

# PUHE-JUDO™-KOULUTUKSEN VAIKUTUS TYÖ- TURVALLISUUDEN TUNTEESEEN

Laura Laakso ja Ida Piispanen  
Opinnäytetyö, syksy 2015  
Diakonia-ammattikorkeakoulu,  
Hoitotyön koulutusohjelma  
Sairaanhoitaja (AMK)

## TIIVISTELMÄ

Laakso, Laura ja Piispanen, Ida. Puhe-judo™-koulutuksen vaikutus työturvallisuuden tunteeseen. Helsinki, Syksy 2015. 61 sivua, 5 liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Hoitotyön koulutusohjelma. Sairaanhoitaja (AMK).

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa Puhe-judo™-koulutuksen merkitystä työturvallisuuden tunteeseen sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten ryhmässä. Opinnäytetyössä selvitettiin, minkälaisia kokemuksia vastaajilla oli omasta työturvallisuudesta ennen koulutusta, heti koulutuksen jälkeen ja kuukausi koulutuksen jälkeen.

Teoriapohjaa haettiin useista eri kirjallisuuslähteistä sekä asiantuntijahaastattelusta. Koulutukseen osallistuneilta ihmisiltä kerättiin mielipiteitä ja kokemuksia yhteensä kolme kertaa. Yhteistyötahona oli Mielenrauha koulutuspalvelut Oy sekä Helsingissä sijaitsevien asumispalveluyksiköiden työntekijät.

Opinnäytetyön menetelmä oli kvalitatiivinen ja se sisälsi kvantitatiivisia piirteitä. Kyselyaineisto kerättiin puolistrukturoidulla kyselyllä, kolmella eri kerralla. Yksi kysely toteutettiin paperikaavakkeella ja kaksi webropol-palvelussa. Vastaajien määrä rajattiin lopulta kussakin kohdassa 16 henkilöön, jotta tuloksista tuli vertailukelpoiset. Tulokset analysoitiin yksittäisinä sekä taulukoitiin ristiin ja tutkittiin niiden suhdetta sekä toisiinsa että koulutukseen.

Opinnäytetyön tulos kertoo, että koulutuksesta koettiin olevan hiukan hyötyä. Positiivinen hyöty nousi esiin työturvallisuuden tunteessa ja uhkaavissa tilanteissa pärjäämisessä. Heti koulutuksen jälkeen muissa työturvallisuutta koskevissa kysymyksissä vastaajat olivat sitä mieltä, että vaikutus on positiivinen, mutta kuukauden päästä ajatukset olivat lähes samanlaisia, kun ennen koulutusta. Haastateltavien koulutus ja työhistoria sekä ennako-odotukset saattoivat vaikuttaa tulokseen.

Jatkotutkimushaasteiksi nousee tutkimus, jossa otanta on suurempi ja osallistujien koulutustausta on tarkemmin rajattu.

Asiasanat: puhe-judo™, työturvallisuus, työpaikkaväkivalta, työhyvinvointi, työturvallisuuden tunne.

## ABSTRACT

Laakso, Laura and Piispanen, Ida. The impact of Puhe-judo™ training on the feeling of work related security. Diak fall 2015. 61 pages, 5 attachments. Language Finnish. Diaconia University of applied sciences. Degree programme in Nursing. Option in Nursing. Degree: Registered Nurse.

The purpose of this Bachelor's thesis was to survey the impact of Puhe-judo™ training on a feeling of work related security among employees in social and health care. This thesis examined how the work-security was experienced before, right after and one month after the training.

Background information was searched from multiple different literature sources and interviews of experts. Opinions and experiments were collected three times from the training participants. This thesis was co-operated with the Mielenrauha koulutuspalvelut Oy and employees of Helsinki housing services. The method of this thesis was qualitative, including quantitative features. The inquiry was collected in three different times, on a semi structured form. One of them was executed on a paper sheet and two others on a Webropol service. The number of participants were limited on 16 persons in total, so the results were comparable. The results were analyzed as a single and cross tabulation and their relations on each other and the training was examined.

The result of this thesis showed that the training was experienced to be somewhat useful. Positive usefulness was found on a feeling of security and handling threatening situations. On the rest of the matters it was felt that the outcome was positive right after the training, but after one month the outcome was nearly the same as it was before the training. The outcome may have been affected by the education, working history and pre-expectations of the employees. A study with a larger sampling and participants with more specific educational background rose up as the next examination challenge.

Keywords: Puhe-judo™, work-related-security, violence at work, wellbeing at work, feeling of security at work.

# SISÄLTÖ

## 1 JOHDANTO

## 2 OPINNÄYTETYÖN TEORIA.....7

### 2.1 Turvallisuuden tunne käsitteenä ja ilmiönä ..... 7

#### 2.1.1 Maslow´n tarvehierarkia ..... 8

### 2.2 Työhyvinvointi ..... 9

### 2.3 Työväkivalta ..... 11

#### 2.3.1 Työväkivallan ennaltaehkäisy ..... 13

#### 2.3.2 Työväkivallan jälkihoito ..... 14

#### 2.3.3 Työväkivaltaa koskeva lainsäädäntö ..... 15

### 2.4 Puhe-judo™ ..... 16

#### 2.4.1 Puhe-judo™-koulutus ..... 17

#### 2.4.2 Puhe-judo™ hoitoalalla ..... 18

#### 2.4.3 Mielenrauha koulutuspalvelut Oy ..... 19

## 3 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....20

### 3.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tarve ..... 20

### 3.2 Tutkimuskysymykset ..... 20

### 3.3 Opinnäytetyön tavoitteet..... 20

### 3.4 Tutkimusmenetelmät ..... 21

### 3.5 Haastateltavat ..... 23

### 3.6 Aineisto ..... 23

#### 3.6.1 Aineiston keruu ..... 25

#### 3.6.2 Aineiston analyysi ..... 26

## 4 TULOKSET .....28

### 4.1 Ensimmäinen kysely, ennen koulutusta..... 28

### 4.2 Toinen kysely, heti koulutuksen jälkeen..... 31

### 4.3 Kolmas kysely, kuukausi koulutuksen jälkeen ..... 314

### 4.4 Tulosten ristiintaulukointi ..... 37

### 4.5 Avoimet vastaukset ..... 40

## 5 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....43

### 5.1 Opinnäytetyön johtopäätöksiä ..... 43

5.2 Pohdinta ja jatkotutkimushaasteet .....	44
5.3 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus.....	46
LÄHTEET .....	50
LIITE 1: Saatekirje .....	53
LIITE 2: Kysely ennen puhe-judo™-koulutusta .....	54
LIITE 3: Kyselylomake heti koulutuksen jälkeen .....	56
LIITE 4: Kysely kuukausi koulutuksen jälkeen .....	58
LIITE 5: Avointen kysymysten vastaukset teemoittain .....	60

# 1 JOHDANTO

Joka neljäs hoitaja joutuu jossain vaiheessa uraansa kohtaamaan työväkivaltaa (Tehy 2013). Väkivallan uhka horjuttaa hoitajien työturvallisuuden tunnetta, ja heikentää sitä kautta työhyvinvointia. Uhkaavien tilanteiden hallinta ja ennakointi on keino, jonka avulla on mahdollista vähentää väkivaltaisten tilanteiden aiheuttamaa stressiä. Arvaamattomien tilanteiden hallinta taas vähentää työn kuormittavuutta ja näin ollen lisää työhyvinvointia.

Aggressiivisten asiakkaiden aiheuttamaa fyysistä tai psyykkistä väkivaltaa on käsitelty paljon mediassa viime aikoina. Aihe on ollut esillä esimerkiksi Tehyn "älä riko hoitajaasi" kampanjan myötä. Sen tarkoitus on ollut tuoda ilmi ja nostaa esille hoitajiin kohdistuvaa väkivaltaa potilaiden ja asiakkaiden taholta sekä luoda tietoisuutta ilmoitustarpeesta jokaisen uhka- ja väkivaltatilanteen kohdalla. (Tehy 2014.)

Yksi haastavien potilastilanteiden hallintakeino on Puhe-judo™. Puhe-judon™ tekniikoiden ja ajatusmallin avulla aggressiiviseksi kehittyvä tilanne voidaan rauhoittaa vuorovaikutustaitoja käyttäen. Puhe-judo™ on toimintamalli ja asenne, joka mahdollistaa uhkaavien tilanteiden tyylikkään hallinnan ja päättämisen. Näin hoitaja ja asiakas pääsevät tilanteesta niin, ettei kumpaakaan nolattu tai koskemattomuutta särjetty. Puhe-judo™ pohjaa Amerikkalaiseen esi-isäänsä Verbal-judoon, jonka on kehittänyt poliisina työskennellyt George J. Thompson. Puhe-judo™ on tavaramerkki, jonka koulutusta tarjoaa Mielenrauha koulutuspalvelut Oy. (Neuvonen 2014.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Puhe-judo™-koulutuksen vaikuttavuutta työturvallisuuden tunteeseen sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisten ryhmässä. Opinnäytetyön tutkimuskeino on kvalitatiivinen sisältäen kvantitatiivisia piirteitä ja keinoja. Menetelmäksi valittiin kyselytutkimus, jonka tarkoituksena on selvittää, kuinka työturvallisuuden tunne on muuttunut Puhe-judo™-koulutuksen vaikutuksesta.

## 2 OPINNÄYTETYÖN TEORIA

### 2.1 Turvallisuuden tunne käsitteenä ja ilmiönä

Tunteet ovat ihmisen neurofysiologinen säätelyjärjestelmä, jonka ainut tarkoitus on tähdätä ihmisen hyvinvointiin. Järjestelmä on muokkautunut ihmislajin kehityksessä. Säätelyjärjestelmä on tarkemmin aivojen radastoja ja niiden vaikutusta kehoon ja mielentiloihin. Tunteet säätelevät ihmisen energiaa, ne voivat liikuttaa ihmistä tai vastakkaisesti lamauttaa ihmisen. Ihmisellä voidaan katsoa olevan 6 perustunnetta, jotka toimivat säätelyjärjestelmän avulla. Nämä ovat mielihyvä, inho, suru, viha, hämmästyminen ja pelko. Loppujen tunteiden nähdään olevan sosiaalisia tunteita, joille ei löydy suoraa vastinetta keskushermostosta. Suomessa näitä tunteita on tutkittu olevan noin 50. (Nummenmaa 2010, 15–36.)

Turvallisuuden tunteen vaaliminen on yksilön selviytymisen ehto. Erilaiset eläinkokeet osoittavat turvallisuuden tarpeen olevan kaikilla eläimillä, joista nisäkkäillä vahvimpana. Ihmisen turvallisuuden tunne aloittaa kehityksensä vauvoilla noin 8-kuukauden ikäisenä. Turvallisuuden tunteen horjumiseen eli turvattomuuteen reagoiminen on riippuvainen yksilön ympäristöstä ja sosiaalisista ulottuvuuksista. Turvattomuuteen reagoivat voimakkaimmin lapset ja reaktio lievenee ihmisen vanhetessa. (Magai & McFadden 1996, 6–7.) Turvallisuus on myös ihmisoikeuskysymys ja se tulee esille YK:n ihmisoikeusjulistuksessa artikkelissa 3.

Kullakin yksilöllä on oikeus elämään, vapauteen ja henkilökohtaiseen turvallisuuteen (Ihmisoikeus.net 2013).

Turvallisuuden tunteen suurin horjuttava tekijä on pelko. Pelko on yksi ihmisen perustunteista, joka on syntynyt evoluution myötä ja esiintyy kulttuurista riippumatta jokaisella ihmisellä. Pelko on tunnereaktio, joka vaikuttaa kokonaisvaltaisesti kehoon ja mielentilaan. Pelkoreaktion laukaisee ihmistä kohdannut psyykinen tai fyysinen uhka. Tuntemuksena pelkoreaktio on niin epämiellyttävä, että ihminen alkaa välttelemään ja ennakoimaan tilanteita ja asioita, jotka tämän

aiheuttaa. Kun vaarat eivät uhkaa ihmistä, ja pelko väistyy, turvallisuuden tunne lisääntyy. Silloin muut tunteet nousevat lisäämään ihmisen hyvinvointia entisestään. (Nummenmaa 2010, 34–36.)

Jos henkilö joutuu kokemaan tapahtuman, johon liittyy suurta pelkoa, esimerkiksi itseen kohdistuvan väkivaltaisen teon, voi hänelle kehittyä akuutti stressireaktio. Heti tapahtuman jälkeen tai sen yhteydessä uhrille ilmenee oireita, joiden tarkoitus on estää tapahtumasta tulleita ahdistavia mielikuvia tulemasta tietoisuuteen. Näitä oireita voivat olla turtumuksen ja irrallisuuden tunne, tunnereaktioiden puuttuminen, muistihäiriöt, tietoisuuden väheneminen ja itsensä ja ympäristön vieraana kokeminen. Oireet kestävät muutamasta päivästä neljään viikkoon. (Huttunen 2014a.) Jos oireet kestävät pidempään, on kyseessä traumaperäinen stressireaktio. Silloin oireet jäävät vaikuttamaan henkilön elämään pidemmäksi aikaa. (Huttunen 2014b.)

### 2.1.1 Maslow'n tarvehierarkia

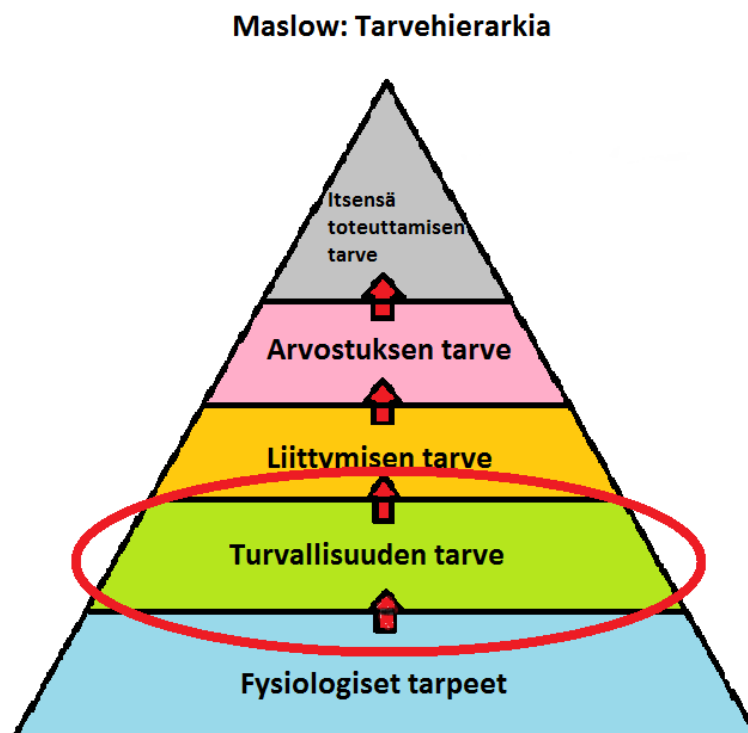
Albert Maslow oli humanistista suuntausta edustava teoreetikko, joka kehitti motivaatioteorian. Teorian mukaan ihmisen tarpeet muodostavat hierarkian, jonka ylin tavoite on itsensä toteuttamisen. Tällä tasolla ihmisen oma sisäsyntyinen motiivi on itsensä toteuttamisen voima. Alempien tasojen tarpeiden on oltava suhteellisen hyvin tyydytettyinä, jotta ylempiä tasojen on mahdollista tyydyttyä. (Rauramo 2004, 39.) Maslow'n tarveteoriaa ei ole kyetty empiirisesti todentamaan, mutta se on silti siteeratuin ja kuuluisin tarveteoria (Juuti 1983, 70–72).

Maslow'n tarvehierarkiassa alimmalla tasolla ovat fyysiset tarpeet. Näitä ovat esimerkiksi nälkä, jano ja lepo. Kun jokin fyysinen tarve on tyydyttämättä, teorian mukaan se valtaa mielen. Kun fyysiset tarpeet ovat tyydytetty, ilmenee uusia tarpeita. Toisella tasolla on Maslow'n mukaan turvallisuuden tarpeet. Kolmannella tasolla on liittymisen tarpeet, jolla tarkoitetaan sosiaalisten suhteiden ja rakkauden tarpeita. Neljännellä tasolla oleva arvostuksen tarve tarkoittaa suoraan yksilön itsetuntoon ja itsearvostukseen liittyvää tarvetta. Ylimpänä itsensä



toteuttamisen tarpeella Maslow tarkoitti aidon motivaation ohjaamaa itsensä toteuttamista ja kehittämistä. (Juuti 1983, 70–71.)

Turvallisuuden tunne on siis Maslow’n tarvehierarkian toinen taso, ensimmäisellä tasolla olevien fysiologisten tarpeiden jälkeen. Maslowin teorian mukaan tarpeen täyttymättömyys ohjaa ihmisen toimintaa niin, että päämääräksi muodostuu tarpeen täytyminen suhteellisen hyvin. Jotta ylemmälle tasolle voitaisiin siirtyä, tulee turvallisuuden tunne olla täyttynyt. Kuitenkaan täyttymys ei ole pysyvää vaan sitä horjuttaa turvallisuuden tunnetta uhkaavat asiat. Silloin tarve aktivoituu uudelleen. (Juuti 1983, 70–74.)



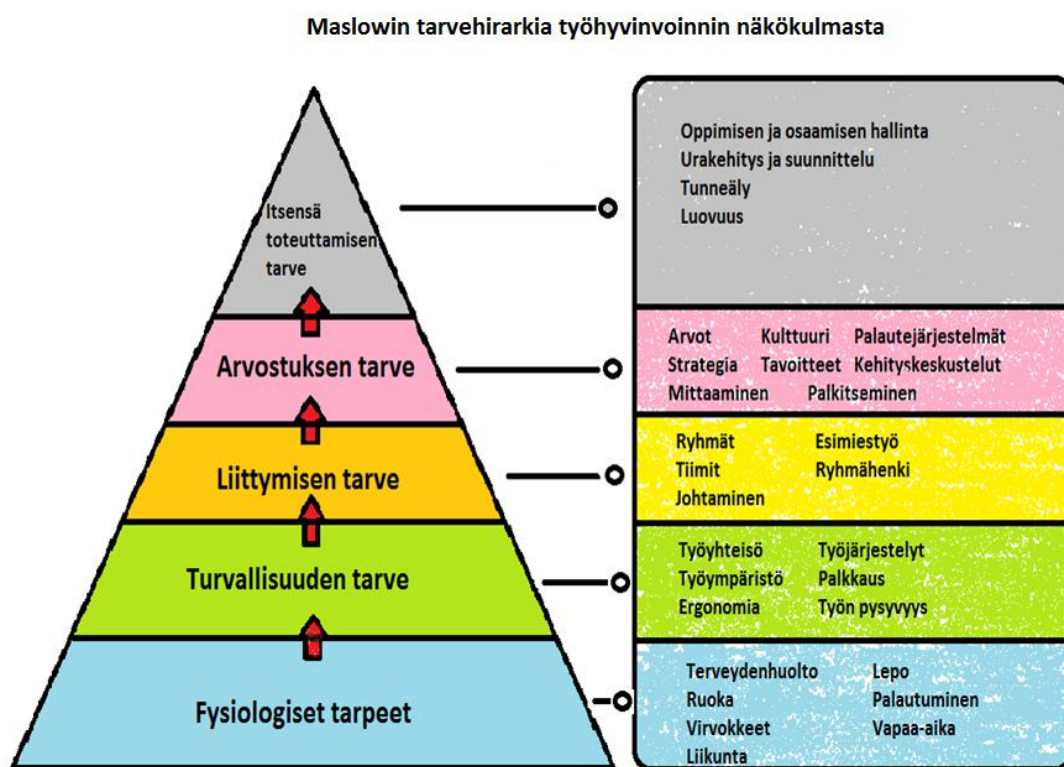
KUVIO 1. Maslow’n tarvehierarkia

## 2.2 Työhyvinvointi

Työhyvinvoinnilla tarkoitetaan mielekästä, turvallista ja terveellistä työtä sekä työympäristöä. Työhyvinvointiin vaikuttavat kaikki ihmiset, niin asiakkaat, esimiehet kuin työtoveritkin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014.) Osaava, innokas ja hyvinvoiva työyhteisö on organisaatiolle kilpailuvaltti. Hyvinvoiva työyhteisö

vetää puoleensa hyviä työntekijöitä. Hyvinvoiva työyhteisö on tuottavampi ja tuottavuuden paraneminen puolestaan lisää työhyvinvointia. Aiheita käsitellessä tulisikin muistaa toisen riippuvaisuus toiseen. (Salojärvi 2010.) Hoitoalalla työhyvinvointi on myös merkittävä tekijä organisaation tuottaman työn laadun kannalta (Heikkilä & Miettinen 2003, 62).

