliset tutkimusmenetelmät yhteiskuntatieteissä 13.2.2002. Viitattu 26.9.2009. <http://www.valt.helsinki.fi/yleope/kvali/kvali1.pdf>. Tuloste tekijän hallussa.
- Siren, Reino & Kivivuori, Janne & Kääriäinen, Juha & Aaltonen, Mikko. Suomalaisten kokema väkivalta 1980–2006. OPTL, Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.

- Verkkokatsauksia 1/2007. Viitattu 26.9.2009. www.optula.om@om.fi. Tuloste tekijän hallussa.
- Suhonen, Heikki 2004. Asiakasväkivalta ja uhkatilanteet sosiaalialan työpaikoilla. Teoksessa Seretin, Leena (toim.) Sosiaalialan työsuojelu- ja kehittämisopas. Työturvallisuuskeskus.
- Smith, Paul A. 2002. PART – professional assault response training 2002. Lastensuojelun keskusliiton koordinoima ohjaaja koulutus. Tuloste tekijän hallussa.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2002, 4-5. Viitattu 26.9.2009.
<http://www.tenk.fi/HTK/htkfi.pdf>
- Työpaikan väkivallan uhat ja niiden hallinta. Työsuojelu 356. Viitattu 26.9.2009.
http://www.tyosuojelu.fi/fi/tutsp_linkitettavat/356. Tuloste tekijän hallussa.
- Työturvallisuuslaki 738/2002. Viitattu 26.9.2009.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2002/20020738>
- Törrönen, Hannele 2008. Naiset väkivallan tekijöinä. Viitattu 17.10.2009.
http://www.ensijaturvakotienliitto.fi/haetko_tietoa2/tietoa_perhevakivallasta/naiset_vakivallan_tekijoina/. Tuloste tekijän hallussa.

LIITTEET

Liite 1. Suostumusasiakirja

Allekirjoittamalla tämän asiakirjan suostun, että sosionomi (AMK) opiskelija Heini Hämäläinen saa käyttää haastattelussa antamiani tietoja opinnäytetyössään. Opinnäytetyö toteutetaan Diakonia-ammattikorkeakoulun Etelän yksikössä, Järvenpään toimipisteessä.

Haastattelut nauhoitetaan ja litteroidaan, haastatteluja käytetään vain tässä tutkimuksessa. Tutkimusaineistoa käsitellään luottamuksellisesti ja haastateltavien henkilöllisyys ei ole tutkimuksessa tunnistettavissa. Valmis opinnäytetyö liitetään Diakonia-ammattikorkeakoulun julkiseen opinnäytetyötietokantaan.

Paikka ja päivämäärä

Haastateltavan allekirjoitus ja nimenselvennys

Haastattelijan allekirjoitus ja nimenselvennys

Liite 2. Teemahaastattelurunko

Henkilökohtainen kokemus työväkivaltatilanteesta

- Kuvaile, minkälaista väkivallan uhkaa koet työssäsi?
- Montako kertaa sinua on uhattu?
- Oletko kokenut fyysistä väkivaltaa työssäsi?
- Koetko, että sinä saat asiakkaan vihat päällesi, vaikka joku muu on vastuussa asiakkaan vihan tunteista?

Uhkatilanne

- Kuvaile tilanteita, joissa väkivallan uhkaa esiintyy?
- Millaisissa tilanteissa uhkauksia esitetään?
- Kuvaile, minkälaiset asiakkaat voivat olla uhkaavia tai väkivaltaisia?
- Vaikuttaako asiakassuhteen pituus asiakkaan uhkaavaan tai väkivaltaiseen käyttäytymiseen? Miten?

Työväkivaltatilanteen luonne

- Onko uhkauksen saaminen sinulle yllätys vai tiedätkö etukäteen vuorovaikutustilanteessa, että asiakas saattaa suuttua? Miten asiakas käyttäytyy?
- Kuvaile, miten asiakastilanteissa tuot esille omaa luonnettasi ja persoonallisuuttasi?
- Miten itsekontrollisi toimii työväkivaltatilanteissa?
- Onko mielestäsi mahdollista, että työntekijä omalla käytöksellään lisää tai vähentää työväkivaltaa ja sen uhkaa? Vaikuttaako kokemus väkivaltaisen asiakkaan kohtaamiseen?
- Kuinka paljon/kauan työntekijän täytyy hyväksyä asiakkaan aggressiivista käytöstä?

Työväkivaltatilanteiden vaikutukset asiakkaille

- Mitä asiakkaalle tapahtuu kun hän on osallisena väkivaltatilanteessa?
- Miten väkivaltatilanteita käsitellään jälkikäteen asiakkaiden kanssa?

Työväkivaltatilanteen seuraukset työntekijälle

- Vaikuttaako oma elämäntilanteesi kokemukseen uhka- ja väkivaltatilanteissa?

- Miten paljon uhkaavat kokemukset jäävät vaivaamaan sinua?
- Kuvaile miten uhkaavat kokemukset vaivaavat sinua?
- Miten paljon työväkivalta - ja sen uhkatilanteet vaikuttavat työssä viihtymiseen ja – jaksamiseen?
- Voitko avoimesti puhua kokemuksistasi ja tunteistasi työyhteisössä?
- Koetko työyhteisön antaman tuen tarpeelliseksi?
- Minkälaista tukea saat työyhteisöltäsi/johdolta?
- Miten uhkatilanne selvitetään jälkikäteen työpaikalla?
- Miten ylläpidät työssä jaksamista?
- Miten työyhteisö käsittelee työväkivalta- ja sen uhkatilanteita jälkikäteen?
- Miten organisaation johto käsittelee työväkivalta- ja sen uhkatilanteita?
- Mitä apua ja tukea työntekijä saa työväkivalta- ja sen uhkatilanteen jälkeen?
- Mitä tunteita työväkivalta tai sen uhka sinussa herättää?
- Miten työväkivalta- ja sen uhkatilanteita dokumentoidaan?

Kehittämisehdotuksia

- Minkälaisia parannuksia työpaikalla tulisi tehdä?
- Toimiiko työyksikössäsi olemassa oleva työturvallisuuden toimintaohjelma?
- Koetko tarvitsevasi lisäkoulutusta väkivalta- ja sen uhkatilanteiden kohtaamiseen ja hallitsemiseen?
- Toimiiko dokumentointi työväkivalta- ja sen uhkatilanteiden jälkeen?
- Koetko, että saat kaiken tarvitsemasi tuen työväkivalta- ja sen uhkatilanteiden jälkeen? Mitä voisi kehittää?