Työhyvinvoinnin perustarpeet ovat ihmisen perustarpeiden kanssa samanlaiset, mutta sovellettuna työelämään ja ympäristönä toimii työympäristö. Työhyvinvointia voidaan peilata Abraham Maslow'n kehittämään viisitasoiseen perustarvehierarkiaan, jossa itsensä toteuttamisen huipulle ei päästä täysipainoisesti ennen kuin edellisen tason tarpeet ovat täyttyneet. Jotta työnteko olisi miellyttävää ja palkitsevaa, on ylin taso tavoitettava. (Rauramo 2004, 39–40.)



KUVIO 2. Tarvehierarkia työhyvinvoinnin näkökulmasta (Rauramo 2004, 39–40).

Terveystenhoitoalalla työskentelevien hoitajien työhyvinvointia vähentävät kiire, alhainen henkilöstömitoitus ja potilaiden odotukset hoitoja ja niiden tuloksia kohtaan. Hoitajat ovat työpäivän aikana paljon vuorovaikutustilanteissa potilaiden

kanssa. Onnistuneet tilanteet vahvistavat hoitajan ammatti-identiteettiä ja työssä jaksamista. Sen sijaan epäonnistuneet tilanteet aiheuttavat hoitajalle kuormitusta niin fyysisesti kuin psyykkisestikin. (Nuikka 2003, 105.) Työntekijän oma motivaatio, toimintakyky, terveydentila ja osaaminen lisäävät työhyvinvointia. Nämä eivät kuitenkaan itsessään riitä, tarvitaan lisäksi hyvä työilmapiiri ja vahva johtaminen. Työntekijöiden hyvinvointi ja osaaminen ovat merkittäviä tekijöitä organisaation tuloksellisuuden ja laadun kannalta. (Heikkilä & Miettinen 2003, 62.)

Vuonna 2012 tehdyn, hoitajilta kerätyn tutkimuksen mukaan hoitoalalla olevat hoitajat kokevat työpaikallaan hyvinvointia edistäviä osa-alueita. Työpaikalla oleva eettinen perusta, jolla tarkoitettiin sitä, että kaikki toimivat eettisesti potilaan parhaaksi. Toimintaa leimaa positiivisuus, rohkeus ja se, että työpaikalla on turvallista jokaisen toimia omana itsenään. Iso merkitys koettiin olevan johtamisella, jonka ominaisuuksiin kuuluu että johtaja johtaa työtä ja henkilöstöä. Johtaja on työssään selkeä, avoin ja rehti ja pitää työntekijöidensä puolia. Ympäristö, organisaatio ja yhteistyösuhteet mainittiin myös merkittäviksi. Silloin kun koulutus ja tiedotus on organisaatiossa sujuvaa, työympäristö on viihtyisä sekä turvallinen ja organisaation yhteistyö muiden tahojen kanssa on sujuvaa. Viimeisimpänä nousi esille työyhteisö, joka on moniammatillinen ja toistensa kanssa keskusteleva. Huumori koettiin tärkeäksi jaksamisen kannalta, unohtamatta kunnioitusta ja hienotunteisuutta. Erityisosaaminen ja itsensä kehittäminen koettiin myös tärkeäksi. (Kiikkala 2003, 117–122.)

### 2.3 Työväkivalta

Työväkivalta voidaan nähdä samankaltaisena kuin muukin väkivalta, mutta se on määritelty tapahtuvan työssä, työmatkalla tai muissa työhön liittyvissä tilanteissa. Kohteeksi jouduttuaan työväkivallan uhrin turvallisuus, hyvinvointi tai terveys voivat olla uhattuna. Työväkivaltaa ja sen uhkaa voi olla suoraa ja epäsuoraa. Suorassa työväkivallassa uhan kohteena on työntekijä itse. Epäsuorassa työväkivallassa on uhan kohteena työntekijän lähimmäiset. (Isotalus 2007, 6.)

Työväkivalta on moninaista. Sen voi jakaa fyysisiin ja psyykkisiin väkivallan muotoihin. Koskemattomuutta rikkovien väkivaltatekojen lisäksi esimerkiksi liikumisen estäminen tai työkaverin solvaaminen on väkivaltaa. Väkivaltatilanteisiin tulee aina suhtautua vakavasti ja niihin tulee puuttua herkästi. Näillä keinoin vakavammassa tilanteessa mahdollisimman järkevä toiminta on automaattisempaa. (Isotalus 2007, 6.)

Sosiaali- ja terveysalalla väkivaltatilanteet ovat arkipäivää. Väkivaltatilanteet tulevat usein arvaamatta ja voivat olla kovinkin rajuja. Alalla on useita piirteitä, jotka lisäävät työntekijän riskiä kohdata väkivaltaista käytöstä. Asiakkaat ovat moniongelmaisia, psyykkisesti tai fyysisesti sairaita. Työn luonne on ympärivuorokautinen, jolloin kohdataan päihtyneitä, kiukkuisia ja tyytymättömiä asiakkaita. Yllättävä sairastuminen tai vamma aiheuttaa asiakkaalle stressiä, joka lisää aggressiivisen käytöksen riskiä. Asiakas voi olla tyytymätön saamaansa kohteluun, joka taas lisää aggressiivisen käytöksen riskiä. On tilanteita, jossa hoitaja ei toiminnallaan pysty ennaltaehkäisemään väkivaltaisen käytöksen syntymistä. Suurimmassa osassa tapauksista hoitaja on kuitenkin avainasemassa joko asiakkaan rauhoittamisessa, jolloin väkivaltatilanne jää syntymättä tai asiakkaan provosoinnissa, jolloin tilanne eskaloituu väkivaltaiseksi. (Lehestö, Koivunen & Jaakkola 2004, 86–87.)

Hoitajan kohdatessa uhkaavan tai aggressiivisesti käyttäytyvän potilaan, joutuu hän koville niin psyykkisesti kuin fyysisestikin. Tilanne on sekava ja hämmentävä. Siinä, kuinka työväkivallan uhrit tilanteet kokevat, on yksilöllisiä eroja. Väkivaltainen tapahtuma aiheuttaa usein jälkireaktioita, joiden pituus ja voimakkuus vaihtelevat. Yleisimpiä jälkireaktioita ovat ahdistus, itsesyytökset, kostonhalu, uniongelmat, kiukku ja nolatuksi tulemisen kokemus. (Lehestö, Koivunen & Jaakkola 2004, 86.) Jos väkivaltatilanteet jatkuvat toistuvasti pidemmällä aikavälillä saman hoitajan kohdalla, vaikuttavat tapahtumat hoitajan työkykyyn alen tavasti. Silloin voi hoitaja päätyä vaihtamaan työpaikkaa tai päätyä kokonaan eri alalle. (Aunola 2015.)

Kun hoitaja joutuu potilaiden kanssa toistuvasti kykyjensä äärirajoille, uhkaa häntä kyynistyminen. Kyynistyminen ilmiönä on erityisesti havaittu aloilla, jossa

työskennellään ihmisten parissa. Kyynistyminen seuraa hoitoalalla, kun kohdataan tarpeeksi vaikeita asioita, joita hoitajalla ei ole resursseja käsitellä. Silloin hoitaja kovettaa itsensä eikä reagoi havaitsemaansa hätään tai ongelmiin. Kyynistynyt hoitaja ei kykene osoittamaan empatiaa potilasta kohtaa, mikä itsessään vaikeuttaa hoitotyön toteuttamista. Hoitotilanteista puuttuu silloin aito kohtaaminen, jolloin potilas kokee, ettei ole tullut kuulluksi. Hoitajan flegmaattinen suhtautuminen potilaan hätään tai asiaan voi nostattaa tilanteen väkivaltaisesti uhkaavaksi. Kyynistyneen hoitajan on hankala rajata kyynisyyttään koskemaan vain työpaikkaa, jolloin kyynisyys seuraa myös kotioloihin ja vaikuttaa hoitajan suhteeseen omien lähimmäisten kanssa. (Aunola 2015.)

Yksilötasolta väkivallankokemukset nousevat luonnollisesti vaikuttamaan työyhteisöön ja sen toimintaan. Vaikka työyhteisöstä olisi väkivallan uhrina ollut vain yksi tai muutama henkilö, se kuohuttaa koko yhteisöä jonkin aikaa. Käytännössä työyhteisön keskustelu tai vaikka vitsailu kääntyy uhkaavaan tilanteeseen toistuvasti. Pahimmillaan työyhteisössä saatetaan puhua, kuinka tilanne olisi pitänyt hoitaa paremmin. Sellainen keskustelu syylistää uhriksi joutuneita ja lisää tilanteen tuomaa painolastia. Parhaimmillaan kuohunta tuo esille työturvallisuuden vajavuutta ja sitä kautta tarvetta lisäkoulutukselle tai muille työturvallisuuden parannuksille. (Aunola 2015.)

### 2.3.1 Työväkivallan ennaltaehkäisy

Ennaltaehkäisy on työväkivallan hallinnassa erityisen tärkeä. Riittävä ennakointi vähentää aggressiivisten tilanteiden tuomaa kuormittavuutta. Väkivallan uhasta tulee työpaikalla sopia toimintamallit, joita jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan. Tarkoituksena on että uhka- ja väkivaltatilanteet eivät tule työyhteisölle yllätyksenä, jolloin niiden asianmukainen hoitaminen helpottuu. (Lehestö, Koi-vunen & Jaakkola 2004, 204.) Mitä suurempi väkivallan riski työpaikalla on, sitä yksityiskohtaisemmin tulee toimintamalli suunnitella (Weizzman-Helenius 1997, 73). Työnantaja on velvollinen huolehtimaan, että työntekijä saa alkuun riittävän perehdytyksen, sekä jatkossa lisäkoulutusta niin, että työntekijällä on resurssit

ennaltaehkäistä ja selviytyä tilanteista joissa on väkivallan uhka. (Työsuojeluhallinto 2010, 12.)

Väkivallan uhka on otettava huomioon työtilojen suunnittelussa. Hoitajan tulisi päästä poistumaan väkivaltatilanteesta niin, ettei hänen tarvitse lähestyä aggressiivista asiakasta. Työtilojen tulisi olla viihtyisiä ja hyvin valaistuja. Yksityisyyden huomioiminen vähentää potilaan kokemaa ahdistusta hoitotilanteessa. Väkivaltatilanteiden muodostumista ehkäisee myös lyhyet jonotusajat ja rauhalliset hoitotilanteet. (Weizzman-Helenius 1997, 74.)

Usein hoitoalalla on saatavilla jonkinlaista ennakkotietoa potilaan aiemmasta aggressiivisesta käytöksestä hoitotoimenpiteiden yhteydessä. Riskitekijät onkin hyvä ottaa huomioon ja niitä ei saa vähätellä. Ennen asiakkaan kohtaamista hoitajan on hyvä käydä tunteensa läpi ja nostaa omaa henkistä valmiuttaan väkivallan kohtaamiseen. Kuitenkin on hyvä myös muistaa, että aggressiivinen käytös on mahdollisesti ollut sen hetkistä ja tilannesidonnaista. Hoitajan tulisi suhtautua uuteen tilanteeseen mahdollisimman neutraalisti. Hoitajan tulee huolehtia, ettei oma ennakkoluuloinen käytös provosoi itsessään uusiin väkivaltatilanteisiin. (Lehestö, Koivunen & Jaakkola 2004, 91–92.)

### 2.3.2 Työväkivallan jälkihoito

Koska väkivaltatilanteet hoitoalalla ovat usein yllättäviä ja sellaisia joihin ei kuitenkaan omalla toiminnallaan voi täysin vaikuttaa, täyttävät ne järkyttävän tapahtuman tunnusmerkit. Väkivaltainen käytös on erityisen haavoittavaa, koska se rikkoo uhrin itsemääräämisrajoja. Uhriksi joutuminen tuottaa hoitajalle häpeää ja hoitaja saattaa syyttää tilanteesta itseään. Uhri voi jäädä ilman apua, koska on liian häpeissään kertoakseen työyhteisössä väkivallan kohtaamisesta. (Eränen ym. 2009, 83–84.)

Jotta työkyky säilyisi sitä kuormittavan ja stressaavan väkivaltaisen tilanteen jälkeen, on työyhteisössä aiheellista järjestää purkukeskustelu. Purkukeskustelun voi järjestää työterveyshuolto tai työyhteisössä oleva, siihen erikseen koulu-

tettu jäsen. Purkukeskusteluun osallistuvat kaikki järkyttävässä tilanteessa mukana olleet henkilöt. Vetäjä on ainut osallistuja, joka ei ole ollut tilanteessa. Purkukeskustelussa käydään järkyttävä tilanne läpi yhdessä niin että siitä muodostuisi mahdollisimman totuudenmukainen kuva. Tarkoituksena on palauttaa työntekijän turvallisuudentunnetta ja jakaa kokemus muiden mukana olleiden kanssa. Purkukeskustelu kestää noin 20–50 minuuttia ja se on jaettu johdantovaiheeseen, läpikäyntivaiheeseen ja informaatiovaiheeseen. (Eränen ym. 2009, 77–78.)

Hoitoalalla väkivaltatilanteiden kohtaaminen voi olla toistuvaa suhteellisen pienen ajan sisällä, . Silloin purkukeskustelujen rooli on erityisen tärkeä. Se sallii tilanteesta kertyneen painolastin ja stressin purkamisen. Näin on mahdollista ehkäistä stressaavien tilanteiden kumuloituminen ja siitä seuraava työhyvinvoinnin heikkeneminen. (Aunola 2015.)

### 2.3.3 Työväkivaltaa koskeva lainsäädäntö

Rikoslain (19.12.1889/39) mukaan väkivalta itsessään on laitonta ja tekijä on tuomittavissa sakkorangaistuksesta aina vankeusrangaistukseen saakka, teon vakavuudesta riippuen. Lisäksi esimerkiksi väkivallalla tai rikoksella uhkailu on laitonta. Jos työntekijä pelkää oman tai toisen ihmisen terveyden tai omaisuuden puolesta, täyttää tapahtuma silloin laittoman uhkauksen tunnusmerkit.

Työturvallisuuslain (738/2002) tarkoituksena on turvata ja parantaa työoloja, työturvallisuutta ja turvallista fyysistä työympäristöä. Lisäksi sen tavoitteena on ennaltaehkäistä työtapaturmia ja työntekijöiden terveyshaittoja. Työntekijöiden terveyshaittoihin sekä työturvallisuuteen luetaan myös työssä kohdattu henkinen ja fyysinen väkivalta.

Työturvallisuuslaissa (738/2002) on määrätty työnantajan velvollisuus huolehtia turvallisesta työympäristöstä niin hyvin, kuin se on mahdollista. Työnantajalla on velvollisuus järjestää henkilökunnalleen koulutuksia turvallisista työtavoista ja menetelmistä, sisältäen esimerkiksi uhkaavien tilanteiden hallinnan. Lisäksi

työntekijällä on oikeus saada riittävän hyvä ja kattava perehdytys, jotta hän pystyy hoitamaan työnsä mahdollisimman turvallisesti.

Työssä, jossa erikseen on lisääntynyt työväkivallan uhka, on työnantaja velvollinen estämään uhkaa parhaalla mahdollisella tavalla. Turvajärjestelyt ja turvalaitteet on oltava asianmukaisia ja asianmukaisesti asennettuja, sekä helposti henkilökunnan käytettävissä. Lisäksi työnantaja on velvollinen tekemään työntekijöille ohjeet, joissa käydään läpi uhkaavien tilanteiden hallintaa, sekä menettelyohjeita uhkatilanteen sattuessa. (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

Työterveyshuoltolaissa (21.12.2001/1383) on myös määrätty työnantajan velvollisuudeksi huolehtia, että työterveyshuolto tulee tekemään kartoitusta ja arviointia muun muassa väkivaltaisista, vaarallisista ja uhkaavista tilanteista työpaikalla.

## 2.4 Puhe-judo™

Judo on japaninkielinen sana ja tarkoittaa joustavaa tietä tai joustavaa tapaa. Sen sijaan, että voimat asettuisivat vastakkain, hyödynnetään vastustajan voima oman voiman avuksi. (Judoliitto i.a.) Puhe-judo™ ajattelumallissa asiakkaan tai potilaan puhe on käynnistävä voima, jota hoitaja hyödyntää asiakkaan rauhoittamiseen, Puhe-judon™ tekniikoin (Karpela 2014).

Puhe-judolla™ tarkoitetaan aggressiivisesti kiihtyneen ihmisen rauhoittamista vuorovaikutuksen avulla. Näin voidaan ennaltaehkäistä ja hallita haastavia tilanteita. Empatiataidot ovat avainasemassa tärkeimpänä ja haastavimpana työkaluna. (Ålander 2015.) Puhe-judo™ ajattelumallissa painotetaan kykyä nähdä asia tai ongelma kiihtyneen asiakkaan kanssa samasta näkökulmasta. Hoitaja ei asetu asiakasta vastaan tai koeta keksiä nopeasti faktoihin perustuvia vastargumentteja, vaan toimii kuuntelijana ja ongelmanratkaisijana. Näin toimien uhkaava tilanne saadaan useimmiten rauhoitettua. (Neuvonen 2014.)



Puhe-judossa™ keskitytään omaan läsnäoloon, verbaliikkaan ja non-verbaliikkaan ja niiden vaikutuksiin konfliktitilanteissa. Pyrkimyksenä on saada asiakas rauhoittumaan luontaisesti niin, että kaikille osapuolille jää tilanteesta nolaamaton ja koskematon olo. Ammatillaisen ollessa empaattinen kuuntelija on haastavan, pelokkaan, turhautuneen tai pettyneen asiakkaan mahdollista kokea tulleen kuulluksi ja ymmärretyksi. Näin saadaan rakennettua väylä ulos uhkaavasta tilanteesta. (Mielenrauha koulutuspalvelut Oy i.a.)

Puhe-judo™ on myös taitoa tuntea itsensä ja tiedostaa omat heikkoudet ja vahvuudet haastavissa tilanteissa. Kaikista ihmisistä ei kuitenkaan ole Puhe-judon™ osaajiksi. Joillain oma temperamentti tai empatian puute taistelee Puhe-judon™ tekniikoita vastaan, jolloin tekniikoita ei pysty hyödyntämään. Puhe-judo™ ajattelumallissa on tarkoitus myös tunnistaa milloin tilanteet eivät ole rauhoittelutilanteita. Esimerkiksi fyysiset väkivaltatilanteet ovat jo liian pitkälle edenneitä tilanteita Puhe-judon™ käyttöön. Näissä tilanteissa tulee puolustautua, paeta ja kutsua apua. (Ålander 2015.)

#### 2.4.1 Puhe-judo™-koulutus

Puhe-judo™-koulutuksessa on valmiiksi hiottu aineisto ja useimmiten vetäjänä yksi kouluttaja. Koulutusta ennen kouluttaja on kerännyt informaatiota koulutukseen tulijoilta, millaisia uhkaavia ja haastavia tilanteita he kokevat työssään ja minkälaisiin tilanteisiin he toivoisivat neuvoja. Kouluttaja käy rauhoittelun ja kuuntelun tekniikoita läpi havainnollistamalla esimerkeillä ja tukemalla puhetta visuaalisesti. (Neuvonen 2014.) Koulutuksessa käydään läpi ensivaikutelman luomisen tärkeyttä ja opitaan kuinka päättää haastava tilanne tyylikkäästi, vaikka ei ollakaan toisen osapuolen kanssa samaa mieltä. Koulutuksessa käydään läpi myös napakoita muistisääntöjä siitä mitä kannattaa tehdä ja mitä ei kannata tehdä. Koulutus kietoutuu kolmen pääaiheen ympärille. Nämä ovat konflikti, aggressio ja vuorovaikutus. (Ålander 2015.)

Puhe-judo™ koulutuksesta on olemassa peruskurssi, jonka käytyään voi mennä lisä- ja jatkokursseille. Lisä- ja jatkokurssit ovat jaettu erikoistuneempiin osa-

alueisiin. Näitä ovat esimerkiksi Puhe-judo™ 3: Työpaikan sisäiset haastavat tilanteet tai Puhe-judo™ 5: Kulttuurien kohtaaminen viestinnässä. (Mielenrauha koulutuspalvelut Oy i.a.) Tutkimus käsittelee pääosin Puhe-judo™ 1: Peruskurssia.

Puhe-judo™ on tavaramerkki, jonka oikeudet omistaa Mielenrauha koulutuspalvelut Oy. Tavaramerkki on kehitetty yhdysvaltalaisen, George Thompsonin 1960-luvulla kehittämän Verbal-Judon pohjalta, ja siihen on lisätty tietoa kirjallisuudesta ja kokemuksista. (Neuvonen 2014.)

#### 2.4.2 Puhe-judo™ hoitoalalla

Vuonna 2012, joka neljäs hoitaja joutui kokemaan väkivallan uhkaa työssään ja sama määrä hoitajia joutui fyysisen väkivallan kohteeksi. Pelkästään haukkumisen ja nimittelyn kohteeksi joutuivat puolet hoitajista. Määrä on lisääntynyt vuosien mittaan. (Tehy 2013.) Väkivallan hallinta- ja ennaltaehkäisykeinot tulevat hoitoalalla enemmän kuin tarpeeseen. Aiemmillä onnistuneilla tilanteilla voidaan luoda tulevia onnistuneita tilanteita ja toisinpäin. Jos tilanne asiakkaan kanssa on ollut aiemmin haastava, on sillä suurempi todennäköisyys olla haastava seuraavallakin kerralla. Asiakas varautuu huonoon kohteluun ja näin ollen varautuu puolustautumaan, jolloin haastava tilanne on valmis kehittymään aggressiiviseksi. (Ålander 2015.)

Puhe-judo™-koulutuksessa pohditaan ja opitaan kuinka mennä omalle epämukavuusalueelle. Opitaan keinoja kuinka olla fiksu silloin kuin ei itse edes haluaisi olla fiksu. (Ålander 2015.) Nämä keinot tulevat hoitoalalla tarpeeseen, sillä hoitaja ei voi ammattinsakaan takia välttämättä poistua tilanteesta, jonka kokee epämukavaksi. Mielenrauha koulutuspalvelut oy on kouluttanut Puhe-judoa™ sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisille useamman vuoden ajan. (Neuvonen 2014.)

### 2.4.3 Mielenrauha koulutuspalvelut Oy

Opinnäytetyömme työelämän yhteistyökumppani on Mielenrauha koulutuspalvelut oy. Mielenrauha koulutuspalvelut Oy on maailmanlaajuinen yritys, jonka toimistot ovat Suomessa ja Hong Kongissa. Yrityksessä työskentelee kokoaikaisina työntekijöinä kolme henkilöä, sekä freelancer-pohjaisina kouluttajina kuusi henkilöä. Erityisasiantuntijoina ja ulkomaan markkinoilla toimii 10 henkilöä. Mielenrauha koulutuspalvelut Oy tarjoaa koulutusta sekä asiantuntijapalveluita, jotka tähtäävät haasteellisten asiakaspalvelutilanteiden, sekä erilaisten uhka- ja häirintätilanteiden maltilliseen hallintaan. Koulutusten teemat tilaajan tarpeista riippuen, voivat kytkeytyä sekä haastaviin asiakastilanteiden hallintaan ja ennaltaehkäisyyn että organisaation sisäisten konfliktien hallintaan ja ennaltaehkäisyyn. (Neuvonen 2014.)

Mielenrauha koulutuspalvelut Oy tarjoaa erilaisia koulutuksia, muun muassa haasteellisiin asiakaspalvelu-tilanteisiin. Uhka- ja häirintätilanteiden hallintaan Mielenrauha koulutuspalvelut Oy on luonut Puhe-judo™-koulutuksen ja sen metodit eri kirjallisuuksien ja kokemuksien pohjalta. Näin ollen se on ainut taho, joka Suomessa puhe-judoa™ kouluttaa. (Neuvonen 2014.)

### 3 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

#### 3.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tarve

Opinnäytetyön tarkoitus on kartoittaa kuinka ryhmän työturvallisuudentunne ja sitä kautta työhyvinvoinnin kokemus on lisääntynyt tai vähentynyt Puhe-judo™-koulutuksen vaikutuksesta. Kartoitetaan, onko vaikutusta ollenkaan ja jos on, niin minkälaista. Kysymykset on rajattu koskemaan turvallisuuden tunnetta, työhyvinvointia, uhkatilanteiden kohtaamisen kompetenssia sekä uhkatilanteiden koulutuksen tarvetta ja vaikutusta. Tutkimuksessa selvitetään myös ryhmän kokemaa koulutustarvetta uhkatilanteita varten, sekä sosiaali- ja terveysalan tavallisimpia uhka ja väkivalta tilanteita, joihin työntekijät toivovat neuvoa ja apua koulutuksesta. Koska kyselyt tehdään myös ennen koulutusta, saadaan tieto tutkittavien henkilöiden koulutuksen tarpeesta. Näin tutkimuksessa voi peilata onko koulutus vastannut tarpeeseen.

Opinnäytetyölle on tarve, sillä aiemmin aiheesta ei ole tehty sosiaali- ja terveysalan opinnäytetöitä tai tutkimuksia. Lisäksi työväkivallan ja uhkatilanteiden kokeminen sosiaali- ja terveysalalla on niin runsasta, että on tärkeää saada tietoa väkivallan ja uhkan kohtaamisen ja siitä selviämiseen tarkoitettun koulutuksen vaikuttavuudesta.

#### 3.2 Tutkimuskysymykset

Tutkimuskysymys on: Kuinka Puhe-judo™-koulutus vaikuttaa työntekijöiden työturvallisuuden tunteeseen? Lisäksi saamme tietoa siitä, kuinka tarpeelliseksi koulutus uhkatilanteita kohtaan koetaan.

#### 3.3 Opinnäytetyön tavoitteet

Fyysisesti ja kemiallisesti rajoittamaton hoitaja-potilassuhde on merkityksellinen luottamuksen, jatkohoidon ja hoitotilanteiden onnistumisen kannalta. Voimakeinojen käyttö hoitotyössä loukkaa potilaan koskemattomuutta, vaikka se olisikin tilanteessa muuten hyväksyttävää. Käytännön kokemuksissa Puhe-judo™-koulutuksesta on koettu olevan hyötyä uhkaavien tilanteiden hallinnassa. Tämän vahvistaa osaltaan myös Mielenrauha koulutuspalvelut Oy:n asiakkailtaan keräämä palaute. Tavoitteena on todentaa tätä koettua hyötyä tutkimuksen keinoin ja saada tietoa koulutuksen vaikuttavuudesta.

Lisäksi Mielenrauha koulutuspalvelut Oy saa opinnäytetyöstämme materiaalia, jolla voi mahdollisesti kehittää koulutusta. He saavat tietoa, kuinka tarpeelliseksi asiakkaat ovat koulutuksen kokeneet ja kuinka vaikuttavaksi koulutus on koettu. Jatkossa koulutuksen tilaajat saavat tietoa koulutuksen vaikuttavuudesta.

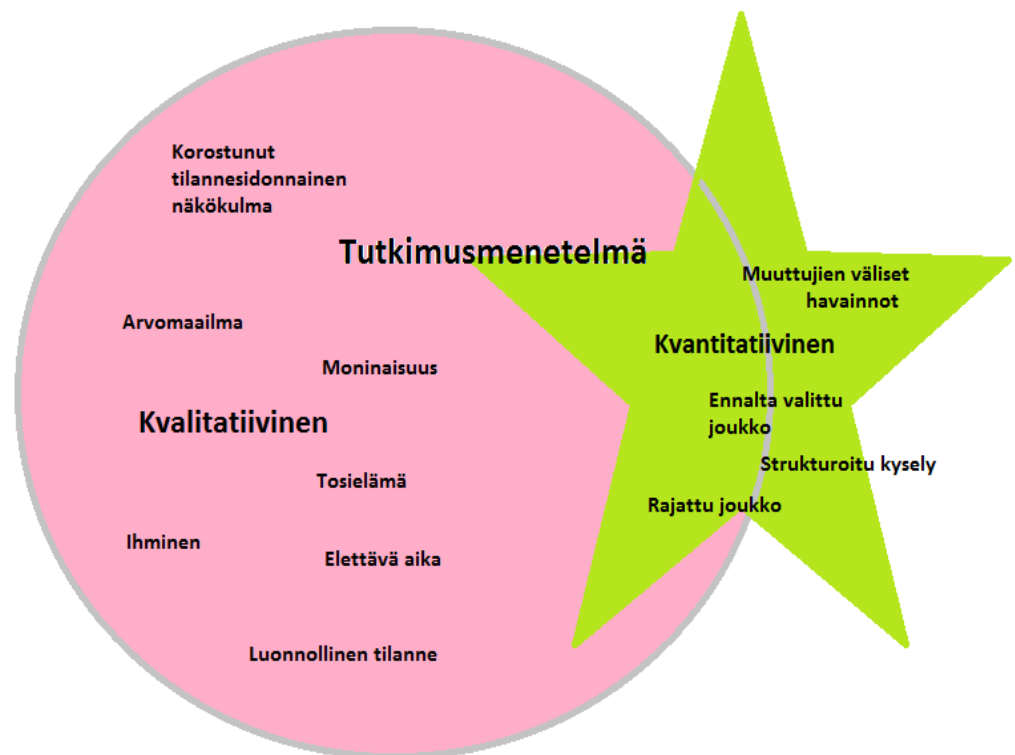
### 3.4 Tutkimusmenetelmät

Tutkimuksemme päämenetelmä on siis kvalitatiivinen, mutta metodimme sisältää kvantitatiivisia piirteitä. Usein tutkimusmenetelmät jaetaan hyvin karkeasti laadulliseen ja määrälliseen, eli kvalitatiiviseen ja kvantitatiiviseen menetelmään. Tämä on kuitenkin usein turhaa. Tutkittavan kohteen luonnetta ei ole välttämättä syytä lajitella. Koetaan usein, että kvantitatiivinen tutkimus on kylmää, numeraalista ja teorialähtöistä tietoa kun taas kvalitatiivinen tutkimus on lämmin, kokemusten ja käsitysten selvittämistä. Näiden kahden menetelmän yhdistäminen täydentää, syventää ja selventää tuloksia (Tuomivaara 2005, 28–31,40.)

Tutkimme ihmistä sekä tosielämää. Tosielämä on moninaista ja aineisto koetaan luonnollisessa tilanteessa, se tekee menetelmästäämme laadullisen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa näkyy tutkittavien henkilöiden arvomaailma ja myös tutkimuksen tekohetkellä elettyvä aika. Tutkijat ja tutkittavat ovat yhteydessä toisiinsa, jolloin näkökulma mistä asiaa tutkitaan, korostuu oleelliseksi. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei saada objektiivisia tuloksia, vaan tulokset ovat selityksiä, jotka täyttävät tietyt ehdot, aikaan ja paikkaan sidottuna. (Hirsjärvi 2001,

152,155.) Tiedetään että tutkittavamme ovat ainutlaatuisia ja kokemukset ovat yksilöllisiä. Tarkastelimme niitä sen varjossa. Tutkimuksessa keräsimme myös "vapaa kenttä" -vastauksia, jotta tutkittavan oma ääni pääsi esille.

Osittain kvantitatiiviseksi tutkimuksen tekee se, että tutkimme rajallista, ennalta valikoitua joukkoa ja tutkimuksessa käsitellään muuttujien välisiä tapahtumia ja havaintoja. (Tuomivaara 2005, 28–31.) Aineistonkeruu menetelmä oli osittain strukturoitu kyselykaavake.



KUVIO 3. Tutkimusmenetelmä. (Tammivaara 2005, 28–31, 40; Hirsjärvi 2001, 152,155.)

### 3.5 Haastateltavat

Haastattelimme Helsingissä sijaitsevien asumispalveluyksiköiden työntekijöitä, joiden asiakkaat koostuvat päihdeongelmaisista ihmisistä. Koska heille oli tilattu Puhe-judo™-koulutus, oli aiheellista olettaa, että asumispalveluyksiköiden työntekijät kohtaavat työssään fyysistä ja henkistä väkivaltaa

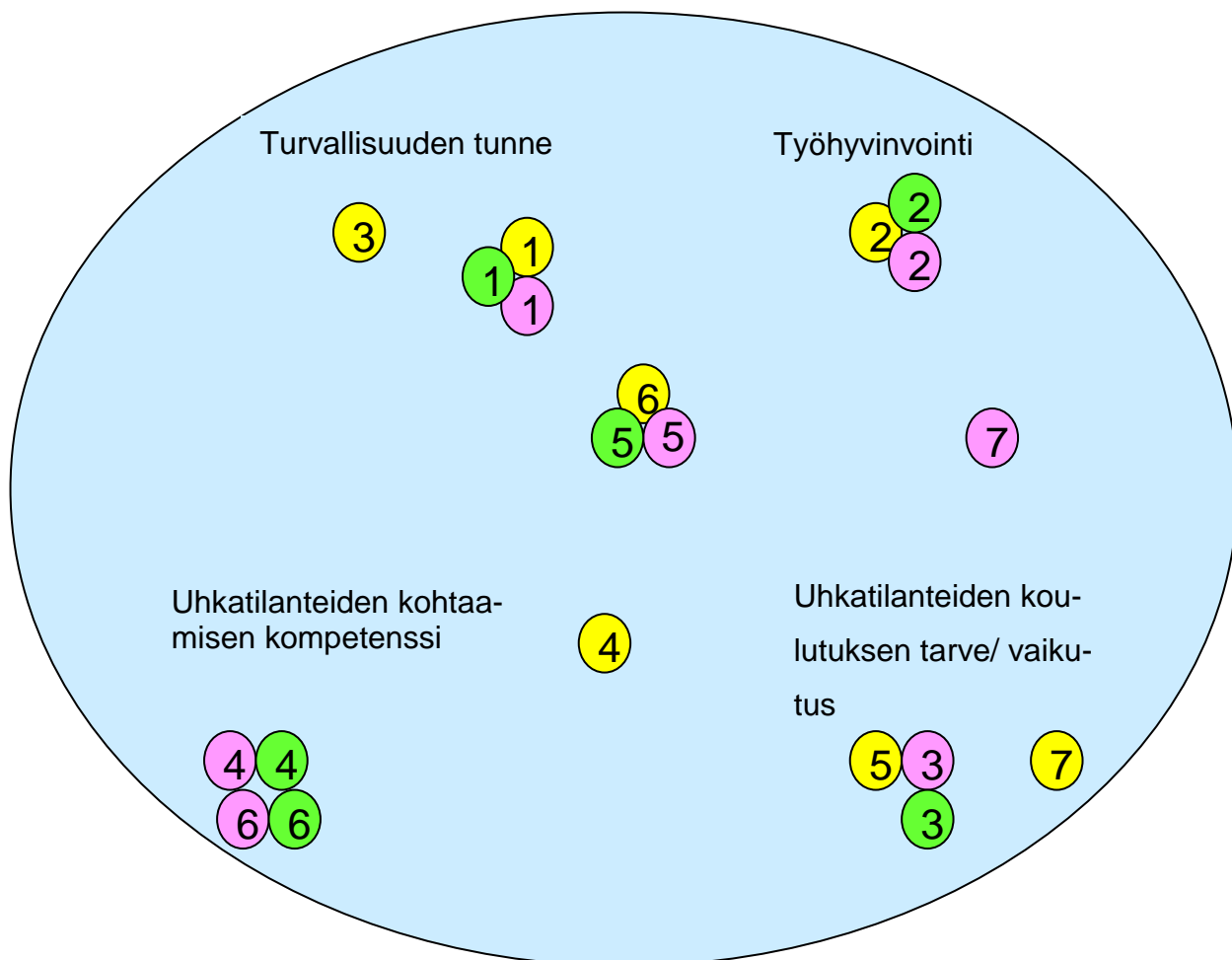
Koulutukseen osallistui 25 henkilöä. Haastateltavat henkilöt ovat ammatiltaan sairaanhoitajia ja lähihoitajia. Ryhmässä oli sekä miehiä että naisia, useasta eri ikäluokasta. Tutkittava ryhmä oli valittu tarkoituksenmukaisesti olemaan sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia, jolloin tutkimus rajautui spesifioidusti vastaamaan tutkimuksen tarpeeseen ja tavoitteeseen. Tutkimukseen osallistuminen oli koulutukseen menijöille täysin vapaaehtoista ja heillä oli mahdollisuus keskeyttää tutkimukseen osallistuminen milloin tahansa.

### 3.6 Aineisto

Aineistomme koostuu kyselyistä, joita suoritamme koulutukseen osallistuvilla asumispalveluyksiköiden työntekijöille. Kyselyitä suoritamme kolmessa eri osassa. Ennen koulutusta, heti koulutuksen jälkeen ja kuukausi koulutuksen jälkeen. Haastattelemme lisäksi osastonjohtajaa, joka on yksiköilleen tilannut useamman Puhe-judo™-koulutuksen. Lisäksi olemme haastatelleet Mielenrauha koulutuspalvelut Oy:n työntekijöitä ja kouluttajia.

Kyselykaavakkeet olemme luoneet webropol-internet-sivustolle. Kyselyt ovat suljettu niin, että vain linkin sivustolle saaneet pystyvät vastaamaan kyselyyn. Kaikkien kolmen kyselyn kysymykset ovat suurilta osin samanlaisia keskenään. Näin saamme vertailukelpoista materiaalia. Kyselykaavakkeet ovat strukturoituja ja niissä on kussakin 7 kysymystä, joihin vastaaminen tapahtuu rastittamalla omaa mielipidettä vastaava vaihtoehto. Kaikissa kyselyissä on lisäksi yksi kysymys, johon vastaajalla on mahdollista vastata omien sanojensa mukaan vapaasti.

Muodostimme kyselykaavakkeiden kysymykset huolellisesti niin, ettei niissä ole väärin tulkitsemisen vaaraa. Vältimme kysymyksissä vaikeita lauseita ja sanoja, jotka voisivat aiheuttaa väärinymmärryksiä. Kysyimme tutkittavien subjektiivista kokemusta, jonka he arvioivat itse jänalle. Kysymyksissämme esiintyi neljä teemaa



KUVIO 4. Kysymysten jakautuminen teemoittain

- 1 lomakkeen kysymykset, ennen koulutusta
1. Kuinka usein koet verbaalisesti tai fyysisesti uhkaavia tilanteita työpaikallasi?
  2. Alentavatko uhkaavat tilanteet viihtyvyyttäsi työpaikalla?
  3. Arvioi, vaikuttavatko uhkaavat tilanteet työturvallisuuden tunteeseesi.
  4. Kuinka koet selviäväsi uhkaavista tilanteista työpaikallasi tällä hetkellä?
  5. Koetko tarvitsevasi lisäkoulutusta uhkaavien tilanteiden kohtaamisessa?
  6. Arvioi kykyäsi ennaltaehkäistä uhkaavien tilanteiden pahenemista.
  7. Millaista apua uhkaaviin tilanteisiin toivoisit koulutukselta?



- 2 lomakkeen kysymykset, heti koulutuksen jälkeen
1. Kuinka usein koet verbaalisesti tai fyysisesti uhkaavia tilanteita työpaikallasi?
  2. Alentavatko uhkaavat tilanteet viihtyvyyttäsi työpaikalla?
  3. Arvioi, oliko koulutuksesta hyötyä uhkaavien tilanteiden kohtaamisessa.
  4. Kuinka koet selviytyväsi uhkaavista tilanteista tällä hetkellä?
  5. Arvioi koulutuksen vaikutusta työturvallisuuden tunteeseesi.
  6. Arvioi kykyäsi ennaltaehkäistä uhkaavien tilanteiden pahenemista.
  7. Kirjoita vapaamuotoisesti, kuinka koulutus tulee vaikuttamaan työelämääsi.
- 3 lomakkeen kysymykset, kuukausi koulutuksen jälkeen
1. Kuinka usein koet verbaalisesti tai fyysisesti uhkaavia tilanteita työpaikallasi?
  2. Alentavatko uhkaavat tilanteet viihtyvyyttäsi työpaikalla?
  3. Arvioi, oliko koulutuksesta hyötyä uhkaavien tilanteiden kohtaamisessa.
  4. Kuinka koet selviytyväsi uhkaavista tilanteista tällä hetkellä?
  5. Arvioi koulutuksen vaikutusta työturvallisuuden tunteeseesi.
  6. Arvioi kykyäsi ennaltaehkäistä uhkaavien tilanteiden pahenemista.
  7. Kirjoita vapaamuotoisesti, kuinka koulutus tulee vaikuttamaan työelämääsi.

Kyselyn kysymyksillä ei suoritettu kyselyn testaamista, koska kysymykset olivat voimakkaasti Puhe-judo™-koulutukseen sidonnaisia. Sen sijaan kysymykset hyväksytettiin Mielenrauha koulutuspalvelut Oy:llä, eettisellä lautakunnalla, ohjaavalla opettajalla ja vertaisarvioryhmällä.

### 3.6.1 Aineiston keruu

Tutkimme käsiteltävän muuttujan vaikutusta toiseen muuttujaan (Hirsjärvi 2001, 122). Tässä tapauksessa Puhe-judo™-koulutuksen vaikutusta kohderyhmän työturvallisuuden tunteeseen. Menetelmä oli strukturoitu kysely. Kuitenkin jokainen kysely sisälsi yhden kysymyksen, jossa oli avoin vastauskenttä.

Kyselyt koulutukseen osallistuvilta ihmisiltä suoritimme webropolin kautta. Yksi kyselyistä, heti koulutuksen jälkeen teetettävä, oli paperiversiona, jonka siirsimme itse manuaalisesti webropoliin. Aineiston avulla pyrimme kuvaamaan koulutuksen vaikutusta ja vertailemaan työturvallisuuden tunnetta ennen ja jälkeen haastattelun Tutkimusstrategia oli siis kartoittava, pyrimme selvittämään tarkemmin tai erityisnäkökulmasta, jo jonkin verran tunnettua ilmiötä (Hirsjärvi 2001, 128).

TAULUKKO1: Aineiston keruun vaiheet ja aikataulu

2.2.2015	Lähetimme asumispalveluyksiköiden osastonjohtajalle ensimmäisen (Liite 2) kyselyn www-osoitteen sekä saatekirjeen (Liite 1). Hän lähetti kyselyn linkin ja saatekirjeen koulutukseen osallistujille. Vastausaikaa oli 10 vuorokautta.
13.2.2015	Koulutuksen jälkeen pyysimme läsnäolijoita täyttämään paikanpäällä kyselykaavakkeen (Liite 3), jotka keräsimme täytettyinä itsellemme. Teimme kaavaketta varten myös webropol-kyselyn, jonne siirsimme kyselykaavakkeen tiedot.
13.3.2015	Kolmas kysely (Liite 4) toteutettiin webropolissa. Sen linkki lähetettiin osastonjohtajalle. Hän toimitti sen eteenpäin koulutukseen osallistuneille. Vastausaikaa oli kymmenen vuorokautta ja kysely sulkeutui 22.3.2015.

### 3.6.2 Aineiston analyysi

Aineiston analysointi on tutkimuksen tärkein vaihe. Kerätyn tiedon purku aloitetaan tarkastamalla saamamme kyselyt. Mietitään, onko aiheellista hylätä jonkin aineisto tai jopa täydentää puutteellista vastauslomaketta keskiarvon vastauksilla. Tämän jälkeen järjestellään aineisto valittujen painopisteiden mukaan. (Hirsjärvi 2001, 207–208.) Painopisteenä oli se, kuinka paljon tutkittavan kokemus muuttuu koulutuksen myötä.

Koska meillä oli kolme eri strukturoitua haastattelua, polveili näiden kaikkien kolmen aineiston purku heti kun aineisto on saatu. Kahden ensimmäisen kyselyn purku tapahtui melko yhtä aikaa, koulutustilaisuuden 13.2 jälkeen. Kolmas aineisto purettiin kyselyn sulkeuduttua maaliskuussa.

Aineisto purettiin manuaalisesti omiin kategorioihin, vastausten perusteella. Käytämme apuna excel-ohjelmaa. Tutkimuksessa ei ollut tarpeellista käyttää analyysiohjelmistoja. Analyysiohjelmaa käyttämällä on olemassa riski, että

kvantitatiivinen puoli tulee liian voimakkaasti esiin ja tutkimuksen kvalitatiivisuus jäisi taka-alalle (Jolanki & Karhunen 2010, 395).

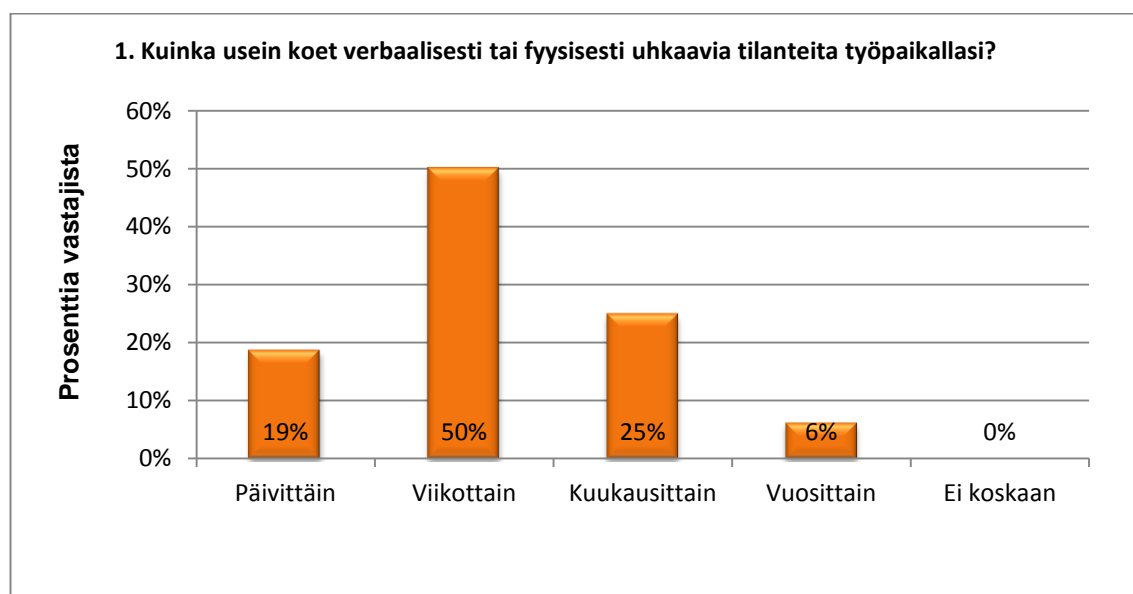
Vastaukset luokiteltiin taulukkoon kyselyssä olevien valmiiden vastausvaihtoehtojen perusteella. Jokaisessa kysymyskohdassa oli vaihtoehtoja rasti ruutuun menetelmällä, joten aineiston purku excel-tilukkkoon oli helppoa. Lukuja, mielipiteitä ja tuloksia työstettiin eteenpäin. Näin saimme kasattua kokemuksia sekä muuttujia ja saimme tehtyä niistä pätevän yhteenvedon sekä erilaisia vertailuja ja ristiintaulukointeja.

Vapaamuotoisten vastausten pohjalta kerättiin yleisimmät teemat ja niiden toistuvuus. Tämän jälkeen mainintojen aiheet ja määrät kirjoitettiin auki tuloksiin ja niistä tehty taulukko laitettiin opinnäytetyön liitteeksi.

## 4 TULOKSET

Kahteen ensimmäiseen kyselyyn saimme vastauksia 25 kappaletta. Kolmannen kyselyyn saimme vastauksia vain 16. Jotta saimme prosenttiluvuista vertailukelpoisia, otimme tutkimuksen ensimmäisen ja toisen kyselyn tuloksessa huomioon vain näiden kuudentoista ihmisen vastaukset. Näin ollen vastaukset olivat samojen ihmisten kokemuksia, kaikissa kyselyissä.  $N\ 16 = 100\%$

### 4.1 Ensimmäinen kysely, ennen koulutusta



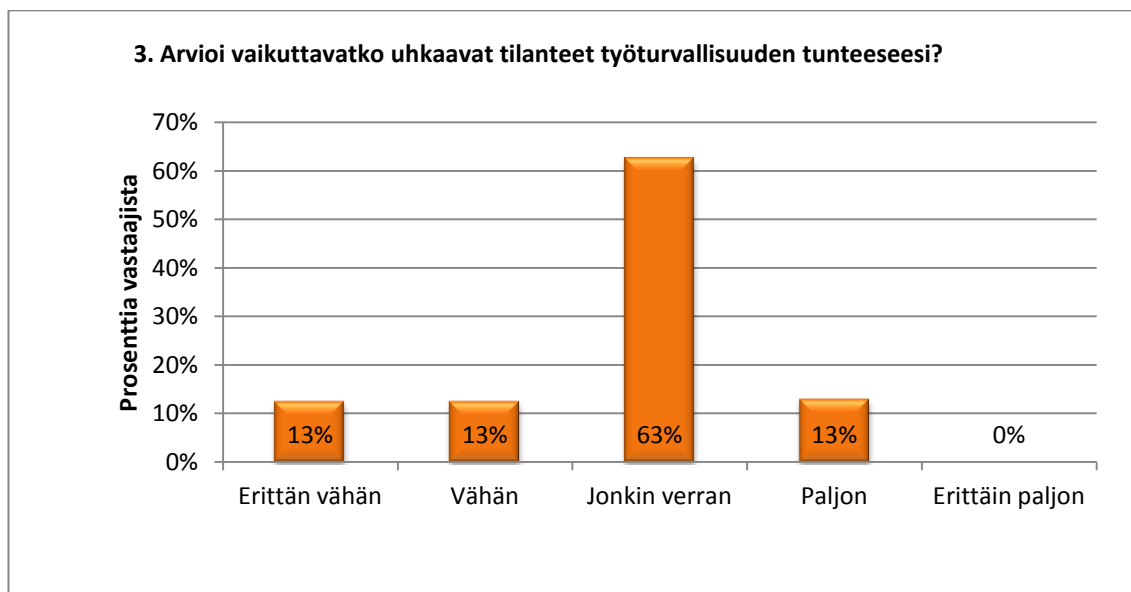
Kuvio 5.

Ennen koulutusta vastaajista 50 prosenttia koki uhkaavia tilanteita työpaikallansa viikottain, 25 prosenttia kuukausittain, 19 prosenttia päivittäin ja 6 prosenttia vastaajista vuosittain.



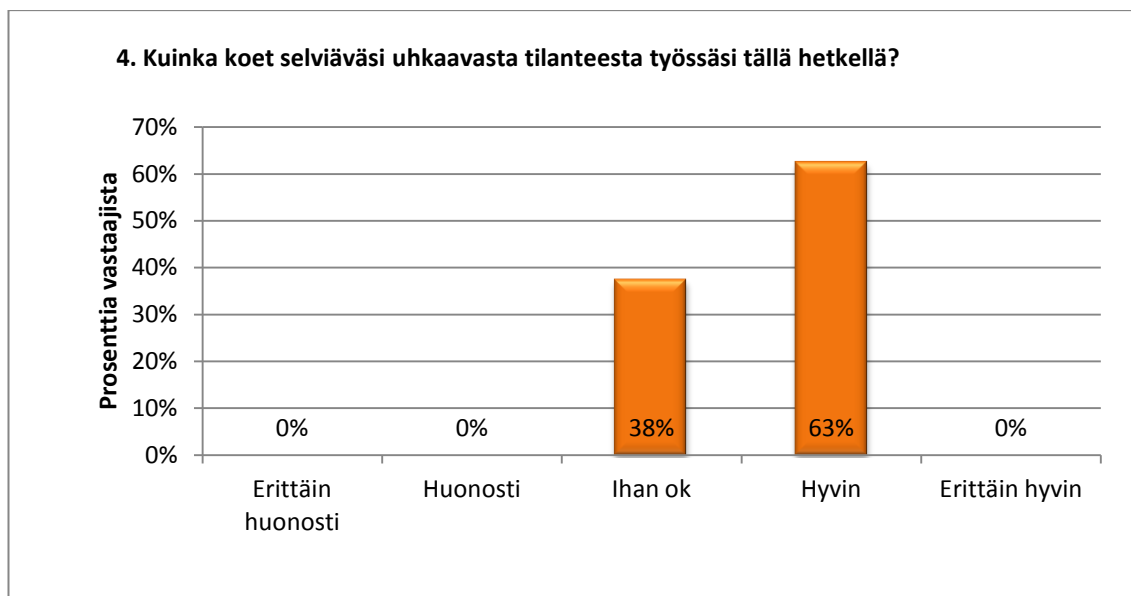
Kuvio 6.

81 prosenttia vastaajista koki, että uhkaavat tilanteet alentavat viihtyvyyttä työpaikalla joskus. 13 prosenttia koki, ettei uhkaavilla tilanteilla ollut vaikutusta ja 6 prosenttia oli sitä mieltä, että uhkaavat tilanteet vaikuttavat viihtyvyyteen.



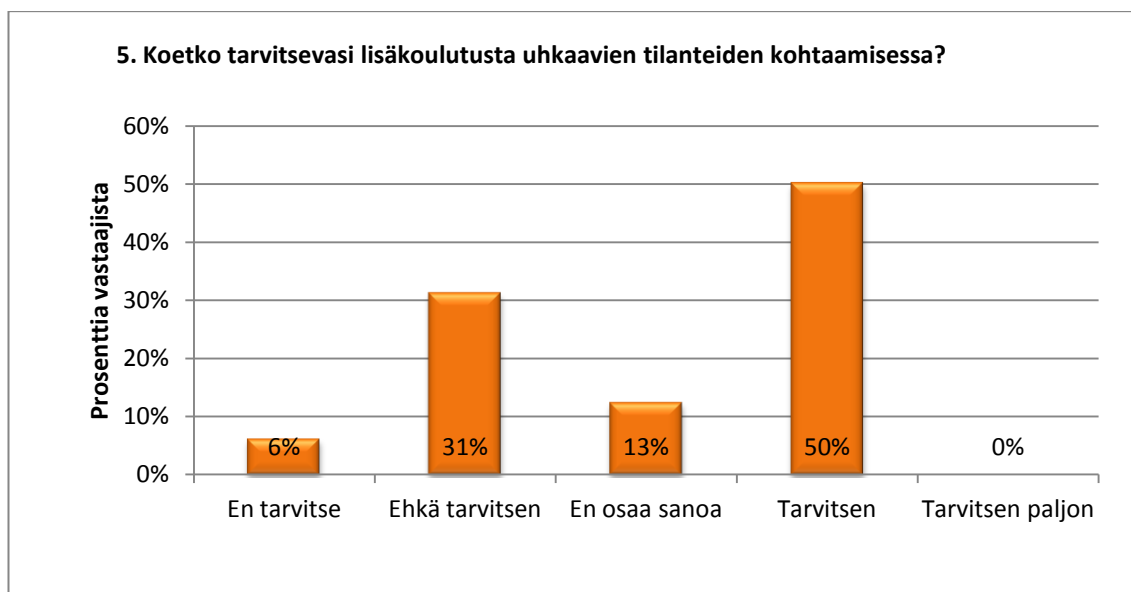
Kuvio 7.

Vastanneista 63 prosenttia oli sitä mieltä, että uhkaavat tilanteet vaikuttavat työturvallisuuden tunteeseen jonkun verran. 13 prosenttia oli sitä mieltä, että vaikutus on erittäin vähäistä, 13 prosenttia sitä mieltä, että vaikutus on vähäistä ja 13 prosenttia sitä mieltä, että vaikutus on suurta.



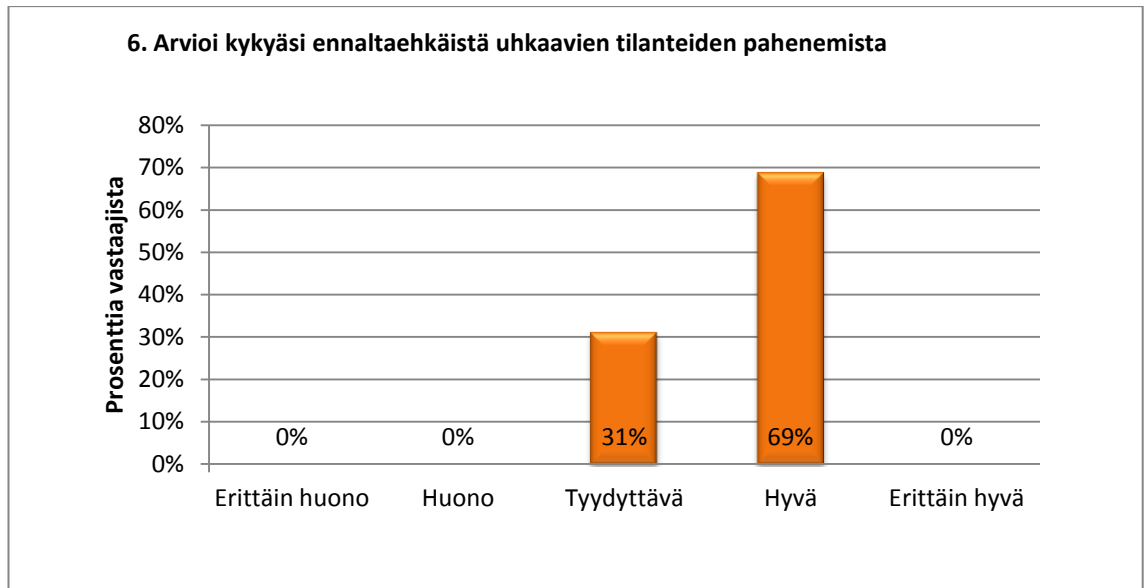
Kuvio 8.

63 prosenttia vastaajista koki selviävänsä uhkaavasta tilanteesta tällä hetkellä hyvin. 38 prosenttia koki selviävänsä näistä tilanteista "ihan ok".



Kuvio 9.

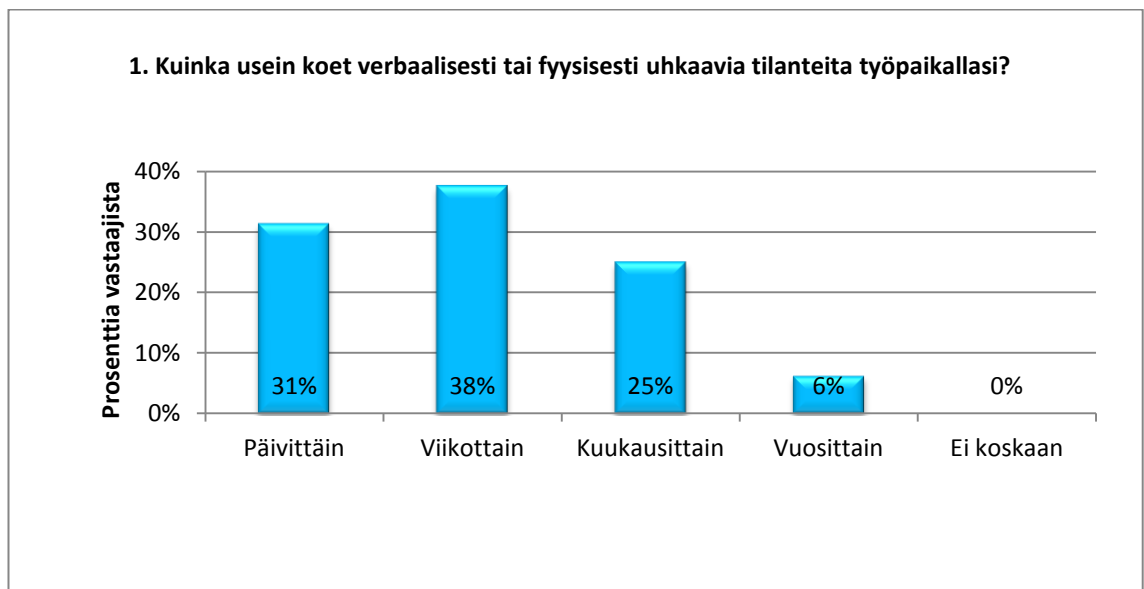
50 prosenttia vastaajista koki tarvitsevansa lisäkoulutusta uhkaavien tilanteiden varalta. 31 prosenttia koki, että tarvitsee ehkä lisäkoulutusta. 13 prosenttia vastaajista ei osannut sanoa ja 6 prosenttia koki, että ei tarvitse lisäkoulutusta.



Kuvio 10.

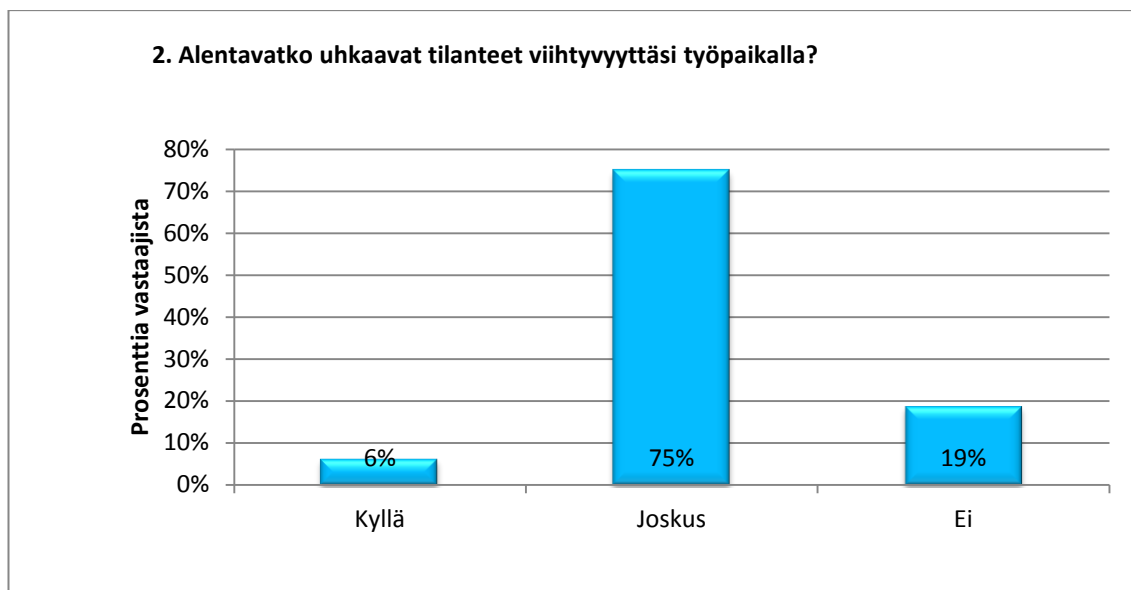
69 prosenttia vastaajista koki, että kyky ennalta ehkäistä uhkaavien tilanteiden pahenemista, ennen koulutusta, on hyvä. 31 prosenttia vastaajasta oli sitä mieltä, että kyky on tyydyttävä.

#### 4.2 Toinen kysely, heti koulutuksen jälkeen



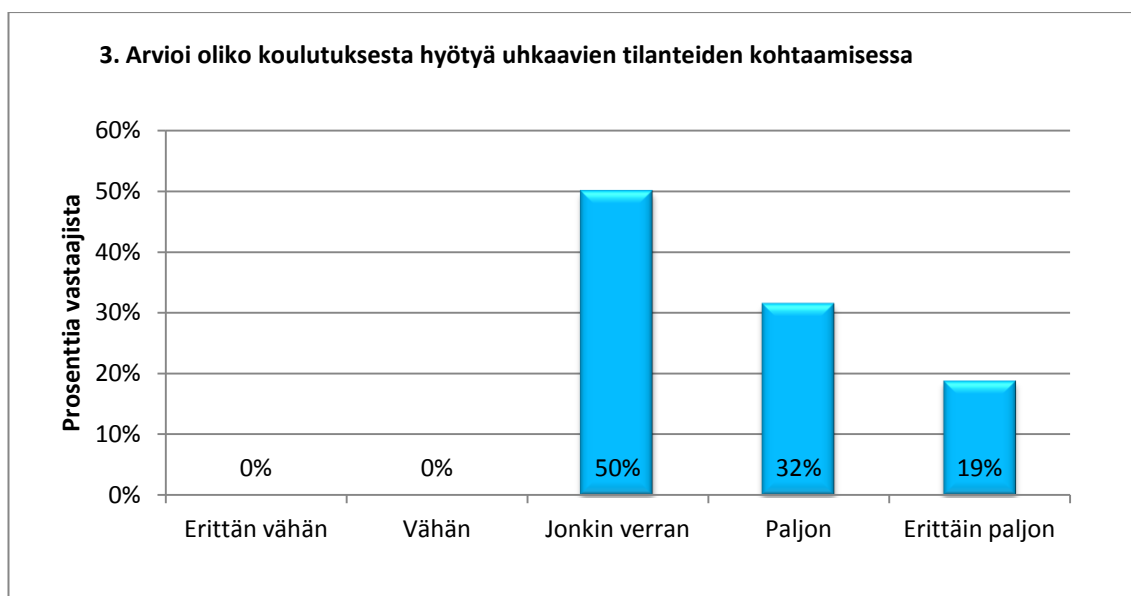
Kuvio 11.

38 prosenttia vastaajista koki uhkaavia tilanteita työpaikallansa viikottain, 31 prosenttia päivittäin, 25 prosenttia kuukausittain ja 6 prosenttia vuosittain.



Kuvio 12.

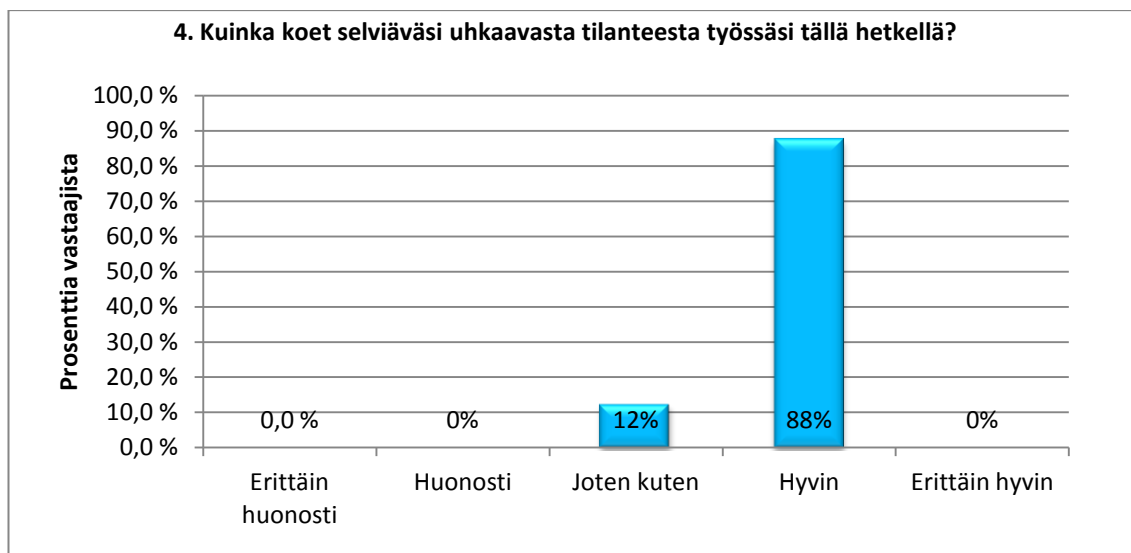
75 prosenttia vastaajasta koki, että uhkaavat tilanteet alentavat viihtyvyyttä työpaikalla joskus. 19 prosenttia koki, ettei uhkaavilla tilanteilla ole vaikutusta ja 6 prosenttia oli sitä mieltä että uhkaavat tilanteet vaikuttavat viihtyvyyteen työpaikalla.



Kuvio 13

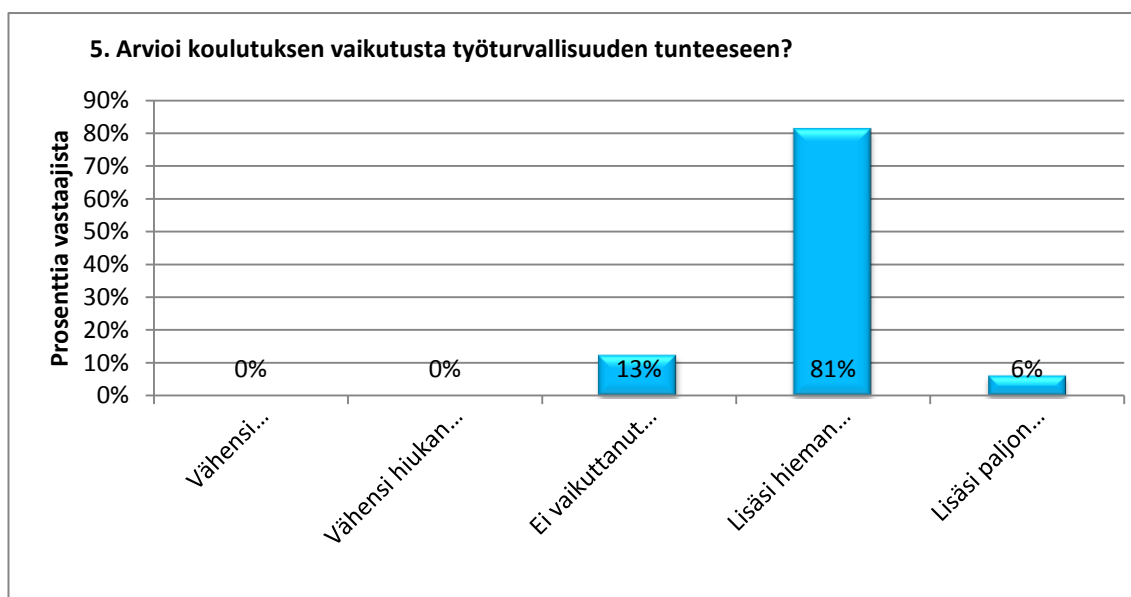
Vastanneista 50 prosenttia oli sitä mieltä, että koulutuksesta oli apua uhkaavien tilanteiden kohtaamiseen. 32 prosenttia koki, että hyötyä oli paljon ja 19 prosenttia koki hyötyä olleen erittäin paljon.





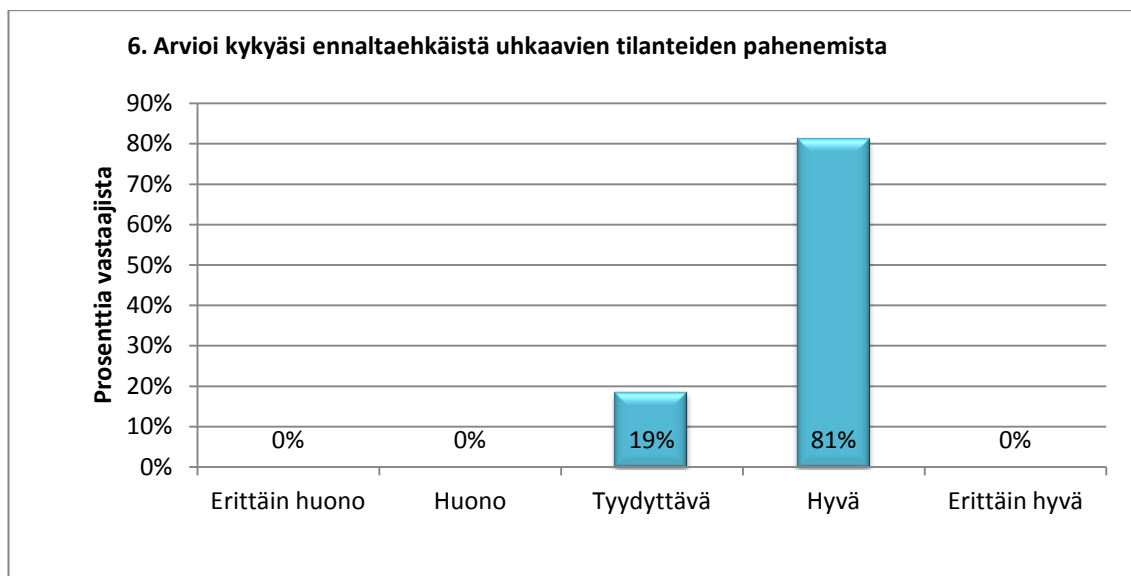
Kuvio 14.

88 prosenttia vastaajista koki, että koulutuksen jälkeen he selviävät työsssänsä kohtaamista uhkaavista tilanteista hyvin. 12 prosenttia vastaaja oli sitä mieltä, että selviävät tilanteista joten kuten.



Kuvio 15.

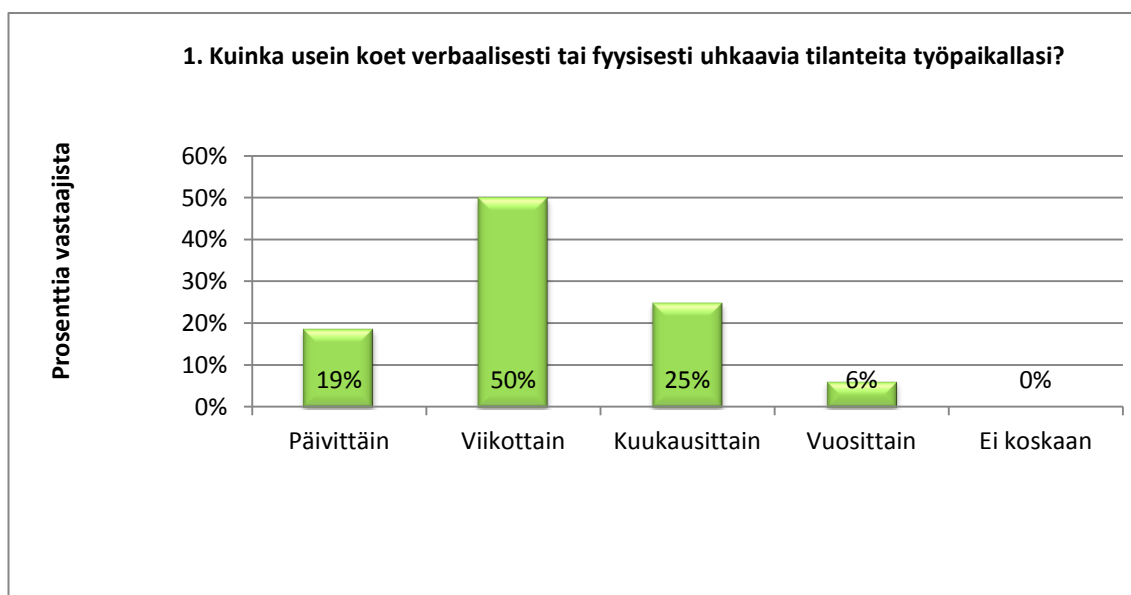
81 prosenttia vastaajista koki, että koulutus lisäsi hieman heidän työturvallisuuden tunnettaan. 13 prosenttia koki, ettei vaikutusta ollut ja 6 prosenttia vastaajista koki koulutuksen lisänneen paljon työturvallisuuden tunnetta.



Kuvio 16.

81 prosenttia vastaajista koki, että kyky ennalta ehkäistä uhkaavien tilanteiden pahenemista, koulutuksen jälkeen, on hyvä. 19 prosenttia oli sitä mieltä, että kyky on tyydyttävä.

#### 4.3 Kolmas kysely, kuukausi koulutuksen jälkeen



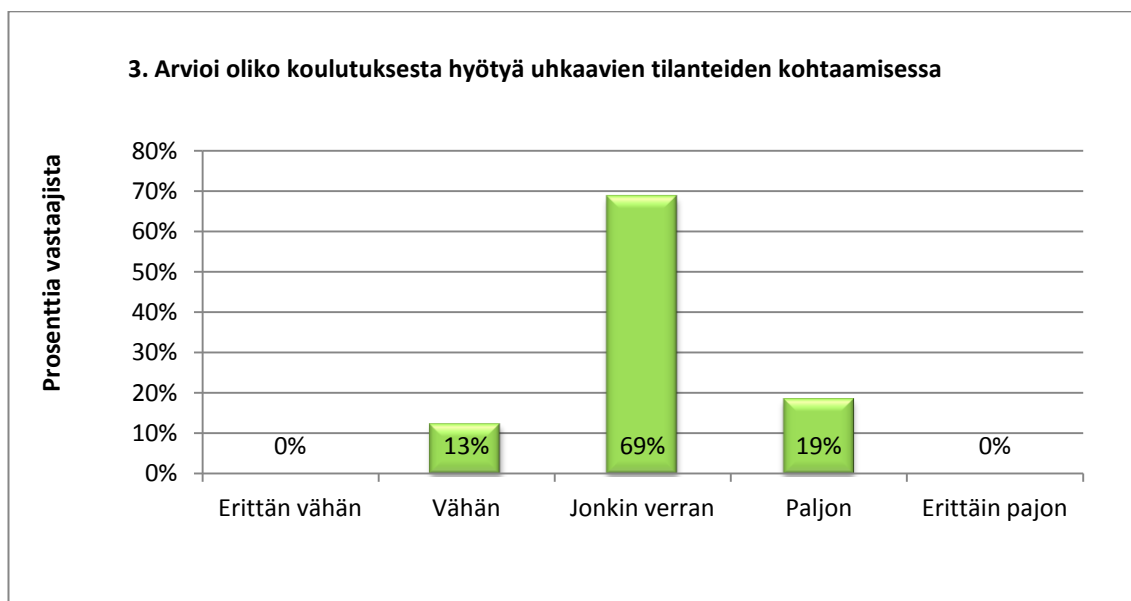
Kuvio 17

Vastaajista 50 prosenttia koki uhkaavia tilanteita työpaikallansa viikottain ja 25 prosenttia kuukausittain. 19 prosenttia vastaajista koki uhkaavia tilanteita päivittäin ja 6 prosenttia vuosittain.



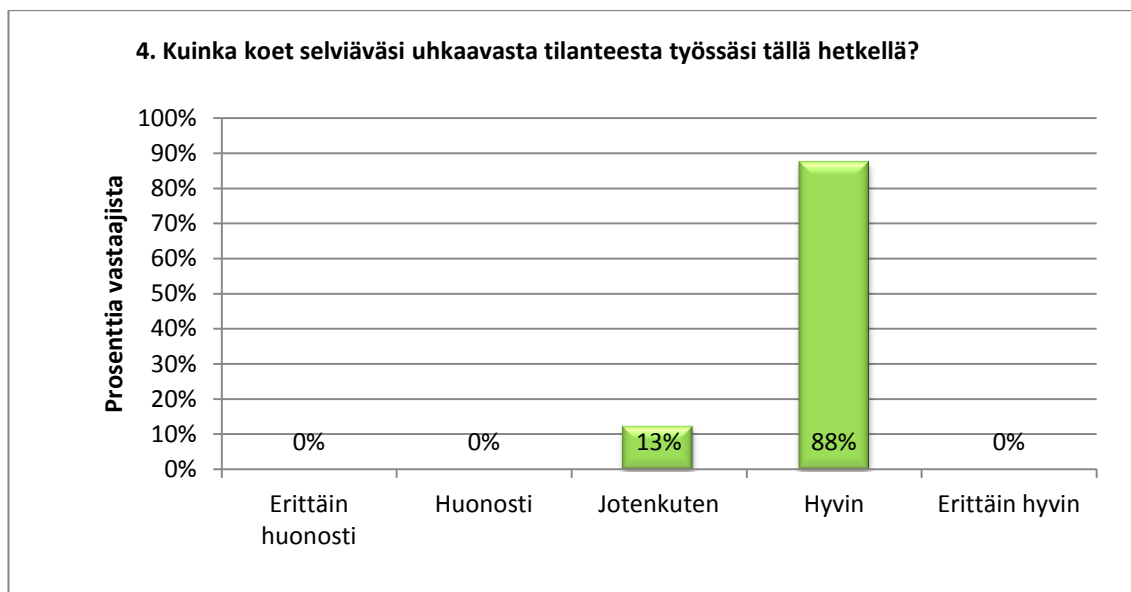
Kuvio 18

75 prosenttia vastaajista koki, että uhkaavat tilanteet alentavat viihtyvyyttä työpaikalla joskus. 19 prosenttia koki, ettei uhkaavilla tilanteilla ole vaikutusta ja 6 prosenttia oli sitä mieltä että uhkaavat tilanteet vaikuttavat viihtyvyyteen.



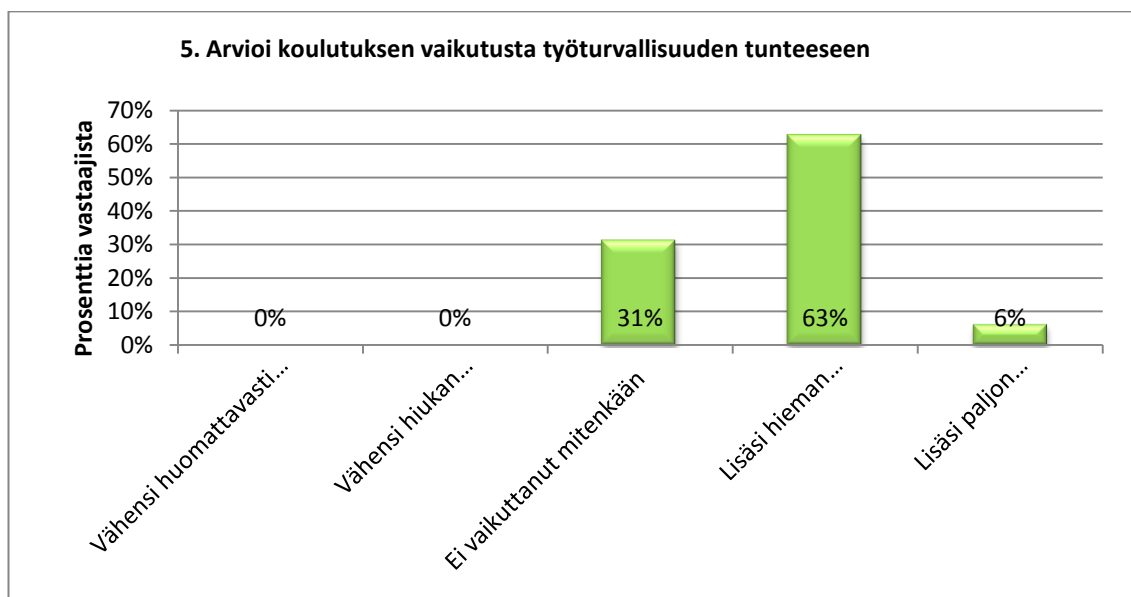
Kuvio 19

Vastanneista 69 prosenttia oli sitä mieltä, että koulutuksesta oli hyötyä uhkaavien tilanteiden kohtaamiseen jonkin verran. 19 prosenttia koki, että hyötyä oli paljon ja 13 prosenttia vastaajista koki hyötyä olleen vähän.



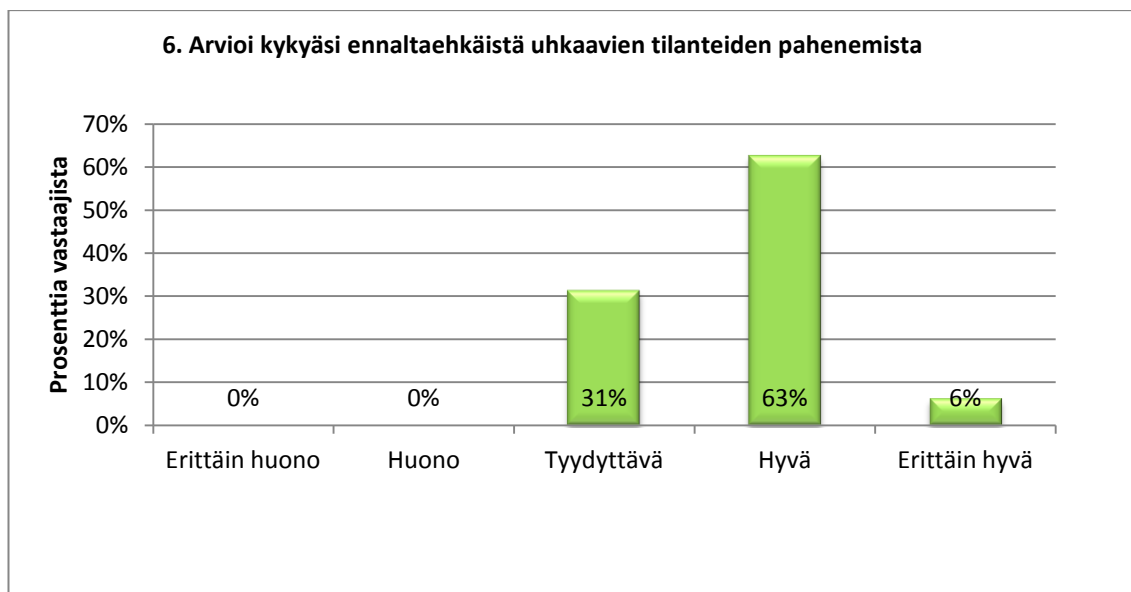
Kuvio 20

88 prosenttia vastaajista koki, että koulutuksen jälkeen he selviävät työssään kohtaamista uhkaavista tilanteista hyvin. 13 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että selviävät tilanteista joten kuten.



Kuvio 21

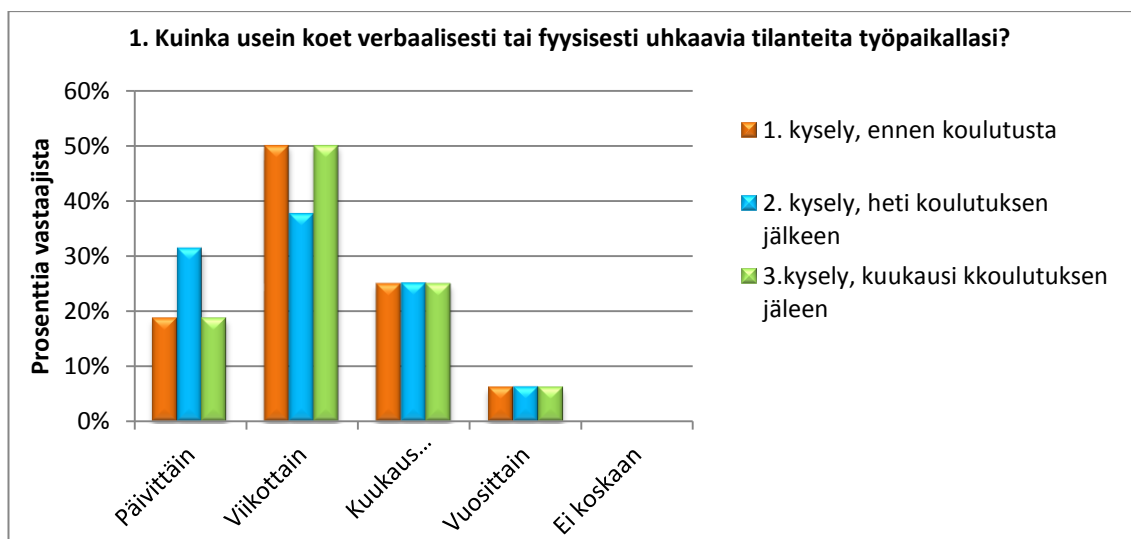
63 prosenttia vastaajista koki, että koulutus lisäsi hieman heidän työturvallisuuden tunnettaan, 31 prosenttia koki, ettei vaikutusta ollut. 6 prosenttia koki koulutuksen lisänneen paljon työturvallisuuden tunnetta.



Kuvio 22

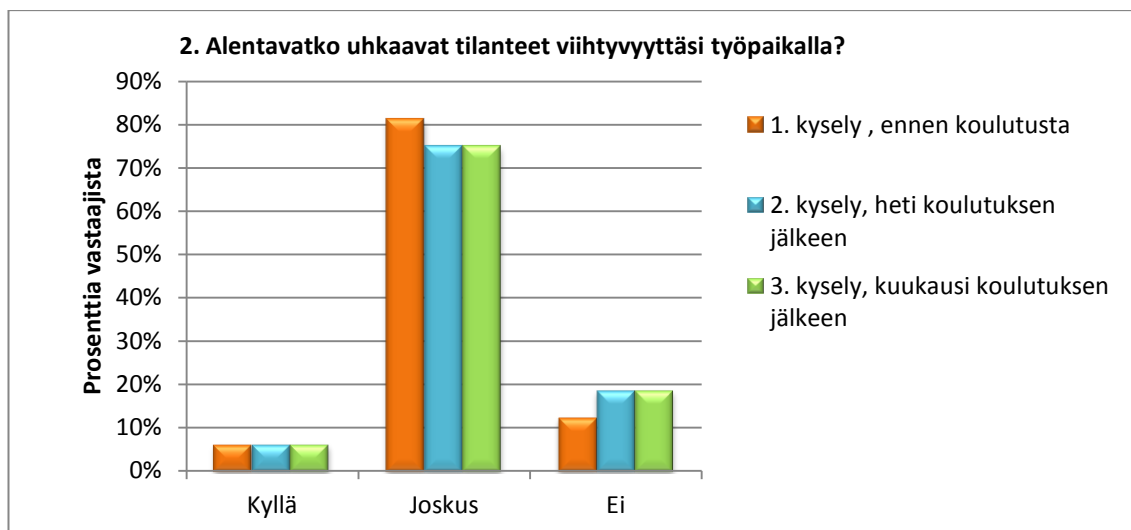
63 prosenttia vastaajista koki, että kyky ennalta ehkäistä uhkaavien tilanteiden pahenemista on hyvä. 31 prosenttia koki kykynsä olevan tyydyttävä ja 6 prosenttia oli sitä mieltä, että kyky on erittäin hyvä.

#### 4.4 Tulosten ristiintaulukointi



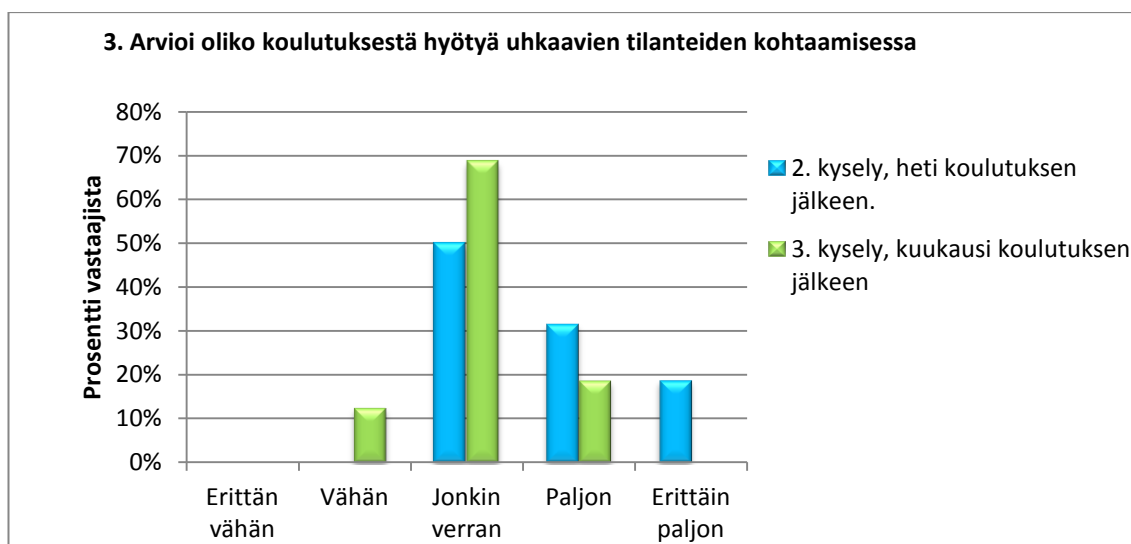
Kuvio 23.

Vastausten eroavaisuus tuli esiin vastausvaihtoehdoissa päivittäin ja viikottain.



Kuvio 24.

Vastauksissa ei ollut juurikaan eroa.



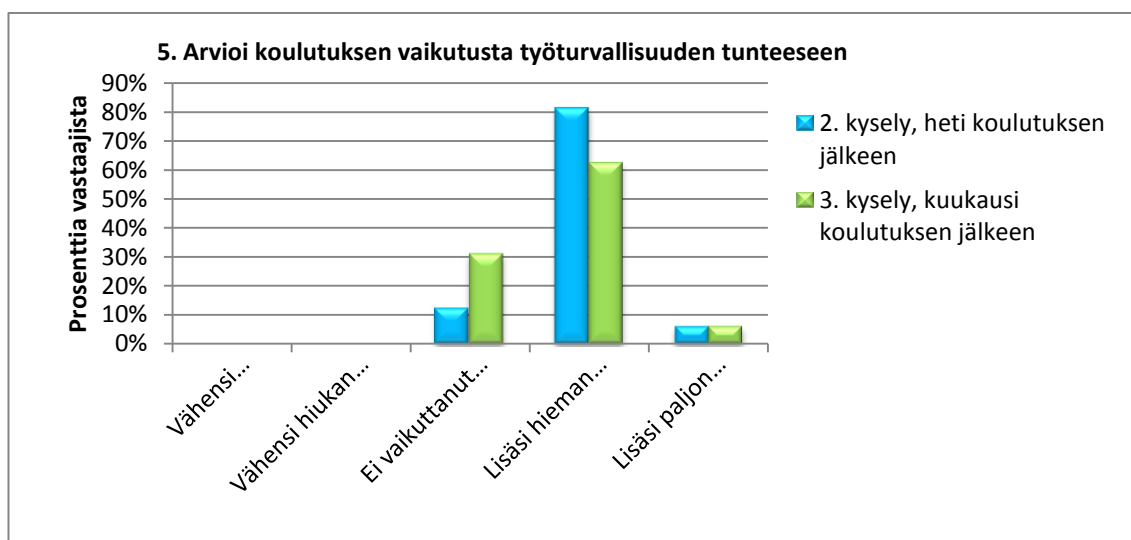
Kuvio 25.

Koettu hyöty laski jonkin verran kuukauden kuluttu koulutuksesta.



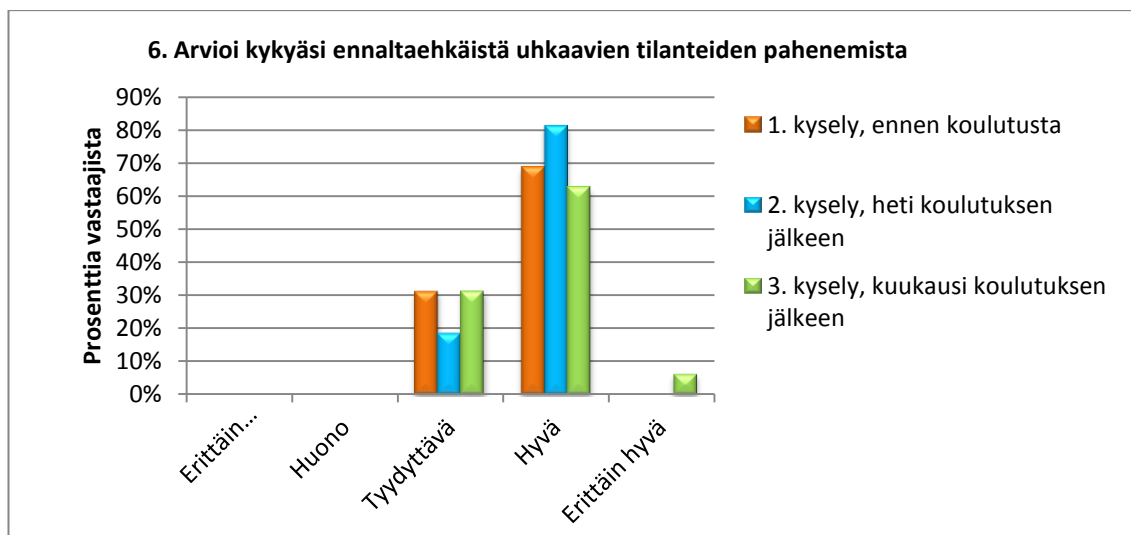
Kuvio 26.

Koulutuksen jälkeen suuri osa vastaajista koki selviävänsä uhkaavista tilanteista hyvin.



Kuvio 27.

Koulutuksen vaikutus työturvallisuuden tunteeseen väheni kuukausi koulutuksen jälkeen tehdyssä kyselyssä.



Kuvio 28.

Vastaajien arvio kyvystään ennaltaehkäistä uhkaavien tilanteiden pahenemista nousi hieman heti koulutuksen jälkeen, mutta laski lähes samaan kuukausi koulutuksen jälkeen.

#### 4.5 Avoimet vastaukset

Jokaisessa kyselyssä oli mahdollisuus vastata yhteen kysymykseen vapaamuotoisesti ja vastaajan omin sanoin. Ensimmäisessä, ennen koulutusta kerätyssä kyselyssä kerättiin vastaukset kysymykseen "millaista apua uhkaaviin tilanteisiin toivoisit koulutukselta?" Tähän kysymykseen vastasi 13 henkilöä (N=16).

Viisi vastanneista mainitsi toivovansa esimerkin omaisia toimintamalleja ja konkreettisia vinkkejä kiihtyneen asiakkaan rauhoittamiseen.

Käytännön esimerkkejä ja vinkkejä päihtyneiden/huumaantuneiden asiakkaiden kohtaamiseen ja tilanteiden hoitamiseen.

Neljässä vastauksessa toivottiin koulutusta ennaltaehkäisytaidon kehittämiseen ja puheella tilanteen rauhoittamiseen.

Kykyä johdattaa tilannetta rauhallisempaan suuntaan ja "sulkea" tilanne. Suurimmat ongelmatilanteet tulevat henkilöiden kanssa, joita ei tunne tai ei tunne vielä hyvin, eikä välttämättä pysty kovin hyvin



ennakoimaan henkilön käytöstä. Toivoisin ohjeita ja vinkkejä henkilön käytöksen lukemiseen.

Kahdessa vastauksessa toivottiin keinoja käsitellä aggressiivista tilannetta asiakkaan kanssa tilanteen jälkeen, niin että uusia tilanteita voisi sillä keinoin ennaltaehkäistä. Yhdessä vastauksessa toivottiin keinoja millä nopeuttaa omaa toimintaa haastavassa tilanteessa. Varmuutta haastaviin tilanteisiin ja käyttäytymissääntöjä henkilökunnalle toivottiin myös, yksien vastauksien verran.

Toisessa kyselyssä pyydettiin vastaajia arvioimaan vapaamuotoisesti, kuinka koulutus tulee vaikuttamaan työelämässä. Tähän kysymykseen vastasi kymmenen henkilöä (N=16).

Kuudessa vastauksessa mainittiin että koulutuksesta sai keinoja ja vinkkejä aggressiivisten tilanteiden hallintaan, joita voi käyttää omassa työelämässä. Kahdessa vastauksessa mainittiin koulutuksen vaikuttaneen positiivisesti omaan työelämään.

Sain tukea ja uskoa omiin toimintatapoihin. Kouluttaja oli hyvä!

Kahdessa vastauksessa mainittiin, että koulutus ei sinällään tuonut uutta informaatiota, mutta se lisäsi itsevarmuutta toimia aggressiivisissa tilanteissa ennaltaehkäisevästi.

Koulutuksessa ei tullut mitään uutta tai mullistavaa tietoa, mutta koulutus toi varmuutta siihen, että toimii konfliktitilanteissa oikein.

Kolmannessa kyselyssä avoimia vastauksia tuli 12 (N=16). Kolmannessa kyselyssä vastaajia pyydettiin kertomaan vapaamuotoisesti millaisia vaikutuksia koulutuksella oli työturvallisuuteesi, työhyvinvointiisi tai työskentelytapoihisi.

Neljässä vastauksessa mainittiin, että omassa työskentelyssä oli jo ennen koulutusta hyödynnetty samoja tekniikoita mitä Puhe-judo pitää sisällään, mutta koulutus vahvisti kuitenkin omaa valmista osaamista.

Sain varmistusta siihen, että on työryhmänä toimittu oikein.

Kahdessa vastauksessa todettiin Puhe-judo koulutuksen antaneen hyviä vinkkejä ja käytännön keinoja toimia haastavissa tilanteissa.

Sain hyviä toimintatapoja kohdat aggressiivinen asiakas sekä laittoi miettimään omia tapoja kohtaamisiin.

Kahdessa vastauksessa todettiin, että koulutus sai kyseenalaistamaan omia aikaisempia toimintamalleja. Vastauksissa mainittiin yksittäin myös koulutuksen hyvä vetäjä, Puhe-judon™ positiivinen vaikutus työssäjaksamiseen ja haastavan tilanteen kuvaamisen prosessina helpottavan tilanteen ymmärtämistä. Yhdessä vastauksessa toivottiin lisää keskustelua ryhmänä ja sitä kautta vertaistukea haastaviin tilanteisiin. Yhden vastaajan mielestä koulutus ei ollut hyvä.

## 5 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

### 5.1 Opinnäytetyön johtopäätöksiä

Kyselymme kattoi siis kolme osaa. Yksi ennen koulutusta, yksi heti koulutuksen jälkeen ja yksi kuukauden kuluttua koulutuksesta. Vastaajien kokemukset olivat melko samanlaisia läpi koko kyselyn.

Vastaajat kokivat työssään kohtaavansa uhkaavia tilanteita. Muutos sen kokemisessa oli melko pientä kyselyn eri vaiheissa. Ainoat poikkeukset olivat, että heti koulutuksen jälkeen viikoittaista uhkaa työssään kokevat vähenivät hiukan, kun taas päivittäistä uhkaa kokevat lisääntyivät hiukan. Kuukausi koulutuksen jälkeen tilanne kuitenkin oli täysin sama, kuin ennen koulutusta. Kuukausittain ja vuosittain uhkaavien tilanteiden kokijoiden määrä oli läpi kyselyn sama. Näin ollen uhan kokemiseen ei koulutuksella ollut merkittävää muutosta.

Vastaajista suurin osa koki, että uhkaavilla tilanteilla on vaikutus työpaikalla viihtyvyyteen vain joskus. Uhkaavien tilanteiden vaikutus viihtyvyyteen työpaikalla oli melko sama läpi kyselyn. Koulutuksen jälkeen muutos oli, että muutama vastaajista koki uhkaavien tilanteiden alentavan joskus viihtyvyyttä työpaikalla ja näiden muutamien mukaan uhkaavilla tilanteilla ei ollut enää koulutuksen jälkeen merkitystä työpaikan viihtyvyyteen. Sama määrä ihmisiä koki uhkaavien tilanteiden vaikuttavan viihtyvyyteen työpaikalla ennen ja jälkeen koulutusten.

Koulutuksesta koettiin pääpiirteittäin olleen jonkun verran hyötyä uhkaavien tilanteiden kohtaamisessa. Heti koulutuksen jälkeen puolet vastaajista kokivat, että koulutuksesta oli jonkun verran hyötyä. Paljon hyötyä kokeneiden määrä oli hiukan isompi, kuin erittäin paljon hyötyä kokeneiden, mutta niitä molempia oli vähemmän, kuin jonkun verran hyötyä kokeneita. Kuukausi koulutuksen jälkeen hyötyä ei enää koettu niin suureksi. Erittäin paljon hyötyä saaneita ei ollut enää yhtään vastaajista ja paljon hyötyä saaneiden määrä oli pudonnut. Sen sijaan jonkun verran hyötyä saaneiden osuus oli noussut. Muutama vastaaja koki nyt myös, että koulutuksesta oli vain vähän hyötyä uhkaavien tilanteiden kohtaami-

sessä. Kuukaudessa siis kokemus oli muuttunut jonkun verran negatiivisempaan suuntaan ja koettu hyöty laski jonkin verran.

Vastaajien kokemus uhkaavissa tilanteissa pärjäämiseen muuttui positiivisempaan suuntaan koulutuksen jälkeen. Vastaajat kokivat selviävänsä hyvin uhkaavista tilanteissa työssään. Ennen koulutusta vajaa puolet vastaajista oli sitä mieltä, että selviävät uhkaavista tilanteista työssään jotenkuten, mutta koulutuksen jälkeen enää pieni osa oli tätä mieltä. Sen sijaan koulutuksen jälkeen suurin osa vastaajista koki, että selviävät uhkaavista tilanteista hyvin. Ennen koulutusta määrä oli vain reilu puolet. Muutos siis molemmissa oli melko suuri. Kokeemukset heti koulutuksen jälkeen ja kuukausi koulutuksen jälkeen olivat samat.

Koulutuksen koettiin vaikuttaneen työturvallisuuden tunteeseen lisäämällä sitä hiukan. Heti koulutuksen jälkeen useampi vastaaja koki koulutuksesta olleen hyötyä hieman. Kuukausi koulutuksen jälkeen hieman hyötyä saaneiden osuus hiukan laski ja ei vaikutusta kokeneiden osuus sen sijaan nousi. Kuukauden aikana siis hyödyn osuus koettiin laskeneen.

Vastaajat arvioivat kykynsä ennaltaehkäistä uhkaavien tilanteiden pahenemista olevan suurimmalta osin hyvä. Jonkun verran vastaajista koki sen olevan tyydyttävä. Heti koulutuksen jälkeen kyvyn hyvänä kokevien osuus hiukan kasvoi, mutta kuukausi koulutuksen jälkeen tehdyssä kyselyssä kykynsä hyväksi kokeneiden osuus taas väheni, jopa hiukan alemmaksi, kun ennen koulutusta. "Erittäin hyvä"-vastauksia saatiin vasta kuukausi koulutuksen jälkeen, joskin vain pieni prosentti. Koulutuksella ei siis näyttänyt olevan merkittävää hyötyä vastaajiemme kykyyn ennalta ehkäistä uhkaavien tilanteiden pahenemista.

## 5.2 Pohdinta ja jatkotutkimushaasteet

Tutkimuksen kysymykseen uhkaavissa tilanteissa selviämisestä saatiin positiivinen tulos. Sekä heti koulutuksen jälkeen että kuukausi koulutuksen jälkeen vastaajat kokivat selviävänsä uhkaavissa tilanteissa paremmin, kuin ennen kou-

lutusta. Koulutuksen anti toi mahdollisesti varmuutta ja rohkeutta toimia tietyllä tavalla, joka oli koettu työssä tehokkaaksi.

Tutkimustulos kokonaisuutena jäi neutraaliksi. Koulutusta ei koettu huonoksi, mutta ei myöskään koettu, että oltaisiin saatu kovin hyvää hyötyä. Tämä on harmittavaa, koska koulutuksen anti tarjosi hyviä keinoja ongelmien ratkaisuihin. Toisaalta, Puhe-judosta <sup>TM</sup> saatavat ratkaisut olivat omasta asenteesta alkavia, pitkiäkin projekteja, jotka eivät toimi sormia napsauttamalla.

Jos tutkimustulos olisi ollut positiivinen, eli kohderyhmä olisi kokenut Puhe-judo<sup>TM</sup>-koulutuksen tuovan heille turvaa työympäristössä, olisi se arvokas tieto. Tiedetään, että työturvallisuus vaikuttaa suuresti työhyvinvointiin, joka taas vaikuttaa työssä jaksamiseen ja sairauspoissaolojen määrään. Jos ihmiset jaksavat työssään paremmin, on se työnantajalle edullisempaa. Puhe-judon<sup>TM</sup> menetelmien käyttö ennaltaehkäisee väkivaltatilanteita, joka taas vähentää työtapa-turmia ja sitä kautta vähentää kustannuksia. Työntekijän hyvinvointi työpaikalla on arvokas ja tavoiteltava asia itsessään, joten kaikki siihen tähtäävä tutkimus ja materiaali on tarpeen.

Jos tutkimustulos olisi ollut negatiivinen, olisi ollut ehkä syytä tutkia onko Puhe-judo<sup>TM</sup>-koulutuksen metodit ja sanoma välittynyt oikein kohderyhmälle. Jos väkivallan uhan tunne olisi lisääntynyt koulutuksen jälkeen, on luultavasti koulutuksessa jonkinlainen ongelma joka tulisi ratkaista.

Vastaajilla oli kaikilla työssään melko usein kokemuksia uhkaavista tilanteista. Jo lakiin perustuen, työnantaja on ollut velvollinen tarjoamaan heille koulutusta näihin tilanteisiin. Näin ollen vastaajat ovat tavallista orientoituneempia haastavien asiakastilanteiden kohtaamisessa, joka saattoi vähentää kokemuksen vaikuttavuutta. Kaikki vastaajat työskentelivät päihdeprofiloituneessa yksikössä, jossa asiakkaat ovat usein päihteiden vaikutuksen alaisena, tällöin tilanteen soveltuvuus ”Puhe-judo<sup>TM</sup>-tilanteeksi” on häilyvä. Tällä saattoi olla vaikutusta tutkimustuloksiin.

Koulutukseen osallistuminen oli vapaaehtoista ja sinne pääsi ilmoittautumalla, 25 ensimmäistä henkilöä. Koulutuksesta koettu hyöty olisi saattanut olla suurempi, jos esimerkiksi osastoilta olisivat koulutuksiin osallistuneet esimerkiksi työntekijät, joiden vastuualueena on turvallisuus.

Jatkotutkimusaiheita ja lisäkysymyksiä ilmeni jonkin verran. Puhe-judo™ itsessään on mielenkiintoinen aihe. Suomessa siitä ei ole tehty paljoa tutkimuksia ja valitettavasti aihe tuntuu olevan monelle vieras. Vaikuttavuudesta ja menetelmästä saisi useita jatkotutkimuksia.

Opinnäytetyötämme vastaavan tyylinen tutkimus voisi olla mielenkiintoinen, jos otanta olisi laajempi ja siihen olisi otettu mukaan koko sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kirjo. Mielenkiintoinen olisi tutkimus, jossa koulutustausta olisi rajattu tarkemmin sairaanhoitajiin tai lähihoitajiin. Tutkimus, jossa olisi etukäteen varmistettu tutkimuksen kohteena olevien ja tutkijoiden termistön yhteneväisyys ja käsitykset, olisi taas saattanut antaa omanlaisensa tuloksen, koska olisi voitu varmistua siitä, että kaikki ymmärtävät käsitteet samalla tavalla.

### 5.3 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Tutkimusaihetta valittaessa tehdään ensimmäinen eettinen ratkaisu. On pohdittava, onko aihe yhteiskunnallisesti merkittävä? Onko se valittuärkevin perustein? Eettistä tarkastelua nostetaan esille myös tutkimuksen kohteena olevien kohtelussa. Varmistetaan, että heillä on sosiaalisesti mahdollista vastata mahdollisimman rehdisti kyselyihin ja että kyselytilanne ei ole itsessään valmiiksi ärsyttävä. Tilanteen tulisi olla mahdollisimman luonnollinen ja neutraali. Sekä tutkimuksen tekijöiden ja tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden, että yhteistyötahojen on oltava kaikkien kykeneviä ymmärtämään tutkimuksen tarkoitus. Tutkimuksen on oltava myös mahdollisimman rehellinen. Tutkimukseen ei plagioida mitään, tutkijakollegan panosta ei vähätellä ja omaan tutkimukseen ei suhtauduta kritiikittömästi. Tuloksia ei saa kaunistella eikä vääristellä ja tutkimusmenetelmät on kerrottava rehellisesti. (Hirsjärvi 2011, 26–28.)

Tutkittaville on lähetetty kyselykaavakkeiden mukana saatekirje (Liite 1), jossa on kerrottu tutkimuksesta. Kirjeessä kerrottiin osallistujille, että osallistuminen on vapaaehtoista, eikä aiheuta osallistujalle minkäänlaisia kustannuksia. Kerrottiin myös, mitä tutkimukseen osallistuminen käytännössä tarkoittaa ja että tutkimukseen osallistumisen voi lopettaa koska tahansa, ilman että tutkittavan tarvitsee siihen syytä. Tästä ei tule seuraamuksia tutkimuksen tekijöiltä tai työnantajalta. Lisäksi mainittiin, että vastauksia käytetään vain tähän tutkimukseen ja aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua. Koulutukseen osallistuminen oli myös täysin vapaaehtoista ja työntekijä itse sai ilmoittaa itsensä sinne.

Tutkijan on aina pyrittävä siihen, että tutkimus on luotettava ja pätevä. Oikein valituilla tutkimustavoilla ja kysymyksen asetteluilla päästään mahdollisimman luotettavaan ja pätevään tutkimustulokseen. Myös se, että tutkimusta on teke-mässä useampi tutkija, päästään luotettavampaan tutkimusanalyysiin. Tutkittavien kohteiden määrä antaa luotettavampaa tutkimustulosta. On myös esitettävä tutkimuskysymykset niin että tutkija ja tutkimuksen kohteet ymmärtävät kysymykset samalla tavalla. (Hirsjärvi 2001, 213–214.)

Opinnäytetyön luotettavuuteen liittyi ongelmia. Yhtenä ongelmana saattoi olla se, että vastaajat tulevat kaikki saman työnantajan alaisuudesta. Jokin äskettäin työyhteisössä tapahtunut asia saattaa vaikuttaa suhtautumiseen Puhe-judoa™ kohtaan, ja sitä kautta liiallisesti tutkimustulokseemme, väärentäen sitä. Toisena, merkittävänä ongelmana, oli kyselyyn soveltuvan ryhmän koko, joka oli suhteellisen pieni, noin 25 henkilöä. Tarpeeksi monen osallistuminen tutkimukseemme oli oleellista. Haasteellisuutta lisäsi se, että samalta joukolta kerättiin vastaukset kolmeen eri kyselyyn. Yhteen ennen koulutusta (Liite 2.), yhteen heti koulutuksen jälkeen (Liite 3.) ja yhteen kuukausi koulutuksen jälkeen (Liite 4.). Heti koulutuksen jälkeen vastaajat käyttivät suhteellisen lyhyen ajan vastaamiseen, joka saattoi vaikuttaa tutkimustuloksiin. Myös vastausten sisältämät kirjoitusvirheet viittasivat nopeaan vastaustahtiin. Haasteellisin oli kuukausi koulutuksen jälkeen kerättävä materiaali, jolloin mahdollisesti osa ihmisistä olivat es-tyneitä vastaamaan. Kiinnostus tutkimusta kohtaan saattoi olla vähentynyt ja tästä syystä kyselyyn jätettiin vastaamatta.

Kyselyyn tulleista vastauksista osa karsittiin vajavuuksien vuoksi, niin että saimme täydet kolme-osaiset vastaukset kaikilta tutkittavilta. Näin saimme tutkimukseen myös vertailukelpoiset prosenttiluvut. Kaikista kyselyistä jotka tutkimukseen hyväksyttiin, on huomioitu tuloksiin kaikki osa-alueet, painottamatta mitään tutkijan omista lähtökohdista ja olemalla sensitiivinen tutkittavia kohtaan. Vastaukset esitetään työssä niin kuin tutkittavat ovat ne kyselyihin vastanneet.

Luotettavuuteen vaikuttaa paljon myös se, että aineisto kerättiin yhden koulutuksen perusteella. Silloin kyseisen koulutuksen kouluttaja ja hänen onnistumisansa olivat avainasemassa. Tässä ongelmassa helpottaa se, että kaikki kouluttajat ovat yhtä päteviä ja Mielenrauha koulutuspalvelut Oy:n itsensä kouluttamia, valmista protokollaa noudattavia kouluttajia. Oletuksena siis on, että koulutukset ovat tasalaatuisia. Koulutuksia on kestoaltaan puolen päivän koulutuksia ja koko päivän koulutuksia. Tutkimus keskittyi puolen päivän koulutuksen käyneiden ihmisten kokemuksiin.

Opinnäytetyölle tehtiin luotettavuustarkastelua. Tätä menetelmää käyttämällä saatiin työhön lähes maksimaalinen luotettavuus. Tarkasteluun kuului neljä osa-alueita. Vahvistettavuus, arvioitavuus, tulkinnan ristiriidattomuus ja luotettavuus. (Kananen 2014, 150–151.)

Vahvistettavuuden aineistolle ja tulokselle saimme luetuttamalla ne koulutettavien työntekijöiden yksikön johtajalla. Hänellä on oma näkemys koulutuksen vaikuttavuudesta työntekijöihinsä, sillä hän on tilannut Puhe-judo™-koulutusta useampaan kertaan ennenkin. Lisäksi koimme, että hän on tarpeeksi puolueeton henkilö vahvistamaan asiaa. (Kananen 2014, 151–152.)

Arvioitavuus saatiin aikaiseksi huolellisella aineiston dokumentoinnilla ja kaiken tekemisten ja ratkaisujen riittävällä perusteluilla (Kananen 2014, 153).

Tulkinnan ristiriidattomuus voitiin varmistaa tekemällä tutkimusta kahden ihmisen voimin, sekä tarkastelemalla asiaa koko ajan samalta kantilta ja pohjaten samaan tutkimuskysymykseen. Kun kahden tutkijan lopputulos tutkimuksessa oli sama, voitiin silloin varmistua ristiriidattomuudesta (Kananen 2014, 153).



Mielenrauha koulutuspalvelut Oy on kerännyt jo pitkään Puhe-judo™-koulutuksiin osallistuvilta ihmisiltä vastauksia erilaisiin Puhe-judo™-koulutusta koskeviin kysymyksiin. Vastauksia on kerätty ennen ja jälkeen koulutusten. Saimme Mielenrauha koulutuspalvelut Oy:ltä vastauksista koottuja yhteenvetoja, joista valittiin tutkimusryhmäämme lähimpänä olevia vastaajaryhmiä. Näihin tuloksiin verrattiin tutkimuksen tuloksia ja varmistuttiin ristiriidattomuudesta.

Kaikki lähteet mikä pohjautuivat haastatteluihin, hyväksyttiin haastateltavilla. Valmis opinnäytetyö hyväksyttiin Mielenrauha koulutuspalvelut oy:llä ennen julkaisua. Materiaalin käsittelyssä ja säilyttämisessä pidettiin huoli, että kaikki materiaalit mitkä paljastivat mitään yksityiskohtia vastaajista, pysyivät salassa. Koska tutkimus oli tieteellinen, oli välien yhteistyökumppaneihin oltava suorat ja rehelliset. Kaikki osapuolet olivat prosessin ajan tietoisia opinnäytetyön tilanteesta.

## LÄHTEET

- Aunola, Anssi 2015. Sairaanhoidaja YAMK, kriisityön asiantuntija, työnohjaaja, lääkintämestari. Keski-Uudenmaan pelastuslaitos. Helsinki. Haastattelu 3.3.2015.
- Eränen, Liisa; Hynninen, Tuula; Kantanen, Irja; Saari, Salli; Saarinen, Mikael; Palonen, Kirsti & Yli-Pirilä, Pia 2009. Toimintamalleja erilaisissa kriisitilanteissa Teoksessa Salli Saari, Irja Kantanen, Leena Kämäräinen, Kaisa Parviainen, Sari Valoaho & Pia Yli-Pirilä (toim.) Hädän hetkellä: psyykkisen ensiavun opas. Helsinki: Oy Duodecim ja Suomen punainen risti, 73–106.
- Heikkilä, Johanna & Miettinen, Merja 2003. Urakehitys sairaanhoitajan työhyvinvoinnin edistämisessä. Teoksessa Arja Peiponen, Taru Koivisto; Seija Muurinen & Elina Rajalahti (toim.) Hoitotyön vuosikirja 2004. Helsinki:Kustannusosakeyhtiö Tammi, 61–75.
- Hirsjärvi, Sirkka 2001, Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi oy.
- Huttunen, Matti 2014a. Akuutti stressireaktio (F43.0). Viitattu 23.2.2015.  
[http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_osio=&p\\_artikkeli=dlk00191&p\\_haku=akuutti%20stressireaktio](http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_osio=&p_artikkeli=dlk00191&p_haku=akuutti%20stressireaktio)
- Huttunen, Matti 2014b. Traumaperäinen stressihäiriö. Viitattu 23.2.2015.  
[http://www.terveyskirjasto.fi.anna.diak.fi:2048/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=dlk00526&p\\_haku=stressireaktio](http://www.terveyskirjasto.fi.anna.diak.fi:2048/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00526&p_haku=stressireaktio)
- Hämäläinen Tapio & Lääntä Kati 2008. Työhyvinvointi mielenterveytystyössä. Tampereen yliopisto, hoitotieteen laitos. Pro gradu -tutkimus. Viitattu 8.12.2014.  
<http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/78750/gradu02340.pdf?sequence=1>
- Ihmisoikeus.net 2013. Oikeus elämään. Viitattu 24.2.2015.  
<http://www.ihmisoikeudet.net/index.php?page=oikeus-elamaan>
- Isotalus, Niina 2007. Vältä työväkivalta. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Jolanki, Outi & Karhunen, Sanna 2010. Renki vai isäntä? Analyysiohjelmat laadullisessa tutkimuksessa. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Pirjo

- Nikander & Matti Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 395–410.
- Judoliitto i.a. Periaatteet. Viitattu 10.2.2015.  
<http://www.judoliitto.fi/judo/periaatteet/>
- Juuti, Pauli 1983. Työkäyttämisen teoreettinen tausta. Helsinki: LTK:n Eityis- palvelut Oy.
- Kananen, Jorma 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Karpela, Totti 2014. Kouluttaja, Puhe-judo™ koulutus. Sokos Hotelli President Helsinki 19.12.2014.
- Kiikkala, Irma 2003. Hyvinvointia edistävä työpaikka. Teoksessa Arja Peiponen, Taru Koivisto, Seija Muurinen & Elina Rajalahti (toim.) Hoitotyön vuosikirja 2004. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi, 117–125
- Lehestö, Mika; Koivunen, Olli; Jaakkola, Heikki 2004. Hoitajan turva. Helsinki: Edita publishing oy.
- Magai, Carol & McFadden, Susan H. 1996. Handbook of emotion, adult development and aging. San Diego, California: Academic Press Inc.
- Mielenrauha koulutuspalvelut oy 2014. Viitattu 26.11.2014.  
<http://www.mielenrauha.com/index>
- Mielenrauha koulutuspalvelut oy i.a. Puhe-judo™. Koulutusmateriaali.
- Neuvonen Heikki 2014. Myynti- ja markkinointipäällikkö, Mielenrauha koulutus- palvelut oy. Espoo. Henkilökohtainen tiedonanto. 24.11.2014.
- Nuikka, Marja-Liisa 2003. Työntekijän näkemys johtamisen merkityksestä työhyvinvoinnille. Teoksessa Arja Peiponen, Taru Koivisto; Seija Muurinen & Elina Rajalahti (toim.) Hoitotyön vuosikirja 2004. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi, 105–114.
- Nummenmaa, Lauri 2010. Tunteiden psykologia. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Rauramo, Päivi 2004. Työhyvinvoinnin portaat. Helsinki: Edita publishing oy.
- Rikoslaki 19.12.1889/39, 19.12.1889. Viitattu 16.12.2015.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001>
- Salojärvi, Sari 2010. Työhyvinvointi ja tuottavuus ovat yhtä. Talouselämä 14.3.2010. Viitattu 17.2.2015.

<http://www.talouselama.fi/minavaitan/tyohyvinvointi+ja+tuottavuus+ovat+yhta/a2080757>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2014. Työhyvinvointi. Viitattu 7.1.2015.

<http://www.stm.fi/tyoelama/tyohyvinvointi>

Tehy 2013. Tehy tilastoina 2013. Viitattu 12.2.2015

[http://www.tehy.fi/@Bin/25201537/Tehy\\_tilastoina\\_2013.pdf](http://www.tehy.fi/@Bin/25201537/Tehy_tilastoina_2013.pdf)

Tehy 2014. Älä riko hoitajaasi. Viitattu 26.11.2014.

<http://www.tehy.fi/medialle/esitteet-ja-kampanjat/ala-riko-hoitajaasi/>

Tuomivaara, Timo 2005. Tieteellisen tutkimuksen perusteet. Www-lähde. Viitattu 9.2.2015. <http://www.mv.helsinki.fi/home/ttuomiva/Y125luku6.pdf>

Työterveyshuoltolaki 21.12.2001/1383, 21.12.2001. Viitattu 16.2.2015.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383>

Työturvallisuuslaki 738/2002, 3.8.2002. Viitattu 16.2.2015.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2002/20020738>

Weizzman-Helenius, Ghitta 1997. Väkivaltaisen ihmisen kohtaaminen. Helsinki: Kustannus oy Tamara press.

Ålander, Tero 2015. Kouluttaja, Puhe-judo™-koulutus. Aurora-talo Helsinki. 13.2.2015

Työsuojeluhallinto 2010. Väkivallan uhka työssä. Viitattu 1.5.2015.

[http://tyosuojelujulkaisut.wshop.fi/documents/2010/09/TSO\\_46.pdf](http://tyosuojelujulkaisut.wshop.fi/documents/2010/09/TSO_46.pdf)

## LIITE 1: Saatekirje

Hyvä Puhe-judo™-koulutukseen osallistuja.

Olemme kaksi sairaanhoitaja-opiskelijaa DIAK-ammattikorkeakoulusta. Teemme opinnäytetyötä Puhe-judo™-koulutuksen vaikutuksesta työturvallisuuden tunteeseen ja sitä kautta työhyvinvointiin. Tutkimuksemme on kvalitatiivinen tutkimus, jossa keräämme aineiston strukturoitua haastattelua hyödyntäen.

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista, eikä aiheuta osallistujalle minkäänlaisia kustannuksia.

Keräämme teiltä koulutuksiin osallistujilta vastauksia ennen koulutusta, heti koulutuksen jälkeen ja kuukauden päästä koulutuksesta. Kyselylomakkeet ja niiden vastaukset ovat anonyymejä. Vastauksia käytetään vain tähän tutkimukseen ja aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

Tutkimukseen osallistumisen voi halutessaan keskeyttää milloin tahansa ilman, että osallistujan täytyy perustella keskeyttämistään tai että se vaikuttaa hänen työsuhteeseensa.

Kaikki vastaukset ovat meille erittäin tärkeitä, jotta saamme tehtyä aiheesta mahdollisimman laajan tutkimuksen.

Tässä linkki kyselyyn:

<https://www.webropolsurveys.com/S/75B0519E06AD6399.par>

Kiitos jo etukäteen!

Laura Laakso (laura.laakso@student.diak.fi)

Ida Piispanen (ida.piispanen@student.diak.fi)

LIITE 2: Kysely ennen puhe-judo™-koulutusta  
(Toteutettiin Webropolissa)

1. Kuinka usein verbaalisesti tai fyysisesti uhkaavia tilanteita koet työpaikallasi?

Päivittäin	—
Viikoittain	—
Kuukausittain	—
Vuosittain	—
Ei koskaan	—

2. Alentavatko uhkaavat tilanteet viihtyvyyttäsi työpaikalla?

Kyllä	—
Joskus	—
Ei	—

3. Arvioi vaikuttaako uhkaavat tilanteet työturvallisuuden tunteeseesi?

Erittäin vähän	—
Vähän	—
Jonkun verran	—
Paljon	—
Erittäin paljon	—

4. Kuinka koet selviäväsi uhkavasta tilanteesta työssäsi tällä hetkellä?

Erittäin huonosti	—
Huonosti	—
Joten kuten	—
Hyvin	—
Erittäin hyvin	—

5. Koetko tarvitsevasi lisäkoulutusta uhkaavien tilanteiden kohtaamiseen?

En tarvitse \_\_\_\_\_

Ehkä tarvitsen \_\_\_\_\_

En osaa sanoa \_\_\_\_\_

Tarvitsen \_\_\_\_\_

Tarvitsen erittäin paljon \_\_\_\_\_

6. Arvioi kykyäsi ennaltaehkäistä uhkaavien tilanteiden pahenemista?

Erittäin huono \_\_\_\_\_

Huono \_\_\_\_\_

Tyydyttävä \_\_\_\_\_

Hyvä \_\_\_\_\_

Erittäin hyvä \_\_\_\_\_

7. Millaista apua uhkaaviin tilanteisiin toivoisit koulutukselta?

8. Kysymme nimitietonne, jotta voimme varmistaa että tulokset ovat keskenään vertailukelpoisia tutkimukseemme. Vastaukset käsitellään kuitenkin anonyymisti.

Etunimi:

Sukunimi:

## LIITE 3: Kyselylomake heti koulutuksen jälkeen

1. Kuinka usein koet verbaalisesti tai fyysisesti uhkaavia tilanteita työpaikallasi?

Päivittäin \_\_\_\_\_  
Viikoittain \_\_\_\_\_  
Kuukausittain \_\_\_\_\_  
Vuosittain \_\_\_\_\_  
Ei koskaan \_\_\_\_\_

2. Alentavatko uhkaavat tilanteet viihtyvyyttäsi työpaikalla?

Kyllä \_\_\_\_\_  
Joskus \_\_\_\_\_  
Ei \_\_\_\_\_

3. Arvio, oliko koulutuksesta hyötyä uhkaavien tilanteiden kohtaamisessa?

Erittäin vähän \_\_\_\_\_  
Vähän \_\_\_\_\_  
Jonkun verran \_\_\_\_\_  
Paljon \_\_\_\_\_  
Erittäin paljon \_\_\_\_\_

4. Kuinka koet selviytyväsi uhkaavista tilanteista tällä hetkellä?

Erittäin huonosti \_\_\_\_\_  
Huonosti \_\_\_\_\_  
Joten kuten \_\_\_\_\_  
Hyvin \_\_\_\_\_  
Erittäin hyvin \_\_\_\_\_



5. Arvioi koulutuksen vaikutusta työturvallisuuden tunteeseesi.

Vähensi huomattavasti työturvallisuuden tunnetta	___
Vähensi hieman työturvallisuuden tunnetta	___
Ei vaikuttanut työturvallisuuden tunteeseen	___
Lisäsi työturvallisuuden tunnetta	___
Lisäsi paljon työturvallisuuden tunnetta	___

6. Arvioi kykyäsi ennalta ehkäistä uhkaavien tilanteiden pahenemista.

Erittäin huono	___
Huono	___
Tyydyttävä	___
Hyvä	___
Erittäin hyvä	___

7. Kirjoita vapaamuotoisesti, kuinka koulutus tulee vaikuttamaan työelämässäsi.

8. Kysymme nimitietonne, jotta voimme varmistaa että tulokset ovat keskenään vertailukelpoisia tutkimukseemme. Vastaukset käsitellään kuitenkin anonyymisti.

Etunimi:

Sukunimi:

LIITE 4: Kysely kuukausi koulutuksen jälkeen  
(Toteutettiin Webropolissa)

1. Kuinka usein koet verbaalisesti tai fyysisesti uhkaavia tilanteita työpaikallasi?

Päivittäin	___
Viikoittain	___
Kuukausittain	___
Vuosittain	___
Ei koskaan	___

2. Alentavatko uhkaavat tilanteet viihtyvyyttäsi työpaikalla?

Kyllä	___
Joskus	___
Ei	___

3. Arvio, oliko koulutuksesta hyötyä uhkaavien tilanteiden kohtaamisessa?

Erittäin vähän	___
Vähän	___
Jonkun verran	___
Paljon	___
Erittäin paljon	___

4. Kuinka koet selviytyväsi uhkaavista tilanteista tällä hetkellä?

Erittäin huonosti	___
Huonosti	___
Joten kuten	___
Hyvin	___
Erittäin hyvin	___

5. Arvioi koulutuksen vaikutusta työturvallisuuden tunteeseesi.

Vähensi huomattavasti työturvallisuuden tunnetta	___
Vähensi hieman työturvallisuuden tunnetta	___
Ei vaikuttanut työturvallisuuden tunteeseen	___
Lisäsi työturvallisuuden tunnetta	___
Lisäsi paljon työturvallisuuden tunnetta	___

6. Arvioi kykyäsi ennalta ehkäistä uhkaavien tilanteiden pahenemista.

Erittäin huono	___
Huono	___
Tyydyttävä	___
Hyvä	___
Erittäin hyvä	___

7. Kerro vapaamuotoisesti millaisia vaikutuksia koulutuksella oli työturvallisuuteesi/työhyvinvointiisi/ työskentelytapoihisi?

8. Kysymme nimitietonne, jotta voimme varmistaa että tulokset ovat keskenään vertailukelpoisia tutkimukseemme. Vastaukset käsitellään kuitenkin anonyymisti.

Etunimi:

Sukunimi:

## LIITE 5: Avointen kysymysten vastaukset teemoittain

### Kysely 1; Millaista apua uhkaaviin tilanteisiin toivoisit koulutukselta?

Teemat	Mainintojen määrä (kpl)
Käytännön toimintamalleja ja vinkkejä	5
Ennaltaehkäisyä ja puhuen rauhoittelua	4
Itsevarmuutta tilanteisiin	2
Oman toiminnan nopeuttamista tilanteissa	1
Käyttäytymissääntöjä henkilökunnalle	1

### Kysely 2; Kirjoita vapaamuotoisesti, kuinka koulutus tulee vaikuttamaan työelämässäsi.

Teemat	Mainintojen määrä (kpl)
Koki saaneensa hyviä keinoja ja vinkkejä tilanteiden hallintaan	6
Koki koulutuksella olleen positiivinen vaikutus	2
Koki, ettei koulutus tuonut mitään uutta	2
Koki, että koulutus toi itsevarmuutta	2
Koki, että kouluttaja oli hyvä	1
Koki, että osaa kuunnella nyt enemmän	1

### Kysely 3; Kerro vapaamuotoisesti millaisia vaikutuksia koulutuksella oli työturvallisuuteesi/työhyvinvointiisi/ työskentelytapoihisi

Teemat	Mainintojen määrä (kpl)
Koki koulutuksen vahvistaneen omaa aiempaa toimintaa	4
Koki käytännön vinkit hyväksi	2
Ei kokenut koulutusta hyväksi	1
Koki puhe-judo™-tilanteiden tarkan määrittelyn hyväksi	1
Koki hyväksi haastavien tilanteiden prosessikuvauksen	1
Toivoi enemmän yhteistä keskustelua koulutustilanteeseen	1

Koki koulutuksen vetäjän olleen hyvä	1
Koki koulutuksesta olleen apua työssäjaksamiseen	1
On kyseenalaistanut vanhoja toimintamalleja	1
Koki positiiviseksi koulutuksessa saadun vertaistuen	1